

BAB I

PENDAHULUAN

Latar Belakang Masalah

Kecamatan atau yang disebut dengan nama lain adalah bagian wilayah dari daerah Kabupaten/Kota yang dipimpin oleh Camat. Camat merupakan pemimpin kecamatan sebagai perangkat daerah kabupaten atau kota. Camat berkedudukan sebagai koordinator penyelenggaraan pemerintahan di wilayah kecamatan, berada di bawah, dan bertanggung jawab kepada bupati melalui sekretaris daerah kabupaten atau kota (Peraturan Pemerintah No 17 Tahun 2018 Tentang Kecamatan).

Pelayanan publik adalah segala bentuk jasa pelayanan, baik dalam bentuk barang publik maupun jasa publik yang pada prinsipnya menjadi tanggung jawab dan dilaksanakan oleh Instansi Pemerintah di Pusat, di Daerah, dan di lingkungan Badan Usaha Milik Negara atau Badan Usaha Milik Daerah, dalam rangka upaya pemenuhan kebutuhan masyarakat maupun dalam rangka pelaksanaan ketentuan peraturan perundang-undangan. Davit Mc Kevitt; dalam bukunya *Managing Core Public Services* (1998), membahas secara spesifik mengenai inti pelayanan publik yang menjadi tugas pemerintah dan pemerintah daerah, menyatakan bahwa "*Core Public Services my be defined as those sevices which are important for the protection and promotion of citizen well-being, but are in are as where the market is in capable of reaching or even approaching a*

socially optimal state; health, education, welfare and security provide the most obvious best know example”.

Kepemimpinan dapat diartikan sebagai kemampuan seseorang dalam menjabat suatu posisi sebagai pimpinan organisasi atau perusahaan tertentu dalam mempengaruhi orang lain, khususnya bawahan atau tim kerja lainnya demi tercapainya tujuan dengan mudah. (Sondang P Siagian (48-70, 2010) Menurut Siagian terdapat lima peran pemimpin, yaitu :

1. Penentu arah, yaitu pemimpin menentukan arah tujuan organisasi dalam pengambilan keputusan dan pemimpin merupakan salah satu faktor yang mendorong untuk dapat mewujudkan visi dan misi yang dilakukan secara terencana dan bertahap.
2. Wakil dan juru bicara organisasi, yaitu pemimpin berperan sebagai wakil dan juru bicara organisasi dalam menjalin komunikasi dengan pihak atau instansi lain.
3. Komunikator, yaitu kemampuan seorang pemimpin untuk mengkomunikasikan berbagai sasaran, strategi, tindakan atau keputusan yang diambil baik secara lisan maupun tertulis untuk disampaikan kepada para pelaksana kegiatan operasional atau bawahan melalui jalur komunikasi yang terdapat dalam organisasi
4. Mediator, yaitu kemampuan seorang pemimpin dalam menyelesaikan situasi konflik yang mungkin timbul dalam suatu organisasi, maupun lingkungannya tanpa mengurangi pentingnya situasi konflik yang mungkin timbul dalam hubungan keluar yang dihadapi maupun yang diatasi.

5. Integrator, yaitu pemimpin yang berfungsi sebagai penyatu dari berbagai individu dan kelompok yang berbeda pola pikir menuju pada tujuan bersama.

Kecamatan Siempatnempu adalah sebuah kecamatan yang berada di Kabupaten Dairi, Provinsi Sumatera Utara. Organisasi pemerintah yang didirikan dengan dasar hukum Peraturan Daerah Kabupaten Dairi Nomor 4 Tahun 2008 Tentang Organisasi dan Tata Kerja Kecamatan dan Kelurahan Kabupaten Dairi, memiliki tujuan untuk melaksanakan pelayanan masyarakat yang menjadi ruang lingkup tugasnya untuk membina penyelenggaraan desa, membantu menyejahterakan masyarakat desa melalui pelayanan publik yang diberikan. Tapi kenyataannya, masih banyak terdapat masyarakat yang mengalami kesulitan dalam mengurus keperluan administrasi akibat pelayanan dari pihak Kecamatan Siempatnempu yang masih belum merata, adil serta profesional. Hal ini ditandai dengan kurangnya disiplin waktu kerja dan adanya ketimpangan dalam pelayanan administrasi dari pegawai Kecamatan Siempatnempu.

Tentunya, kinerja pegawai ini dipengaruhi oleh beberapa faktor yaitu diantaranya motivasi, kepemimpinan, lingkungan kerja, intensif, budaya kerja, komunikasi, jabatan, kedisiplinan, pendidikan dan pelatihan, dan dari sepuluh faktor diatas, faktor kepemimpinan menjadi salah satu yang mempengaruhi pegawai di Kecamatan Siempatnempu belum dapat bekerja secara profesional memberikan pelayanan kepada masyarakat dan tidak sesuai standar dalam mengurus segala keperluan administrasi, karena peran kepemimpinan Camat Siempatnempu masih dinilai kurang, sehingga mengakibatkan banyak keluhan dari masyarakat.

Pentingnya peranan kepemimpinan di Kecamatan Siempatnempu dalam memperbaiki kualitas kinerja pegawai atau bawahannya menjadi titik acuan peneliti tertarik untuk membahas, dengan judul **“Peranan Kepemimpinan Camat dalam Meningkatkan Kualitas Pegawai dalam Pelayanan Publik (studi kasus kantor kecamatan Siempatnempu Kabupaten Dairi)”**

Rumusan Masalah

Berdasarkan latar belakang masalah diatas, yang menjadi rumusan masalah dalam penelitian ini adalah :

- a. Bagaimana peran Camat Siempatnempu dalam meningkatkan kualitas pegawai dalam pelayanan publik?
- b. Apa saja yang menjadi faktor pendukung Camat Siempatnempu dalam meningkatkan kualitas pegawai dalam pelayanan publik?
- c. Apa saja yang menjadi faktor penghambat Camat Siempatnempu dalam meningkatkan kualitas pegawai dalam pelayanan publik?

Tujuan Penelitian

Berdasarkan rumusan masalah diatas, maka peneliti menyimpulkan bahwa tujuan penelitian ini adalah untuk :

- a. Mengetahui peran Camat Siempatnempu dalam meningkatkan kualitas pegawai dalam pelayanan publik
- b. Mengetahui faktor pendukung Camat Siempatnempu dalam meningkatkan kualitas pegawai dalam pelayanan publik

- c. Mengetahui apa saja faktor penghambat Camat Siempatnempu dalam meningkatkan kualitas pegawai dalam pelayanan publik.

Manfaat Penelitian

Berdasarkan uraian latar belakang dan rumusan masalah, sehingga dapat disimpulkan manfaat penelitian sebagai berikut :

- a. Bagi peneliti

Penelitian ini di harapkan akan dapat menambah ilmu pengetahuan bagi penulis khususnya, dan lebih mengerti dan paham tentang gambaran utuh tentang kepemimpinan camat dalam meningkatkan kualitas aparatur pemerintah.

- b. Bagi civitas akademik

Penelitian ini juga di harapkan dapat memberikan kontribusi untuk pengembangan Program Studi Administrasi Publik Di Fakultas Ilmu Sosial Dan Ilmu Politik Universitas HKBP Nomensen di bidang kepemimpinan camat dan pengembangan kualitas aparatur pemerintah

- c. Bagi Kantor Camat Siempatnempu

Penelitian ini juga di harapkan juga memberikan kontribusi berupa saran dan masukan yang positif, demi pengembangan dan kemajuan kantor camat Siempatnempu

- d. Bagi masyarakat Sebagai sumber informasi dan pengetahuan bagi masyarakat yang belum mengenal kepemimpinan camat dalam meningkatkan kualitas aparatur pemerinah.

BAB II

LANDASAN TEORI

2.1. Peran

2.1.1. Pengertian Peran

Peran menurut Soerjono Soekanto (2002:243) adalah aspek dinamis kedudukan (status), apabila seseorang melaksanakan hak dan kewajibannya sesuai dengan kedudukannya, maka ia menjalankan suatu peranan. Sedangkan status merupakan sekumpulan hak dan kewajiban yang dimiliki seseorang apabila seseorang melakukan hak-hak dan kewajiban-kewajiban sesuai kedudukannya, maka ia menjalankan suatu fungsi.

Adapun syarat-syarat peran dalam Soerjono Soekanto (2002:243) mencakup tiga hal penting, yaitu :

1. Peran meliputi norma-norma yang dihubungkan dengan posisi atau tempat seseorang dalam masyarakat. Peranan dalam arti ini merupakan rangkaian peraturan-peraturan yang membimbing seseorang dalam kehidupan kemasyarakatan.
2. Peran adalah suatu konsep perilaku apa yang dapat dilaksanakan oleh individu-individu dalam masyarakat sebagai organisasi.
3. Peran juga dapat dikatakan sebagai perilaku individu, yang penting bagi struktur sosial masyarakat.

2.1.2. Jenis-Jenis Peran

Menurut Soerjono Soekanto (2002:243), adapun jenis-jenis peran adalah sebagai berikut:

1. Peran Aktif

Peran aktif adalah peran seseorang seutuhnya selalu aktif dalam tindakannya pada suatu organisasi. Hal tersebut dapat dilihat atau diukur dari kehadirannya dan kontribusinya terhadap suatu organisasi.

2. Peran Partisipasif

Peran partisipasif adalah peran yang dilakukan seseorang berdasarkan kebutuhan atau hanya pada saat tertentu saja.

3. Peran Pasif

Peran pasif adalah suatu peran yang tidak dilaksanakan oleh individu. Artinya, peran pasif hanya dipakai sebagai simbol dalam kondisi tertentu di dalam kehidupan masyarakat.

2.2. Kepemimpinan

2.2.1. Pengertian Kepemimpinan

Menurut Siagian (Sutrisno, 2017 ; 48) menjelaskan kepemimpinan adalah kemampuan seseorang untuk memengaruhi orang lain, dalam hal ini para bawahannya sedemikian rupa sehingga orang lain itu mau melakukan kehendak pimpinan meskipun secara pribadi hal itu mungkin tidak disenanginya.

2.2.2. Jenis-jenis Kepemimpinan

Tipe kepemimpinan menurut Sondang P. Siagian (2003 : 27)

1. Tipe Kepemimpinan Otokratis

Tipe kepemimpinan yang mendasarkan diri pada kekuasaan dan paksaan yang mutlak harus dipatuhi.

2. Tipe Kepemimpinan Paternalistik

Tipe kepemimpinan paternalistik yang kebabakan dengan sifat-sifat sebagai berikut :

- a. Dia menganggap bawahannya sebagai manusia yang tidak/belum dewasa,
- b. Dia bersikap terlalu melindungi (overly protective)
- c. Jarang memberikan kesempatan kepada bawahannya untuk mengambil keputusan sendiri
- d. Hampir tidak pernah memberikan kesempatan bawahannya untuk berinisiatif.

2.2.3. Gaya-Gaya Kepemimpinan

Gaya kepemimpinan Menurut Soekarso dalam Kumala & Agustina (2018:2) :

1. Gaya Kepemimpinan adalah perilaku atau tindakan pemimpin dalam mempengaruhi para anggota atau pengikut.
2. Gaya kepemimpinan adalah perilaku atau tindakan pemimpin dalam melaksanakan tugas-tugas pekerjaan manajerial. Siagian (Erlangga, 2017 : 34), menjelaskan gaya kepemimpinan adalah setiap orang pemimpin yang mempunyai sifat, kebiasaan, tempramen, watak, dan kepribadian tersendiri yang unik dan khas, hingga tingkah laku dan gaya yang membedakan dirinya dengan orang lain.

2.2.4. Tipe-Tipe Kepemimpinan

Terdapat fungsi kepemimpinan menurut (Ansory & Indrasari, 2018:83), antara lain :

1. Pengambilan keputusan dan merealisasi keputusan itu
2. Pendelegasian wewenang dan pembagian kerja kepada para bawahan
3. Meningkatkan daya guna dan hasil guna semua unsur manajemen
4. Memotivasi bawahan supaya bekerja efektif dan bersemangat
5. Mengembangkan loyalitas, imajinasi, dan kreativitas bawahan
6. Pemprakarsai, penggiat, dan pengendali rencana
7. Mengkordinasi dan mengintegrasikan kegiatan-kegiatan bawahan.

2.3. Kualitas

2.3.1. Pengertian Kualitas

Kualitas merupakan salah satu indikator penting bagi organisasi baik pemerintahan maupun non pemerintahan untuk dapat eksis di tengah ketatnya persaingan. kualitas didefinisikan sebagai totalitas dari karakteristik suatu produk yang menunjang kemampuannya untuk memuaskan kebutuhan yang dispesifikasikan atau ditetapkan. Menurut Garvin, Kualitas adalah suatu kondisi dinamis yang berhubungan dengan produk, manusia/tenaga kerja, proses dan tugas, serta lingkungan yang memenuhi atau melebihi harapan pelanggan atau konsumen.

Garvin juga berpendapat, bahwa dimensi kualitas pada industri jasa antara lain:

1. *Communication*, yaitu komunikasi atau hubungan antara penerima jasa dengan pemberi jasa.
2. *Credibility*, yaitu kepercayaan pihak penerima jasa terhadap pemberi jasa.
3. *Security*, yaitu keamanan terhadap jasa yang ditawarkan.
 - a) Pasar,
 - b) Pelanggan atau konsumen sebagai pengguna produk.
 - c) Tujuan organisasi, terhadap volume output tinggi/rendah, harga produk, ataukah exclusive expensive product.
 - d) Product testing.
 - e) Desain produk.
 - f) Proses produksi.
 - g) Kualitas input.
 - h) Equipment maintenance.
 - i) Standar kualitas dalam organisasi.

2.4. Pegawai

2.4.1. Pengertian Pegawai

Pegawai adalah orang yang bekerja pada negara, perusahaan, dan sebagainya. Sedangkan pegawai negeri berarti negara dan pemerintahan. Jadi Pegawai Negeri Sipil adalah orang yang bekerja pada instansi pemerintahan dan negara. Menurut Pasal 1 ayat 1 sampai 2 Undang Undang Republik Indonesia Nomor 5 Tahun 2014 Tentang Aparatur Sipil Negara, Aparatur Sipil Negara yang selanjutnya disingkat ASN adalah profesi bagi pegawai negeri sipil dan pegawai pemerintah dengan perjanjian kerja yang bekerja pada instansi pemerintah.

Pegawai Aparatur Sipil Negara yang selanjutnya disebut Pegawai ASN adalah pegawai negeri sipil dan pegawai pemerintah dengan perjanjian kerja yang diangkat oleh pejabat pembina kepegawaian dan disertai tugas dalam suatu jabatan pemerintahan atau disertai tugas negara lainnya dan digaji berdasarkan peraturan perundang-undangan.

Sedangkan Pegawai Tetap Non Pegawai Negeri Sipil yang selanjutnya disingkat Pegawai Tetap Non PNS adalah seseorang yang telah memenuhi syarat yang ditentukan, diangkat oleh pejabat yang berwenang, ditempatkan di UNNES dan disertai tugas/jabatan tertentu yang berstatus bukan PNS.

2.5. Kecamatan

2.5.1 Pengertian Kecamatan

Kecamatan adalah sebuah pembagian wilayah administratif negara Indonesia di bawah Kabupaten atau Kota. Sebuah kecamatan dipimpin oleh seorang camat dan dipecah kepada beberapa kelurahan dan desa-desa. Di Indonesia, sebuah kecamatan atau kabupaten adalah pembagian dari kabupaten (kabupaten) atau kota (kota madya).

2.5.2. Tugas Dan Wewenang Kecamatan

Camat mempunyai tugas melaksanakan kewenangan pemerintahan yang dilimpahkan oleh Bupati untuk menangani sebagian urusan Otonomi Daerah. Selain tugas tersebut, Camat juga menyelenggarakan tugas umum pemerintahan, meliputi :

- a. Mengoordinasikan kegiatan pemberdayaan masyarakat

- b. Mengoordinasikan upaya penyelenggaraan ketentraman dan ketertiban umum
- c. Mengoordinasikan penerapan dan penegakan peraturan perundang-undangan
- d. Mengoordinasikan pemeliharaan prasarana dan fasilitas umum
- e. Mengoordinasikan penyelenggaraan kegiatan pemerintahan di tingkat kecamatan
- f. Membina penyelenggaraan pemerintahan desa dan/atau kelurahan
- g. Melaksanakan pelayanan masyarakat yang menjadi ruang lingkup tugasnya dan/atau yang belum dapat dilaksanakan pemerintahan desa dan kelurahan
- h. Melaksanakan tugas-tugas lain yang diberikan oleh Bupati sesuai tugas dan fungsinya.

Pasal 10 dan 11 Peraturan Pemerintah Nomor 17 Tahun 2018 Tentang Kecamatan menjelaskan bahwa Camat dalam memimpin Kecamatan bertugas:

- a. Menyenggarakan urusan pemerintahan umum di tingkat Kecamatan sesuai dengan ketentuan peraturan perundang-undangan yang mengatur pelaksanaan urusan pemerintahan umum;
- b. Mengoordinasikan kegiatan pemberdayaan masyarakat, meliputi:
 - 1. Partisipasi masyarakat dalam forum musyawarah perencanaan pembangunan di desa/Kelurahan dan Kecamatan;
 - 2. Sinkronisasi program kerja dan kegiatan pemberdayaan masyarakat yang dilakukan oleh Pemerintah dan swasta di wilayah kerja Kecamatan;
 - 3. Efektivitas kegiatan pemberdayaan masyarakat di wilayah Kecamatan; dan
 - 4. Pelaporan pelaksanaan tugas pemberdayaan masyarakat di wilayah kerja Kecamatan kepada bupati/wali kota;
- c. Mengoordinasikan upaya penyelenggaraan ketenteraman dan ketertiban umum, meliputi:

1. Sinergitas dengan Kepolisian Negara Republik Indonesia, Tentara Nasional Indonesia, dan instansi vertikal di wilayah Kecamatan;
 2. Harmonisasi hubungan dengan tokoh agama dan tokoh masyarakat; dan
 3. Pelaporan pelaksanaan pembinaan ketenteraman dan ketertiban kepada bupati/wali kota;
- d. Mengoordinasikan penerapan dan penegakan Peraturan Daerah dan Peraturan Kepala Daerah, meliputi:
1. Sinergitas dengan perangkat daerah yang tugas dan fungsinya di bidang penegakan peraturan perundang-undangan dan/atau Kepolisian Negara Republik Indonesia; dan
 2. Pelaporan pelaksanaan penerapan dan penegakan peraturan perundang-undangan di wilayah Kecamatan kepada bupati/wali kota;
- e. Mengoordinasikan pemeliharaan prasarana dan sarana pelayanan umum, meliputi:
1. Sinergitas dengan perangkat daerah dan/atau instansi vertikal yang terkait;
 2. Pelaksanaan pemeliharaan prasarana dan fasilitas pelayanan umum yang melibatkan pihak swasta; dan
 3. Pelaporan pelaksanaan pemeliharaan prasarana dan fasilitas pelayanan umum di wilayah Kecamatan kepada bupati/wali kota;
- f. Mengoordinasikan penyelenggaraan kegiatan pemerintahan di tingkat Kecamatan, meliputi :
1. Sinergitas perencanaan dan pelaksanaan dengan perangkat daerah dan instansi terkait;
 2. Efektivitas penyelenggaraan pemerintahan di tingkat Kecamatan; dan kegiatan vertikal kegiatan
 3. Pelaporan penyelenggaraan kegiatan pemerintahan di tingkat Kecamatan kepada bupati/wali kota;
- g. Membina dan mengawasi penyelenggaraan pemerintahan desa sesuai dengan ketentuan peraturan perundang-undangan yang mengatur desa; melaksanakan urusan pemerintahan yang menjadi kewenangan daerah kabupaten/kota yang tidak dilaksanakan oleh unit kerja perangkat daerah kabupaten/kota yang ada di Kecamatan, meliputi:
1. Perencanaan kegiatan pelayanan kepada masyarakat di Kecamatan;
 2. Fasilitasi percepatan pencapaian standar pelayanan minimal di wilayahnya;
 3. Efektivitas pelaksanaan pelayanan kepada masyarakat di wilayah Kecamatan; dan
 4. Pelaporan pelaksanaan kegiatan pelayanan kepada masyarakat di wilayah Kecamatan kepada bupati/wali kota melalui sekretaris daerah; dan melaksanakan tugas lain sesuai dengan ketentuan peraturan perundang-undangan.
- (1) Selain melaksanakan tugas sebagaimana dimaksud dalam Pasal 10, camat mendapatkan pelimpahan sebagian kewenangan bupati/ wali kota:

- a. Untuk melaksanakan sebagian urusan pemerintahan yang menjadi kewenangan daerah kabupaten/kota; dan
 - b. Untuk melaksanakan tugas pembantuan.
- (2) Sebagian urusan pemerintahan yang dilimpahkan sebagaimana dimaksud pada ayat (1) huruf a terdiri atas pelayanan perizinan dan nonperizinan.
- (3) Pelayanan perizinan sebagaimana dimaksud pada ayat (2) dilaksanakan dengan kriteria:
- a. Proses sederhana;
 - b. Objek perizinan berskala kecil;
 - c. Tidak memerlukan kajian teknis yang kompleks; dan
 - d. Tidak memerlukan teknologi tinggi.
- (4) Pelayanan perizinan sebagaimana dimaksud pada ayat (3) dilakukan melalui pelayanan terpadu.
- (5) Pelaksanaan pelayanan perizinan sebagaimana dimaksud pada ayat (3) dikembangkan sebagai inovasi pelayanan publik sesuai dengan ketentuan peraturan perundang-undangan.
- (6) Pelayanan non perizinan sebagaimana dimaksud pada ayat (2) dilakukan dengan kriteria:
- a. Berkaitan dengan pengawasan terhadap objek perizinan;
 - b. Kegiatan berskala kecil; dan
 - c. Pelayanan langsung pada masyarakat yang bersifat rutin.
- (7) Pelimpahan sebagian urusan pemerintahan sebagaimana dimaksud pada ayat (2) sampai Dengan ayat (6) dilakukan berdasarkan pemetaan pelayanan Publik sesuai dengan karakteristik Kecamatan dan/ atau kebutuhan masyarakat setempat.
- (8) Tugas pembantuan sebagaimana dimaksud pada ayat (1) huruf b dilaksanakan oleh camat sesuai dengan ketentuan peraturan perundang-undangan.
- (9) Ketentuan lebih lanjut mengenai tata cara pelimpahan sebagian kewenangan bupati/wali kota kepada camat sebagaimana dimaksud pada ayat (1) diatur dengan Peraturan Menteri

2.6. PELAYANAN PUBLIK

2.6.1. Pengertian Pelayanan Publik

Menurut Sumaryadi (2010:70-71) Secara operasional, pelayanan publik yang diberikan kepada masyarakat dapat dibedakan dalam dua kelompok besar yaitu; Pertama, pelayanan publik yang diberikan tanpa memperhatikan orang perseorangan, tetapi keperluan masyarakat secara umum yang meliputi penyediaan sarana dan prasarana transportasi, penyediaan pusat-pusat kesehatan,

pembangunan lembaga-lembaga pendidikan, pemeliharaan keamanan, dan lain sebagainya; Kedua, pelayanan yang diberikan secara orang perseorangan yang meliputi kartu penduduk dan surat-surat lainnya.

Menurut Undang Undang Republik Indonesia Nomor 25 Tahun 2009 Tentang Pelayanan Publik, Pelayanan publik adalah kegiatan atau rangkaian kegiatan dalam rangka pemenuhan kebutuhan pelayanan sesuai dengan peraturan perundangundangan bagi setiap warga negara dan penduduk atas barang, jasa, dan/atau pelayanan administratif yang disediakan oleh penyelenggara pelayanan publik.

2.6.2. Indikator Pelayanan Publik

Menurut Harfika dan Abdullah (2017: 48), berikut terdapat lima indikator kualitas pelayanan, yaitu :

1. *Tangible* (bukti fisik),
2. *Reliability* (keandalan),
3. *Responsiveness* (daya tanggap),
4. *Assurance* (jaminan),
5. *Empathy* (empati)

2.7. Penelitian Terdahulu

Tabel 2.1. Penelitian Terdahulu

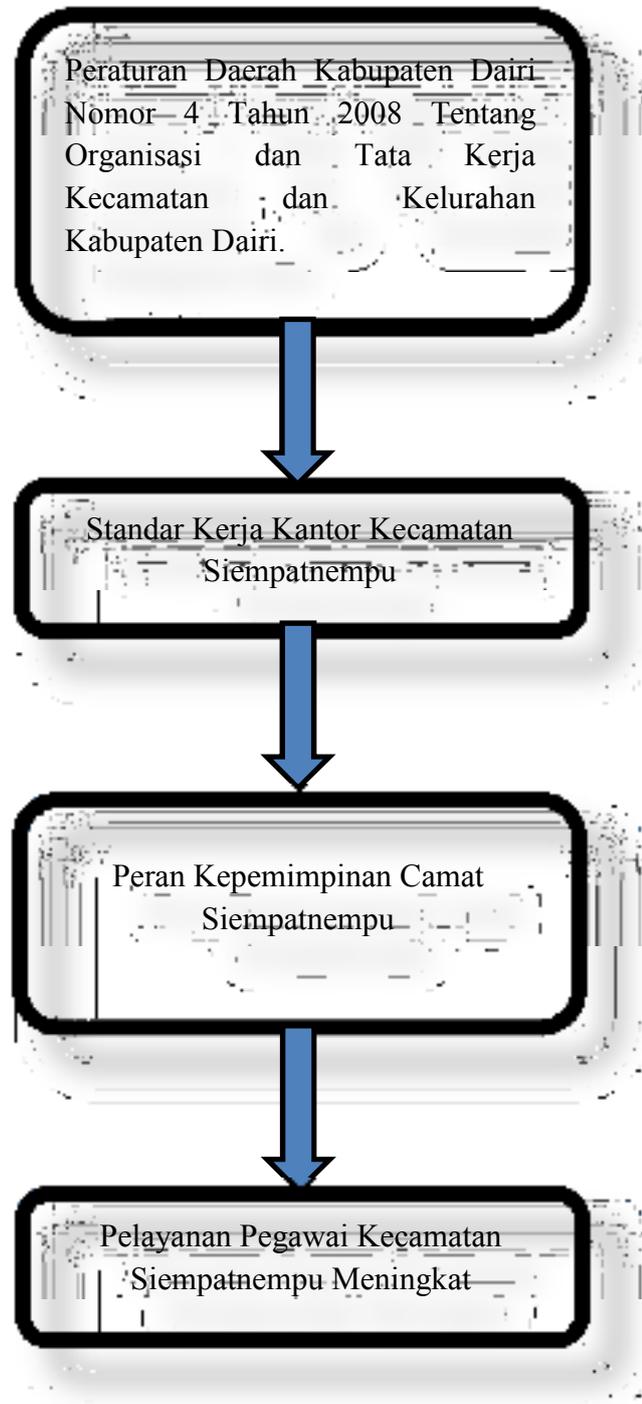
Nama Penelitian dan Tahun Penelitian	Judul Penelitian	Metode Penelitian	Hasil Penelitian
Hevtri ayu marpaung	Pengaruh kepemimpinan camat terhadap pelaksanaan koordinasi antar kepala desa di kantor camat pakkat kabupaten humbang hasundutan	Metode Kuantitatif	Kepemimpinan camat terbukti 97,3 % berpengaruh melaksanakan koordinasi antar kepala desa dalam kategori tinggi dan dari sisanya 2,7 %, Sumber Daya Manusia merupakan salah satu variabel yang mempengaruhi kepemimpinan camat.
Elfirda panggabean	Peranan kepemimpinan camat dalam meningkatkan kinerja sumber daya manusia di kantor kecamatan medan kota	Metode Kualitatif	Kepala Kecamatan Medan Kota Selaku Pemimpin Mampu Mengelola Sumber Daya Manusia Yang Ada Secara Efektif Dan Efisien Dalam Rangka Pencapaian Tujuan Dalam Meningkatkan Kinerja Sumber Daya Manusia
Christin sihombing	Analisis kinerja pegawai dinas kependudukan dan pencatatan sipil dalam memberikan pelayanan administrasi kepada masyarakat kabupaten humbang hasundutan	Metode Kualitatif	Pegawai Dinas Kependudukan dan Pencatatan Sipil Kabupaten Humbang Hasundutan sudah melakukan kinerja untuk melayani masyarakat semaksimal mungkin dengan

			sarana dan prasarana yang tersedia dalam memenuhi keperluan masyarakat.
Cynthia octaviana sinaga	Peranan kepemimpinan kepala desa dalam mendistribusikan bantuan sosial secara tepat sasaran kepada masyarakat yang terdampak covid-19	Metode Kualitatif	Kepala Desa Siaro melakukan asas transparansi dalam mendistribusikan bantuan sosial telah tepat sasaran kepada masyarakat yang terdampak Covid-19.

Dari beberapa penelitian terdahulu diatas, sesuai dengan judul peneliti yaitu **“Peran Kepemimpinan Camat Dalam Meningkatkan Kualitas Pegawai Dalam Pelayanan Publik (Studi Kasus Kantor Kecamatan Siempatnempu Kabupaten Dairi)”**, memiliki perbedaan mulai dari metode penelitian, tempat penelitian, waktu penelitian, hasil penelitian yang membuktikan bahwa peran pemimpin sudah terlaksana dengan maksimal, penelitian ini berfokus kepada peningkatan kualitas kinerja pegawai.

2.8 Kerangka Konseptual

Gambar. 2.2. Kerangka Konseptual



Dari kerangka konseptual di atas peneliti menyimpulkan bahwa Peraturan Daerah Kabupaten Dairi Nomor 4 Tahun 2008 Tentang Organisasi dan Tata Kerja Kecamatan dan Kelurahan Kabupaten Dairi merupakan acuan bagi Kecamatan Siempat Nempu untuk menangani sebagian urusan Otonomi Daerah membantu Bupati dalam membina penyelenggaraan pemerintahan desa dan/atau kelurahan. Standar Kerja Kecamatan Siempatnempu Peraturan Daerah Kabupaten Dairi Nomor 4 Tahun 2008 Tentang Organisasi dan Tata Kerja Kecamatan dan Kelurahan Kabupaten Dairi :

- a. bahwa dalam rangka peningkatan pelayanan publik dilingkungan Kecamatan Siempatnempu perlu ditetapkan standar operasional prosedur;
- b. bahwa berdasarkan pertimbangan huruf a di atas, perlu ditetapkan dalam Keputusan Camat Siempatnempu.

Mengingat :

1. Undang-Undang Nomor 15 Tahun 1964 tentang Penetapan Peraturan Pemerintah Pengganti Undang-Undang Nomor 4 Tahun 1964 tentang Pembentukan Kabupaten Tingkat II Dairi (Lembaran Negara Tahun 1964 Nomor 96, Tambahan Lembaran Negara Nomor 2689). Disempurnakan menjadi Undang-Undang Nomor 15 Tahun 1964 tentang Penetapan Peraturan Pemerintah Pengganti Undang-Undang Nomor 4 Tahun 1964 tentang Pembentukan Daerah Tingkat II Dairi dengan mengubah Undang-Undang Nomor 7 Drt Tahun 1956 tentang Pembentukan Daerah Otonom Kabupaten di Propinsi Sumatera Utara (Lembaran Negara Republik Indonesia Tahun 1964 Nomor 9 menjadi Undang-Undang (Lembaran Negara Republik Indonesia Tahun 1964 Nomor 96, Tambahan Lembaran Negara Nomor 2689) ;
2. Undang-Undang Nomor 8 Tahun 1974 tentang Pokok – Pokok Kepegawaian (Lembaran Negara Republik Indonesia Tahun 1974 Nomor 55, Tambahan Lembaran Negara Republik Indonesia Nomor 3041) sebagaimana telah diubah dengan Undang-undang Nomor 43 Tahun 1999 tentang Pokok – Pokok Kepegawaian (Lembaran Negara Republik Indonesia Tahun 1999 Nomor 169, Tambahan Lembaran Negara Republik Indonesia Nomor 3890) ;
3. Undang-undang nomor 28 Tahun 1999 tentang Penyelenggaraan Negara yang Bersih dan Bebas Korupsi, Kolusi dan Nepotisme (Lembaran Negar Tahun 1999 nomor 75, Tambahan Lebaran Negara nomor 3851) ;
4. Undang-undang nomor 32 tahun 2004 tentang Pemerintahan Daerah (Lembaran Negara tahun 2004 nomor 125, Tambahan Lembaran Negara nomor 4437) ;

5. Undang-undang Nomor 25 Tahun 2009 Tentang Pelayanan Publik (Lembaran Negara Republik Indonesia Tahun 2009 Nomor 112, Tambahan Lembaran Negara Republik Indonesia Nomor 5038) ;
6. Peraturan Pemerintah Nomor 19 Tahun 2008 tentang Kecamatan (Lembaran Negara Republik Indonesia Tahun 2008 Nomor 40, Tambahan Lembaran Negara Republik Indonesia Nomor 4826) ;
7. Peraturan Menteri Pendayagunaan Aparatur Negara nomor PER/20/M.PAN/04/2006 tentang Pedoman Penyusunan Standar Pelayanan Publik ;
8. Peraturan Menteri Pendayagunaan Aparatur Negara nomor PER/21/M.PAN/11/2008 tentang Pedoman Penyusunan Standar Operasional Prosedur;
9. Keputusan Menteri Pendayagunaan Aparatur Negara Nomor 63/KEP/M.PAN/7/2003 tentang Pedoman Umum Penyelenggaraan Pelayanan Publik ;
10. Keputusan Menteri Pendayagunaan Aparatur Negara Nomor KEP/25/M.PAN/2/2004 tentang Pedoman Umum Penyusunan Indeks Kepuasan Masyarakat Unit Pelayanan Instansi Pemerintah ;
11. Keputusan Menteri Pendayagunaan Aparatur Negara Nomor KEP/26/M.PAN/2/2004 tentang Peyunjuk Teknis Transparansi dan Akuntabilitas dalam Penyelenggaraan Pelayanan Publik ;
12. Peraturan Daerah Kabupaten Dairi Nomor 04 Tahun 2008 tentang Organisasi dan Tata Kerja Kecamatan dan Kelurahan Kabupaten Dairi (Lembaran Daerah Kabupaten Dairi Tahun 2008 Nomor 04, Tambahan Lembaran Daerah Kabupaten Dairi Nomor 127).

MEMUTUSKAN :

Menetapkan :

PERTAMA : Standar Operasional Prosedur Kecamatan Siempat Nempu, sebagaimana disebut dalam Lampiran Keputusan ini;

KEDUA : Standar Operasional Prosedur Kecamatan Siempat Nempu, sebagaimana diktum pertama meliputi :

- Pelayanan Penerbitan Izin Gangguan (HO).
- Pelayanan Penerbitan Izin Mendirikan Bangunan untuk rumah tinggal tanpa tingkat seluas maksimal 200 meter persegi di luar ibukota kecamatan.
- Pemberian Rekomendasi IMB di luar wewenang Camat.
- Pelayanan Surat Keterangan Tanah dan Ahli Waris.

KETIGA : Standar Operasional Prosedur sebagaimana dimaksud dalam Diktum KEDUA dipergunakan sebagai acuan yang harus dilaksanakan oleh petugas/aparat Kecamatan Siempat Nempu.

KEEMPAT : Keputusan ini berlaku sejak tanggal ditetapkan dan apabila dikemudian hari terdapat kesalahan dalam keputusan ini akan diadakan perbaikan sebagaimana mestinya

Peran kepemimpinan Camat Siempat Nempu, adalah sebuah pembagian wilayah administratif negara Indonesia di bawah Kabupaten atau Kota. Sebuah kecamatan dipimpin oleh seorang camat dan dipecah kepada beberapa kelurahan

dan desa-desa. Di Indonesia, sebuah kecamatan atau kabupaten adalah pembagian dari kabupaten (kabupaten) atau kota (kota madya).

Camat mempunyai tugas melaksanakan kewenangan pemerintahan yang dilimpahkan oleh Bupati untuk menangani sebagian urusan Otonomi Daerah. Selain tugas tersebut, Camat juga menyelenggarakan tugas umum pemerintahan, meliputi :

- i. Mengoordinasikan kegiatan pemberdayaan masyarakat
- j. Mengoordinasikan upaya penyelenggaraan ketentraman dan ketertiban umum
- k. Mengoordinasikan penerapan dan penegakan peraturan perundang-undangan
- l. Mengoordinasikan pemeliharaan prasarana dan fasilitas umum
- m. Mengoordinasikan penyelenggaraan kegiatan pemerintahan di tingkat kecamatan
- n. Membina penyelenggaraan pemerintahan desa dan/atau kelurahan
- o. Melaksanakan pelayanan masyarakat yang menjadi ruang lingkup tugasnya dan/atau yang belum dapat dilaksanakan pemerintahan desa dan kelurahan
- p. Melaksanakan tugas-tugas lain yang diberikan oleh Bupati sesuai tugas dan fungsinya.

BAB III

METODE PENELITIAN

3.1 Jenis Penelitian

Menurut Sugiyono (2019:16) Penelitian kualitatif adalah metode penelitian yang berlandaskan pada filsafat postpositivisme, digunakan untuk meneliti pada kondisi objek yang alamiah, (sebagai lawannya adalah eksperimen) dimana peneliti adalah sebagai instrumen kunci, teknik pengumpulan data dilakukan secara triangulasi (gabungan), analisis data bersifat induktif/kualitatif, dan hasil penelitian kualitatif lebih menekankan makna dari pada *generalisasi*.

3.2 Tempat Dan Waktu Penelitian

Lokasi dan waktu penelitian berlokasi di Kecamatan Siempatnempu dan penelitian ini dilaksanakan sekitar tujuh bulan dengan jadwal sebagai berikut :

Tabel. 3.1. Jadwal Penelitian

No	KEGIATAN	Waktu Kegiatan																											
		Jan-2022		Feb-2022				Mar-2022				Apr-2022				Mei-2022				Jun-2022				Jul-2022				Agu-2022	
		3	4	1	2	3	4	1	2	3	4	1	2	3	4	1	2	3	4	1	2	3	4	1	2	3	4	1	2
1	Pengajuan Judul	■	■																										
2	Acc Judul			■																									
3	Persetujuan Pembimbing				■																								
4	Bahan Literatur				■	■																							
5	Penyusunan Proposal					■	■																						
6	Bimbingan Proposal							■	■	■	■	■	■	■	■														
7	Seminar Proposal												■	■	■														
8	Revisi Proposal														■														
9	Pengumpulan Data (Penelitian)															■	■												
10	Pengolahan dan Analisis Data																	■	■	■	■								
11	Bimbingan																					■	■	■	■	■	■		

3.3 Informan Penelitian

Untuk memperoleh data-data dan informasi lengkap yang berhubungan dengan penelitian, maka peneliti memerlukan informan untuk melengkapi kesempurnaan penelitian, informan tersebut diantaranya adalah :

1. Informan kunci

Informan kunci adalah informan yang memiliki informasi secara menyeluruh tentang permasalahan yang diangkat oleh peneliti. Informan kunci bukan hanya mengetahui tentang kondisi/fenomena pada masyarakat secara garis besar, juga memahami informasi tentang informan utama. Berdasarkan pengertian informan kunci diatas, peneliti memutuskan bahwa informan kunci dalam penelitian ini adalah Kepala Camat Siempatnempu.

2. Informan utama

Informan utama adalah orang yang mengetahui secara teknis dan detail tentang masalah penelitian yang akan dipelajari. Dari pengertian informan utama diatas, peneliti menarik kesimpulan bahwa informan utama dalam penelitian ini adalah Pegawai di Kantor Kecamatan Siempatnempu.

3. Informan pendukung

Informan pendukung adalah orang yang dapat memberikan informasi tambahan sebagai pelengkap analisis dan pembahasan dalam penelitian kualitatif. Berdasarkan pengertian informan pendukung diatas, peneliti memutuskan bahwa informan pendukung dalam penelitian ini adalah masyarakat Siempatnempu.

3.4 Jenis Dan Teknik Pengumpulan Data

Jenis data yang diperlukan dalam penelitian ini adalah data primer dan data sekunder.

- a. Data Primer

Data primer merupakan data yang diperoleh dari objek yang diteliti oleh orang atau organisasi yang sedang melakukan penelitian. Adapun cara peneliti untuk mendapatkan data primer, yaitu menggunakan :

1) Wawancara.

Wawancara adalah sebuah teknik mengumpulkan data-data berupa informasi dari seorang narasumber, dengan cara mengajukan pertanyaan-pertanyaan.

2) Obsevasi

Obsevasi adalah pengamatan dan pemahanan sipeliti secara langsung terkait permasalahan yang sedang diteliti untuk melanjutkan suatu penelitian.

b. Data Sekunder

Sedangkan data sekunder adalah data yang diperoleh tidak berasal dari sumber utama. Adapun cara peneliti untuk mendapatkan data sekunder, yaitu melalui dari :

1. Arsip

Arsip adalah catatan rekaman kegiatan atau sumber informasi dengan berbagai macam bentuk yang dibuat oleh lembaga, organisasi maupun perseorangan dalam rangka pelaksanaan kegiatan.

2. Dokumen-dokumen

Dokumen adalah segala benda yang berbentuk barang, gambar, ataupun tulisan sebagai bukti dan dapat memberikan keterangan yang penting dan sah.

3. Artikel

Artikel ialah suatu karangan tertulis dengan panjang yang tidak ditentukan dengan tujuan untuk menyampaikan gagasan serta fakta dengan maksud mendidik,

menghibur, dan meyakinkan. Artikel adalah karya tulis yang lengkap, tulisan nonfiksi, serta karangan tertulis yang memiliki panjang tidak menentu.

4. Jurnal

Jurnal adalah kumpulan artikel dalam bidang ilmu tertentu. Publikasi jurnal biasanya dilakukan secara tim, ada penulis, editor, layouter, dan lain sebagainya. Jadi, jurnal bukan artikel atau paper tunggal yang ditulis, namun publikasi ilmiah berupa kumpulan artikel.

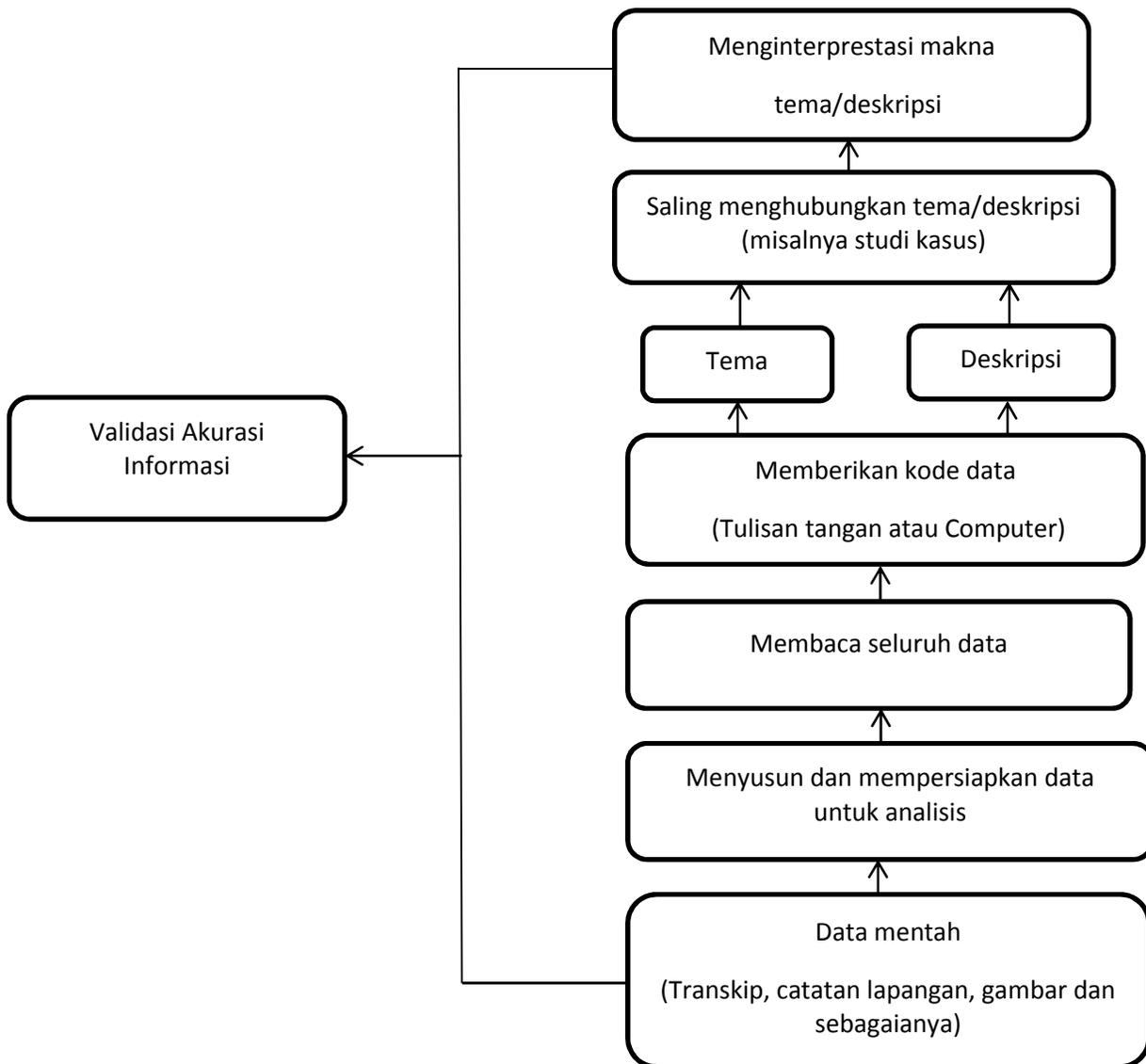
3.5 Teknik Analisis Data

Secara umum, pengertian analisis data adalah langkah mengumpulkan, menyeleksi, dan mengubah data menjadi sebuah informasi. Kemudian analisis data juga merupakan proses inspeksi, pembersihan dan pemodelan data dengan tujuan menemukan informasi yang berguna, menginformasikan kesimpulan dan mendukung pengambilan keputusan.

Teknik analisis data dalam penelitian ini dilakukan dengan langkah-langkah sebagai berikut :

1. Mengelola dan mempersiapkan data untuk dianalisis. Langkah ini melibatkan transkripsi wawancara men-scanning materi, mengetik data lapangan, atau memilih-milih dan menyusun data tersebut kedalam jenis-jenis yang berbeda tergantung pada sumber informasi.
2. Membaca keseluruhan data, membangun general sence atau informasi yang diperoleh dan menfleksibelkan maknanya secara keseluruhan.
3. Menganalisis lebih detail dengan meng-coding data. Coding merupakan proses mengelola materi informasi menjadi segmne-segmen tulisan sebelum mamaknainya.
4. Menetapkan proses coding untuk mendeskripsikan setting orang-orang, kategori-kategori dan tema-tema yang akan dianalisis.

5. Menunjukkan bagaimana deskripsi dan tema-tema ini akan disajikan kembali dalam narasi laporan kualitatif.
6. Langkah terakhir dalam analisis data adalah menginterpretasi atau memaknai data, mengajukan pertanyaan seperti pelajaran apa yang dapat diambil dari semua ini? Akan mengungkapkan esensi dari suatu gagasan.

Gambar. 3.1. Teknik Analisis Data

Sumber, Jhon W. Cresweel, gambar teknik analisis data

