

**PERANAN CAMAT DALAM MENINGKATKAN PELAYANAN
PUBLIK DI KANTOR KECAMATAN MEDAN SELAYANG
KOTA MEDAN**

SKRIPSI

OLEH :

**RIZKY ASRI SAPUTRI
208520008**



**PROGRAM STUDI ADMINISTRASI PUBLIK
FAKULTAS ILMU SOSIAL DAN ILMU POLITIK
UNIVERSITAS MEDAN AREA
MEDAN
2024**

**PERANAN CAMAT DALAM MENINGKATKAN PELAYANAN
PUBLIK DI KANTOR KECAMATAN MEDAN SELAYANG
KOTA MEDAN**

SKRIPSI

Diajukan sebagai Salah Satu Syarat untuk memperoleh
Gelar Sarjana di Fakultas Ilmu Sosial dan Ilmu Politik
Universitas Medan Area

OLEH:

RIZKY ASRI SAPUTRI
208520008

**PROGRAM STUDI ILMU ADMINISTRASI PUBLIK
FAKULTAS ILMU SOSIAL DAN ILMU POLITIK
UNIVERSITAS MEDAN AREA**


2024

LEMBAR PENGESAHAN

Judul Skripsi : Peranan Camat Dalam Meningkatkan Pelayanan Publik Di Kantor Kecamatan Medan Selayang Kota Medan

Nama : RIZKY ASRI SAPUTRI
NPM : 208520008
Fakultas : FISIPOL

Disetujui Oleh Pembimbing


Drs. Bahram Jamil M.AP

Mengetahui:

Ketua Program Studi



Dr. Drs. Indra Muda, M.AP

Dekan



Dr. Walid M Sembiring, S.Sos., M.Si

Tanggal Lulus: 06 September 2024

HALAMAN PERNYATAAN

Saya menyatakan bahwa skripsi yang saya susun, sebagai syarat memperoleh gelar sarjana merupakan hasil karya tulis saya sendiri. Adapun bagian-bagian tertentu dalam penulisan skripsi ini yang saya kutip dari hasil karya orang lain telah dituliskan sumbernya secara jelas sesuai dengan norma, kaidah, dan etika penulisan ilmiah. Saya bersedia menerima sanksi pencabutan gelar akademik yang saya peroleh dan sanksi- sanksi lainnya dengan peraturan yang berlaku, apabila di kemudian hari ditemukan adanya plagiat dalam skripsi ini.



**HALAMAN PERNYATAAN PERSETUJUAN PUBLIKASI
TUGAS AKHIR/SKRIPSI/TESIS UNTUK KEPENTINGAN AKADEMIS**

Sebagai sivitas akademik Universitas Medan Area, saya yang bertanda tangan di bawah ini:

Nama : RIZKY ASRI SAPUTRI
NPM : 208520008
Program Studi : Administrasi Publik
Fakultas : Ilmu Sosial dan Ilmu Politik
Jenis Karya : Tugas Akhir/Skripsi/Tesis

Demikian pengembangan ilmu pengetahuan, menyetujui untuk memberikan kepada Universitas Medan Area **Hak Bebas Royalti Noneksklusif (Non-exclusive Royalty-Free Right)** atas karya ilmiah saya yang berjudul : PERANAN CAMAT DALAM MENINGKATKAN PELAYANAN PUBLIK DI KANTOR KECAMATAN MEDAN SELAYANG KOTA MEDAN. beserta perangkat yang ada (jika diperlukan). Dengan Hak Bebas Royalti Noneksklusif inu Universitas Medan Area berhak menyimpan, mengalihmedia/format-kan. mengelola dalam bentuk pangkalan data (*Database*), merawat, dan memublikasikan tugas akhir/skripsi/tesis saya selama tetap mencantumkan nama saya sebagai penulis/pencipta/ dan sebagai pemilik Hak Cipta. Demikian pernyataan ini saya buat dengan sebenarnya.

Dibuat di : Medan
Pada Tanggal : 23 September 2024
Yang menyatakan

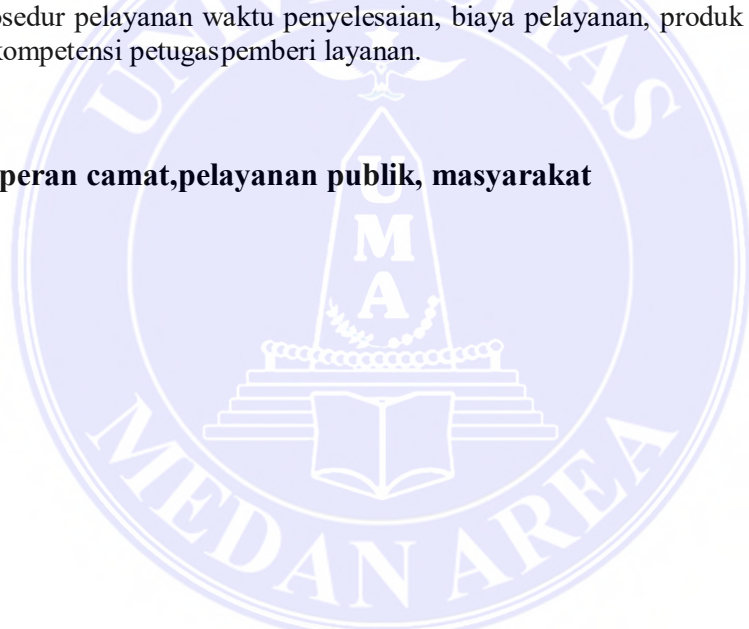


(RIZKY ASRI SAPUTRI)

ABSTRAK

Penelitian ini bertujuan untuk mengetahui bagaimana peran camat dalam meningkatkan pelayanan publik dan faktor penghambat Camat dalam meningkatkan pelayanan publik dikantor camat Medan Selayang kota Medan. Metode yang digunakan dalam pengamatan ini adalah deskriptif dengan pendekatan induktif dalam mengumpulkan data, penulis menggunakan teknik wawancara dan dokumentasi. Menurut Harbani Pasolong (2010:8) administrasi publik adalah kerja sama yang dilakukan oleh sekelompok orang atau lembaga dalam melaksanakan tugas-tugas pemerintahan dalam memenuhi kebutuhan publik secara efisien dan efektif. Sumber data dalam penelitian ini adalah Camat Medan Selayang, Sekretaris Camat Medan Selayang, dan masyarakat kecamatan Medan Selayang Kota Medan. Dari hasil penelitian menunjukkan bahwa peranan oleh Camat sudah baik yang dibuktikan melalui tiga indikator yaitu keterlibatan dalam keputusan, dinamis dan kreatif dalam menggerakkan aparat serta fasilitator dalam memenuhi fasilitas kegiatan sesuai dengan peraturan Undang-Undang No 32 Tahun 2004. Baiknya pelaksanaan peranan Camat berpengaruh kepada kondisi disiplin kerja pegawai/aparat Kecamatan yang masuk dalam kategori cukup, dilihat dari tiga sub indikator yaitu ketaatan terhadap jam kerja, ketepatan waktu dalam menyelesaikan tugas, ketepatan waktu dalam menyelesaikan tugas dan tingkat pelanggaran terhadap peraturan. Kepuasan Masyarakat terhadap pelayanan publik di kecamatan prosedur pelayanan waktu penyelesaian, biaya pelayanan, produk pelayanan, sarana dan prasarana kompetensi petugas pemberi layanan.

Kata Kunci : peran camat, pelayanan publik, masyarakat



ABSTRACT

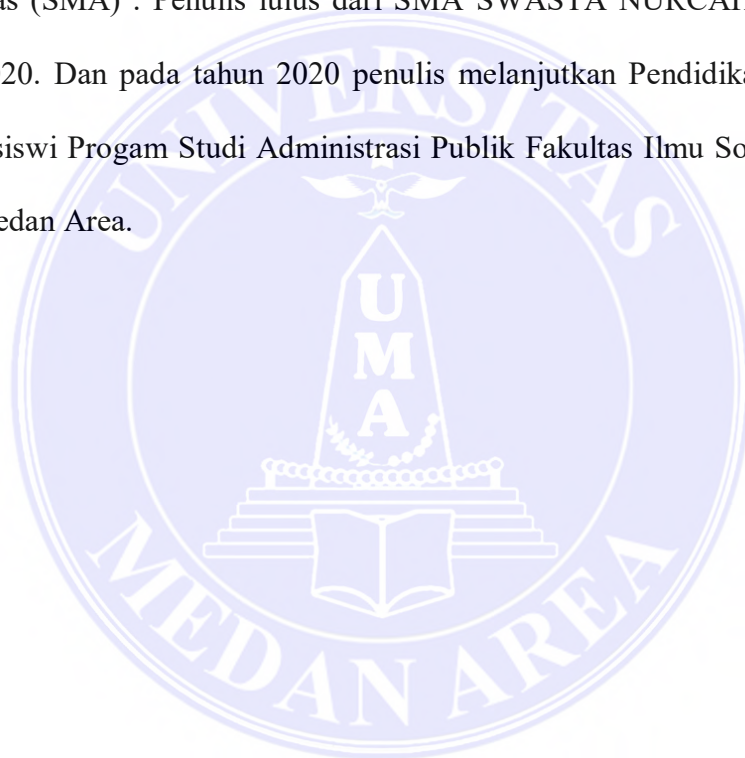
This research aimed to determine the role of the subdistrict head (camat) in improving public services and the obstacles faced by the subdistrict head in enhancing public services at the Medan Selayang subdistrict office in Medan City. The method used in this observation was descriptive with an inductive approach. In collecting data, the researcher used interview and documentation techniques. According to Harbani Pasolong (2010:8), public administration is the collaboration conducted by a group of people or institutions in performing governmental tasks to meet public needs efficiently and effectively. The data sources for this research were the Medan Selayang subdistrict head, the Medan Selayang subdistrict secretary, and the community of Medan Selayang subdistrict, Medan City. The results of the research showed that the role of the subdistrict head was good, as evidenced by three indicators: involvement in decision-making, dynamism and creativity in mobilizing officials, and facilitation in providing necessary facilities for activities in accordance with Law No. 32 of 2004. The proper execution of the subdistrict head's role affected the work discipline of subdistrict employees/officials, which fell into the sufficient category, as measured by three sub-indicators: compliance with working hours, punctuality in task completion, and adherence to regulations. Public satisfaction with public services in the subdistrict was related to service procedures, completion times, service costs, service products, facilities and infrastructure, and the competence of service providers.

Keywords: *subdistrict head role, public services, community*



DAFTAR RIWAYAT HIDUP

Penulis bernama lengkap RIZKY ASRI SAPUTRI anak dari SRIYONO dan ERLIN SUYANTI. Penulis lahir di MEDAN 10 MARET 2002. Penulis merupakan putri Pertama dari DUA bersaudara. Pada tahun 2014 penulis lulus dari SDN 066656 KOTA MEDAN . Kemudian penulis melanjutkan Sekolah Menengah Pertama dan pada tahun 2017 penulis lulus dari SMP Swasta NURCAHAYA MEDAN . Pada tahun 2017 setelah menyelesaikan Sekolah Menengah Pertama penulis melanjutkan ke ke tingkat Sekolah Menengah Atas (SMA) . Penulis lulus dari SMA SWASTA NURCAHAYA MEDAN pada tahun 2020. Dan pada tahun 2020 penulis melanjutkan Pendidikan dan terdaftar sebagai Mahasiswi Progam Studi Administrasi Publik Fakultas Ilmu Sosial Dan Politik Universitas Medan Area.



KATA PENGANTAR

Puji syukur penulis ucapkan kehadirat Allah SWT atas berkat rahmat dan karunia-Nya sehingga dapat menyelesaikan skripsi ini. Skripsi ini merupakan syarat untuk meraih gelar Sarjana Administrasi Publik di Fakultas Ilmu Sosial dan Ilmu Politik Universitas Medan Area. Adapun judul skripsi ini adalah **“Peranan Camat Dalam Meningkatkan Pelayanan Publik Di Kantor Kecamatan Medan Selayang Kota Medan”**. terselesaikannya skripsi ini tidak terlepas dari dukungan dan bantuan dari berbagai pihak yang berpartisipasi. Dengan tersusunnya skripsi ini, penulis ingin mengucapkan terimakasih yang sebesar-besarnya kepada :

Bapak Prof. Dr. Ir. Dadan Ramdan M.Eng.,M.Sc selaku Rektor Universitas Medan Area.

Bapak Dr. Walid Musthafa S, S.Sos, M.I.Pol selaku Dekan Fakultas Ilmu Sosial dan Ilmu Politik Universitas Medan Area.

Bapak Dr. Selamat Riadi, M.Ikom selaku Wakil Dekan Fakultas Ilmu Sosial dan Ilmu Politik Universitas Medan Area.

Bapak Drs. Indra Muda, M.AP selaku Ketua Program Studi Administrasi Publik.

Bapak Drs. Bahrum Jamil M.AP selaku Dosen Pembimbing saya yang telah memberikan arahan dan memberikan waktu selama penyusunan skripsi ini sehingga penulis dapat menyelesaikan skripsi ini dengan tepat waktu.

Bapak dan Ibu Dosen beserta staf Pegawai Fakultas Ilmu Sosial dan Ilmu Politik Universitas Medan Area.

Kepada Bapak Muhammad Husnul Hafiz Rambe, S.STP.,M.AP selaku Camat Kecamatan Medan Selayang Kota Medan, Ibu Hotmariyani Sidabutar, S.Kom,M.M selaku Kasi Pemerintahan Kecamatan Medan Selayang serta informan tambahan yaitu masyarakat yang telah membantu memberikan informasi

UNIVERSITAS MEDAN AREA berguna dalam penelitian ini.

Kepada semua teman-teman Mahasiswa Administrasi Publik angkatan tahun2020 yang sudah memberikan doa serta dukungan.

Serta kepada seluruh pihak yang telah membantu penulis dalam penyelesaian skripsi ini.

Penulis secara khusus mengucapkan terima kasih yang sebesar-besarnya kepada kedua orangtua saya yaitu Bapak Sriyono dan Ibu Erlin Suyanti yang tidak ada hentinya mendoakan saya, memberikan motivasi, semangat dan selalu memberi dukungan baik moril dan materil dan juga kepada saudara kandung saya yang terus memberi dukungan dan doa kepada penulis dalam mencapai cita-cita.

Akhir kata penulis menyadari bahwa dalam penulisan skripsi ini masih banyak kekurangan dan masih belum memenuhi harapan pembaca karena keterbatasan kemampuan, tetapi penulis ingin terus belajar agar lebih baik lagi. Maka dari itu penulis mengharapkan ada masukan yang membangun serta kritik dan saran sehingga dalam penulisan karya ilmiah selanjutnya dapat lebih baik lagi. Penulis juga berharap pembaca dapat menerima manfaat dari tulisan iniserta menambah wawasan bagi kita semua.

Medan , Mei 2024

Penulis

Rizky Asri Saputri

DAFTAR ISI

ABSTRAK	i
<i>ABSTRAK</i>	ii
RIWAYAT HIDUP	iii
KATA PENGANTAR	iv
DAFTAR ISI	vi
DAFTAR TABEL	viii
DAFTAR GAMBAR.....	ix
DAFTAR LAMPIRAN.....	58

I. PENDAHULUAN

1.1 Latar Belakang.....	1
1.2 Rumusan Masalah.....	5
1.3 Tujuan Penelitian	6
1.4 Manfaat Penelitian	6

II. TINJAUAN PUSTAKA

2.1 Peranan.....	7
2.2 Camat dan Kecamatan.....	8
2.2.1 Pengertian Camat dan Kecamatan.....	8
2.2.2 Kecamatan	11
2.3 Pelayanan Publik.....	13
2.3.1 Pengertian Pelayanan Publik.....	13
2.3.2 Karakteristik Pelayanan.....	15
2.3.3 Kualitas Pelayanan	15
2.3.4 Azas-Azas Pelayanan Publik	17
2.3.5 Prinsip-Prinsip Pelayanan Publik.....	18
2.3.6 Faktor-Faktor Pelayanan Publik.....	19
2.4 Penelitian Terdahulu	22
2.5 Kerangka Berfikir	27

III. METODE PENELITIAN

3.1 Jenis dan Metode Penelitian.....	28
3.2 Tempat dan Waktu Penelitian.....	28
3.2.1 Tempat Penelitian	28
3.2.2 waktu Penelitian	29
3.3 Informan Penelitian.....	29
3.4 Teknik Pengumpulan Data	31
3.5 Teknik Analisis Data.....	33

IV. HASIL PENELITIAN

4.1 Gambaran Umum Kecamatan Medan Selayang	38
4.1.1 Sejarah Singkat Kecamatan Medan Selayang	38
4.1.2 Letak Geografis dan Luas Wilayah Kecamatan Medan Selayang	39
4.1.3 Visi dan Misi Kecamatan Medan Selayang	40
4.1.4 Struktur Organisasi Kecamatan Medan Selayang	42

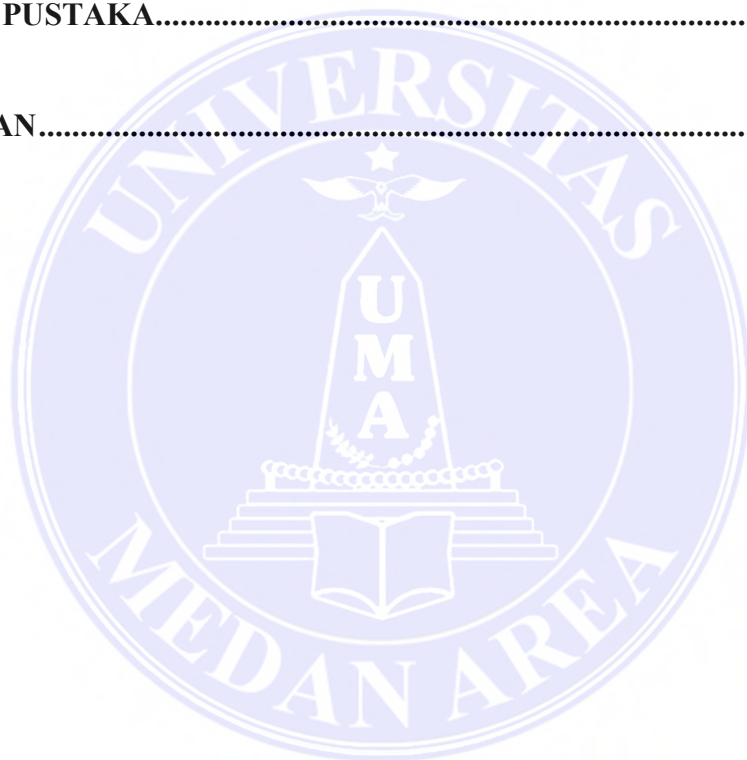
Camat Medan Selayang Kota Medan	43
4.3 Faktor Penghambat Peran Camat Dalam Meningkatkan Pelayanan Publik Di Kantor Camat Medan Selayang Kota Medan.....	58

V. KESIMPULAN

5.1 Kesimpulan	60
5.1.1 Peran Camat Dalam Meningkatkan Pelayanan Publik di Kantor Camat Medan Selayang Kota Medan.....	60
5.1.2 Faktor Penghambat Peran Camat Dalam Meningkatkan Pelayanan Publik di Kantor Camat Medan Selayang Kota Medan	60
5.2 Saran.....	61

DAFTAR PUSTAKA.....	62
---------------------	----

LAMPIRAN.....	63
---------------	----



DAFTAR TABEL

Tabel 2.1 Peneliti Terdahulu	25
Tabel 3.1 Waktu Penelitian.....	29
Tabel 4.1 Jumlah Kelurahan di Kecamatan Medan Selayang Kota Medan	39
Tabel 4.2 Keterlibatan Bawahan Dalam Pengambilan Keputusan di Kantor Camat Medan Selayang Kota Medan.	47
Tabel 4.3 Pengawasan Yang Dilakukan Camat Pada Kantor Camat Medan Selayang Kota Medan	49
Tabel 4.4 Komunikasi Antara Atasan dan Bawahan di Kantor Camat Medan Selayang Kota Medan.....	51
Tabel 4.5 Pemberian Dukungan dan Arahan Oleh Camat di Kantor Camat Medan Selayang Kota Medan.	52
Tabel 4.6 Apa peran Camat dalam meningkatkan kinerja pegawai	53
Tabel 4.7 Apa saja yang menjadi faktor penghambat Camat dalam meningkatkan pelayanan publik di Kantor Camat Medan Selayang?	53
Tabel 4.8 Apakah ada hambatan dalam peran interpersonal bapak dalam memberikan arahan, motivasi, dan pembinaan?.....	54
Tabel 4.9 Bagaimana cara bapak dalam menerima informasi pelayanan publik yang diberikan pada masyarakat ?.....	54
Tabel 4.10 Apakah ada faktor penghambat dalam menerima maupun menyampaikan informasi pelayanan publik pada masyarakat ?....	54
Tabel 4.11 Bagaimana cara bapak camat dalam menyelesaikan masalah yang terjadi dikantor kecamatan?	55
Tabel 4.12 Apakah ada faktor penghambat dalam pengambilan keputusan? dan apakah pegawai merasa puas atas keputusan yang diambil tersebut?.....	55
Tabel 4.13 Bagaimana peran camat sebagai pemimpin dalam pelaksanaan tugas bawahannya?	55
Tabel 4.14 Bagaimana kinerja dan tanggung jawab camat dalam pelaksanaan beban tupoksinya sebagai pemimpin di kecamatan?	55
Tabel 4.15 Dalam setiap pengambilan keputusan untuk kantor kecamatan, apa yang dilakukan camat dalam pengambilan keputusan tersebut?.....	56
Tabel 4.16 Apakah bawahan diberikan kreativitas dalam pelaksanaan tugas yang diembannya?	56
Tabel 4.17 Apakah camat selalu memberikan informasi mengenai tugas dan tanggung jawab kepada tiap-tiap bawahan yang ada di Kantor Kecamatan?.....	56
Tabel 4.18 Bagaimana proses pengambilan kebijakan oleh camat dalam urusan yang ada di Kantor Kecamatan?.....	56
Tabel 4.19 Bagaimana kepastian waktu pelayanan yang diberikan oleh Kantor Camat Kecamatan Medan Selayang Kota Medan?.....	57
Tabel 4.20 Apakah pegawai yang ada di Kantor Kecamatan bersikap netral dalam memberikan pelayanan yang masyarakat butuhkan?	57
Tabel 4.21 Apakah pegawai Kecamatan Medan Selayang menguasai setiap pekerjaan dalam melayani masyarakat?.....	57
Tabel 4.22 Bagaimana pelayanan yang diberikan oleh pegawai kecamatan dalam memenuhi kebutuhan masyarakat?.....	57

DAFTAR GAMBAR

Gambar 2.1 Kerangka Berpikir..... 27



BAB I

PENDAHULUAN

1.1 Latar Belakang

Pelayanan publik adalah segala kegiatan dalam rangka pemenuhan kebutuhan dasar sesuai hak-hak dasar setiap warga negara dan penduduk atas suatu barang, jasa dan atau pelayanan administrasi yang disediakan oleh penyelenggara pelayanan yang terkait dengan kepentingan publik. Penyelenggara pelayanan publik adalah lembaga dan petugas pelayanan publik baik Pemerintah Daerah maupun Badan Usaha Milik Daerah yang menyelenggarakan pelayanan publik. Penerima Layanan Publik adalah perseorangan atau sekelompok orang dan atau badan hukum yang memiliki hak dan kewajiban terhadap suatu pelayanan publik.

Pelayanan publik yang dilaksanakan oleh pemerintah suatu daerah sebaiknya juga mempertimbangkan aspek-aspek yang ada. Baik dalam aspek peranan pemimpin dalam memimpin pegawai dan masyarakatnya, kinerja pegawai pemerintahan dalam melaksanakan tugasnya guna memberikan pelayanan yang baik kepada masyarakat serta partisipasi aktif dari masyarakat sehingga tercipta hubungan yang baik antara masyarakat dan pemerintah.

Hal ini juga dapat kita lihat pada pelayanan publik yang ada di tingkat kecamatan, dimana kecamatan sebagaimana dijelaskan dalam Undang-Undang tentang pemerintah daerah pasal 126 yang berbunyi “Kecamatan sebagaimana dimaksudkan pada ayat (1) dipimpin oleh camat yang dalam

pelaksanaan tugasnya memperoleh pelimpahan sebagai wewenang bupati/walikota untuk menangani sebagian urusan otonomi daerah”.

Menurut Peraturan pemerintah Nomor 17 Tahun 2018 Tentang Kecamatan, Camat merupakan kepala atau pemimpin sektor publik yang ada di tingkat pemerintahan Kecamatan. Kecamatan adalah wilayah kerja Camat sebagai perangkat Daerah Kabupaten dan Daerah Kota. Peran Camat merupakan pemimpin Kecamatan sebagai perangkat daerah Kabupaten/Kota, Camat berkedudukan sebagai koordinator penyelenggaraan pemerintahan di wilayah Kecamatan, berada di bawah dan bertanggung jawab kepada Bupati/Walikota. Tugas Camat adalah melaksanakan kewenangan pemerintahan yang dilimpahkan oleh Bupati/Walikota sesuai peraturan yang berlaku. Dengan melihat uraian tugas dan tanggung jawab tersebut maka Camat adalah pemimpin yang menjadi penentu keberhasilan maupun kegagalan organisasi Kecamatan dalam bidang pemerintahan dan pembangunan.

Peran dari seorang camat di harapkan menjadi contoh terhadap bawahannya dan mampu membawa perubahan dalam perilaku diri sendiri ,kemudian beranjak keluar untuk melayani masyarakatnya. Peran camat ditunjukkan dalam bentuk pelayanan kepada masyarakat yang belum sepenuhnya terlaksana, semua dapat dilihat dari tingkat kepuasan masyarakat yang belum sepenuhnya dirasakan seperti kurangnya kedisiplinan aparatur sipil negara dikarenakan tidak adanya pengawasan dan pembinaan dan kurangnya kompetensi SDM dalam pemberian layanan akibat petugas yang tidak kompeten (ombudsman).

Dengan terbentuknya Undang-Undang Nomor 32 Tahun 2004 tentang pemerintahan daerah maka Camat dalam melaksanakan tugas guna efektivitas otonomi daerah sehingga dapat diatur melalui perundang-undang tentang pemerintahan Daerah yang menjelaskan bahwa otonomi diletakkan pada daerah kabupaten dan kota. Dengan tegas menjelaskan bahwa, kecamatan merupakan wilayah kinerja camat sebagai perangkat daerah kabupaten dan daerah.

Peningkatan pelayanan publik menjadi salah satu agenda utama dari dilaksanakannya reformasi birokrasi. Karena dirasakan kualitas pelayanan publik yang belum memenuhi harapan masyarakat, dalam arti tingkat kepuasan masyarakat masih rendah, ditandai masih banyaknya keluhan-keluhan terhadap penyelenggara pelayanan publik, baik yang berkaitan dengan prosedur pelayanan yang terkesan berbelit-belit, kelambatan dalam pengurusan, biaya yang tidak terjangkau maupun sikap petugas pelayanan yang tidak mencerminkan sikap sebagai abdi masyarakat.

Mencermati peran layanan yang semakin menonjol maka tidak heran apabila masalah pelayanan menjadi sorotan dan mendapatkan porsi yang lebih besar dan berulang kali menjadi isu publik yang sering dibicarakan. Untuk pemerintahan di kecamatan masalah pelayanan menjadi konsentrasi utama karena menyangkut kepentingan umum dan masyarakat secara keseluruhan. Tugas ini selaras dengan semangat birokrasi dimana aparat pemerintahan menjadi pelayan masyarakat dengan sebaik-baiknya tercantum dalam amanat undang-undang.

Alasan memilih judul penelitian ini adalah ingin meneliti mengenai

peran camat dalam meningkatkan pelayanan publik pada masyarakat. Pada pelaksanaan pelayanan publik terhadap masyarakat yang dilakukan oleh pegawai Kantor Camat Medan Selayang yang diberikan kepada masyarakat masih belum berjalan sebagaimana mestinya. Masih ada pelayanan yang kurang baik dalam hal ketetapan waktu, sulitnya prosedur yang harus dilalui.

Berdasarkan uraian diatas tersebut, maka peneliti tertarik untuk meneliti dan mengangkat sebuah judul skripsi tentang **“Peranan Camat Dalam Meningkatkan Pelayanan Publik Pada Masyarakat (Studi Kasus Di Kantor Kecamatan Medan Selayang Kota Medan)”**.

1.2 Rumusan Masalah

Berdasarkan latar belakang di atas, maka rumusan masalah yang diajukan dalam penelitian, adalah :

1. Bagaimana Peranan Camat dalam Meningkatkan Pelayanan Publik Pada Masyarakat Di Kantor Camat Medan Selayang Kota Medan?
2. Apa faktor Penghambat Peranan Camat dalam Meningkatkan Pelayanan Publik Pada Masyarakat Di Kantor Camat Medan Selayang Kota Medan?

1.3 Tujuan Penelitian

Adapun yang menjadi tujuan penelitian ini adalah :

1. Untuk mengetahui peranan camat dalam meningkatkan pelayanan publik pada masyarakat di Kantor Camat Medan Selayang Kota Medan.
2. Untuk mengetahui faktor penghambat dari camat dalam meningkatkan pelayanan publik pada masyarakat di Kantor Camat Medan Selayang

Kota Medan.

1.4 Manfaat Penelitian

Manfaat yang diharapkan dari penelitian ini adalah:

1. Bagi kantor Camat Medan Selayang Kota Medan. Diharapkan hasil penelitian dapat dijadikan sebagai sumbangan pikiran atau sebagai bahan acuan untuk meningkatkan kinerja kerja pegawai kedepannya.
2. Bagi Penulis Dapat menambah pengetahuan dan pengalaman baik secara teori maupun praktek.
3. Bagi masyarakat sebagai salah satu informasi untuk mengetahui kinerja pegawai di kantor camat payung sekaki
4. Bagi Orang Lain atau pembaca Diharapkan bisa menjadi bahan pembanding untuk mereka yang akan melakukan penelitian.

BAB II

TINJAUAN PUSTAKA

2.1 Peranan

Menurut Soekanto (2002:234) peranan yaitu aspek dinamis kedudukan (status), apabila seseorang melaksanakan hak dan kewajibannya sesuai dengan kedudukannya, maka dia menjalankan suatu peranan. Pada hakekatnya peran juga dapat dirumuskan sebagai suatu rangkaian perilaku tertentu yang ditimbulkan oleh suatu jabatan tertentu. Kepribadian seseorang juga mempengaruhi bagaimana peranan itu harus dijalankan. Peran yang dimainkan hakekatnya tidak ada perbedaan, baik yang dimainkan atau diperankan pimpinan tingkat atas, menengah maupun bawah akan mempunyai peran yang sama.

Peranan merupakan tindakan atau perilaku yang dilakukan oleh seseorang meliputi suatu posisi didalam status sosial. Menurut Soekanto Sawir (2021:26-27) Peran lebih menunjukkan pada fungsi penyesuaian diri, dan sebagai sebuah proses. Peran yang dimiliki oleh seseorang mencakup tiga hal antara lain :

- a. Peran meliputi norma-norma yang dihubungkan dengan posisi seseorang didalam masyarakat, peranan dalam arti merupakan rangkaian-rangkaian peraturan yang membimbing seseorang dalam kehidupan kemasyarakatan.
- b. Peran adalah suatu konsep tentang apa yang dilakukan oleh individu dalam masyarakat sebagai organisasi.
- c. Peran juga dapat dikatakan sebagai perilaku seseorang yang penting bagi

struktur sosial masyarakat.

Maka peranan adalah suatu yang dapat dilakukan seorang individu dalam struktur masyarakat yang meliputi norma-norma, peraturan-peraturan dalam kehidupan masyarakat. Sedangkan peran dalam lingkungan kerja merupakan peran dari seseorang terhadap suatu kedudukan dalam menjalankan suatu peran sebagai suatu rangkaian perilaku yang ditimbulkan oleh suatu jabatan tertentu yang dimainkan oleh pemimpin tingkat atas, menengah maupun bawahan.

2.2 Camat dan Kecamatan

2.2.1 Pengertian Camat dan Kecamatan

Camat berkedudukan dibawah dan bertanggung jawab kepada Bupati/Walikota melalui sekretaris daerah. Camat merupakan Pegawai Negeri Sipil dan bertanggung jawab kepada Bupati atau Walikota karena Kecamatan adalah bawahan Kabupaten atau Kota. Sedangkan Kecamatan merupakan perangkat daerah Kabupaten atau Kota sebagai pelaksanaan teknis kewilayahan yang mempunyai wilayah kerja tertentu dan di pimpin oleh Camat.

Camat adalah seorang perangkat daerah Kabupaten atau kota yang berkedudukan sebagai koordinator penyelenggaraan pemerintah di wilayah Kecamatan (Indriana F. 2019:37). Maka Camat adalah pemimpin dan koordinator penyelenggaraan pemerintahan di wilayah kerja Kecamatan yang dalam pelaksanaan tugasnya memperoleh pelimpahan kewenangan pemerintahan dari Walikota untuk menangani sebagian urusan otonomi daerah, dan menyelenggarakan tugas umum pemerintahan.

Tugas umum pemerintahan yang diselenggarakan oleh Camat tidak dimaksudkan sebagai pengganti urusan pemerintahan umum, karena Camat bukan lagi sebagai kepala wilayah. Selain itu, intinya juga berbeda. Tugas umum pemerintahan sebagai kewenangan atributif mencakup tiga jenis kewenangan yakni kewenangan melakukan koordinasi yang meliputi lima bidang kegiatan, kewenangan melakukan pembinaan serta kewenangan melakukan pelayanan kepada masyarakat. Kewenangan koordinasi dan pembinaan merupakan bentuk pelayanan secara tidak langsung (*indirect services*), karena yang dilayani adalah entitas pemerintahan lainnya sebagai pengguna (*users*), meskipun pengguna akhirnya (*end users*) tetap masyarakat. Sedangkan kewenangan pemberian pelayanan kepada masyarakat, pengguna (*users*) maupun pengguna akhirnya (*end users*) sama yakni masyarakat. Jenis pelayanan ini dapat dikategorikan sebagai pelayanan secara langsung (*direct services*).

Menurut Undang-undang Peraturan Walikota Medan Nomor 53 Tahun 2018 Tentang Rincian Tugas dan Fungsi Kecamatan, Camat mempunyai tugas membantu Walikota dalam melaksanakan Tugas yang dilimpahkan oleh Walikota untuk melaksanakan sebagian urusan pemerintahan yang menjadi kewenangan daerah.

Dalam melaksanakan tugas, Camat menyelenggarakan fungsi :

- a. Penyelenggaraan urusan Pemerintahan Umum
- b. Pengoordinasian dan penyelenggaraan kegiatan pemberdayaan masyarakat
- c. Pengoordinasian upaya penyelenggaraan ketentraman dan ketertiban

umum

- d. Pengekoordinasian penerapan dan penegakan peraturan daerah dan peraturan Walikota
- e. Pengekoordinasian penyelenggaraan pemeliharaan sarana prasarana umum dan kebersihan lingkungan
- f. Pengekoordinasian penyelenggaraan kegiatan pemerintahan yang dilakukan oleh perangkat daerah di tingkat Kecamatan
- g. Pembinaan dan pengawasan penyelenggaraan kegiatan kelurahan
- h. Pelaksanaan urusan pemerintahan yang menjadi kewenangan daerah yang tidak dilaksanakan oleh unit kerja pemerintah daerah yang ada di Kecamatan, dan
- i. Pelaksanaan fungsi lain yang diberikan oleh Walikota sesuai dengan tugas dan fungsinya.

Selain tugas diatas, kewenangan Camat melaksanakan kewenangan pemerintahan yang dilimpahkan oleh Bupati/Walikota untuk menangani sebagian urusan otonomi daerah yang meliputi aspek :

- a) Perizinan
- b) Rekomendasi
- c) Koordinasi
- d) Pembinaan
- e) Fasilitas
- f) Pengawasan
- g) Penetapan

- h) Penyelenggaraan, dan
- i) Kewenangan yang lain dilimpahkan.

Pelaksanaan Kewenangan Camat sebagaimana tersebut mencakup penyelenggaraan urusan pemerintahan pada lingkup Kecamatan sesuai peraturan perundang. Pelimpahan sebagian wewenang Bupati/Walikota kepada Camat sebagaimana dimaksud diatas dilakukan berdasarkan kriteria-kriteria eksternalitas dan efisiensi.

2.2.2 Kecamatan

Kecamatan adalah pembagian wilayah administratif di Indonesia dibawah Kabupaten atau Kota. Kecamatan terdiri atas desa-desa dan kelurahan. Pemerintahan Kecamatan dipimpin oleh Camat dengan dibantu oleh perangkat Kecamatan (Indriana F. 2019:37).

Kecamatan dibentuk dalam rangka meningkatkan koordinasi penyelenggaraan pemerintahan, pelayanan publik, dan pemberdayaan masyarakat dan kelurahan. Kecamatan sebagaimana dipimpin oleh Camat, berada dibawah dan bertanggung jawab kepada Walikota melalui Sekretaris Daerah. Menurut Nordholt (1987) dalam Herlina (2020:1), kajian tentang Kecamatan berarti mencakup tiga lingkungan kerja yaitu :

- a. Kecamatan dalam arti kantor Camat
- b. Kecamatan dalam arti wilayah, dalam arti seorang Camat sebagai kepalanya
- c. Camat sebagai Bapak “pengetua wilayahnya”

Seperti roda kehidupan, kedudukan Kecamatan juga mengalami pasang naik dan pasang surut, seiring perubahan kebijakan politik

pemerintahan yang berlaku sebagai hukum positif. Kedudukan Kecamatan menurut Undang-Undang Nomor 23 Tahun 2014 paragraf 8 pasal 221 adalah merupakan perangkat daerah Kabupaten dan daerah kota, dan Kecamatan adalah wilayah kerja Camat sebagai perangkat daerah Kabupaten dan daerah kota dalam rangka meningkatkan koordinasi penyelenggaraan pemerintahan, pelayanan publik, dan pemberdayaan masyarakat desa/kelurahan. Dari kedua definisi mengenai Kecamatan diatas dapat diinventarisasi perbedaan sebagai berikut :

- a. Kecamatan yang semula merupakan wilayah kekuasaan berubah menjadi wilayah kerja. Wilayah kekuasaan menunjukkan adanya yurisdiksi kewenangan didalam, sedangkan wilayah kerja lebih merupakan wilayah pelayanan kepada masyarakat.
- b. Kecamatan yang semula dibentuk dalam rangka pelaksanaan asas desentralisasi berubah sebagai pelaksanaan asas desentralisasi.

Perubahan mendasar dalam penyelenggaraan pemerintahan Kecamatan sebagaimana diatur Undang-Undang Nomor 32 Tahun 2004 dan diperbaharui lagi pada Undang-Undang Nomor 23 Tahun 2014. Perubahan mencakup mengenai kedudukan Kecamatan menjadi perangkat daerah Kabupaten/kota, dan Camat menjadi pelaksana sebagai urusan pemerintahan yang menjadi wewenang Bupati/Walikota. Di dalam Pasal 209 ayat (1) Undang-Undang Nomor 23 Tahun 2014 dinyatakan bahwa, “Perangkat daerah Kabupaten/kota terdiri atas sekretariat daerah, sekretariat DPRD, dinas daerah, lembaga teknis daerah, Kecamatan dan kelurahan”. Pasal tersebut menunjukkan adanya dua perubahan penting

yaitu:

a. Kecamatan bukan lagi wilayah administrasi pemerintahan dan dipersepsikan merupakan wilayah kekuasaan Camat. Dengan paradigma baru, Kecamatan merupakan suatu wilayah kerja atau areal tempat Camat bekerja.

b. Camat adalah perangkat daerah Kabupaten dan daerah kota dan bukan lagi kepala wilayah administrasi pemerintahan, dengan demikian Camat bukan lagi penguasa tunggal yang berfungsi sebagai administrator pemerintahan, pembangunan dan kemasyarakatan. Akan tetapi merupakan pelaksanaan sebagai wewenang yang dilimpahkan oleh Bupati/Walikota.

Perubahan kedudukan Kecamatan dan kedudukan Camat, membawa dampak pada kewenangan yang harus dijalankan oleh Camat. Namun demikian ada karakter yang berbeda antara status perangkat daerah yang ada pada Kecamatan dengan instansi/lembaga teknis daerah. Bila ditelaah lebih lanjut, kewenangan Camat justru lebih bersifat umum dan menyangkut berbagai aspek dalam pemerintahan dan pembangunan serta kemasyarakatan.

2.3 Pelayanan Publik

2.3.1 Pengertian Pelayanan Publik

Untuk mengetahui dan memahami arti dari pelayanan publik maka kita dapat mengambil beberapa definisi dari pelayanan itu sendiri antara lain dikemukakan oleh Sedarmayanti (2000:206) yang mengartikan pelayanan adalah memberikan bantuan atau pertolongan kepada orang lain baik materil maupun non materil agar orang lain dapat mengatasi

masalahnya.

Sedangkan menurut Moekijat Berdasarkan beberapa pengertian pelayanan adalah suatu kegiatan atau aktivitas yang sifatnya berwujud atau tidak berwujud yang dilakukan untuk melayani konsumen dengan memberikan barang atau jasa yang disertai atau tanpa pemindahan kepemilikan barang dan jasa.

Berdasarkan beberapa pengertian pelayanan tersebut dapat ditarik kesimpulan bahwa makna yang terkandung dalam pelayanan itu merupakan suatu usaha atau aktivitas dalam memberikan suatu bantuan baik berupa barang atau jasa pada konsumen sehingga dapat memberikan suatu pelayanan yang memiliki kualitas dan kuantitas.

Sedangkan arti pelayanan publik itu sendiri khususnya dalam kaitannya dengan kajian administrasi publik seperti dikemukakan oleh Moenir (1998:26) yang mengartikan pelayanan publik sebagai kegiatan yang dilaksanakan oleh seseorang atau sekelompok orang dengan landasan materil melalui sistem prosedur dan metode tertentu dalam rangka usaha untuk memenuhi kepentingan orang lain sesuai dengan hak nya.

Sedangkan menurut keputusan menteri Pendayagunaan Aparatur Negara Nomor: Kep/25M.Pan/2/2004 Tentang Pedoman Umum Penyusunan Indeks Kepuasan Masyarakat Unit Pelayanan Instansi Pemerintah. Pelayanan publik adalah segala kegiatan pelayanan yang dilaksanakan oleh penyelenggara pelayanan publik sebagai upaya pemenuhan kebutuhan penerima pelayanan, maupun dalam rangka pelaksanaan ketentuan peraturan perundang-undangan.

Dewasa ini kehidupan masyarakat mengalami banyak perubahan sebagai akibat dari kemajuan yang telah dicapai dalam proses pembangunan dan kemajuan ilmu pengetahuan dan teknologi yang begitu pesat. Perubahan yang dapat dirasakan sekarang ini adalah terjadinya perubahan pola pikir masyarakat ke arah yang semakin kritis. Hal tersebut dimungkinkan karena semakin hari masyarakat semakin cerdas dan semakin memahami hak dan kewajibannya sebagai warga negara. Kondisi masyarakat yang demikian menuntut hadirnya pemerintah yang mampu memenuhi berbagai tuntutan kebutuhan dalam segala aspek kehidupan mereka, terutama dalam mendapatkan pelayanan yang sebaik-baiknya dari pemerintah.

Menurut Undang-Undang Nomor 25 Tahun 2009 tentang pelayanan publik menyebutkan bahwa pelayanan publik adalah kegiatan atau rangkaian kegiatan dalam rangka pemenuhan kebutuhan pelayanan sesuai dengan peraturan perundang undangan bagi setiap warga negara dan penduduk atas barang, jasa, atau penyelenggaraan administratif yang disediakan oleh penyelenggara pelayanan publik.

Berkenaan dengan hal ini, tekanan pengertian pelayanan publik lebih diarahkan kepada pengguna jasa (masyarakat) yang dilakukan oleh seorang pegawai pemerintah. Para pengguna jasa pelayanan publik yang paling konkrit tentu saja adalah mereka yang langsung menerima atau menikmati jasa pelayanan publik itu. Sekalipun demikian, secara konseptual pihak yang disebut sebagai pengguna jasa pelayanan publik itu sesungguhnya tidak hanya mereka yang langsung menikmatinya.

2.3.2 Karakteristik Pelayanan

Menurut Kotler seperti yang dikutip oleh Soesilo Zauhar (1996:27) karakteristik pelayanan dapat dikelompokkan menjadi empat yaitu :

- a. Sifat pelayanan tidak berwujud (*service intangibility*) artinya pelayanan tidak dapat dilihat, dirasakan, didengar, atau dicium sebelum dibeli. Untuk mengurangi ketidakpastian, pembeli mencari tanda dari mutu pelayanan.
- b. Tak terpisahkan (*service inseparability*) artinya bahwa pelayanan tidak dapat dipisahkan dari penyediaan, entah penyediaanya itu manusia atau mesin.
- c. Keanekaragaman (*service varability*) artinya keanekaragaman pelayanan berarti bahwa mutu pelayanan tergantung pada siapa yang menyediakan jasa disamping waktu, tempat, dan bagaimana disediakan.
- d. Tidak tahan lama artinya pelayanan tidak dapat disimpan untuk dijual atau dipakai kemudian.

2.3.3 Kualitas Pelayanan

Pengertian kualitas pelayanan terfokus pada usaha untuk memenuhi kebutuhan dan keinginan konsumen serta ketepatan penyampaian nya untuk mengimbangi harapan pelanggan.

Menurut Tjiptono (1996:51), kualitas pelayanan diartikan bahwa kualitas sebagai kondisi dinamis yang berhubungan dengan produk, jasa, manusia, proses dan lingkungan yang memenuhi harapan.

Menurut Assauri (1991:221), kualitas pelayanan adalah faktor-faktor

yang yang terdapat dalam suatu barang atau jasa yang menyebabkan barang dan jasa tersebut sesuai dengan tujuan untuk apa barang (jasa) ditujukan atau dimaksudkan.

Melihat pada beberapa definisi diatas maka dapat disimpulkan bahwa kualitas merupakan gambaran-gambaran nilai yang dilihat dan diberikan oleh mereka yang menerima layanan tersebut. Dimana kepuasan seseorang sangatlah berpengaruh terhadap kualitas pelayanan yang telah diberikan. Karena hal tersebut maka kualitas pelayanan tidak terlepas dari kepuasan orang yang menerima pelayanan tersebut.

Berdasarkan pendapat-pendapat diatas maka dapat disimpulkan bahwa kualitas pelayanan merupakan suatu nilai yang diberikan oleh masyarakat sebagai pemimpin layanan apabila pelayanan yang diberikan sesuai dengan yang diharapkan, maka layanan tersebut dianggap baik dan memuaskan. Begitu pula sebaliknya apabila layanan yang diberikan tidak sesuai dengan diharap masyarakat maka layanan tersebut dianggap tidak memuaskan.

Jadi dalam pelayanan yang diberikan oleh pegawai pemerintah haruslah sesuai dengan kebutuhan dan harapan masyarakat yang menghendaki layanan tersebut. Hal-hal yang sering menjadi sudut pandang dari masyarakat adalah singkatnya waktu dalam mengerjakan pelayanan yang diperlukan, proses yang tidak berbelit-belit, rendahnya tingkat kesalahan dan lain-lain. Apabila hal tersebut dapat diminimalisir dengan baik maka dapat dipastikan masyarakat akan merasa puas dengan pelayanan dari pegawai pemerintahan tersebut.

2.3.4 Azas-Azas Pelayanan Publik

Guna memberikan pelayanan yang memuaskan bagi pengguna jasa, penyelenggara pelayanan harus memenuhi azas-azas pelayanan publik. Azas-azas pelayanan publik dikemukakan oleh Budijaya (1995:19) adalah sebagai berikut :

- a. Transparansi yaitu bersifat terbuka, mudah dan dapat diakses semua pihak yang membutuhkan dan disediakan secara memadai serta mudah dimengerti.
- b. Akuntabilitas yang dapat dipertanggung jawabkan sesuai dengan ketentuan yang berlaku.
- c. Kondisional yang sesuai dengan kondisi dan kemampuan pemberi dan penerima dengan tetap berpegang pada prinsip efisiensi dan efektivitas.
- d. Kesamaan hak dan kewajiban yaitu tidak membedakan agama, suku, ras, golongan, status ekonomi serta gender.
- e. Keseimbangan hak dan kewajiban yaitu pemberi dan penerima pelayanan publik harus memenuhi hak dan kewajiban masing-masing pihak.

Berdasarkan penjelasan diatas dapat dikatakan bahwa dalam memberikan pelayanan berbentuk perbuatan perlu disertai kesungguhan dan keterampilan serta kedisiplinan agar hasilnya dapat memenuhi syarat yang memuaskan mereka yang berkepentingan. Dengan adanya azas-azas pelayanan seperti diatas maka diharapkan dapat meningkatkan kualitas pelayanan kepada masyarakat yang sesuai dengan prosedur-prosedur yang

berlaku.

2.3.5 Prinsip-Prinsip Pelayanan Publik

Prinsip-prinsip pelayanan publik menurut Kotler seperti yang dikutip oleh Zauhar (2002:9), dimana diuraikan bahwa upaya peningkatan pelayanan publik harus memperhatikan beberapa prinsip yaitu :

a. Tempat

Penataan fisik dalam organisasi harus menjurus pada pelayanan yang cepat dan efisien. Tata letak meja dan arus keluar-masuk pegawai harus ditata rapi. Antrian nasabah hendaknya tidak terlalu panjang.

b. Pegawai

Pegawai harus sibuk, mempunyai sikap yang ramah dan cekatan dalam melayani masyarakat.

c. Peralatan

Peralatan yang digunakan hendaknya merupakan peralatan yang canggih untuk menunjang pelayanan yang lebih cepat dan efisien.

d. Bahan Komunikasi

Bahan-bahan yang digunakan dalam melayani masyarakat harus ditata dan efisien.

e. Lambang

Suatu organisasi harus mempunyai nama dan lambang pelayanannya masing-masing, namun nama dan lambang ini tidak boleh sama dengan organisasi lain.

f. Harga/Biaya

Instansi atau organisasi yang bersangkutan hendaknya menyesuaikan

harga/biaya pelayanan sesuai dengan kebutuhan masyarakat.

Berdasarkan pendapat ahli diatas, dapat diambil suatu kesimpulan bahwa suatu pelayanan publik mempunyai prinsip-prinsip seperti tempat, efisiensi, ekonomis, ketepatan waktu, keadilan, peralatan dan lain-lain. Apabila prinsip-prinsip layanan tersebut telah dilaksanakan dengan baik maka kualitas pelayanan yang dihasilkan juga memiliki kualitas yang baik pula.

2.3.6 Faktor-Faktor Pelayanan Publik

Suatu pelayanan akan dapat terlaksana dengan baik dan memuaskan sesuai harapan dan keinginan jika didukung oleh beberapa faktor. Banyak sekali faktor yang mempengaruhi suatu pelayanan. Menurut Saladin (1996:34), beberapa faktor yang mempengaruhi pelayanan antara lain adalah kesiapan sarana pelayanan, berorientasi pada pelanggan, kecepatan dan kesiapan pegawai serta keamanan.

Sedangkan Moenir (2002:88) menyatakan bahwa pelayanan publik dapat dilaksanakan dengan baik bila didukung oleh beberapa faktor antara lain : pendidikan, disiplin kerja, dan sarana prasarana pelayanan.

Adapun faktor-faktor yang mempengaruhi peningkatan kualitas pelayanan publik antara lain :

a. Pendidikan

Pendidikan pada hakekatnya merupakan usaha sadar manusia untuk mengembangkan kepribadian dan meningkatkan kemampuannya.

Pendidikan merupakan proses belajar yang dilakukan secara sadar baik formal maupun non formal yang bertujuan untuk meningkatkan

pengetahuan dan pembentukan kepribadian seseorang. Hal ini sesuai dengan pendapat yang dikemukakan oleh Sondang P. Siagian yang dikutip oleh Khairudin (1992:106) yang menyatakan bahwa pendidikan paling tidak mempengaruhi pada beberapa hal diantaranya meningkatnya kemampuan untuk memecahkan berbagai permasalahan.

Berdasarkan pada beberapa definisi diatas dapat disimpulkan bahwa pendidikan formal adalah pendidikan yang telah ditempuh oleh seseorang mulai dari tingkat sekolah dasar hingga tingkat perguruan tinggi. Sedangkan pendidikan non formal adalah pendidikan yang pernah dijalani seseorang seperti kursus-kursus maupun diklat yang dirasakan sesuai dengan bidangnya.

Karena jumlah aparatur pemerintah sebagai pihak pemberi layanan publik yang cukup banyak ini, maka harus diimbangi dengan tingkat pendidikan yang baik sehingga pelayanan yang dihasilkan memiliki kualitas yang baik pula. Untuk itu pendidikan sangatlah penting bagi aparatur pemerintahan guna meningkatkan pelayanan kepada masyarakat.

b. Disiplin Kerja Pegawai

Disiplin kerja pegawai menurut pendapat dari The Liang Gie(1987:131) disiplin adalah suatu keadaan dimana orang-orang yang tergabung dalam organisasi tunduk pada peraturan yang telah adadengan senang hati. Dan menurut Moenir (1994:47) mengatakan bahwa disiplin merupakan suatu sikap yang mencerminkan ketaatan dan ketepatan terhadap suatu aturan.

Berdasarkan definisi diatas dapat ditarik kesimpulan bahwa disiplin adalah suatu bentuk ketaatan dan kepatuhan seseorang atau kelompok terhadap peraturan baik tertulis maupun tidak tertulis yang telah diterapkan dan dilaksanakan dengan kesadaran akan pentingnya ketertiban keteraturan dalam organisasi. Salah satu syarat agar disiplin dapat ditumbuhkan dalam lingkungan kerja adalah dengan adanya pembagian kerja yang tegas. Dengan pembagian kerja ini maka seorang pegawai dapat mengetahui dengan jelas hak-hak dan kewajibannya serta dapat mempertanggung jawabkan tugas-tugasnya.

c. Sarana dan Prasarana Pelayanan

Sarana dan prasarana kantor yang memadai dan representatif mutlak diperlukan oleh suatu organisasi dalam menunjang pelaksanaan tugasnya. Walaupun dalam suatu instansi telah memiliki personil dan organisasi yang baik belum tentu akan mencapai tujuan organisasi apabila tidak didukung oleh sarana dan prasarana yang memadai.

Pemenuhan serta penyediaan sarana dan prasarana kantor memerlukan pertimbangan-pertimbangan yang sangat penting salah satunya yang berpendapat tentang hal tersebut adalah Moekijat (1989:132) yang mengatakan bahwa sarana dan prasarana kantor yang baik adalah yang memperhatikan hal-hal sebagai berikut :

- 1) Harus menghemat ruang lantai
- 2) Tinggi meja kursi harus sepadan
- 3) Tidak begitu berat, agar memudahkan dipindah-pindah
- 4) Ingat akan kesehatan
- 5) Fungsi harus berhubungan dengan pekerjaan yang akan dilakukan
- 6) Keawetan, perkakas yang terbuat dari logam akan lebih awet ketimbang perkakas dari kayu

7) Risiko kebakaran,

Sedangkan yang dimaksud dengan sarana fisik kantor meliputi keseluruhan bangunan fisik termasuk ruangan-ruangan yang ada, Sugandha (1986:186) mengatakan bahwa :

- 1) Ruangan lebar dan terbuka lebih disukai daripada serangkaian kamar yang walaupun banyak jumlahnya tetapi sempit
- 2) Dalam mengatur tata susunan meja, kursi, kamar dan peralatan yang lainnya perlu diperhitungkan lokasi jendela-jendela guna memanfaatkan sebesar-besarnya cahaya matahari
- 3) Hal lain yang perlu diperhatikan sebagai bagian penataan ruangan adalah pengaturan mengenai penyegaran udara, lampu-lampu, pemanas akustik dan tata ruang.

2.4 Penelitian Terdahulu

Perbedaan penelitian terdahulu dan penelitian sekarang :

1. Rahmatul Jannah dkk (2021)

Rahmatul Jannah, dengan judul “Peranan dan Kepemimpinan Camat Dalam Meningkatkan Kualitas Pelayanan Publik Di Kecamatan Paringgi Selatan Kabupaten Balangan”. Dengan tujuan penelitian ini adalah untuk mengetahui bagaimana Peranan dan Kepemimpinan Camat dalam meningkatkan kualitas pelayanan publik di Kantor Kecamatan Paringin Selatan Kabupaten Balangan . Metode penelitian yang digunakan dalam penelitian ini adalah metode penelitian deskriptif-korelational. Penelitian deskriptif-korelational artinya peneliti berusaha menggambarkan dan kemudian mencoba menghubungkan adanya kaitan antara variabel independen terhadap variabel dependen. Hasil penelitian, menunjukkan bahwa Peranan dan Kepemimpinan Camat dalam meningkatkan Kualitas Pelayanan Publik, dirasakan sudah berjalan dengan baik dan demokratis, dimana setiap kebijakan dan

keputusan dilakukan pimpinan, dari hasil angket atau tanggapan responden menunjukkan sebagian besar responden mengakui bahwa selalu melibatkan pegawainya dan ini dapat meningkatkan kinerja pegawai dalam pelayanan publik nya. Persamaan dengan penelitian yang akan peneliti teliti adalah peneliti sama-sama menggunakan metode penelitian Kualitatif, teknik pengumpulan wawancara, observasi dan dokumentasi data teknik analisis data reduksi data, penyajian data dan penarikan kesimpulan dengan judul. Perbedaannya terletak pada penggunaan teori dan lokasi penelitian. Perbedaannya terletak pada penggunaan teori dan lokasi.

2. Novri Manoppo (2020)

Novri Manoppo, dengan berjudul “Peran Camat Dalam Pelayanan Publik Di Kecamatan Langowan Selatan Kabupaten Minahasa”. Penelitian ini mengkaji mengenai peran seorang camat dalam pembuatan akte jual beli di kecamatan langowan selatan yang masih mempunyai permasalahan. Penelitian ini menggunakan metode pendekatan kualitatif. Dari hasil yang didapat dari penelitian ini menunjukkan keberhasilan pelayanan ditentukan dari sikap kedisiplinan dari aparat pemerintah yakni pegawai dari kantor Kecamatan Langowan Selatan Kabupaten Minahasa. Persamaan penelitian ini yaitu sama sama menggunakan metode kualitatif dengan teknik pengumpulan data menggunakan wawancara, observasi, dokumentasi dan triangulasi dan teknik analisis data menggunakan reduksi data, penyajian data dan penarikan kesimpulan. Perbedaan penelitian yaitu lokasi penelitian.

3. Tuti Herlina (2020)

Tuti Herlina, dengan berjudul “Analisis Peran Camat dalam Penyelenggaraan Pemerintahan di Kecamatan Sei Lapan Kabupaten Langkat“. Dengan tujuan penelitian ini adalah bagaimana pelaksanaan tugas dan fungsi Camat dalam penyelenggaraan pemerintahan di Kecamatan Sei Lapan Kabupaten Langkat dan untuk mengetahui faktor-faktor apa saja yang mempengaruhi pelaksanaan tugas dan fungsi Camat dalam penyelenggaraan pemerintahan di Kecamatan Sei Lapan Kabupaten Langkat. Metode penelitian ini digunakan metode penelitian kualitatif. Metode ini menggunakan secara langsung hakekat menyesuaikan diri dengan banyak penajaman pengaruh bersama dan terhadap pola-pola nilai yang dihadapi. Hasil penelitian dianalisis dalam tugas dan fungsi Camat dalam mengkoordinasikan kegiatan pemberdayaan masyarakat dengan rincian :

- a. Mendorong partisipasi masyarakat untuk ikut serta dalam perencanaan pembangunan lingkup Kecamatan dalam forum musyawarah perencanaan pembangunan di desa/kelurahan,
- b. Melakukan pembinaan dan pengawasan terhadap seluruh unit kerja baik pemerintah maupun swasta yang mempunyai program kerja dan kegiatan pemberdayaan masyarakat di wilayah kerja Kecamatan,
- a. Melakukan evaluasi terhadap kegiatan pemberdayaan masyarakat di wilayah Kecamatan baik yang dilakukan oleh unit kerja pemerintah maupun swasta. Faktor-faktor yang mempengaruhi

pelaksanaan tugas dan fungsi Camat dalam mengkoordinasikan kegiatan pemberdayaan masyarakat, yaitu : kemampuan kepemimpinan Camat, lingkungan kerja, kemampuan pribadi, sumber daya manusia, serta sasaran dan prasarana. Persamaan dengan penelitian yang akan peneliti teliti adalah peneliti sama-sama menggunakan metode penelitian kualitatif dengan judul. “Peran Camat dalam Meningkatkan Kinerja Pegawai di kantor Camat Medan Timur Kota Medan”. Perbedaannya tidak menggunakan triangulasi, lokasi dan teori yang digunakan.

4. Ende Manalu (2020)

Ende Manalu, dengan berjudul “Peranan Camat Dalam Upaya Meningkatkan Pelayanan Publik Di Lingkungan Kecamatan Parmonangan Kabupaten Tapanuli Utara”. Dengan tujuan penelitian ini adalah agar dapat menggambarkan fenomena dari pelaksanaan publik khususnya administrasi kependudukan yang dilaksanakan di Kantor Camat Parmonangan. Metode penelitian ini menggunakan metode kualitatif, sedangkan yang dikumpulkan adalah dari data primer dan sekunder. Hasil penelitian ini adalah bahwa fenomena dari pelaksanaan pelayanan publik di Kecamatan Parmonangan telah berupaya memberikan pelayanan yang meningkatkan pelayanan publik yang berkualitas. Perbedaannya tidak menggunakan triangulasi dan lokasi penelitian.

5. Sulsalman Moita (2022)

Salsalman Moita, “Penerapan Gaya Kepemimpinan Camat Dalam Pelayanan Publik di Kecamatan Tinanggea Kabupaten Konawe Selatan”. Penelitian ini bertujuan untuk mendeskripsikan dan menganalisis penerapan gaya kepemimpinan camat dalam pelayanan publik. Metode penelitian ini adalah menggunakan pendekatan kualitatif dengan informan atau subjek penelitian dipilih secara *purposive sampling* yang berjumlah sebanyak 10 orang. Hasil penelitian ini menunjukkan bahwa penerapan gaya kepemimpinan peranan camat dalam pelayanan publik yaitu dalam menentukan kebijakan atau kegiatan selalu melibatkan pegawai ataustaf, selain itu camat mengetahui kekurangan dan kelebihan pegawai berlandaskan kemampuan dan spesifikasi pendidikan. Perbedaannya adalah pada lokasi penelitian.

Tabel 2.1 Penelitian Terdahulu

No	Nama Peneliti dan Tahun	Judul	Tujuan Penelitian	Perbedaan Penelitian
1.	Rahmatul Jannah 2021	Peranan dan Kepemimpinan Camat Dalam Meningkatkan Kualitas Pelayanan Publik Di Kecamatan Paringgi Selatan Kabupaten Balangan	Untuk mengetahui bagaimana peranan dan kepemimpinan camat dalam meningkatkan kualitas pelayanan publik di kantor Kecamatan Paringgi Selatan Kabupaten Balangan	Perbedaan antara penelitian terdahulu dengan penelitian yang diteliti sekarang yaitu pada penggunaan teori dan lokasi penelitian.
2.	Novri Manoppo 2020	Peran Camat Dalam Pelayanan Publik Di Kecamatan Langowan Selatan Kabupaten Minahasa	Untuk mengkaji mengenai peran seorang camat dalam pembuatan akta jual beli di kecamatan Lawongan Selatan Kabupaten Minahasa	Perbedaan antara penelitian terdahulu dengan penelitian yang diteliti sekarang yaitu pada lokasi penelitian.
3.	Tuti Herina 2020	Analisis Peran Camat	Untuk mengetahui	Perbedaan antara

		dalam Penyelenggaraan Pemerintahan Di Kecamatan Sei Lapan Kabupaten Langkat	Bagaimana pelaksanaan tugas dan fungsi camat dalam penyelenggaraan pemerintahan di kecamatan Sei Lapan Kabupaten Langkat	penelitian terdahulu dengan penelitian yang diteliti sekarang yaitu penelitian tidak menggunakan triangulasi dan pada perbedaan pada penggunaan teori serta lokasi penelitian.
4.	Ende Manalu (2020)	Peranan Camat Dalam Upaya Meningkatkan Pelayanan Publik Di Lingkungan Kecamatan Parmonangan Kabupaten Tapanuli Utara	Untuk agar dapat menggambarkan fenomena dari pelaksanaan publik khususnya administrasi kependudukan yang dilaksanakan di Kantor Camat Parmonangan.	Perbedaannya adalah menggunakan triangulasi dan lokasi penelitian.
5.	Sulsalman Moita (2022)	Penerapan Gaya Kepemimpinan Camat Dalam Pelayanan Publik di Kecamatan Tinanggea Kabupaten Konawe Selatan	Untuk mendeskripsikan dan menganalisis penerapan gaya kepemimpinan camat dalam pelayanan publik. Metode penelitian ini adalah menggunakan pendekatan kualitatif dengan informan atau subjek penelitian dipilih secara <i>purposive sampling</i> yang berjumlah sebanyak 10 orang.	Perbedaannya adalah pada lokasi penelitian..

2.5 Kerangka Berpikir

Kerangka Berpikir adalah alur pikiran yang disusun secara singkat untuk menjelaskan bagaimana sebuah penelitian dilakukan di awal, proses pelaksanaan, hingga akhir. Dalam penelitian ini, peneliti membuat kerangka konsep dengan memahami keterkaitan antara beberapa teori, yaitu keterkaitan teori-teori akan membentuk rangkaian yang berkesinambungan. Kerangka pemikiran alur pemikiran dari penulis sendiri atau juga mengambil dari suatu teori yang dianggap relevan atau fokus dalam upaya menjawab masalah-masalah yang ada di rumusan masalah.

Berdasarkan uraian diatas, peran Camat kepada pegawai merupakan salah satu fungsi utama dalam mengefektifkan kinerja pegawai dalam meningkatkan pelayanan administrasi kepada masyarakat kecamatan untuk mencapai tujuan yang sudah ditetapkan. Maka dalam menjalankan peran Camat dalam meningkatkan kinerja pegawai dalam melakukan pelayanan administrasi pada kantor Kecamatan Medan Selayang, dilakukan dengan menggunakan Indikator Peran Kepemimpinan menurut Menurut (Pasolong 2013:33) menjelaskan peran pemimpin birokrasi dapat dijelaskan sebagai peran pengambilan keputusan, peran mempengaruhi, peran memotivasi, peran antar pribadi, dan peran informasional. Adapun definisi administrasi publik menurut Felix A. Nigro dan Lyoyd G. Nigro (dalam Harbani Pasolong, 2017:9) yaitu sebagai berikut.

1. Administrasi publik ialah sebuah kerjasama kelompok dalam lingkungan pemerintahan.
2. Administrasi publik merupakan hubungan di antara pembagian kekuasaan pemerintahan yaitu eksekutif, legislatif, dan yudikatif.
3. Administrasi publik berperan dalam proses politik di antaranya yaitu menyusun dan merumuskan kebijaksanaan pemerintah.
4. Administrasi publik berkaitan erat dalam kegiatan penyajian pelayanan kepada warga masyarakatnya.
5. Adminsitrasi publik berbeda dengan administrasi peseorangan.

Dari beberapa definisi administrasi publik yang telah dirumuskan oleh para ahli, peneliti menyimpulkan adminsitrasi publik sebagai suatu proses

UNIVERSITAS MEDAN AREA kerjasama yang meliputi kegiatan manajemen pemerintahan dalam

organisasi publik untuk mencapai tujuan negara dan memberikan pelayanan kepada masyarakat. Perubahan terhadap perkembangan kebutuhan atau dinamika permasalahan di dalam masyarakat mempengaruhi indikator administrasi publik yang kompleks terbentuk. Harbani Pasolong (2017:24) menyebutkan terdapat 9 (sembilan) indikator administrasi publik antara lain sebagai berikut.

1. Kebijakan Publik

Rangkaian tindakan berdasarkan hasil analisis terhadap alternatif-alternatif tertentu merupakan definisi kebijakan. Alternatif tersebut berkenaan dengan berbagai macam pilihan yang nantinya pilihan terbaik diputuskan untuk dilaksanakan dengan berorientasi kepada kepentingan publik. Proses kebijakan publik meliputi analisis, formulasi, pengesahan, implementasi dan evaluasi kebijakan.

2. Birokrasi Publik

Birokrasi pada dasarnya merupakan lembaga pemerintah di pusat dan daerah yang tugas utamanya adalah mengorganisir administrasi pemerintahan.

3. Manajemen Publik

Manajemen publik berkenaan dengan fungsi manajemen yang menjadi tugas manajer publik yaitu seperti fungsi manajemen kebijakan, manajemen sumber daya manusia (SDM), keuangan, informasi, dan manajemen hubungan luar.

4. Kepemimpinan

Kepemimpinan yaitu menyangkut pada konsep yang erat

kaitannya dengan pemimpin, syarat-syarat kepemimpinan, ciri spesifik pemimpin yang baik, tugas dan fungsi kepemimpinan, tipe kepemimpinan hingga gaya kepemimpinan.

5. Pelayanan Publik

Pelayanan publik berkenaan dengan kualitas dari pelayanan tersebut beserta kriterianya dan kepuasan penerima layanan.

6. Administrasi Kepegawaian Negara

Administrasi kepegawaian negara berkaitan dengan manajemen kepegawaian yaitu pengaturan dan pengorganisasian mengenai kebijakan publik untuk masyarakat secara luas. Ruang lingkupnya Dan lebih jelasnya berikut kerangka berpikir. yaitu pada rekrutmen PNS (perencanaan kebutuhan pegawai, analisa dan persyaratan pekerjaan, formasi, pengadaan pegawai, pengangkatan CPNS, golongan, dan pemberhentian PNS), sistem penggajian, penilaian pelaksanaan pekerjaan, pangkat dan jabatan, diklat PNS, serta pemberhentian dan pensiun pegawai.

7. Manajemen Kinerja

Manajemen kinerja membahas mengenai pengukuran kinerja sebagai unsur penting manajemen berbasis kinerja karena menjadi pelaksanaan akuntabilitas kinerja yang sangat penting.

8. Etika Administrasi Publik

Etika menyangkut padakode etik yang memperlihatkan moral dan mutu para administrator publik.

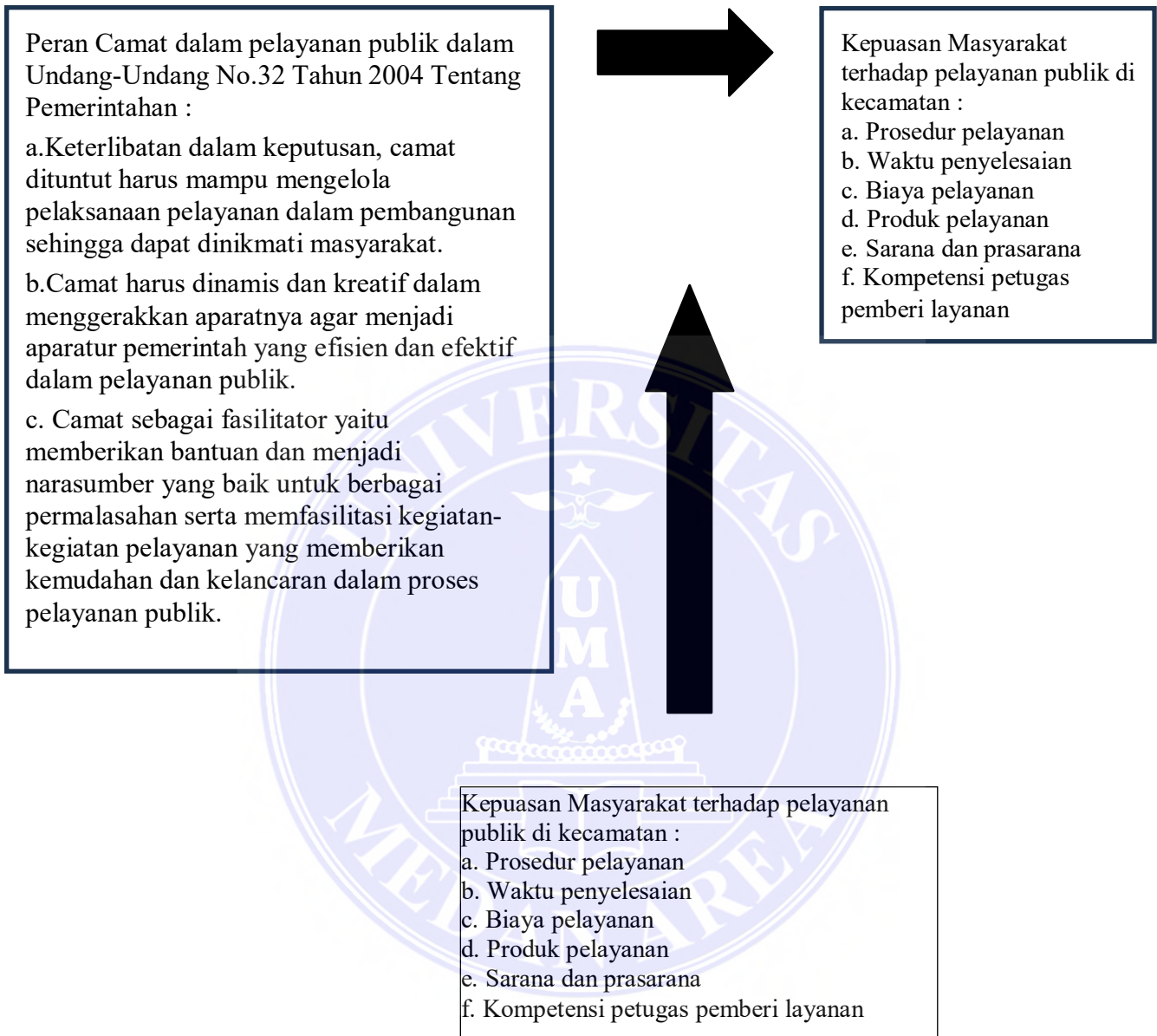
9. Good Governance

UNIVERSITAS MEDAN AREA Good Governance sektor publik menekankan pada tercapainya prinsip dan aspek

dari tata kelola pemerintah yang baik di suatu negara.

Ruang lingkup penelitian ini terlihat pada adanya kebijakan publik berupa percepatan berusaha bagi birokrasi pemerintah pusat dan daerah, sehingga tiap-tiap instansi pemerintah mengupayakan terselenggaranya inovasi. Inovasi pelayanan publik tersebut dikelola melalui fungsi manajemen untuk mencapai tata kelola pemerintahan yang baik.





Gambar 2.1 Kerangka Berfikir

BAB III

METODE PENELITIAN

3.1 Jenis dan Metode Penelitian

Penelitian ini merupakan penelitian yang menggunakan metode penelitian kualitatif dengan pendekatan menggunakan deskriptif. Menurut Sugiyono (2020: 9) Metode penelitian kualitatif adalah metode yang digunakan untuk meneliti pada kondisi objek yang alamiah dimana peneliti adalah instrumen kunci. Sedangkan menurut Bogdan dan Taylor dalam Moleong (2014:4) Metode penelitian adalah sebagai prosedur penelitian yang menghasilkan data deskriptif berupa kata-kata tertulis atau lisan dari orang-orang dan perilaku yang diamati.

Menurut Sugiyono (2020:29) penelitian deskriptif adalah metode yang berfungsi untuk mendeskripsikan atau memberi gambaran terhadap obyek yang diteliti melalui data atau sampel yang telah terkumpul sebagaimana adanya, tanpa melakukan analisis dan membuat kesimpulan yang umum.

Alasan lain peneliti, metode yang digunakan untuk meneliti yang menghasilkan data deskriptif berupa kata-kata tertulis atau lisan dari orang yang diamati untuk mendeskripsikan atau memberi gambaran terhadap situasi untuk memahami fenomena mengenai subjek maupun obyek yang diteliti melalui data atau sampel yaitu Peran Camat Dalam Meningkatkan Kinerja Pelayanan Publik Pada Masyarakat (Studi Kasus di Kantor Kecamatan Medan Selayang Kota Medan).

3.2 Tempat dan Waktu Penelitian

3.2.1 Tempat Penelitian

Penelitian ini dilakukan di Kantor Camat Kecamatan Medan Selayang yang

UNIVERSITAS MEDAN AREA

© Hak Cipta Di Lindungi Undang-Undang

Document Accepted 19/12/24

33

1. Dilarang Mengutip sebagian atau seluruh dokumen ini tanpa mencantumkan sumber

2. Pengutipan hanya untuk keperluan pendidikan, penelitian dan penulisan karya ilmiah

3. Dilarang memperbanyak sebagian atau seluruh karya ini dalam bentuk apapun tanpa izin Universitas Medan Area

Access From (repositorv.uma.ac.id)19/12/24

beralamat di Jl. Bunga Cempaka No. 54 A, PB Selayang II.

3.2.2 Waktu Penelitian

Waktu yang digunakan untuk penelitian ini pada bulan November sampai bulan Desember 2023.

Tabel 3.1 Waktu Penelitian

No	Kegiatan	Sep 2023	Okt 2023	Nov 2023	Des 2023	Jan 2024	Feb 2024	Mar 2024	April 2024	Mei 2024	Jun 2024	Jul 2024
1.	Penyusunan Proposal											
2.	Seminar Proposal											
3.	Perbaikan Proposal											
4.	Penelitian											
5.	Penyusunan Skripsi											
6.	Seminar Hasil											
7.	Perbaikan Hasil											
8.	Sidang Akhir											

3.3 Informan Penelitian

Informan adalah orang yang memberikan informasi tentang situasi dan kondisi latar belakang penelitian serta keterangan-keterangan yang bersifat mendalam yang dipilih secara sengaja (purposive) (Sugiyono, 2020:91). Informan kunci dalam penelitian ini adalah orang atau pelaku yang benar-benar tahu dan menguasai masalah, serta terlibat langsung dengan masalah penelitian. Artinya dengan memilih narasumber yang benar-benar mengetahui kondisi internal dan eksternal Kecamatan Medan Selayang, sehingga mereka akan dapat memberikan

masuk secara tepat tentang data yang dibutuhkan.

Menurut Afrizal (2016: 139) informan penelitian adalah orang yang memberikan informasi tentang diri atau orang lain, atau suatu kejadian, atau suatu hal kepada peneliti atau wawancara mendalam. Adapun yang menjadi informan peneliti yaitu Informan inti merupakan para ahli yang sangat memahami dan dapat memberikan penjelasan berbagai hal yang berkaitan dengan penelitian dan tidak dibatasi dengan wilayah tempat tinggal, tokoh masyarakat maupun akademisi (Sugiyono, 2019)

Informan dalam penelitian ini adalah sebagai berikut:

1. Informan inti yaitu mereka yang mengetahui dan memiliki berbagai informasi pokok yang diperlukan dalam penelitian. Adapun yang menjadi informan kunci dalam penelitian ini adalah Bapak bapak Muhammad Husnul Hafiz Rambe, S.STP.,M.AP selaku Camat Medan Selayang.
2. Informan utama yaitu mereka yang terlibat langsung dalam interaksi sosial yang diteliti. Maka dalam membantu peneliti untuk yang mengetahui berbagai informasi pokok yang diperlukan penelitian, adapun yang menjadi informan utama dalam penelitian ini adalah Sekretaris Camat Medan Selayang.
3. Informan tambahan peneliti merupakan orang yang dapat memberikan informasi tambahan sebagai pendukung untuk pembahasan penelitian. Adapun yang Yang menjadi informan tambahan pada penelitian ini 3 orang pegawai dan 3 orang masyarakat yang ada di Kecamatan Medan Selayang. Adapun yang menjadi informantambahan dalam penelitian ini adalah Kasubag Umum dan Kepegawaian,Kasi Pembangunan dan Pemberdayaan Masyarakat, serta Kasi Tata Ketentraman Dan Ketertiban.

Alasan peneliti memilih informan tersebut untuk mengumpulkan suatu data yang benar-benar real atau nyata dengan mewawancarai seorang informan yang dianggap mengetahui atau menguasai suatu keahlian atau pekerjaan di bidangnya. Pemilihan informan di dasar pertimbangan bahwa informan dianggap peneliti paling mengetahui mengenai permasalahan yang akan diteliti saat ini. Hal ini dikarenakan bahwa informan tersebut memiliki keterkaitan yang besar terhadap masalah yang akan diteliti.

3.4 Teknik Pengumpulan Data

Menurut Sugiyono (2020: 62) teknik pengumpulan data merupakan langkah yang paling strategis dalam penelitian, karena tujuan utama dari penelitian adalah mendapatkan data. Tanpa mengetahui teknik pengumpulan data, maka peneliti tidak akan mendapatkan data yang memenuhi standar data yang ditetapkan.

1. Wawancara

Wawancara menurut Esterberg (2002) dalam Sugiyono (2015:72) adalah merupakan pertemuan dua orang untuk bertukar informasi dan ide melalui tanya jawab, sehingga dapat dikonstruksikan makna dalam suatu topik tertentu.

Wawancara (interview) adalah pengumpulan data dengan mengajukan pertanyaan langsung oleh pewawancara (pengumpul data) kepada informan, dan jawaban-jawaban informan dicatat atau direkam dengan alat perekam (tape recorder).

Maka peneliti menggunakan teknik wawancara untuk mendapatkan informasi melalui tanya jawab sehingga peneliti mendapatkan informasi baik dengan cara direkam atau dicatat untuk mendapatkan data yang peneliti butuhkan.

Melalui wawancara peneliti menggali data, informasi, dari subyek penelitian dengan alat bantu yaitu alat perekam dan catatan wawancara. Teknik wawancara yang peneliti gunakan yaitu wawancara terencana yaitu wawancara terencana, pewawancara terlebih dahulu harus menyiapkan interview guide (pedoman wawancara) dan menentukan narasumber atau informan yang relevan.

2. Observasi

Menurut Sugiyono (2015:310) observasi menyatakan bahwa “melalui observasi, peneliti mempelajari perilaku dan makna yang melekat pada perilaku tersebut”. Melalui observasi, peneliti belajar tentang perilaku, dan makna dari perilaku tersebut. Dalam melakukan observasi, peneliti akan terlibat kegiatan sehari-hari proses kerja dan orang yang diamati sebagai sumber data penelitian. Dalam observasi peneliti ingin mengamati langsung mengenai kegiatan, proses atau orang yang diamati dan mempelajari pada perilakunya.

Observasi yang peneliti lakukan di lapangan yaitu dengan cara mengamati suatu fenomena yang ada dan terjadi. Observasi yang dilakukan diharapkan dapat memperoleh data yang sesuai atau relevan dengan topik penelitian. Hal yang akan diamati yaitu Peran Camat Dalam Meningkatkan Kinerja Pegawai Di Kantor Camat Medan Timur Kota Medan, dimana peneliti dapat melihat langsung situasi ruang

kerja, kinerja pegawai, peranan camat serta melihat hubungan kerja atasan dengan pimpinan.

3. Dokumentasi

Dokumentasi merupakan sebuah pencarian, penyelidikan, pengumpulan untuk mendapatkan keterangan, pengetahuan dan bukti. Menurut Sugiyono (2015:329) Teknik dokumentasi merupakan pelengkap dari penggunaan metode observasi dan wawancara dalam penelitian kualitatif. Maka dalam dokumentasi peneliti mempelajari, menelusuri maupun mencari informasi baik sumber seperti buku, jurnal, website dan lain sebagainya yang dibutuhkan peneliti.

Hal-hal yang akan didokumentasikan dalam penelitian sebagai yang dibutuhkan peneliti adalah foto-foto hasil observasi, catatan, website, jurnal, laporan kerja atau peraturan dari instansi kegiatan, wawancara dalam bentuk rekaman sebagai alat bukti yang dapat disimpan dalam sebuah *smartphone*.

3.5 Teknik Analisis Data

Analisis data adalah proses mencari dan menyusun secara sistematis data hasil wawancara, observasi dan dokumentasi dengan cara mengorganisasikan data dan memilih mana yang penting serta mana yang perlu dipelajari serta membuat kesimpulan sehingga mudah dipahami (Sugiyono, 2007: 333-345). Teknik analisis data yang digunakan dalam penelitian ini adalah analisis kualitatif yang digunakan peneliti sebagaimana yang dikemukakan Miles dan Huberman (Sugiyono, 2007: 204) yaitu pengumpulan data, reduksi data, penyajian data dan langkah terakhir adalah penarikan kesimpulan. Langkah-langkah tersebut sebagai berikut.

1. Reduksi Data

Reduksi data merupakan suatu bentuk analisis yang menajamkan, menggolongkan, mengarahkan, membuang yang tidak perlu dan mengorganisasikan data

sedemikian rupa sehingga diperoleh kesimpulan akhir dan di verifikasi. Menurut Riyanto (2003) dalam Hardani (2020:165) menyatakan bahwa reduksi data artinya data harus dirampingkan, dipilih mana yang penting, disederhanakan, dan diabstraksikan. Dengan begitu dalam reduksi ini ada proses living in dan livingout. Maksudnya, data yang terpilih adalah living in dan data yang terbuang (tidak dipakai) adalah livingout.

2. Penyajian Data

Penyajian data adalah kegiatan mengelompokkan data yang telah direduksi. Penyajian data merupakan kegiatan terpenting yang kedua dalam penelitian kualitatif. Penyajian data bisa dilakukan dalam bentuk uraian singkat, bagan, hubungan antar kategori, flowchart dan sejenisnya. Dengan mendisplaykan data, maka akan memudahkan untuk memahami apa yang terjadi, merencanakan kerja selanjutnya berdasarkan apa yang telah dipahami tersebut (Hardani, 2020:168). Dapat disimpulkan penyajian data bisa dilakukan dalam bentuk uraian singkat, bagan, hubungan antara kategori, flowchart dan sejenisnya. Dengan mendisplaykan data, maka akan memudahkan untuk memahami apa yang terjadi, merencanakan kerja selanjutnya berdasarkan apa yang telah dipahami tersebut.

3. Penarikan Kesimpulan

Penarikan kesimpulan merupakan tahap akhir dalam analisis data kualitatif menurut Miles dan Huberman dalam Hardani (2020:170-171). adalah penarikan kesimpulan dan verifikasi yaitu kesimpulan awal yang dikemukakan masih bersifat sementara, dan akan berubah bila tidak ditemukan bukti-bukti yang kuat yang mendukung pada tahap pengumpulan data berikutnya. Maka penarikan kesimpulan dapat menjawab rumusan masalah yang dirumuskan sejak awal bahwa masalah dan rumusan

masalah dalam penelitian masih bersifat sementara dan akan berkembang setelah peneliti berada di lapangan sebagai jawaban dari permasalahan yang ada.





menemukan arsip yang dibutuhkan serta mengganggu kerapian ruang pelayanan. Ketidakrapian ini menyebabkan ketidaknyamanan pengguna layanan ketika melakukan proses pelayanan.

Faktor penghambat lain adalah mengenai jangka waktu yang diberikan terkait pembuatan KTP yang tidak sesuai dengan jangka waktu yang ditetapkan karena kurangnya pembuatan bahan dasar KTP. Keterlambatan ini dikarenakan kartu untuk pembuatan KTP sendiri harus menunggu kiriman dari kantor pusat yang membutuhkan waktu tidak sebentar. Itulah faktor utama yang menyebabkan jangka waktu pembuatan KTP tidak sesuai dengan jangka waktu yang seharusnya. Dengan mengadakan evaluasi maka para pegawai akan memberikan saran jika memang ada pegawai pelayanan yang masih belum bisa melakukan pelayanan dengan baik. Serta faktor perkembangan teknologi yang semakin cepat setiap tahun dan tuntutan masyarakat yang mengharuskan pelayanan lebih baik, efektif dan efisien menjadi acuan pemerintah untuk memperbaiki proses dalam pelayanan publik.

b. Faktor eksternal penghambat yang mempengaruhi pelayanan publik

Faktor penghambat yang berasal dari luar kinerja pegawai kecamatan Medan Selayang yaitu seperti faktor dari masyarakat, faktor pengetahuan masyarakat yang kurang memahami bagaimana prosedur atau susunan persyaratan dari berbagai kepentingan masyarakat itu sendiri. Faktor-faktor demikian sering kali menghambat dalam suatu pelayanan.

BAB V

KESIMPULAN DAN SARAN

5.1 Kesimpulan

1. Dari hasil penelitian menunjukkan bahwa peranan oleh Camat sudah baik yang dibuktikan melalui tiga indikator yaitu keterlibatan dalam keputusan, dinamis dan kreatif dalam menggerakkan aparat serta fasilitator dalam memenuhi fasilitas kegiatan sesuai dengan peraturan Undang-Undang No 32 Tahun 2004. Baiknya pelaksanaan peranan Camat berpengaruh kepada kondisi disiplin kerja pegawai/aparat Kecamatan yang masuk dalam kategori cukup, dilihat dari tiga sub indikator yaitu ketaatan terhadap jam kerja, ketepatan waktu dalam menyelesaikan tugas, ketepatan waktu dalam menyelesaikan tugas dan tingkat pelanggaran terhadap peraturan. Kepuasan Masyarakat terhadap pelayanan publik di kecamatan prosedur pelayanan waktu penyelesaian, biaya pelayanan, produk pelayanan, sarana dan prasarana kompetensi petugas pemberi layanan.
2. Faktor Penghambat Camat dalam Meningkatkan Pelayanan Publik di Kantor Camat Medan Selayang yaitu tidak adanya program pelatihan pegawai dibidang informasi dan komunikasi (TIK) dalam menggunakan komputer dimana masih adanya beberapa pegawai yang kesulitan mengoperasikan Microsoft Office sehingga membuat terhambat pelaksanaan kinerja. Selain itu kurangnya sarana dan prasarana dari segi fasilitas baik arsip penyimpanan, komputer dan ruangan pegawai. Serta kurangnya pengawasan terhadap pegawai dalam kedisiplinan dan kehadiran, hal tersebut terjadi karena lemahnya pengawasan pemimpin dan kurangnya ketegasan dalam pemberiansanksi kepada pegawai yang tidak disiplin.

5.2 Saran

Dari hasil penelitian dan pembahasan mengenai Peranan Camat Dalam Meningkatkan Pelayanan Publik Di Kantor Camat Medan Selayang Kota Medan penulis memberikan saran sebagai berikut:

1. Perlunya Program pelatihan untuk meningkatkan kinerja pegawai khususnya di bidang informasi teknologi (IT) seperti dalam menggunakan microsoft office untuk masa yang akan datang aparatur sipil negara (ASN) tersebut mampu menguasainya.
2. Melengkapi sarana dan prasarana bagi pegawai kecamatan berupa komputer, ruangan staf/pegawai dan arsip untuk dapat memenuhi pelaksanaan pekerjaan dan pelayanan kepada masyarakat.
3. Diperlukan ketegasan dalam menegakkan dan melaksanakan peraturan-peraturan yang berlaku. Camat sebaiknya lebih meningkatkan pengawasan terhadap pegawai yang tidak disiplin dalam bekerja dengan memberikan punishment berupa teguran tertulis dalam bentuk surat peringatan atau bentuk teguran secara langsung sesuai dengan peraturan. Sedangkan untuk pegawai yang rajin diberikan reward atau hadiah agar meningkatkan mutu kinerja pegawai dalam melaksanakan tugas sehingga terlaksana tepat waktu.



DAFTAR PUSTAKA

A. BUKU

- Hardiansyah. 2011. Kualitas Pelayanan Publik. Yogyakarta : Gava Media
- Mulyadi, Deddy. 2015. Studi Kebijakan Publik dan Pelayanan Publik. Bandung : Alfabet
- Moekijat. 1985. Tata Laksana Kantor Manajemen Perkantoran . Mandar Maju, Bandung
- Moenir, H.A.S.1998. Manajemen Pelayanan Umum di Indonesia. Bumi Aksara. Jakarta
- Ratminto, Ryass M. 1997. Manajemen Pelayanan. Pustaka Pelajar. Yogyakarta
- Sinambela. 2011. Reformasi Pelayanan Publik. Jakarta : Bumi Aksara
- Sugiyono. 2015. Metode Penelitian Kuantitatif, Kualitatif dan R& D. Alfabeta Bandung
- Sugitono. 2020. Metode Penelitian Kuantitatif, Kualitatif dan R&D. Alfabeta Bandung
- Soekanto, Soedjono. 2012. Teori Peranan. Jakarta : Bumi Aksara. 2002. Sosiologi Suatu Pengantar. Jakarta : PT Raja Grafindo Persada.
- Thoha, Miftah. 2019. Kepemimpinan Dalam Manajemen. Raja Grafindo Persada Jakarta

B. Jurnal

- Herlina, Tuti. 2020. Analisis Peran Camat Dalam Penyelenggaraan Pemerintahan Di Kecamatan Sei Lapan Kabupaten Langkat. (Doctoral Dissertation, Universitas Medan Area)

Novri Manoppo. 2020. Peran Camat Dalam Pelayanan Publik Di Kecamatan Langowan Selatan Kabupaten Minahasa.

Rahmatul Jannah. 2021. Peranan dan Kepemimpinan Camat Dalam Meningkatkan Kualitas Pelayanan Publik Di Kecamatan Paringgi Selatan Kabupaten Balangan.

Wira Afrida dan Cut Asmaul Husna. 2022. Peran Kepemimpinan Camat dalam Meningkatkan Kinerja Pegawai di Kantor Kecamatan Johan Pahlawan Kabupaten Aceh Barat. Jurnal Al Azhar. 38

Wira Yusniawati Sarumaha. 2020. Peran Camat dalam Mengawasi Kinerja Pegawai Di Kantor Camat Medan Denai Kota Medan.

C. Undang-Undang

Undang-Undang Nomor 25 Tahun 2009 tentang pelayanan publik

Peraturan pemerintah Nomor 17 Tahun 2018 Tentang Kecamatan

Undang- Undang Republik Indonesia Nomor 32 Tahun 2004 Tentang Pemerintahan Daerah.

Undang-Undang Republik Indonesia Nomor 43 Tahun 1999 Tentang Perubahan Atas Undang-Undang Nomor 8 Tahun 1974 Tentang Pokok-Pokok Kepegawaian.

D. Internet

<https://pemkomedan.go.id/hal-medan-timur>. Diakses pada 11 November 2023 pukul 19.33 WIB.

[htmlhttps://jdih.pemkomedan.go.id/](https://jdih.pemkomedan.go.id/). Diakses pada 12 November 2023 pukul 22.12 WIB.

<https://peraturan.bpk.go.id/>. Diakses pada 21 November 2023 pukul 16.21 WIB.



LAMPIRAN

Lampiran 1 : Pertanyaan Wawancara

Camat

1. Apa peran Camat dalam meningkatkan kinerja pegawai?
2. Apa saja yang menjadi faktor penghambat Camat dalam meningkatkan pelayanan publik di Kantor Camat Medan Selayang?
3. Sikap mendukung yang seperti apa bapak camat lakukan dalam meningkatkan pelayanan publik pada masyarakat?
4. Apakah ada hambatan dalam peran interpersonal bapak dalam memberikan arahan, motivasi dan pembinaan?
5. Bagaimana cara bapak dalam menerima informasi pelayanan publik yang diberikan pada masyarakat ?
6. Apakah ada faktor penghambat dalam menerima maupun menyampaikan informasi pelayanan publik pada masyarakat ?
7. Bagaimana cara bapak camat dalam menyelesaikan masalah yang terjadi dikantor kecamatan?
8. Apakah ada faktor penghambat dalam pengambilan keputusan? dan apakah pegawai merasa puas atas keputusan yang diambil tersebut?

Pegawai

1. Bagaimana peran camat sebagai pemimpin dalam pelaksanaan tugas bawahannya?
2. Bagaimana kinerja dan tanggung jawab camat dalam pelaksanaan beban tupoksinya sebagai pemimpin di kecamatan?
3. Dalam setiap pengambilan keputusan untuk kantor kecamatan, apa yang dilakukan camat dalam pengambilan keputusan tersebut?
4. Apakah bawahan diberikan kreativitas dalam pelaksanaan tugas yang diembannya?
5. Apakah camat selalu memberikan informasi mengenai tugas dan tanggung jawab kepada tiap-tiap bawahan yang ada di Kantor Kecamatan?
6. Bagaimana proses pengambilan kebijakan oleh camat dalam urusan yang ada di Kantor Kecamatan?

Masyarakat

1. Bagaimana kepastian waktu pelayanan yang diberikan oleh Kantor Camat Kecamatan Medan Selayang Kota Medan?
2. Apakah pegawai yang ada di Kantor Kecamatan bersikap netral dalam memberikan pelayanan yang masyarakat butuhkan?
3. Apakah pegawai Kecamatan Medan Selayang menguasai setiap pekerjaan dalam

- melayani masyarakat?
4. Bagaimana pelayanan yang diberikan oleh pegawai kecamatan dalam memenuhi kebutuhan masyarakat?



Lampiran 2 : Dokumentasi Penelitian



Gambar 1 Kantor Camat Medan Selayang



Gambar 2
Informan Inti
Bapak Muhammad Husnul Hafiz Rambe, S.STP.,M.AP
Camat Medan Selayang Kota Medan
(Dokumen Pribadi, Kamis 04 April 2024)



Gambar 3
Informan
Hotmariyani Sidabutar, S.Kom,M.M
Kasi Pemerintahan
Kantor Camat Medan Selayang Kota Medan
(Dokumen Pribadi, Kamis 04 April 2024)



Informan
Masyarakat
Bapak Triyanto
(Dokumen Pribadi, Kamis 04 April 2024)



Informan
Masyarakat
Ibu Samiatun
(Dokumen Pribadi, Kamis 04 April 2024)



Informan
Masyarakat
Ibu Mitha
(Dokumen Pribadi, Kamis 04 April 2024)