

**FUNGSI *CONTROLLING* CAMAT DALAM PROSES
PENGURUSAN SURAT KETERANGAN AHLI WARIS
DI KECAMATAN MEDAN HELVETIA**

TUGAS AKHIR

Oleh :

ADE WILLIANIE PUTRI
2203100053

**Program Studi Ilmu Administrasi Publik
Konsentrasi Pembangunan**



UMSU
Unggul | Cerdas | Terpercaya

**FAKULTAS ILMU SOSIAL DAN ILMU POLITIK
UNIVERSITAS MUHAMMADIYAH SUMATERA UTARA
MEDAN
2026**

BERITA ACARA PENGESAHAN

بِسْمِ اللَّهِ الرَّحْمَنِ الرَّحِيمِ

Tugas Akhir ini telah dipertahankan di depan Tim Penguji Ujian Tugas Akhir Fakultas Ilmu Sosial dan Ilmu Politik Universitas Muhammadiyah Sumatera Utara oleh:

Nama Lengkap : **ADE WILLIANIE PUTRI**
NPM : 2203100053
Program Studi : Ilmu Administrasi Publik
Pada Hari, Tanggal : Sabtu, 18 April 2026
Waktu : 08.15 WIB s/d Selesai

TIM PENGUJI

PENGUJI 1 : **Dr. NALIL KHAIRIAH, S.IP, M.Pd** (.....)
PENGUJI 2 : **KHAIDIR ALL, S.Sos., M.PA.** (.....)
PENGUJI 3 : **Dr. AGUNG SAPUTRA, S.Sos., M.AP** (.....)

PANITIA PENGUJI

Ketua

Sekretaris

Assoc. Prof. Dr. **ARIFIN SALEH, MSP** Assoc. Prof. Dr. **ABRAR ÁDHANI, M.I.Kom**

BERITA ACARA BIMBINGAN SKRIPSI

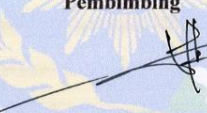
بِسْمِ اللَّهِ الرَّحْمَنِ الرَّحِيمِ

Telah selesai diberikan bimbingan dalam penulisan Tugas Akhir sehingga naskah tugas ini telah memenuhi syarat dan dapat disetujui untuk dipertahankan dalam ujian tugas akhir, oleh :

Nama Lengkap : ADE WILLIANIE PUTRI
NPM : 2203100053
Program Studi : Ilmu Administrasi Publik
Judul Skripsi : Fungsi Controlling Camat Dalam Proses Pengurusan Surat Keterangan Ahli Waris Di Kecamatan Medan Helvetia

Medan, 09 April 2026

Pembimbing


Dr. AGUNG SAPUTRA, S.Sos., M.AP
NIDN : 0120018303

Disetujui Oleh
Ketua Program Studi


ANANDA MAHARDIKA, S.Sos., M.SP
NIDN : 0122118801

Dekan,


Dr. ARIFIN SALEH, S.Sos, MSP.
NIDN : 0030017402

SURAT PERNYATAAN

بِسْمِ اللَّهِ الرَّحْمَنِ الرَّحِيمِ

Dengan ini, Saya **ADE WILLIANIE PUTRI, NPM 2203100053**, menyatakan dengan sungguh-sungguh:

1. Saya menyadari bahwa memalsukan karya ilmiah dalam segala bentuk yang dilarang undang-undang, termasuk pembuatan karya ilmiah orang lain dengan suatu imbalan, atau mem plagiat atau menjiplak atau mengambil karya orang lain, adalah tindakan kejahatan yang harus dihukum menurut undang-undang yang berlaku.
2. Bahwa tugas akhir ini adalah hasil karya dan tulisan saya sendiri bukan karya orang lain, atau karya plagiat, atau karya jiplakan dari orang lain.
3. Bahwa di dalam tugas akhir ini tidak terdapat karya yang pernah diajukan untuk memperoleh kesarjanaaan di suatu perguruan tinggi, dan sepanjang pengetahuan saya juga tidak terdapat karya atau pendapat yang pernah ditulis atau diterbitkan oleh orang lain, kecuali yang secara tertulis diacu dalam naskah ini dan disebutkan dalam daftar pustaka.

Bila dikemudian hari terbukti pernyataan ini tidak benar, saya bersedia tanpa mengajukan banding menerima sanksi:

1. Tugas akhir saya ini beserta nilai-nilai hasil ujian tugas akhir saya dibatalkan.
2. Pencabutan kembali gelar kesarjanaaan yang telah saya peroleh, serta pembatalan dan penarikan ijazah sarjana dan transkrip nilai yang telah saya terima.

Medan, 18 April 2026

Yang menyatakan,



Ade Willianie Putri

UMSU
Unggul | Cerdas | Berkarya

KATA PENGANTAR



Assalamualaikum Warahmatullahi Wabarakatuh

Alhamdulillah rabbi 'alamin Puji syukur kepada Allah SWT yang telah melimpahkan nikmat, rahmat, dan hidayah-Nya memberikan kesehatan, tenaga dan pemikiran sehingga penulis bisa menyelesaikan skripsi ini dengan tepat waktu. Shalawat serta salam Penulis panjatkan atas ke hadirat Allah SWT semoga terlimpah curahkan kepada jungjungan dan panutan kita, pembawa cahaya terang benderang dari kegelapan jaman Jahiliah, kepada panutan kita Nabi Muhammad SAW, kepada keluarganya, para sahabatnya, dan seluruh umat yang selalu istiqomah menjalankan ajarannya.

Adapun judul skripsi ini adalah “**Fungsi Contrilling Camat Dalam Proses Pengurusan Surat Keterangan Ahli Waris Di Kecamatan Medan Helvetia**” untuk memenuhi salah satu syarat memperoleh gelar Sarjana (S1) Ilmu Administrasi Publik pada fakultas ilmu sosial Dan Ilmu politik Universitas Muhammadiyah Sumatera Utara. Penulis menyadari bahwa Kelancaran dan keberhasilan skripsi ini tidak mungkin terselesaikan tanpa bantuan, bimbingan, peran dan nasihat dar berbagai pihak yang memberikan dukungan secara langsung maupun tidak langsung dalam penulisan skripsi ini.

Oleh karena itu, penulis ingin menggunakan kesempatan ini untuk mengucapkan puji syukur yang sebesar-besarnya kepada yang terutama dan yang

paling utama kepada Allah SWT yang telah memberikan rahmat kepada penulis berupa kesehatan yang baik dalam penulisan skripsi ini dengan lancar.

Terimakasih kepada cinta pertama dan panutanku, Ayahanda William Seseorang yang penulis sebut Ayah dan berhasil membuat saya bangkit dari kata menyerah. Terimakasih atas segala pengorbanan, dukungan, serta kesabaran dalam masa perkuliahan penulis, dan tulus kasih yang diberikan. Beliau memang tidak sempat merasakan pendidikan sampai bangku perkuliahan, namun beliau bekerja keras serta mendidik, memberi motivasi, mendoakan dan memberikan dukungan sehingga penulis mampu menyelesaikan studinya sampai meraih gelar sarjana. Terimakasih sudah mengajarkan arti kerasnya kehidupan tetapi selalu menjadi garda terdepan saat penulis tidak mengerti tentang segala pertanyaan-pertanyaan yang berputar dikepala dan menjadi perempuan yang tegar. Terimakasih atas segala kasih sayang yang tidak dapat terbalaskan semoga Allah SWT selalu memberikan rahmat, ridha, keberkahan, kesehatan dan melindungi beliau. Ayah, Sehat selalu dan hiduplah lebih lama lagi, temani kakak dalam setiap perjalanan dan pencapaian hidup kakak.

Terimakasih teruntuk pintu surgaku, Ibunda ani. Seseorang yang penulis sebut Mama yang doanya selalu mengiringi disetiap langkah penulis, yang selalu menomor satukan anak-anaknya dalam kondisi apapun. Terimakasih atas segala pengorbanan, dukungan, serta kesabaran dalam masa perkuliahan penulis, dan tulus kasih yang diberikan. Beliau juga memang tidak sempat merasakan pendidikan sampai bangku perkuliahan, namun beliau bekerja keras serta mendidik, memberi motivasi, mendoakan dan memberikan dukungan sehingga penulis mampu

menyelesaikan studinya sampai meraih gelar sarjana. Terimakasih atas segala kasih sayang yang tidak dapat terbalaskan semoga Allah SWT selalu memberikan rahmat, ridha, keberkahan, kesehatan dan melindungi beliau. Mama, Sehat selalu dan hiduplah lebih lama lagi, temani kakak dalam setiap perjalanan dan pencapaian hidup kakak.

Semoga Allah SWT membalas kebaikan beliau semua yang cinta dan kasihnya selalu membersamai penulis, mereka juga adalah cinta dan kasih, yang mengizinkan penulis melangkah ke tempat-tempat yang indah, tidak ada kata yang bisa penulis rangkai selain ucapan terimakasih yang tiada henti untuk kedua orangtua yang sudah berjuang untuk membahagiakan anak-anaknya hingga sampai dititik ini.

Pada kesempatan ini dengan kerendahan hati penulis mengucapkan terimakasih kepada:

1. Bapak Prof. Dr. Agussani, M.AP selaku Rektor Universitas Muhammadiyah Sumatera Utara.
2. Bapak Dr. Arifin Saleh, S.Sos.,M.SP selaku Dekan Fakultas Ilmu Sosial dan Ilmu Politik Universitas Muhammadiyah Sumatera Utara.
3. Bapak Dr. Abrar Adhani, S.Sos., M.I.Kom selaku Wakil Dekan I Fakultas Ilmu Sosial Dan Politik Universitas Muhammadiyah Sumatera Utara.
4. Ibu Assoc. Prof., Dr. Hj. Yurisna Tanjung, M.AP selaku Wakil Dekan III Fakultas Ilmu Sosial Dan Ilmu Politik Universitas Muhammadiyah Sumatera Utara.

5. Bapak Ananda Mahardika, S.Sos., M.SP selaku Ketua Program Studi Ilmu Administrasi Publik Fakultas Ilmu Sosial Dan Ilmu Politik Universitas Muhammadiyah Sumatera Utara.
6. Bapak Dr. Jehan Ridho Izharsyah, S.Sos., M.Si selaku Sekretaris Program Studi Ilmu Administrasi Fakultas Ilmu Sosial Dan Ilmu Politik Universitas Muhammadiyah Sumatera Utara.
7. Bapak Dr. Agung Saputra, S.Sos. MAP selaku Dosen Pembimbing yang sangat baik yang selalu meluangkan waktunya untuk membimbing, mendukung, serta memberikan motivasi dan dukungan kepada penulis selama menyelesaikan skripsi.
8. Seluruh bapak dan Ibu Dosen beserta Staf Pegawai Fakultas Ilmu Sosial Dan Ilmu Politik Universitas Muhammadiyah Sumatera Utara yang telah memberikan pelajaran dan informasi selama masa perkuliahan.
9. Seluruh pegawai Kecamatan Medan Helvetia, dan Kelurahan Sei Sikambing C-II Serta kepada Seluruh Bapak/Ibu selaku narasumber dalam penelitian penulis.
10. Kepada adik saya Juan. Saudara kandung terbaik penulis yang darahnya juga ikut mengalir dalam tubuh penulis, seseorang yang selalu kebersamai meniti manis pahitnya kehidupan hingga sekarang. Terimakasih sudah saling menguatkan. Terimakasih sudah mengajarkan arti kekeluargaan yang hangat. Terimakasih juga atas segala motivasi, dukungan, dan doa yang diberikan kepada penulis sehingga penulis mampu menyelesaikan studi sampai meraih gelar sarjana.

11. Kepada seluruh keluarga yang telah memberikan dukungan dan semangat penulis selama pengerjaan skripsi.
12. Kepada sahabat- sahabat penulis, Adzra Adelia Br. Sinaga, Astha Salsabila, Aliya yang telah memberikan pelajaran arti pertemanan yang erat dan pertemanan yang hangat serta dukungan dan menghibur penulis selama menyelesaikan skripsi ini dan selalu menjadi tempat suka dan duka bagi penulis dibangku perkuliahan, berteman dengan kalian membuat bangku perkuliahan menjadi lebih berwarna. Semoga dimanapun kalian berada Allah selalu melindungi dan memudahkan langkah kalian.
13. Kepada sahabat-sahabat penulis, Teman Sekolah Menengah Atas, seperjuangan dari 2017 hingga saat ini Lemper Geng, Egik, Ayunda, Anggun, Ula, Nisa yang telah memberikan dukungan dan menghibur penulis selama pengerjaan skripsi.
14. Kepada teman-teman seperjuangan stambuk 2022 kelas 8C Ilmu Administrasi Publik Konsentrasi Pembangunan atas semua kebaikannya, semoga Allah SWT membalas kebaikan kalian, kepada semua pihak yang tidak dapat di sebutkan satu persatu namanya, untuk itu di sampaikan ucapan terimakasih yang setulus-tulusnya.
15. Untuk seseorang yang belum bisa penulis sebut namanya dengan jelas disini, namun sudah tertulis jelas di *Lauhul Mahfudz* untuk saya. Terimakasih sudah menjadi salah satu sumber motivasi penulis dalam menyelesaikan studi sampai gelar sarjana ini sebagai salah satu bentuk penulis dalam memantaskan diri. Meskipun saat ini penulis tidak tahu

keberadaanmu entah dibumi bagian mana dan sedang apa. Karena, jika dua orang ditakdirkan bersama, maka dari sudut bumi manapun mereka berasal, mereka pasti bertemu.

16. Terakhir, terimakasih kepada wanita sederhana yang memiliki keinginan tinggi namun kadang sulit dimengerti isi kepalanya, sang penulis ini yaitu diri saya sendiri, Ade Willianie Putri. Seorang anak pertama yang berjalan menuju usia 23 tahun yang keras kepala namun terkadang sifatnya seperti anak kecil pada umumnya. Terimakasih ya sudah bertahan sampai sejauh ini melewati banyaknya tantangan rintangan yang alam semesta berikan. Kebaikan-kebaikan dan doa'a yang selalu kamu langitkan tidak akan pulang dengan keadaan kosong, Allah sudah merencanakan yang lebih indah dari yang kamu rencanakan sebelumnya. Semoga berbahagialah selalu dimanapun kapanpun kamu berada, semoga Allah SWT selalu melindungi setiap langkahmu, dan dipertemukan dengan orang-orang yang menyayangimu. Semoga langkah kebaikan terus berada padamu dan semoga Allah SWT selalu meridhoi setiap perbuatanmu dan selalu dalam lindungan-Nya.

Terimakasih kepada semua pihak-pihak yang telah memberi bantuannya kepada penulis yang tidak dapat di sebutkan satu persatu semoga Allah SWT membalas segala kebaikan yang telah doberikan. Serta penulis menyadari bahwa dalam penulisan skripsi ini masih jauh dari kesempurnaan, Untuk itu penulis memohon maaf apabila yang sebesar-besarnya apabila ada kekurangan dalam

penulisan skripsi ini, mudah-mudahan skripsi ini dapat kiranya memberikan manfaat bagi semua pihak yang membutuhkannya.

Medan, 9 April 2026

Penulis

Ade Willianie Putri

2203100053

**FUNGSI CONTROLLING CAMAT DALAM PROSES PENGURUSAN
SURAT KETERANGAN AHLI WARIS DI KECAMATAN MEDAN**

HELVETIA

ADE WILLIANIE PUTRI

NPM: 2203100053

ABSTRAK

Pelayanan pengurusan Surat Keterangan Ahli Waris (SKAW) di Kecamatan Medan Helvetia khususnya kelurahan Sei Sikambing C-II yang kerap mengalami keterlambatan, ketidaklengkapan berkas, dan penyimpangan prosedur SOP, sehingga menurunkan kepercayaan publik terhadap aparaturnya kecamatan maupun kelurahan. Rumusan masalah difokuskan pada bagaimana fungsi controlling camat dalam proses pengurusan SKAW, dengan tujuan menganalisis pelaksanaan pengawasan manajerialnya. Metode yang digunakan bersifat deskriptif kualitatif, dengan pengumpulan data primer melalui wawancara mendalam terhadap 4 informan kunci (Kepala Lingkungan, Lurah Sei Sikambing C II, Pengelola Data Kelurahan, dan Kasubbag Umum Kecamatan) serta data sekunder dari studi dokumen, dianalisis melalui tahap reduksi data, penyajian, dan penarikan kesimpulan/verifikasi. Hasil penelitian menunjukkan (1) standar SOP yang jelas mencakup persyaratan dokumen lengkap seperti akta kematian, KTP/KK, akta lahir anak, buku nikah, dan pernyataan saksi; (2) sosialisasi efektif melalui peran aktif Camat dan Lurah, rapat koordinasi internal, serta penjelasan langsung oleh Kepala Lingkungan kepada masyarakat; (3) pengukuran pelaksanaan sistematis meliputi monitoring administrasi harian, pengawasan langsung berkala, dan penampungan keluhan masyarakat melalui SP4N-LAPOR! serta laporan ke tingkat lingkungan; (4) tingkat kepatuhan pegawai terhadap SOP yang tinggi dengan kompetensi memadai dan penolakan tegas terhadap praktik penyimpangan administratif; serta (5) standar waktu pengurusan 14-21 hari yang realistis namun sering terlampaui akibat ketidaklengkapan berkas, verifikasi lapangan, atau konflik antar ahli waris. Simpulannya, controlling camat efektif menjamin tertib administrasi dan kepastian hukum SKAW.

Kata Kunci: *Controlling camat, Surat Keterangan Ahli Waris*

DAFTAR ISI

KATA PENGANTAR	i
ABSTRAK	viii
DAFTAR ISI	ix
DAFTAR TABEL	xi
DAFTAR GAMBAR	xii
DAFTAR LAMPIRAN	xiii
BAB I PENDAHULUAN	1
1.1 Latar Belakang.....	1
1.2 Pembatasan Masalah	6
1.3 Rumusan Masalah	7
1.4 Tujuan Penelitian.....	7
1.5 Manfaat Penelitian.....	7
1.6 Sistematika Penulisan.....	7
BAB II URAIAN TEORITIS	9
2.1 Fungsi Conrolling.....	9
2.1.1. Pengertian Fungsi Controlling.....	9
2.1.2. Tujuan dan Manfaat Fungsi Controlling.....	11
2.1.3. Standar Operasional Prosedur Pengawasan (SOP).....	12
2.2. Proses Pengurusan Surat Keterangan Ahli Waris (SKAW).....	13
2.2.1 Bentuk Proses Pengurusan Surat Keterangan Ahli Waris (SKAW).....	13
2.2.2. Hubungan antara Fungsi Controlling dan Proses Pengurusan SKAW	14
BAB III METODE PENELITIAN	17
3.1 Jenis Penelitian	17
3.2 Kerangka Konsep	18
3.3. Definisi Konsep.....	19
3.4 Kategorisasi Penelitian	19
3.5 Informan atau Narasumber	21
3.6 Teknik Pengumpulan Data	25
3.7 Teknik Analisis Data	27
3.8 Lokasi dan Waktu Penelittian.....	28

3.9 Deskripsi Ringkas Objek Penelitian.....	28
BAB IV HASIL PENELITIAN DAN PEMBAHASAN.....	32
4.1 Hasil Penelitian.....	32
4.1.1. Menentukan Standar Kinerja.....	32
4.1.2. Mengukur Pelaksanaan Dari Hasil Yang Dicapai	36
4.1.3. Perbandingan Pelaksanaan Dengan Standar	39
4.1.4. Memperbaiki Penyimpangan Dengan Tindakan Yang Tepat Bila Terdapat Penyimpangan	42
4.2 Pembahasan	47
4.2.1. Menentukan standar kinerja	47
4.2.2. Mengukur pelaksanaan dari hasil yang dicapai	48
4.2.3. Perbandingan pelaksanaan dengan standar	49
4.2.4. Memperbaiki penyimpangan dengan tindakan korektif.....	50
BAB V PENUTUP.....	52
5.1. Simpulan.....	52
5.2. Saran	53
DAFTAR PUSTAKA	54

DAFTAR TABEL

Tabel 3. 1 Distribusi Narasumber Berdasarkan Jenis Kelamin.....	23
Tabel 3. 2 Distribusi Narasumber Berdasarkan Usia	24
Tabel 3. 3 Distribusi Narasumber Berdasarkan Pekerjaan.....	24
Tabel 3. 4 Visi Dan Misi Kelurahan Sei Sikambing C ii Medan Helvetia	29
Tabel 3. 5 Visi dan Misi Medan Kecamatan Medan Helvetia	30

DAFTAR GAMBAR

Gambar 3. 1 Lokasi Kantor Kelurahan Sei Sikambing C II	28
Gambar 3. 2 Struktur Organisasi Kecamatan Medan Helvetia	31
Gambar 4. 1 Web LAPOR! (SP4N-LAPOR)	43
Gambar 4. 2Panduan Praktis Melapor di SP4N-LAPOR!	44

DAFTAR LAMPIRAN

LAMPIRAN I	: Lembar Pengesahan
LAMPIRAN II	: Berita Acara Bimbingan Skripsi
LAMPIRAN III	: Surat Pernyataan
LAMPIRAN IV	: Dokumentasi Penelitian
LAMPIRAN V	: SK-1 Permohonan Persetujuan Judul
LAMPIRAN VI	: SK-2 Surat Keterangan Penetapan Judul Skripsi
LAMPIRAN VII	: SK-3 Permohonan Seminar Proposal
LAMPIRAN VIII	: SK-4 Undangan Seminar Proposal
LAMPIRAN IX	: Draft Wawancara
LAMPIRAN X	: Surat Keterangan Izin Penelitian
LAMPIRAN XI	: Surat Keterangan Selesai Penelitian
LAMPIRAN XII	: SK-5 Berita Bimbingan Skripsi
LAMPIRAN XIII	: Surat Keterangan Bebas Pustaka
LAMPIRAN XIV	: Surat LoA
LAMPIRAN XV	: SK-10 Undangan/ Panggilan Ujian Skripsi
LAMPIRAN XVII	: Daftar Riwayat Hidup

BAB I

PENDAHULUAN

1.1 Latar Belakang

Surat Keterangan Ahli Waris (SKAW) sebagai salah satu pelayanan administratif di kecamatan memiliki kedudukan hukum yang sangat penting. Pengurusan SKAW sangat penting karena berhubungan dengan hak kepemilikan dan kepastian hukum atas warisan. Namun, dalam fakta di lapangan, penerbitan SKAW sering kali tidak berjalan dengan tertib, akuntabel dan sesuai dengan SOP.

Dalam konteks pelayanan publik di kecamatan dan kelurahan, *controlling* menjadi proses penting untuk memastikan agar seluruh proses mulai dari pengajuan permohonan, verifikasi berkas, validasi data ahli waris, hingga penerbitan surat dilakukan secara tertib, transparan, dan sesuai ketentuan hukum. Camat sebagai pejabat yang berwenang tidak hanya berperan menandatangani surat keterangan ahli waris, tetapi juga memastikan proses administratif di bawahnya berjalan dengan benar.

Jika fungsi *controlling* ini lemah, maka berbagai bentuk penyimpangan dapat muncul misalnya keterlambatan pelayanan, ketidaklengkapan dokumen, ketidaksesuaian data ahli waris, hingga potensi penerbitan SKAW yang tidak sah secara hukum. Kondisi seperti ini pada akhirnya akan berdampak pada menurunnya kepercayaan masyarakat terhadap aparatur kecamatan serta menimbulkan risiko hukum bagi masyarakat.

Oleh karena itu, Peran Camat bertanggung jawab atas penyelenggaraan urusan pemerintahan umum, koordinasi masyarakat, ketertiban umum, penegakan

Perda, dan pengawasan kelurahan. Kemudian, peran Camat dalam Pengurusan Surat keterangan Ahli Waris, Camat bertanggung Jawab Koordinasi antarperangkat kecamatan dalam verifikasi dokumen, Pemberian paraf dan tanda tangan resmi pada SKAW sebagai dokumen legal, Pengawasan kualitas pelayanan administrasi kependudukan.

Pada tahun 2023, Berdasarkan berita online iNews medan di Kelurahan Sei Sikambing C Kecamatan Medan Helvetia mendapatkan beberapa serangkaian permasalahan struktural yang memperlambat proses dan menimbulkan ketidakpuasan masyarakat kecamatan Medan Helvetia. Dari beberapa permasalahan yang ada, salah satu permasalahan yang dijumpai adalah masalah birokrasi dan prosedur yang rumit, masyarakat mengaku bahwasannya dalam proses pengurusan SKAW masyarakat masih harus berulang ke kantor kecamatan dengan antrian yang panjang. Selain itu, waktu proses pengurusan juga menjadi salah satu kendala yang sering dikeluhkan masyarakat. Dalam proses pengurusan SKAW di Kecamatan Medan Helvetia rata-rata mencapai 14 sampai 21 hari yang melebihi waktu proses standar nasional.

Berdasarkan berita online Official iNews dan Kompas, pada tahun 2024, Viral aksi masyarakat yang memproses dan hampir membuat ribut di kantor lurah kecamatan medan Helvetia, masyarakat tersebut mendesak para petugas kelurahan agar mempercepat proses pengurusan surat miliknya agar segera diproses dan juga memberikan narasi yang membuat kegaduhan dengan dalih masyarakat tersebut tidak dilayani oleh petugas.

Berdasarkan berita setempat dan observasi pada September 2025, Kelurahan Sei Sikambing C kecamatan medan Helvetia. Masyarakat kecamatan medan Helvetia dikelurahan sei sikambing c ingin menjual rumah pemilik waris dan dengan dalih ingin membagikan hasil rumah tersebut dengan para ahli waris yang tertulis. Namun, pada faktanya masyarakat tersebut tidak dapat menunjukkan dokumen resmi para ahli waris yang sah dan jelas, kemudian ada beberapa ahli waris yang tidak setuju, berbeda lokasi, dan juga adanya ahli waris yang telah meninggal dunia. Mereka dengan sadar dan terbuka tetap meminta dan memaksa pembuatan dan penerbitan surat keterangan ahli waris agar rumah tersebut dapat dijual dan mendapatkan hasil yang diinginkan. Meskipun bertentangan dengan standar operasional prosedur yang ada, seperti masyarakat tersebut datang tanpa akta kematian asli, surat nikah, ataupun KTP ahli waris yang lengkap. Masyarakat hanya membawa dokumen fotokopi dan dokumen yang rusak atau mengklaim dokumen pendukung hilang tetapi tetap mendesak agar surat segera dikeluarkan oleh kecamatan.

Dalam penelitian terdahulu disampaikan oleh (Mahendra, 2024) dalam artikelnya “kewenangan kepala desa dan camat dalam pembuatan surat keterangan ahli waris”. Surat Keterangan Waris memuat tentang nama-nama dan para ahli waris dan nama pewaris (almarhum), bagi golongan bumi putra para ahli waris itu sendiri disaksikan oleh Kepala Desa, Lurah, dan dikuatkan oleh Camat. Untuk penduduk Indonesia, surat keterangan waris harus dibuat di hadapan dua orang saksi dan disahkan oleh kepala desa dan camat di mana pewaris bertempat tinggal. Surat keterangan dapat menjadi alat bukti yang sah dan memiliki derajat

pembuktian yang cukup jika dibuat oleh pejabat yang berwenang (Mahendra dkk., 2024).

Dalam konteks pemerintahan daerah, *controlling* dilakukan oleh pejabat struktural seperti Camat untuk memastikan seluruh kegiatan administrasi pelayanan publik di wilayahnya sesuai dengan ketentuan dan standar operasional yang ditetapkan. Dalam tata kelola pemerintahan daerah, camat berperan utama sebagai pimpinan wilayah yang menandatangani Surat Keterangan Ahli Waris (SKAW) bersama Kepala Desa. Tanda tangan camat memastikan SKAW sah sebagai akta otentik yang berlaku sebagai bukti tertulis mengenai status ahli waris. Kewenangan ini mendukung fungsi camat dalam membina dan mengawasi urusan administrasi desa secara keseluruhan.

Controlling atau Pengawasan menurut *George R. Terry* dalam bukunya *Principles of Management* adalah proses mendeterminasi apa yang telah dilaksanakan, mengevaluasi prestasi kerja dan apabila perlu, menerapkan tindakan-tindakan korektif sehingga hasil pekerjaannya sesuai dengan rencana yang telah ditetapkan.

Menurut (Terry, G. R., dalam Sadikin, A 2020) *Controlling* adalah proses untuk menentukan standar kinerja, mengukur pelaksanaan dari hasil yang dicapai, perbandingan pelaksanaan dengan standard jika ada perbedaan, dan memperbaiki penyimpangan dengan tindakan yang tepat bila terdapat penyimpangan dari rencana. Proses ini mencakup penentuan standar, pengukuran kinerja, perbandingan atau perbaikan agar sesuai dengan rencana.

Menurut (Terry, G. R., dalam Syahputra (2023) pengawasan dapat dirumuskan sebagai proses penentuan apa yang harus dicapai yaitu standard, apa yang sedang dilakukan yaitu pelaksanaan, menilai pelaksanaan, dan bila mana perlu melakukan perbaikan - perbaikan, sehingga pelaksanaan sesuai dengan rencana, yaitu selaras dengan standard (ukuran) (Syahputra, R. D & Aslami, N 2023).

Penelitian ini muncul dari realitas bahwa proses pengurusan SKAW di tingkat kecamatan kerap menghadapi berbagai hambatan administratif, seperti keterlambatan penerbitan dokumen, berkas permohonan yang tidak lengkap, dan lemahnya sistem pengawasan internal, yang pada akhirnya berpotensi menurunkan kepercayaan publik terhadap kinerja aparatur pemerintahan. Dengan demikian, fungsi controlling menjadi aspek penting yang menentukan keberhasilan pelayanan publik di kecamatan, dengan pengendalian monitoring, evaluasi, dan tindak lanjut pada pelaksanaan controlling terhadap kepatuhan aparatur terhadap standar operasional prosedur.

Dari berbagai literatur peneliti dapat menyatakan bahwa fungsi *controlling* Camat dalam pelayanan publik, khususnya pada pengurusan SKAW, memiliki peran penting dalam menjaga tertib administrasi dan menjamin kepastian hukum bagi masyarakat.

Dari beberapa penelitian terdahulu yang penulis jabarkan, terdapat perbedaan dengan penelitian yang akan diteliti oleh penulis, yaitu penulis akan meneliti dan mencari tahu bagaimana pengendalian atau *controlling* camat dalam proses pengurusan surat keterangan ahli waris. Kondisi inilah yang menjadikan penelitian mengenai fungsi controlling Camat dalam proses pengurusan SKAW di

Kecamatan Medan Helvetia khususnya di kelurahan Sei Sikambing C II Medan, menjadi penting, karena mampu memberikan gambaran aktual mengenai sejauh mana peran Camat dalam memastikan pelayanan publik yang efektif, transparan, dan sesuai SOP.

Berdasarkan latar belakang diatas peneliti menemukan belum adanya penelitian terhadap pengawasan dan pengendalian surat keterangan ahli waris. Oleh sebab itu peneliti mengangkat judul penelitian: “Fungsi *Controlling* Camat Dalam Proses Pengurusan Surat Keterangan Ahli Waris Di Kecamatan Medan Helvetia”.

1.2 Pembatasan Masalah

Penelitian ini tidak membahas aspek yuridis atau normatif hukum terkait keabsahan hukum SKAW (apakah sah/tidak sah menurut KUHPerdara atau hukum adat), kekuatan pembuktian dalam proses peradilan, atau implikasi hukum (sengketa) dari Surat Keterangan Ahli Waris (SKAW), dan Analisis norma hukum atau pasal-pasal dalam regulasi waris.

Fokus penelitian tidak diarahkan pada analisis hukum perdata mengenai pewarisan, melainkan pada aspek manajerial dan administratif yang dilakukan oleh Camat dalam menjalankan fungsi controlling sebagai bagian dari proses pelayanan publik di tingkat kecamatan. Penelitian ini hanya menyoroti bagaimana fungsi controlling atau fungsi pengawasam manajerial dilaksanakan oleh Camat terhadap proses pelayanan administrasi penerbitan SKAW di Kecamatan Medan Helvetia terutama di kelurahan Sei Sikambing C-II Medan.

1.3 Rumusan Masalah

Berdasarkan latar belakang masalah yang telah diuraikan, maka penulis merumuskan masalah dalam penelitian ini adalah “Bagaimana fungsi *controlling* Camat dalam proses pengurusan surat keterangan ahli waris di Kecamatan Medan Helvetia?”

1.4 Tujuan Penelitian

Bedasarkan rumusan masalah di atas, adapun tujuan dari penelitian ini adalah untuk mengetahui Fungsi *controlling* Camat dalam proses pengurusan surat keterangan ahli waris di Kecamatan Medan Helvetia.

1.5 Manfaat Penelitian

Adapun yang menjadi manfaat penelitian ini adalah :

1. Aspek Teoritis, penelitian ini diharapkan bermanfaat bagi peneliti untuk melatih dan mengembangkan lebih kemampuan dalam penulisan karya ilmiah.
2. Aspek Akademis, hasil penelitian ini diharapkan dapat menjadi bahan masukan bagi mahasiswa untuk penelitian selanjutnya dan
3. Aspek Praktis, penelitian ini diharapkan dapat memberikan masukan bagi Camat dan aparatur Kecamatan Medan Helvetia untuk memperbaiki sistem pengawasan pengurusan SKAW.

1.6 Sistematika Penulisan

Sistematika penulisan ini disusun secara sistematis dan teratur agar peneliti dapat dikaji dan dipahami dengan terstruktur. Adapun sistematika dalam penelitian ini adalah sebagai berikut:

BAB I : PENDAHULUAN

Bab ini menjelaskan mengenai latar belakang masalah, perumusan masalah, tujuan penelitian, manfaat penelitian, dan sistematika penelitian.

BAB II : URAIAN TEORITIS

Bab ini menguraikan teori-teori yang berkaitan dengan pengertian fungsi *controlling*, proses pengurusan surat keterangan ahli waris, dan hubungan fungsi *controlling* dengan proses pengurusan surat keterangan ahli waris.

BAB III : METODE PENELITIAN

Bab ini menguraikan metode penelitian yang digunakan, mencakup jenis penelitian, kerangka konsep, kategorisasi, narasumber, teknik pengumpulan data, teknik analisis data, serta lokasi dan waktu penelitian.

BAB IV : HASIL DAN PEMBAHASAN

Bab ini berisi hasil data yang diperoleh dari lapangan, yang kemudian dianalisis agar dapat memberikan interpretasi terhadap permasalahan yang diteliti.

BAB V : PENUTUP

Bab ini memaparkan kesimpulan dan saran berdasarkan seluruh hasil penelitian yang telah dilakukan.

BAB II

URAIAN TEORITIS

2.1 Fungsi Conrolling

2.1.1. Pengertian Fungsi Controlling

Menurut Kamus Bahasa Indonesia Pengawasan dalam Bahasa Inggris berarti *Controlling* yang artinya suatu kegiatan yang dengan tujuan untuk menjamin agar kegiatan yang direncanakan sesuai dengan rencana. Secara Etimologi, pengertian *Controlling* Secara etimologis, istilah "*controlling*" berasal dari kata kerja bahasa Inggris "*to control*," yang berarti mengendalikan, memeriksa, atau mengawasi, yang pada gilirannya berakar dari bahasa Latin "*contra*" (melawan) dan "*rotulus*" (gulungan kertas atau catatan).

Menurut (Terry dalam Ali Sadikin 2020) *Controlling* adalah proses untuk menentukan standar kinerja, mengukur pelaksanaan dari hasil yang dicapai, perbandingan pelaksanaan dengan standard jika ada perbedaan, dan memperbaiki penyimpangan dengan tindakan yang tepat bila terdapat penyimpangan dari rencana. Proses ini mencakup penentuan standar, pengukuran kinerja, perbandingan atau perbaikan agar sesuai dengan rencana.

Dalam teori manajemen klasik maupun modern, Terry, G. R. (2021) membagi empat fungsi dasar manajemen, yaitu *Planning* (Perencanaan), *Organizing* (Pengorganisasian), *Actuating* (Pelaksanaan/Penggerakan) dan *Controlling* (Pengawasan). Keempat fungsi manajemen ini disingkat dengan POAC. Fungsi *controlling* menempati posisi penting karena memastikan bahwa

pelaksanaan kegiatan organisasi berjalan se suai dengan standar, rencana, dan tujuan yang telah ditetapkan.

Menurut (Handoko dalam Sarinah dan Mardanela 2017) bahwa proses pengawasan memiliki lima tahapan, yaitu : 1. Penetapan standard pelaksanaan 2. Penentuan pengukuran pelaksanaan kegiatan 3. Pengukuran pelaksanaan kegiatan nyata 4. Perbandingan pelaksanaan kegiatan dengan standard dan penganalisaan penyimpangan-penyimpangan 5. Pengambilan tindakan koreksi, bila diperlukan

Menurut (Sarinah dalam Ali Sadikin, dkk 2020) *controlling* atau pengawasan adalah fungsi manajemen dimana peran dari personal yang sudah memiliki tugas, wewenang dan menjalankan pelaksanaannya perlu dilakukan pengawasan agar berjalan sesuai dengan tujuan, visi, dan misi perusahaan. Pengawasan merupakan fungsi manajemen yang tidak kalah pentingnya dalam suatu organisasi. Semua fungsi manajemen yang lain, tidak akan efektif tanpa adanya pengawasan (Sadikin dkk., 2020).

Menurut (Hasibuan dalam Putri 2023), fungsi controlling berperan penting dalam memastikan standar kerja terpenuhi, mencegah kesalahan administrasi, serta meningkatkan kepercayaan publik terhadap instansi pemerintah. Dalam konteks pelayanan publik, controlling tidak hanya berarti pengawasan terhadap bawahan, tetapi juga pengendalian terhadap sistem kerja, waktu penyelesaian, serta mekanisme umpan balik dari masyarakat (Putri A. 2023).

Fungsi pengawasan atau *controlling* yang dilakukan oleh pimpinan organisasi terhadap setiap pegawai yang berada dalam organisasi adalah merupakan wujud dari pelaksanaan fungsi administrasi dari pimpinan organisasi terhadap para

bawahan. Proses pengawasan atau *controlling* merupakan hal yang penting dalam menjalankan kegiatan organisasi, oleh karena itu setiap pimpinan harus dapat menjalankan fungsi pengawasan sebagai salah satu fungsi manajemen.

Fungsi *controlling* merupakan salah satu pilar manajemen yang menghubungkan proses perencanaan dengan pelaksanaan dan evaluasi, yaitu rangkaian kegiatan pemantauan, pengukuran kinerja, serta tindakan korektif untuk memastikan tujuan organisasi tercapai secara efektif dan efisien. Di sektor publik, *controlling* tidak semata-mata berwujud pengawasan administratif tetapi menjadi mekanisme akuntabilitas yang menjamin transparansi dan kualitas pelayanan (monitoring, evaluasi, corrective action). Literatur manajemen publik modern menekankan peran *controlling* sebagai instrumen untuk mencapai outcome pelayanan serta mendorong budaya akuntabilitas publik (Dinata dkk., 2025).

2.1.2. Tujuan dan Manfaat Fungsi Controlling

Di dalam suatu perusahaan ataupun organisasi terdapat pengawasan yang dilakukan oleh pimpinan atau manajer, dan pengawasan itu juga memiliki tujuan yang jelas untuk kepentingan organisasi ataupun perusahaan. Oleh karena itu diperlukan adanya *controlling* untuk sebuah kepentingan atau urusan.

Manfaat fungsi Pengawasan (*Controlling*) dalam Sarinah dan mardanela (2017) antara lain; (a) Untuk menilai apakah pengendalian manajemen telah cukup memadai dan dilaksanakan secara efektif, (b) Untuk menilai apakah laporan yang dihasilkan telah menggambarkan kegiatan yang sebenarnya secara cermat dan tepat, (c) Untuk menilai apakah setiap unit telah melakukan kebijaksanaan dan prosedur yang menjadi tanggung jawabnya, (d) Untuk meneliti apakah kegiatan telah

dilaksanakan secara efisien, dan (e) Untuk menilai apakah kegiatan telah dilaksanakan secara efektif yaitu mencapai tujuan yang telah ditetapkan. Dengan demikian, fungsi pengawasan adalah membantu seluruh manajemen dalam menyelesaikan tanggung jawabnya secara efektif dengan melaksanakan analisa, penilaian, rekomendasi, dan penyampaian laporan mengenai laporan yang diperiksa. Oleh karena itu, Pihak audit internal harus bisa memberikan pelayanan kepada manajemen, agar manajemen dapat mengetahui apakah sistem pengawasan yang sudah ditetapkan berjalan dengan baik dan efektif, sehingga dapat memperoleh kondisi yang sebenarnya.

2.1.3. Standar Operasional Prosedur Pengawasan (SOP)

Suatu standar/pedoman tertulis yang dipergunakan untuk mendorong dan menggerakkan suatu kelompok untuk mencapai tujuan organisasi. SOP (standard operasi prosedur) merupakan tatacara atau ahapan yang dibakukan dan yang harus dilalui untuk menyelesaikan suatu proses kerja tertentu.

Tujuan dari SOP antara lain: (a) Agar petugas/pegawai menjaga konsistensi dan tingkat kinerja petugas/pegawai atau tim dalam organisasi atau unit kerja. (b) Agar mengetahui dengan jelas peran dan fungsi tiap-tiap posisi dalam Organisasi, (c) Memperjelas alur tugas, wewenang dan tanggung jawab dari petugas/pegawai terkait, (d) Melindungi organisasi/unit kerja dan petugas/pegawai dari malpraktek atau kesalahan administrasi lainnya, dan (e) Untuk menghindari kegagalan/kesalahan, keraguan, duplikasi, dan inefisiensi.

Fungsi SOP (Standard Operasi Prosedur) diantaranya adalah: (a) Memperlancar tugas petugas/pegawai atau tim/unit kerja, (b) Sebagai dasar hukum

bila terjadi penyimpangan, (c) Mengetahui dengan jelas hambatan-hambatannya dan mudah untuk dilacak, (d) Mengarahkan petugas/pegawai untuk sama-sama disiplin dalam bekerja, dan (e) Sebagai pedoman dalam melaksanakan pekerjaan rutin.

2.2. Proses Pengurusan Surat Keterangan Ahli Waris (SKAW)

2.2.1 Bentuk Proses Pengurusan Surat Keterangan Ahli Waris (SKAW)

Surat keterangan dapat menjadi alat bukti yang sah dan memiliki derajat pembuktian yang cukup jika dibuat oleh pejabat yang berwenang. Surat keterangan ahli waris termasuk jenis surat di bawah tangan yang memerlukan pejabat khusus untuk membuat dan mengesahkannya agar memiliki kekuatan hukum. Ketika membuat surat keterangan ahli waris sesuai dengan aturan yang relevan, surat keterangan tersebut dapat digunakan sebagai bukti (Mahendra dkk., 2024).

Adapun syarat membuat dan mengurus surat keterangan ahli waris adalah melengkapi beberapa dokumen, antara lain :

- A. Dokumen Almarhum : (a) Fotokopi KTP almarhum (dilegalisir), (b) Fotokopi Kartu Keluarga (KK) almarhum, (c) Fotokopi Buku Nikah atau Surat Cerai almarhum (dilegalisir), dan (d) Fotokopi Surat Kematian almarhum (dilegalisir).
- B. Dokumen Ahli Waris: (a) Fotokopi KTP ahli waris (dilegalisir), (b) Fotokopi KK ahli waris, (c) Fotokopi Buku Nikah (bagi ahli waris yang sudah menikah), (d) Surat Permohonan pembuatan SKW ditandatangani ahli waris, (e) Surat Pernyataan Bersama Ahli Waris, bermaterai dan ditandatangani, dan (f) Bagan/susunan ahli waris yang diketahui RT/RW dan bermaterai.

C. Dokumen Saksi: (a) Surat Pernyataan dari 2 Orang Saksi, bermaterai, dan (b) Fotokopi KTP saksi yang telah dilegalisir dan diketahui RT/RW.

D. Berkas Pendukung : Pasphoto para ahli waris, dan juga materai 10.000 (10 lembar)

Dalam perspektif administrasi publik, proses pengurusan SKAW mencakup beberapa tahapan: (a) penerimaan permohonan, (b) pemeriksaan dan verifikasi berkas, (c) penandatanganan dan pengesahan, dan (d) serta penyerahan hasil kepada pemohon. Setiap tahapan memerlukan koordinasi lintas fungsi dan pengawasan yang sistematis agar tidak terjadi tumpang tindih, kesalahan prosedural, atau penyimpangan.

Dalam implementasinya, proses pembuatan dokumen ini melibatkan beberapa pejabat yang berbeda. Menurut peraturan yang berlaku saat ini, terdapat 3 jenis pejabat yang berwenang untuk mengeluarkan surat pernyataan ahli waris, yaitu: (1) Notaris berwenang menerbitkan surat pernyataan ahli waris bagi komunitas tionghoa, (2) Balai Harta Peninggalan menerbitkan surat pernyataan ahli waris bagi kelompok timur asing yang bukan tionghoa, dan (3) Bagi golongan Warga Negara Indonesia Bumi putera bisa dibuat sendiri dan disahkan lurah/kepala desa kemudian dikuatkan oleh Camat (Putri, 2022).

2.2.2. Hubungan antara Fungsi Controlling dan Proses Pengurusan SKAW

Secara teori, surat keterangan hak waris, surat keterangan hak waris, atau surat keterangan ahli waris, baik yang dibuat secara langsung oleh Kepala Desa dan Camat maupun secara tidak langsung melalui pernyataan ahli waris, memiliki kekuatan hukum sebagai alat bukti dalam kasus peralihan hak atas

tanah akibat pewarisan, dengan catatan surat keterangan hak waris tersebut dibuat secara sah dan memuat semua ahli waris yang sah. (Putri, 2022).

Pembuatan surat keterangan ahli waris perlu memperhatikan penambahan frasa. Kata “mengetahui” menempatkan kepala desa dan camat pada posisi yang memiliki pengetahuan dan tanggung jawab penuh atas surat keterangan ahli waris. Jika penerbitan surat keterangan tersebut memiliki dampak yang tidak diinginkan, kepala desa dan camat juga harus bertanggung jawab. Kepala Desa dan Camat berada pada posisi hanya mengetahui isi dan memberikan kepastian tetapi tidak bertanggung jawab atas isi secara keseluruhan, berbeda dengan penggunaan frasa “dikuatkan” yang hanya memberikan kepastian bahwa surat keterangan ahli waris yang dibuat adalah benar berasal dari ahli waris (Priyanti, 2019).

Surat tanda bukti sebagai ahli waris yang dapat berupa : (a) Wasiat dari pewaris, atau Putusan Pengadilan, atau Penetapan hakim/Ketua Pengadilan, atau (b) Surat keterangan hak ahli waris yang dibuat oleh para ahli waris dengan disaksikan oleh 2 (dua) orang saksi dan diketahui oleh kepala desa/lurah dan camat tempat tinggal pewaris pada waktu meninggal dunia, (c) Akta keterangan hak mewaris dari Notaris yang berkedudukan di tempat tinggal pewaris pada waktu meninggal dunia, dan (d) Surat keterangan waris dari Balai Harta Peninggalan. Dari pasal ini dapat dilihat tidak ada perbedaan lagi penggolongan penduduk. Sehingga masyarakat boleh memilih dalam pembuatan Surat Keterangan Waris (SKW) (Guspidawati, 2025).

Dengan demikian, dapat disimpulkan bahwa semakin baik fungsi controlling Camat dijalankan (melalui monitoring, evaluasi, dan tindak lanjut yang sistematis), maka semakin tinggi pula efektivitas dan kualitas pelayanan dalam proses pengurusan SKAW.

BAB III

METODE PENELITIAN

3.1 Jenis Penelitian

Adapun jenis penelitian yang digunakan pada penelitian ini adalah Pendekatan deskriptif dengan analisis kualitatif. Menurut (Izharsyah dalam Amalia 2022) Pendekatan deskriptif dengan analisis kualitatif merupakan prosedur pemecahan masalah yang diselidiki dengan menggambarkan keadaan sekitar dengan objek penelitian secara rinci berdasarkan fakta – fakta yang ada pada sekarang (Amalia & Izharsyah, 2022).

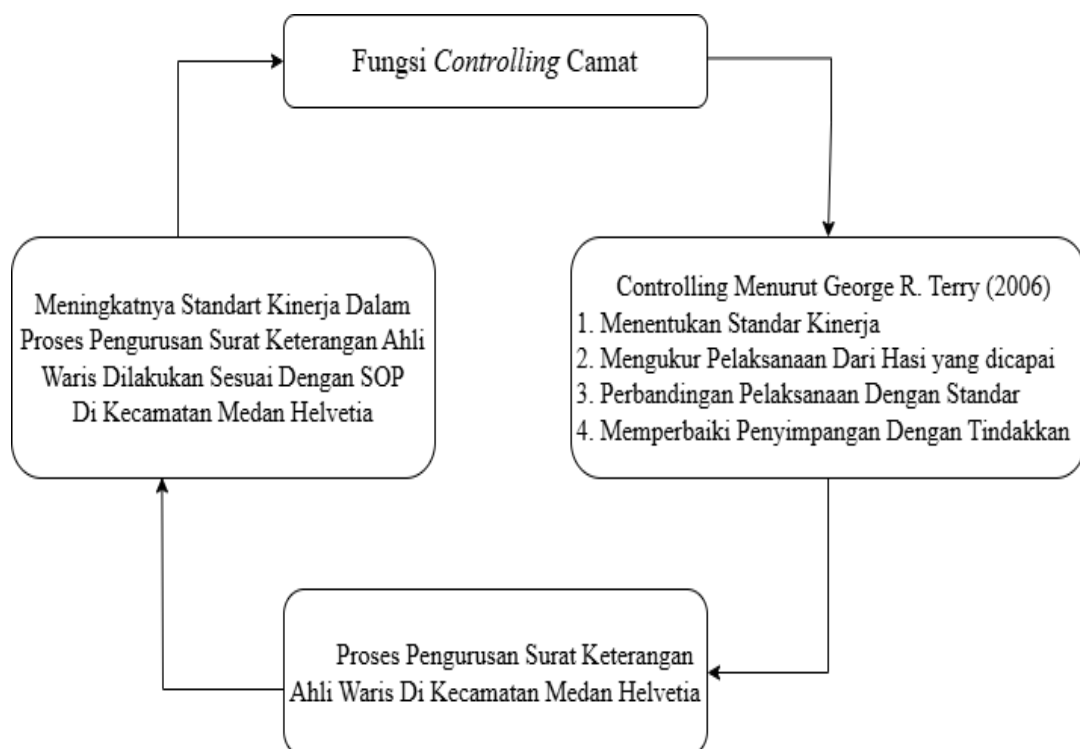
Menurut (Sugiyono, 2018, hal. 26–27) Metode penelitian deskriptif kualitatif, yang menjadi instrumennya adalah peneliti itu sendiri sehingga untuk menjadi instrument maka penelitian harus memiliki bekal teori dan wawasan yang luas, sehingga mampu bertanya, menganalisis, memotret dan mengkonstruksi obyek yang diteliti menjadi lebih jelas dan bermakna.

Penelitian kualitatif Menurut Creswell (2014) dalam Ali dan Saputra (2020) mengemukakan bahwa penelitian kualitatif merupakan metode-metode untuk mengeksplorasi dan memahami makna yang oleh sejumlah individu dan kelompok orang dianggap berasal dari masalah sosial atau kemanusiaan. Proses penelitian kualitatif ini melibatkan upaya-upaya penting, seperti mengajukan pertanyaan-pertanyaan dan prosedur-prosedur mengumpulkan data yang spesifik, menganalisis data secara induktif mulai dari tema-tema yang khusus ke tema-tema yang umum, dan menafsirkan makna data, (Saputra, 2020).

3.2 Kerangka Konsep

Kerangka konsep menurut Kusmayadi dan Sugiarto (2000) dalam Amrizal, D (2019) kerangka konseptual merupakan hasil identifikasi yang sistematis dan analisis yang kritis dari peneliti berdasarkan hasil kajian kepustakaan dan pengamatan awal.

Konsep yang akan dibahas dalam penelitian ini adalah fungsi controlling camat dalam proses pengurusan surat keterangan ahli waris di kecamatan medan Helvetia kota medan. Berdasarkan judul penelitian, maka kerangka konsep yang dipakai dalam penelitian ini dapat digambarkan sebagai berikut:



3.3. Definisi Konsep

- a. Fungsi Controlling adalah merupakan salah satu pilar manajemen yang menghubungkan proses perencanaan dengan pelaksanaan dan evaluasi, yaitu rangkaian kegiatan pemantauan, pengukuran kinerja, serta tindakan korektif untuk memastikan tujuan organisasi tercapai secara efektif dan efisien.
- b. Controlling adalah merupakan sebuah proses pengamatan berdasarkan suatu pelaksanaan semua aktivitas pada organisasi menggunakan tujuan untuk aktivitas pada organisasi menggunakan tujuan buat mengklaim aktivitas yang direncanakan bisa berjalan dengan baik dan sinkron terhadap apa yang telah direncanakan sebelumnya.
- c. Proses Pengurusan Surat Keterangan Ahli Waris adalah Proses pengurusan berkas yang mencakup beberapa tahapan seperti penerimaan permohonan, pemeriksaan dan verifikasi berkas, penandatanganan dan pengesahan, dan serta penyerahan hasil kepada pemohon yang sesuai dengan sop dikelurahan dan kecamatan.
- d. Surat keterangan ahli waris adalah dokumen resmi yang dikeluarkan oleh pemerintah kecamatan sebagai bukti administratif yang menunjukkan siapa saja yang sah menjadi ahli waris dari seseorang yang telah meninggal dunia.

3.4 Kategorisasi Penelitian

Kategorisasi menunjukkan bagaimana cara mengukur suatu variabel penelitian sehingga diketahui dengan jelas apa yang menjadi kategorisasi penelitian mendukung untuk analisis variabel tersebut.

Dalam penelitian ini melihat fungsi controlling melalui penjabaran kategorisasi penelitian. Adapun kategorisasi penelitian ini didasari oleh pendapat Terry, G. R. (2021) diantaranya Kategorisasi dalam penelitian ini:

1. Menentukan standar kinerja

Dalam penentuan standar, perencanaan merupakan tolak ukur untuk merancang pengawasan, maka secara logis hal irri berarti bahwa langkah pertama dalam proses pengawasan adalah menyusun rencana. Perencanaan yang dimaksud disini adalah menentukan standar.

2. Mengukur pelaksanaan dari hasil yang dicapai

Langkah kedua dalam pengawasan adalah mengukur atau mengevaluasi kinerja yang dicapai terhadap standar yang telah ditentukan. Pengukuran kinerja adalah aktivitas konstan dan kontinu bagi sebagian besar organisasi. Agar pengawasan berlangsung efektif, ukuran-ukuran kinerja harus valid. Kinerja karyawan biasanya diukur berbasis kuantitas dan kualitas output, tetapi bagi banyak pekerjaan, pengukuran kinerja harus lebih mendetail.

3. Perbandingan pelaksanaan dengan standard

Tahap ini dimaksudkan dengan membandingkan hasil pekerjaan karyawan (*actual result*) dengan standar yang telah ditentukan. Hasil pekerjaan karyawan dapat diketahui melalui laporan tertulis yang disusun karyawan, baik laporan rutin maupun laporan khusus. Selain itu atasan dapat juga langsung mengunjungi karyawan untuk menanyakan langsung hasil pekerjaan atau karyawan dipanggil untuk menyampaikan laporannya secara lisan. Kinerja

dapat berada pada posisi lebih tinggi dari, lebih rendah dari, atau sama dengan standar.

4. **Memperbaiki penyimpangan dengan tindakan yang tepat bila terdapat penyimpangan.**

Proses pengawasan tidak lengkap jika tidak ada tindakan perbaikan terhadap penyimpangan-penyimpangan yang terjadi. Tindakan perbaikan yang tepat diartikan sebagai tindakan yang diambil untuk menyesuaikan hasil pekerjaan nyata yang menyimpang agar sesuai dengan standar atau rencana yang telah ditetapkan sebelumnya. Untuk melaksanakan tindakan perbaikan, maka harus diketahui apa yang menyebabkan penyimpangan.

3.5 Informan atau Narasumber

Pemilihan informan didasarkan pada individu yang memiliki informasi relevan dan mendalam mengenai fokus penelitian yang sedang dilakukan terkait dengan topik penelitian. Adapun informan dari penelitian ini adalah:

- 1.) Sekretaris Camat Kecamatan Medan Helvetia yaitu Bapak Tarandy Ershad Siregar, S.STP., M.Si, informan ini dipilih sebagai pengganti camat dalam penelitian karena posisinya sebagai wakil utama yang mendukung tugas camat secara langsung. Sekretaris Camat juga biasa disebut Sebagai "tangan kanan" camat, seckam meneruskan tugas, memantau pegawai, dan menjadi sumber data primer terkait kebijakan kecamatan tanpa mengurangi validitas dalam wawancara penelitian.
- 2.) Kepala Lingkungan II kelurahan Sei Sikambing C II yaitu Ibu Adi Neng Sriati, Informan ini dipilih karena bertugas Karena memiliki peran langsung dalam

proses pembuatan Surat Keterangan Ahli Waris (SKAW). Sebagai salah satu penandatanganan awal bersama Lurah dan Camat Kecamatan Medan Helvetia, beliau memiliki pemahaman yang baik tentang proses verifikasi dokumen pendukung, seperti akta kematian, surat nikah, dan KTP ahli waris.

- 3.) Lurah Sei Sikambing C II yaitu Bapak David Surya Darma Nainggolan, S.STP, Lurah Kelurahan Sei Sikambing C-II dipilih sebagai informan dalam penelitian ini karena memiliki peran utama dalam pengurusan Surat Keterangan Ahli Waris (SKAW). Sebagai pejabat yang menangani administrasi kependudukan langsung di tingkat kelurahan, beliau bertanggung jawab mengoordinasikan proses awal pengajuan SKAW sebelum diserahkan ke Camat untuk penguatan tanda tangan.
- 4.) Pengurus Surat Keterangan Ahli Waris di Kelurahan yaitu Bapak Harimanto Leonardo Tarigan dengan Jabatan Pengelola Data dan Informasi. Informan ini dipilih karena beliau memiliki akses langsung ke data kependudukan dan data administrasi yang relevan dengan proses pembuatan Surat Keterangan Ahli Waris (SKAW). Beliau juga memahami tahapan, kendala, dan prosedur dalam pelayanan SKAW di lingkungan Kelurahan.
- 5.) Pengurus Vertifikasi Surat Keterangan Ahli Waris kepada Camat di Kecamatan yaitu Bapak Muhammad Ludfi, ST,M.M dengan Jabatan Kasubbag Umum. Informan ini dipilih karena beliau secara langsung terlibat dalam proses verifikasi dan pengesahan Surat Keterangan Ahli Waris (SKAW) yang diajukan oleh Kelurahan ke tingkat Kecamatan. Beliau memahami prosedur administrasi,

ketentuan teknis, serta mekanisme cek kelengkapan dokumen sebelum SKAW diteruskan kepada Camat untuk ditandatangani.

- 6.) Masyarakat yang mengurus surat keterangan ahli waris di Kelurahan Sei Sikambang C II, Kecamatan Medan Helvetia, Yaitu Ibu Yoanni Safitri. Informan ini dipilih Karena beliau merupakan salah satu masyarakat di kecamatan medan Helvetia, khususnya di kelurahan sei sikambang c II medan yang pernah mengurus Surat Keterangan Ahli Waris di Kecamatan Medan Helvetia.

Adapun deskripsi narasumber untuk mendukung perolehan data dari penelitian ini adalah sebagai berikut:

1. Distribusi Narasumber Berdasarkan Jenis Kelamin

Berdasarkan jenis kelamin, narasumber dikelompokkan hanya menjadi dua, yaitu narasumber berjenis kelamin laki-laki dan berjenis perempuan. Pada tabel berikut disajikan frekuensi untuk masing-masing kategori:

Tabel 3. 1 Distribusi Narasumber Berdasarkan Jenis Kelamin

No.	Jenis Kelamin	Frekuensi
1.	Laki- Laki	4
2.	Perempuan	2
	Jumlah	6

Sumber : Data Wawancara Tahun 2026

Berdasarkan tabel diatas dapat dilihat bahwa mayoritas narasumber dalam penelitian ini adalah berjenis perempuan dengan frekuensi sebanyak 1 orang, begitu halnya dengan frekuensi laki – laki sebanyak 3 orang.

2. Distribusi Narasumber Berdasarkan Usia

Berdasarkan usia, narasumber dikelompokkan menjadi 3 kelompok usia yaitu narasumber dengan usia 25 – 29 Tahun, usia 30 – 39 tahun, dan usia 40 – 59 tahun. Pada tabel dibawah ini disajikan frekuensi untuk masing-masing kategori usia.

Tabel 3. 2 Distribusi Narasumber Berdasarkan Usia

No.	Usia	Frekuensi
1.	25 – 29 Tahun	1
2.	30 – 39 Tahun	2
3.	40 – 59 Tahun	3
	Jumlah	6

Sumber : Data Wawancara Tahun 2026

Berdasarkan tabel diatas dapat dilihat bahwa mayoritas narasumber berusia 40 – 59 Tahun dengan frekuensi 2 orang dan yang lainnya dengan usia 25 – 29 tahun dengan frekuensi 1 orang, 30 – 39 tahun dengan frekuensi 1 orang.

3. Distribusi Narasumber Berdasarkan Pekerjaan

Berdasarkan pekerjaan, narasumber dikelompokkan menjadi 2 kelompok pekerjaan yaitu Pegawai Negeri Sipil dan Karyawan Swasta (Pengguna Jasa).

Pada tabel dibawah ini akan disajikan frekuensi untuk masing-masing kategori berdasarkan pekerjaan.

Tabel 3. 3 Distribusi Narasumber Berdasarkan Pekerjaan

No.	Jenis Pekerjaan	Frekuensi
1.	Pegawai Negeri Sipil	5
2.	Karyawan Swasta	1
	Jumlah	6

Sumber : Data Wawancara Tahun 2026

Berdasarkan tabel diatas dapat dilihat bahwa narasumber dengan pekerjaan sebagai Pegawai Negeri Sipil sebanyak 4 orang dan Karyawan Swasta 0 orang.

3.6 Teknik Pengumpulan Data

Untuk memperoleh data serta keterangan narasumber, maka peneliti menggunakan teknik pengumpulan data sebagai berikut:

1) Data Primer

Data primer merupakan pengumpulan data yang dikumpulkan langsung dari sumber pertama atau subjek penelitian untuk tujuan tertentu. Ini berbeda dengan data sekunder, yang merupakan informasi yang telah dikumpulkan oleh orang atau organisasi lain untuk keperluan lain dan kemudian digunakan kembali untuk penelitian atau analisis baru. Pengumpulan data primer melibatkan interaksi langsung dengan objek atau subjek penelitian seperti wawancara.

a. Wawancara

Wawancara adalah teknik pengumpulan data yang dilakukan dengan Tanya jawab, dan langsung kepada pihak-pihak yang terkait atau mengajukan pertanyaan pada orang yang berhubungan menggunakan objek penelitian. Menurut Moleong (2016) wawancara dialog dengan maksud eksklusif, percakapan itu dilakukan 2 cara yaitu wawancara yang mengajukan pertanyaan serta narasumber yang menyampaikan jawaban atas pertanyaan itu, Wawancara yang dilakukan adalah wawancara terbuka.

2) Data Sekunder

Data sekunder mengacu pada pengumpulan dan analisis informasi yang diperoleh dari berbagai sumber yang sudah ada seperti dokumen tertulis, grafik, atau data elektronik. Metode pengumpulan data sekunder antara lain:

- a. Studi literatur, yaitu mengumpulkan informasi dari berbagai buku, artikel ilmiah, dan sumber relevan lainnya yang dapat membantu dalam memahami isu yang sedang diteliti
- b. Studi dokumen, yaitu mengambil data dari dokumen atau arsip yang ada di lembaga terkait, yang relevan dengan topik atau permasalahan penelitian.

3.7 Teknik Analisis Data

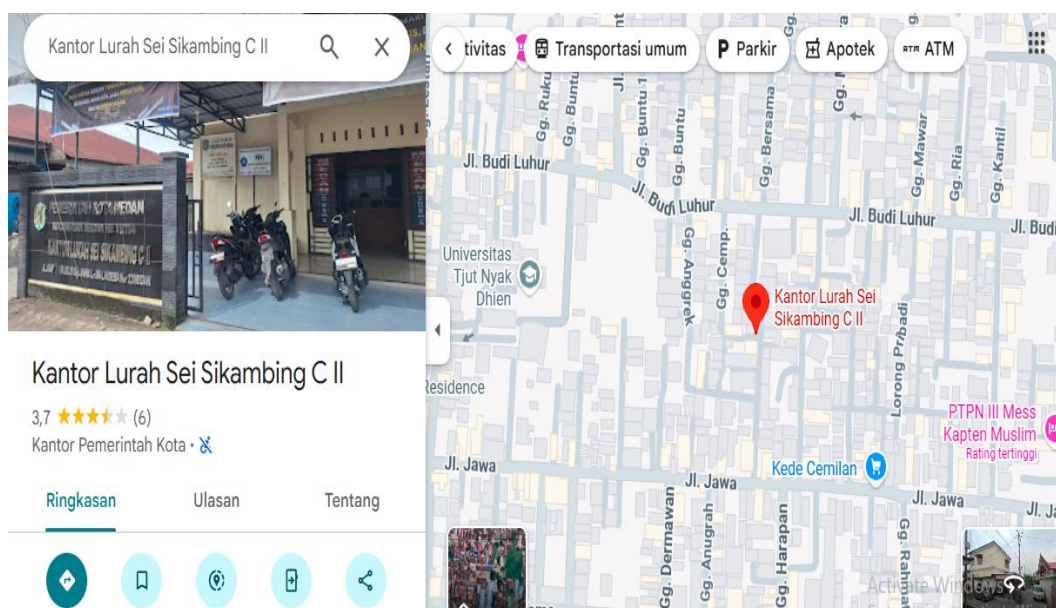
Teknik analisis data yang digunakan dalam penelitian ini adalah analisis deskriptif yang menyajikan data yang dimulai dengan menelaah data yang tersedia, berbagai sumber data yang terkumpul, mempelajari data, menelaah, kemudian menyusunnya dalam satuan-satuan yang kemudian dikategorikan pada tahap berikutnya. Analisis data menurut Sugiyono (2018:482) adalah proses mencari dan menyusun secara sistematis data yang diperoleh dari hasil wawancara, catatan lapangan dan dokumentasi, dengan cara mengorganisasikan data ke dalam kategori, menjabarkan ke dalam unit-unit, melakukan sintesa, menyusun ke dalam pola, memilih mana yang penting dan yang akan dipelajari, dan membuat kesimpulan sehingga mudah dipahami oleh diri sendiri maupun orang lain. Adapun tahap-tahap yang dilakukan peneliti adalah sebagai berikut:

- a. Reduksi data dapat diartikan sebagai proses pemilihan pemusatan perhatian pada penyederhanaan yang muncul dari catatan-catatan yang tertulis di lapangan.
- b. Penyajian data dalam penelitian ini dilakukan untuk memeriksa, mengatur, dan mengelompokkan data sehingga menghasilkan data yang deskriptif.
- c. Penarikan kesimpulan atau verifikasi, kesimpulan adalah tinjauan ulang pada catatan yang didapatkan di lapangan. Kesimpulan sendiri dapat ditinjau sebagaimana yang timbul dari data yang akan diuji kebenarannya dan kecocokan teori dengan fakta yang didapatkan di lapangan.

3.8 Lokasi dan Waktu Penelitian

Adapun yang menjadi lokasi penelitian dalam penelitian ini adalah Kantor Kelurahan Sei Sikambang C II, Jalan JL Kapt. Muslim Gang Jawa, Lorong Balai Desa, Sei Sikambang C2, Medan Helvetia, Medan, Sumatera Utara, 20123.

Gambar 3. 1 Lokasi Kantor Kelurahan Sei Sikambang C II



Dengan perkiraan waktu penelitian yang dilakukan pada bulan November 2025 sampai dengan bulan Maret 2026.

3.9 Deskripsi Ringkas Objek Penelitian

a. Informasi Kantor Kelurahan Sei Sikambang C II Kota Medan

Kelurahan Sei Sikambang C II adalah salah satu unit administratif di bawah Kecamatan Medan Helvetia, Kota Medan. Secara struktural, kelurahan ini dipimpin oleh seorang Lurah (saat ini dijabat oleh David Surya Darma Nainggolan, S.STP) yang dibantu oleh Sekretaris Kelurahan dan beberapa Kepala Seksi.

Berdasarkan (Badan Pusat Statistik (BPS) Kota Medan, 2024.) Secara geografis, Kelurahan Sei Sikambing C II memiliki luas wilayah kurang lebih 1,20 km². yang mencakup sekitar 9,12% dari total luas Kecamatan Medan Helvetia. Wilayahnya didominasi oleh pemukiman padat dan area komersial di sepanjang Jalan Kapten Muslim. Adapun batas-batas wilayahnya adalah sebagai bagian berikut:

- Sebelah Utara: Berbatasan dengan Kelurahan Helvetia Timur.
- Sebelah Selatan: Berbatasan dengan Kelurahan Sei Sikambing B (Kecamatan Medan Sunggal).
- Sebelah Timur: Berbatasan dengan Kelurahan Sei Sikambing D (Kecamatan Medan Petisah). Dan Sebelah Barat: Berbatasan dengan Kelurahan Dwikora.

b. Visi dan Misi Kantor Kelurahan Sei Sikambing C II

Visi dan Misi Kelurahan Sei Sikambing C-II sejalan dengan Pemerintah Kota Medan, yaitu mewujudkan Medan Berkah, meningkatkan kualitas infrastruktur, sosial, dan SDM, serta memberikan pelayanan publik prima. Fokus utama meliputi pembangunan ramah lingkungan, ekonomi berdaya saing, dan keberagaman sosial.

Tabel 3. 4 Visi Dan Misi Kelurahan Sei Sikambing C ii Medan Helvetia

Visi	Misi
Mewujudkan Kota Medan sebagai kota yang berkah, maju, dan kondusif melalui pelayanan masyarakat yang maksimal.	<p>a. Berdaya Manusia: Meningkatkan kualitas SDM melalui pendidikan dan kesehatan.</p> <p>b. Berdaya Ekonomi : Mengembangkan ekonomi kreatif dan pasar yang berdaya saing.</p>

c. Berdaya Infrastruktur: Memperbaiki sarana prasarana perkotaan secara merata dan ramah lingkungan.
d. Berdaya Pelayanan: Meningkatkan pelayanan publik yang cepat, mudah, dan kondusif bagi masyarakat.
e. Berdaya Lingkungan: Menciptakan lingkungan yang bersih, aman, dan berkelanjutan

Tabel 3. 5 Visi dan Misi Medan Kecamatan Medan Helvetia

Visi	Misi
Terwujudnya masyarakat Kota Medan yang berkah, maju dan kondusif	MEDAN BERKAH Mewujudkan Kota Medan sebagai kota yang berkah dengan memegang teguh nilai-nilai keagamaan dan menjadikan Medan sebagai kota layak huni juga berkualitas bagi seluruh lapisan masyarakat.
	MEDAN MAJU Memajukan masyarakat Kota Medan melalui revitalisasi pelayanan pendidikan dan kesehatan yang modern, terjangkau oleh semua
	MEDAN BERSIH Menciptakan keadilan sosial melalui reformasi birokrasi yang bersih, profesional, akuntabel dan transparan berlandaskan semangat melayani masyarakat serta terciptanya pelayanan publik yang prima, adil dan merata.
	MEDAN MEMBANGUN Membangun sarana dan prasarana yang mendukung peningkatan perekonomian dan potensi lokal masyarakat yang berkeadilan agar terciptanya lapangan kerja, iklim kewirausahaan yang sehat dan peningkatan kualitas SDM
	MEDAN KONDUSIF Mewujudkan kenyamanan dan iklim kondusif bagi segenap masyarakat Kota Medan melalui peningkatan

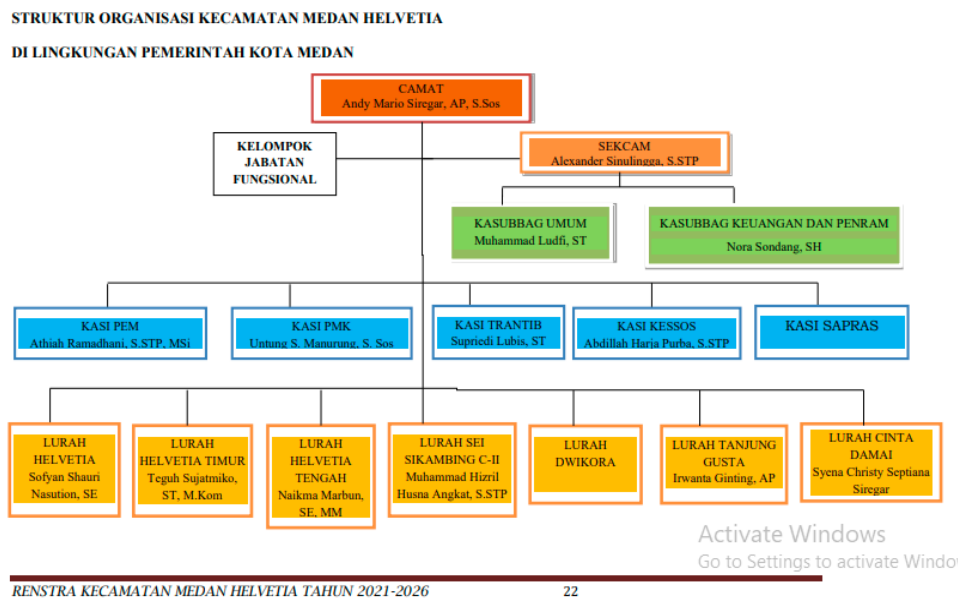
Visi	Misi
	supremasi hukum berbasis partisipasi masyarakat
	MEDAN INOVATIF Mewujudkan Kota Medan sebagai kota ekonomi kreatif dan inovatif yang berbasis pada penguatan human capital, teknologi digital sosial budaya.
	MEDAN BERIDENTITAS Mewujudkan Kota Medan yang beradab, santun, harmonis, toleran dalam kemajemukan demokratis dan cinta tanah air.

Sumber : Website Kecamatan Medan Helvetia.go.id

<https://www.medanhelvetia.medan.go.id/menu/Profil/VISI-DAN-MISI.html>

Gambaran struktur organisasi Kecamatan Medan Helvetia dapat dilihat dalam bagan struktur organisasi seperti pada bagan berikut ini:

Gambar 3. 2 Struktur Organisasi Kecamatan Medan Helvetia



Sumber : Website Kecamatan Medan Helvetia Struktur Organisasi

BAB IV

HASIL PENELITIAN DAN PEMBAHASAN

4.1 Hasil Penelitian

Pada bab ini, penulis menyajikan hasil penelitian yang diperoleh dilapangan dengan pendekatan kualitatif yaitu data yang diperoleh dengan cara wawancara kepada narasumber yang memiliki wewenang dalam memberikan informasi yang akurat. Data yang diperoleh kemudian disimpulkan untuk menjawab rumusan masalah penelitian, yaitu “Bagaimana Fungsi Controlling Camat Dalam Proses Pengurusan Surat Keterangan Ahli Waris Di Kecamatan Medan Helvetia?”.

Penyajian data dilakukan berdasarkan kategorisasi yang telah ditentukan, yaitu Fungsi Controlling dianalisis melalui empat indikator yaitu menentukan standar kinerja, mengukur pelaksanaan dari hasil yang dicapai, perbandingan pelaksanaan dengan standar, dan memperbaiki penyimpangan dengan tindakan yang tepat bila terdapat penyimpangan.

4.1.1. Menentukan Standar Kinerja

Berdasarkan hasil wawancara yang dilakukan pada hari Senin, 16 Maret 2026 Pukul 10.30 WIB yang dilakukan dengan Bapak Tarandy Ershad Siregar S.STP., M.Si selaku Sekretaris Camat di kantor kecamatan mewakili Camat dalam wawancara penelitian ini beliau menyatakan bahwa:

“standar kinerja yang diterapkan saat ini merupakan kebijakan administratif yang harus dikoordinasikan secara lintas bidang, yakni alur proses pengurusan melibatkan alur dari tingkat kelurahan ke kecamatan. Standar kinerja yang kami tetapkan bersifat wajib untuk dipatuhi demi menjamin legalitas dokumen, oleh karena itu, SOP yang ada tidak hanya menjadi pedoman penting bagi pegawai di bidang Kesos (Kecamatan) dan bidang

Kelurahan. Adapun target waktu 14–21 hari yang ditetapkan sebenarnya merupakan (batas maksimal) yang sangat memungkinkan untuk dicapai, asalkan syarat administratif seperti keaslian surat kematian, susunan KK, dan bukti hubungan para ahli waris terbukti jelas secara administratif. Kemudian adanya tantangan terbesar dalam standar kinerja ini adalah sinkronisasi data dan konfirmasi ahli waris. Seringkali, kendala di lapangan bukan terletak pada keterlambatan aparat, melainkan pada kepatuhan para pemohon internal keluarga pemohon yang tidak transparan atau berkas yang belum valid yang tidak mengikuti SOP kelurahan dan kecamatan.”

Berdasarkan hasil wawancara yang dilakukan pada hari Senin, 16 Maret 2026 Pukul 11.30 WIB yang dilakukan dengan Bapak Muhammad Ludfi, ST, M.M selaku Kepala SubBagian Umum di kantor kecamatan beliau menyatakan bahwa:

“Standar kinerja dalam pengurusan Surat Keterangan Ahli Waris (SKAW) di Kecamatan Medan Helvetia pada dasarnya sudah jelas dan terstruktur, meskipun penjelasan diberikan secara umum karena urusan ahli waris berada di bidang Kesos di Kecamatan dan di bidang pembangunan di Kelurahan. SOP pengurusan SKAW sendiri telah ada, dengan syarat berkas yang sudah ditetapkan secara lengkap, seperti surat kematian, daftar KK, serta akte kelahiran anak yang menegaskan hubungan kekerabatan, dan proses dimulai dari Kelurahan kemudian dilanjutkan ke Kecamatan dengan pengecekan ulang berkas untuk mencegah kesalahan administrasi yang berpotensi menimbulkan masalah di masa depan. SOP tertulis pengurusan SKAW disosialisasikan melalui website resmi Kecamatan Medan Helvetia, selain itu Kepala Lingkungan juga turut menyampaikan secara langsung syarat dan prosedur kepada masyarakat yang mengurus SKAW, terutama bagi warga yang tidak mengakses informasi melalui website. Mengenai standar waktu penyelesaian 14–21 hari, narasumber menilai bahwa jangka waktu tersebut cukup realistis jika berkas pemohon sudah lengkap, valid, dan tidak ada sengketa dalam keluarga, sehingga proses dapat berjalan lancar tanpa hambatan. Namun, faktor yang paling menentukan kecepatan proses justru dari sisi masyarakat, seperti ketidaklengkapan berkas, tanda tangan yang tidak sinkron dengan KTP, atau adanya anggota keluarga yang tidak setuju namun tidak disebutkan sejak awal, sehingga membuat proses tertahan di tingkat Kelurahan maupun Kecamatan. Pihak Kecamatan menegaskan bahwa apabila berkas sudah “clear” dan lengkap, tidak akan ada upaya mempersulit dan SKAW akan diproses sesuai alur yang berlaku, menunjukkan bahwa efektivitas standar kinerja sangat bergantung pada kesadaran masyarakat dalam menyiapkan dokumen dengan benar serta konsistensi aparat dalam menerapkan SOP secara teliti.”

Kemudian berdasarkan hasil wawancara yang diperoleh pada hari Senin, tanggal 16 Maret 2026 Pukul 13.20 WIB dengan Ibu Adi Neng Sriati selaku Kepala Lingkungan II Sei Sikambing C-II.

“Menjelaskan bahwa waktu pelayanan di kantor Lurah berlangsung dari pukul 08.00 hingga 16.00, sedangkan untuk kelengkapan berkas, semua persyaratan diberikan secara lengkap kepada pemohon. SOP pengurusan Surat Keterangan Ahli Waris di Kelurahan sudah tertulis, dengan syarat administrasi yang meliputi fotokopi akta kematian, foto batu nisan, fotokopi KTP dan KK almarhum, fotokopi buku nikah, serta fotokopi KTP dan KK pasangan yang masih hidup, dilengkapi fotokopi KTP, KK, dan akta lahir seluruh anak, ditambah fotokopi KTP dan KK masing-masing satu orang saksi dari saudara kandung istri dan suami. Mengenai standar waktu penyelesaian, Ibu Kepling menilai bahwa periode 14–21 hari sudah sesuai dan dapat diterima, asalkan berkas pemohon lengkap dan tidak ada sengketa dalam keluarga”.

Kemudian berdasarkan hasil wawancara yang diperoleh pada hari Senin, tanggal 16 Maret 2026 Pukul 14.00 WIB dengan Ibu Yoanni Safitri, Selaku Masyarakat Kelurahan Sei Sikambing C II, Kecamatan Medan Helvetia.

“Datang ke kelurahan untuk mengurus surat keterangan kemudian nanti kalau kita bertanya apa saja berkas-berkas yang harus disiapkan pada saat pengurusan berkas, para pegawai disana baru menjelaskan apa saja yang menjadi SOP atau berkas-berkas yang harus disiapkan oleh pemohon. Kalau misalnya kita tida bertanya dahulu, kadang kita tidak tahu apa saja kekurangan berkasnya, jadi baru tahu ada kekurangan setelah sampai di tahap berikutnya. Akhirnya ya harus mengurus atau mempersiapkan berkas yang kurang lagi, padahal kalau dari awal dijelaskan lengkap tentu lebih mudah”.

Kemudian berdasarkan hasil wawancara yang diperoleh pada hari Selasa, tanggal 17 Maret 2026 Pukul 10.30 WIB dengan Bapak David Surya Darma Nainggolan, S.STP Selaku Lurah Sei Sikambing C-II.

“Menurut saya, standar pelayanan pengurusan Surat Keterangan Ahli Waris (SKAW) di Kecamatan Medan Helvetia pada dasarnya mengikuti ketentuan administrasi pemerintahan dan prosedur pelayanan publik yang berlaku. Persyaratannya sudah jelas, misalnya KTP ahli waris, Kartu Keluarga, surat kematian pewaris, surat pernyataan ahli waris yang ditandatangani para ahli

waris dan diketahui Kepala Lingkungan, plus dokumen pendukung lainnya. Prosesnya dimulai dari lingkungan, lanjut ke Kelurahan, terus naik ke Kecamatan untuk memastikan data ahli waris benar, sementara waktu pelayanan disesuaikan dengan kelengkapan berkas dan kebutuhan verifikasi di lapangan. Masyarakat mengajukan permohonan melalui Kelurahan, petugas melakukan pemeriksaan administrasi, lalu diteruskan ke Kecamatan untuk penandatanganan oleh Camat, sehingga pelayanan bisa berjalan tertib, transparan, dan akuntabel. Di tingkat Kecamatan dan Kelurahan, sudah ada SOP yang mengatur mekanisme pelayanan administrasi, termasuk SKAW, yang disosialisasikan melalui rapat internal, pengarahan pimpinan, dan pedoman yang ditempel atau diberikan langsung kepada masyarakat, jadi warga saat datang juga mendapat penjelasan lengkap. Standar waktu penyelesaian sekitar 14–21 hari bagi saya cukup realistis, karena sering diperlukan verifikasi dan memastikan tidak ada sengketa keluarga, walau kalau berkas lengkap prosesnya bisa lebih cepat, dan sebaliknya bisa molor kalau dokumen kurang atau ada perbedaan keterangan”.

Kemudian berdasarkan hasil wawancara yang diperoleh pada hari Selasa, tanggal 17 Maret 2026 Pukul 11.00 WIB dengan Bapak Harimanto Leonardo Tarigan Selaku Pengelola Data dan Informasi di kantor kelurahan Sei Sikambing C-II.

“Menjelaskan bahwa proses pengurusan Surat Keterangan Ahli Waris (SKAW) di Kelurahan dimulai ketika masyarakat datang ke kantor Lurah dan berkoordinasi dengan petugas atau Kepala Lingkungan untuk mengetahui persyaratan berkas yang perlu disiapkan; setelah berkas dianggap lengkap, permohonan diproses di Kelurahan melalui verifikasi data, kemudian masyarakat dapat kembali ke kantor beberapa hari setelahnya untuk mengambil dokumen yang sudah selesai divalidasi dan ditandatangani di Kelurahan sebelum diteruskan ke Kecamatan Camat, sehingga dari proses di Kelurahan hingga ke Kecamatan memakan waktu sekitar 5–7 hari kerja. SOP pengurusan SKAW pada dasarnya sudah ada di Kelurahan, dan proses sosialisasi dilakukan terutama melalui Kepala Lingkungan yang langsung bersentuhan dengan warga, di mana masyarakat yang ingin mengurus SKAW biasanya diarahkan lebih dulu ke Kepala Lingkungan untuk mendapatkan penjelasan awal, dan jika masih ada yang kurang jelas baru ditanyakan langsung ke kantor Lurah. Mengenai estimasi waktu penyelesaian, Pengelola Data dan Informasi menjelaskan bahwa proses bisa lebih cepat atau lebih lama tergantung kondisi permasalahan di lapangan, terutama jika terdapat ketidaksesuaian data ahli waris atau berkas yang belum lengkap, sehingga dalam situasi seperti itu perlu dilakukan penggalian informasi lebih lanjut dan pelengkapan dokumen tambahan sebelum proses dapat dilanjutkan.”.

4.1.2. Mengukur Pelaksanaan Dari Hasil Yang Dicapai

Berdasarkan hasil wawancara yang dilakukan pada hari Senin, 16 Maret 2026 Pukul 10.30 WIB yang dilakukan dengan Bapak Tarandy Ershad Siregar S.STP., M.Si selaku Sekretaris Camat di kantor kecamatan mewakili Camat dalam wawancara penelitian ini beliau menyatakan bahwa:

“Untuk pengukuran pelaksanaan dalam pengurusan surat keterangan, sebenarnya polanya sudah berjalan cukup sistematis sesuai dengan SOP yang ada. Prosesnya mulai dari berkas masuk di bagian Umum, lalu kemudian kepada Seksi Kesos untuk verifikasi detail, sampai akhirnya balik lagi ke bagian Umum dan ke kami untuk urusan stempel dan penandatanganan. Nah, indikator waktu yang paling mudah kita pantau itu ya saat berkas pertama masuk sampai kapan stempel itu dibubuhkan. Faktor yang paling berpengaruh sama hasil, Menurut saya kuncinya ada pada ketelitian dan pemahaman para pegawai terhadap prosedur. Karena urusan administrasi ini kedepannya akan dampaknya hukum, kita tidak bisa asal-asalan. Selain itu, faktor kepatuhan pemohon juga sangat menentukan; kalau dokumen seperti akta kelahiran atau susunan di KK saja belum beres, ya mau tidak mau prosesnya pasti melambat. Kadang warga mikir, “kan tinggal tanda tangan dan stempel saja, kok lama?”. Padahal, yang memakan waktu itu justru proses verifikasi di belakang layar. Kita harus benar-benar memastikan data ahli waris itu sah agar tidak jadi masalah hukum nantinya. Jadi, buat saya, keluhan dari masyarakat itu justru jadi indikator penting buat kita. Kalau ada warga yang mengeluh, itu artinya kita harus lebih baik berkomunikasi. Kita harus lebih jelas menjelaskan ke warga kenapa verifikasi itu perlu waktu.”

Berdasarkan hasil wawancara yang dilakukan pada hari Senin, 16 Maret 2026 Pukul 11.30 WIB yang dilakukan dengan Bapak Muhammad Ludfi, ST, M.M selaku Kepala SubBagian Umum di kantor kecamatan Beliau menjelaskan bahwa:

“Pengukuran pelaksanaan pengurusan Surat Keterangan Ahli Waris (SKAW) dilakukan secara umum melalui pemantauan administrasi mulai dari penerimaan berkas di bagian Umum, penerusannya ke Seksi Kesos untuk verifikasi, hingga kembali ke bagian Umum untuk penyetempelan, sehingga fokus pemantauan berada pada waktu masuk dan waktu stempel berkas. Faktor yang paling memengaruhi hasil pelaksanaan adalah kompetensi pegawai yang menangani, terutama ketelitian dan pemahaman terhadap prosedur, sarana prasarana yang tidak menjadi hambatan karena proses bersifat administratif, serta kepatuhan pemohon dalam melengkapi

semua persyaratan, sebab ketidaklengkapan dokumen seperti akte kelahiran atau pencantuman anak dalam KK dapat memperlambat penyelesaian. Mengenai keluhan masyarakat, umumnya mereka mengeluhkan lamanya proses karena menganggap pelayanan hanya berkaitan dengan tanda tangan dan stempel, padahal verifikasi yang teliti sangat penting untuk mencegah kesalahan administratif yang berdampak hukum, sehingga keluhan tersebut menjadi indikator penting dalam mengukur kualitas pelayanan dan mendorong kejelasan komunikasi kepada pemohon selama proses pengurusan SKAW berlangsung”.

Kemudian berdasarkan hasil wawancara yang diperoleh pada hari Senin, tanggal 16 Maret 2026 Pukul 13.20 WIB dengan Ibu Adi Neng Sriati selaku Kepala Lingkungan

II Sei Sikaming C–II. Beliau menyatakan bahwa:

“Bahwa pemantauan terhadap pelaksanaan pengurusan Surat Keterangan Ahli Waris (SKAW) dilakukan sesering mungkin, dimulai dari saat berkas diserahkan oleh warga melalui Kepala Lingkungan, kemudian diteruskan ke Kelurahan dan selanjutnya ke Kecamatan, sehingga setelah dua hingga tiga hari berkas diajukan, Kepling aktif menanyakan perkembangan proses tersebut untuk memastikan keberlanjutan pelayanan. Faktor yang paling memengaruhi hasil pelaksanaan menurut beliau adalah kendala biaya pemohon, khususnya untuk pembelian materai karena proses SKAW memerlukan sejumlah materai yang tidak sedikit, sehingga keterlambatan atau ketidaklengkapan materai sering kali menjadi penghambat utama. Selain itu, keluhan atau masukan dari masyarakat terkait proses pengurusan SKAW selalu dicatat oleh Ibu Kepling sebagai bahan evaluasi untuk memperbaiki kinerja pelayanan di masa depan, menunjukkan adanya upaya sistematis dalam mengukur dan meningkatkan kualitas pelaksanaan pelayanan SKAW di tingkat lingkungan”.

Kemudian berdasarkan hasil wawancara yang diperoleh pada hari Senin, tanggal 16 Maret 2026 Pukul 14.00 WIB dengan Ibu Yoanni Safitri, Selaku Masyarakat Kelurahan Sei Sikaming C II, Kecamatan Medan Helvetia.

“Jujur saja, awalnya urus berkas surat keterangan ahli waris itu termasuk sederhana, tapi ternyata cukup bikin capek. Harus ke kelurahan dulu, lalu masih ada berkas yang diminta lagi di kecamatan, jadi rasanya bolak-balik terus. Maka sebaiknya kita harus mengetahui lebih dahulu berkas-berkas apa saja yang sekiranya diperlukan di kelurahan dan kecamatan, agar nantinya tidak ada proses bolak-balik. Kalau untuk biaya resmi memang tidak ada yang jelas, tapi tetap saja masyarakat harus keluar uang sendiri untuk fotokopi, transport, membeli materai, dan waktu yang habis di jalan.”

Kemudian berdasarkan hasil wawancara yang diperoleh pada hari Selasa, tanggal 17 Maret 2026 Pukul 10.30 WIB dengan Bapak David Surya Darma Nainggolan, S.STP Selaku Lurah Sei Sikambing C-II. Beliau menambahkan penjelasan bahwa:

“Pemantauan terhadap proses pengurusan surat keterangan ahli waris dilakukan secara berkala oleh pimpinan, baik di tingkat kelurahan maupun kecamatan. Dan sebagai lurah, saya biasanya melakukan pengawasan melalui pemeriksaan administrasi berkas sebelum diteruskan ke kecamatan, koordinasi dengan kepala lingkungan terkait kebenaran data ahli waris, serta komunikasi dengan pegawai yang menangani pelayanan administrasi, dan juga Pemantauan ini penting untuk memastikan bahwa proses pelayanan berjalan sesuai prosedur dan tidak terjadi kesalahan administrasi. Kalau dari pengalaman di lapangan, kelancaran pengurusan Surat Keterangan Ahli Waris itu sangat bergantung beberapa hal sekaligus. Pertama, kelengkapan berkas dari masyarakat; kalau ada dokumen yang kurang atau salah, proses pasti terhambat. Kedua, kemampuan dan jumlah petugas yang menangani, karena butuh orang yang teliti dan paham prosedur. Ketiga, koordinasi antara Kepala Lingkungan, Kelurahan, dan Kecamatan yang harus berjalan lancar agar berkas tidak bolak-balik. Keempat, kondisi sosial keluarga pemohon, terutama kalau ada konflik atau ketidaksepakatan antar ahli waris. Kelima, sarana dan prasarana pelayanan yang memadai. Nah, kalau semua faktor ini terpenuhi dengan baik, biasanya proses pengurusan SKAW bisa berjalan lebih cepat dan tertib bagi masyarakat.

Kemudian berdasarkan hasil wawancara yang diperoleh pada hari Selasa, tanggal 17 Maret 2026 Pukul 11.00 WIB dengan Bapak Harimanto Leonardo Tarigan Selaku Pengelola Data dan Informasi di kantor kelurahan Sei Sikambing C-II. Beliau menyatakan bahwa:

“Kalau saya, karena saya ngerjain kan, tetap dari awal sampai dengan selesai saya pantau terus. Karena yang konsep pernyataannya saya, nanti yang naikkan untuk tanda tangan Kelurahan pun ngantar ke kantor Camat juga saya. Jadi nanti setelah ahli waris selesai pun, ke warganya pun nanti saya yang menyerahkan gitu. dari awal sampai akhir tetap berulang dimonitoring. Faktor yg mempengaruhi Kepatuhan pemohon terhadap persyaratannya sih. Dan kalau bisa, syaratnya lengkap dan di situ nggak ada sengketa di dalamnya, jadi aman gitu ibaratnya. Nggak ada kendala lah. Biasanya masyarakat tuh banyak agak komplain atau keberatan untuk melengkapi

persyaratannya karena untuk buat ahli waris sendiri kan persyaratannya termasuk banyak, rumit. Kayak buat akte kematian yang sudah meninggal, baru buku nikah. Kadang pemohon ini orang tuanya kadang ada yang tidak memiliki buku nikah. Jadi kadang itulah yang faktor-faktor yang membuat keterlambatan itu atau keberatan masyarakat. Sama kayak akte lahir juga, kadang yang udah tua-tua kan nggak punya akte lahir lagi, jadi mereka mesti buat dulu ke Capil. Itulah, gitu sih”.

4.1.3. Perbandingan Pelaksanaan Dengan Standar

Berdasarkan hasil wawancara yang dilakukan pada hari Senin, 16 Maret 2026 Pukul 10.30 WIB yang dilakukan dengan Bapak Tarandy Ershad Siregar S.STP., M.Si selaku Sekretaris Camat di kantor kecamatan mewakili Camat dalam wawancara penelitian ini beliau menyatakan bahwa:

”Untuk perbandingan antara standar waktu pelayanan dengan kondisi di lapangan, sebenarnya kalau berkasnya lengkap, prosesnya tidak terlalu lama. Yang sering membuatnya jadi lebih panjang itu justru kalau syarat-syaratnya belum lengkap. Jadi, wajar saja kalau di lapangan waktunya kadang lebih lama dari standar yang sudah ditetapkan. Kalau soal kepatuhan pegawai terhadap SOP, saya menilai pegawai yang menangani urusan proses surat keterangan ahli waris ini sudah cukup paham dengan prosedurnya. Para pegawai pengurusan juga tidak sembarangan mengambil keputusan di luar arahan pimpinan. Di lapangan juga sering kami temui masyarakat yang meminta agar SKAW tetap diproses walaupun syaratnya belum lengkap. Misalnya hanya membawa fotokopi, dokumen yang sudah rusak, atau bahkan dokumen yang hilang. Hal ini biasanya karena surat tersebut memang sedang mereka butuhkan untuk urusan lain yang mendesak. Dalam kondisi seperti itu, biasanya keputusan awal ada di kelurahan.”

Berdasarkan hasil wawancara yang dilakukan pada hari Senin, 16 Maret 2026 Pukul 11.30 WIB yang dilakukan dengan Bapak Muhammad Ludfi, ST, M.M selaku Kepala SubBagian Umum di kantor kecamatan Beliau menjelaskan bahwa:

“Kalau soal perbandingan standar waktu pelayanan dengan realitas di lapangan, kalau berkasnya lengkap prosesnya nggak lama, tapi yang bikin bertele-tele justru karena berkas tidak lengkap, sehingga waktu yang terjadi di lapangan sering lebih lama dari standar yang seharusnya. Terkait kepatuhan pegawai terhadap SOP, saya menilai kompetensi petugas sudah

cukup, karena yang menangani ahli waris biasanya orang yang paham benar prosedur dan tidak sembarangan mengambil keputusan di luar arahan pimpinan, jadi secara umum pelaksanaan pelayanan masih mengikuti aturan, meskipun tetap ada upaya penyesuaian dalam kasus tertentu di tingkat Kelurahan ketika berkas tidak bisa dilengkapi secara sempurna. Kalau saya ceritakan dari pengalaman di lapangan, memang sering ditemui masyarakat yang memaksa SKAW diterbitkan meskipun persyaratan belum lengkap, misalnya hanya fotokopi, dokumen rusak, atau dokumen yang hilang, karena mereka memang sudah butuh surat itu untuk keperluan lain yang mendesak. Dalam kondisi seperti ini, biasanya keputusan diambil di tingkat Kelurahan, apakah tetap bisa diberi kelonggaran atau perlu dicari pengganti lain atas dokumen yang tidak ada, karena sampai di Kecamatan kami hanya melakukan pengecekan ulang setelah Kelurahan sudah menandatangani berkas”.

Kemudian berdasarkan hasil wawancara yang dipeoleh pada hari Senin, tanggal 16 Maret 2026 Pukul 13.20 WIB dengan Ibu Adi Neng Sriati selaku Kepala Lingkungan II Sei Sikambing C–II. Beliau menyatakan bahwa:

“Kalau saya lihat dari pengalaman sebagai Kepala Lingkungan, Perbandingan standar waktu penerbitan SKAW sekitar 14–15 hari kerja kalau di lapangan itu sebenarnya masih tergolong sesuai, tapi bersifat kondisional, artinya sangat tergantung kelengkapan berkas dan kecocokan data pemohon; kalau berkas lengkap dan datanya jelas, ya prosesnya bisa tepat waktu, tapi kalau ada yang kurang atau harus diperbaiki, pasti lebih lama. Untuk kasus masyarakat yang memaksa SKAW diterbitkan meskipun persyaratan belum lengkap, saya akui itu pernah terjadi, mungkin 1–2 kali, mereka mau cepat keluar suratnya, tapi kami tetap tidak bisa menerima begitu saja, soalnya syaratnya memang harus sesuai dengan SOP yang sudah ditetapkan. Jadi, meskipun mereka memaksa, kami tetap menolak kalau berkas belum lengkap. Terkait kepatuhan terhadap SOP, selama ini tidak ada penyimpangan yang sifatnya terstruktur; pegawai yang menangani tetap mengikuti prosedur, dan kami di lingkungan juga tidak menemukan praktik-praktik di luar standar, sehingga dari sisi kepatuhan SOP, pelaksanaan pelayanan SKAW masih berjalan sesuai aturan yang berlaku”.

Kemudian berdasarkan hasil wawancara yang diperoleh pada hari Senin, tanggal 16 Maret 2026 Pukul 14.00 WIB dengan Ibu Yoanni Safitri, Selaku Masyarakat Kelurahan Sei Sikambing C II, Kecamatan Medan Helvetia.

“Soal biaya memang tidak ada yang dipungut oleh para pegawai kecamatan ataupun kelurahan. Hanya saja seperti ada beberapa berkas administrasi yang memerlukan materai 10.000 kalau tidak salah memerlukan 10 lembar materai, memerlukan pas photo, dan photocopy berkas-berkas. Dan hanya biaya-biaya yang dikeluarkan oleh para pemohon seperti biaya ongkos saja. Kemudian kalau untuk materai 10.000 benar-bener digunakan untuk administrasi ya mungkin jadi termasuk transparan”.

Kemudian berdasarkan hasil wawancara yang diperoleh pada hari Selasa, tanggal 17 Maret 2026 Pukul 10.30 WIB dengan Bapak David Surya Darma Nainggolan, S.STP Selaku Lurah Sei Sikambing C-II. Beliau menambahkan penjelasan bahwa:

“Kalau dari sisi pengelolaan pelayanan SKAW, kami di Kelurahan memang selalu membandingkan standar waktu pelayanan dengan kondisi yang terjadi di lapangan, terutama dari proses verifikasi berkas itu sendiri. Kalau dokumen pemohon lengkap dan tidak ada sengketa antar ahli waris, prosesnya biasanya justru lebih cepat dibanding standar waktu yang ditetapkan, tapi kalau ada klarifikasi tambahan atau data yang perlu dicek ulang, waktu penyelesaian bisa mendekati atau bahkan melebihi batas standar. Makanya kami selalu mengevaluasi waktu pelayanan sebagai bahan untuk memperbaiki dan meningkatkan kualitas layanan. Dalam praktik di lapangan, memang ada masyarakat yang ingin SKAW segera keluar meskipun persyaratannya belum sepenuhnya lengkap, tetapi kami tetap berpegang pada SOP; petugas akan menjelaskan secara jelas bahwa dokumen harus lengkap dan valid terlebih dahulu sebelum proses bisa dilanjutkan, supaya administrasi tetap tertib dan terhindar dari potensi masalah hukum di kemudian hari. Secara umum, pegawai di Kelurahan maupun Kecamatan berusaha menjalankan pelayanan sesuai SOP yang sudah ditetapkan, meskipun tetap perlu pengawasan dan pembinaan berkelanjutan agar mereka terus menjaga disiplin dan profesionalisme dalam melayani masyarakat”.

Kemudian berdasarkan hasil wawancara yang diperoleh pada hari Selasa, tanggal 17 Maret 2026 Pukul 11.00 WIB dengan Bapak Harimanto Leonardo Tarigan Selaku Pengelola Data dan Informasi di kantor kelurahan Sei Sikambing

C-II. Beliau menyatakan bahwa:

“Kalau dari pengalaman saya, perbandingan standar waktu pelayanan SKAW dengan kondisi di lapangan sebenarnya diupayakan agar tetap sama; misalnya kalau di SOP tertulis 7 hari, ya di lapangan juga berusaha selesai dalam 7 hari, tetapi semuanya dimulai setelah berkas benar-benar diverifikasi dan lengkap. Kami tidak langsung menerima berkas yang belum selesai, karena kalau ditahan duluan, nanti masyarakat harus bolak-balik untuk melengkapi, dan justru itu yang membuat waktu makin lama. Jadi, setelah semua dokumen dirasa lengkap, barulah berkas masuk ke proses penerbitan. Terkait kasus masyarakat yang memaksa SKAW diterbitkan meskipun persyaratan belum lengkap, memang terkadang ada, kadang mereka bertanya, “Nggak bisa cuma dengan ini saja?” atau merasa syaratnya terlalu banyak, tetapi akhirnya kami tetap menjelaskan bahwa berkas harus dipenuhi dulu, dan kami cuma bisa membantu mengarahkan apa yang masih kurang. Jadi, mereka yang harus menyelesaikan berkas, baru setelah itu proses berjalan. Mengenai kepatuhan pegawai terhadap SOP pelayanan SKAW, sejauh ini penyimpangan seperti keluar dari prosedur itu jarang terjadi; secara umum pegawai tetap berjalan sesuai standar yang sudah ditetapkan, sehingga pelayanan SKAW di Kelurahan berjalan relatif tertib dan mengikuti aturan yang berlaku”.

4.1.4. Memperbaiki Penyimpangan Dengan Tindakan Yang Tepat Bila Terdapat Penyimpangan

Berdasarkan hasil wawancara yang dilakukan pada hari Senin, 16 Maret 2026 Pukul 10.30 WIB yang dilakukan dengan Bapak Tarandy Ershad Siregar S.STP., M.Si Selaku Sekretaris Camat di kantor kecamatan mewakili Camat dalam wawancara penelitian ini beliau menyatakan bahwa:

“Kalau menurut saya, untuk kasus masyarakat yang memaksa agar surat keterangan tetap diterbitkan walaupun persyaratannya belum lengkap, atau ada masalah di antara para ahli waris, itu biasanya lebih banyak ditangani di kelurahan. Sebab, proses pemeriksaan berkas awal dan pertimbangan pertama memang dilakukan di sana. Kecamatan hanya menerima berkas yang sudah ditandatangani oleh Lurah. Setelah itu, keputusan awal tetap

berada di kelurahan, sedangkan kecamatan berperan dalam pengecekan ulang dan pemberian petunjuk apabila dibutuhkan. Untuk perbaikan kalau ada kesalahan pada administrasi, selama ini kami terus melakukan pembinaan dan pengawasan. Camat bersama saya sebagai Sekretaris Camat biasanya memberikan arahan langsung kepada seksi yang menangani urusan ahli waris agar lebih teliti dalam bekerja, dan adanya rapat internal antara kecamatan dan kelurahan terkait seksi pengurusan surat keterangan ahli waris. Jadi, setiap ada kendala atau masalah di lapangan, hal itu langsung kami jadikan bahan evaluasi supaya ke depan pelayanan bisa lebih baik dan lebih tertib.”

Berdasarkan hasil wawancara yang dilakukan pada hari Senin, 16 Maret 2026 Pukul 11.30 WIB yang dilakukan dengan Bapak Muhammad Ludfi, ST, M.M selaku Kepala SubBagian Umum di kantor kecamatan Beliau menjelaskan bahwa:

“Menurut saya sebagai Kasubbag Umum, kasus masyarakat yang memaksa SKAW padahal persyaratan belum lengkap atau ada konflik ahli waris itu sebenarnya lebih banyak ditangani di Kelurahan, karena semua kelengkapan berkas diperiksa dan diputuskan di sana. Kecamatan hanya menerima berkas yang sudah ditandatangani Lurah, tapi kalau Kelurahan menemui kendala, mereka biasanya tetap konsultasi ke Kecamatan, dan keputusan akhir tetap di Kelurahan. Untuk perbaikan kesalahan administrasi, sejauh ini pembinaan dan peningkatan kapasitas dilakukan oleh Sekretaris Camat dan Camat langsung terhadap seksi yang menangani ahli waris, sehingga setiap ada masalah atau kendala, jadi bahan evaluasi dan perbaikan di Kecamatan. Soal masukan masyarakat, kami buka lebar, baik lewat SP4N-LAPOR!, surat, maupun warga yang datang langsung ke kantor camat untuk menanyakan syarat, mengeluh, atau memberi saran, karena banyak warga yang lebih dulu datang ke Kecamatan sebelum ke Kelurahan; semua kritik dan saran itu kami jadikan bahan untuk memperbaiki sistem pelayanan dan pengawasan pengurusan SKAW di Kecamatan dan Kelurahan”.

Gambar 4. 1 Web LAPOR! (SP4N-LAPOR)

Sumber : <https://www.lapor.go.id/instansi/pemerintah-kota-medan>

Gambar 4. 2 Panduan Praktis Melapor di SP4N-LAPOR!

1 Akses Layanan
Melapor bisa melalui website www.lapor.go.id, SMS ke 1708, atau aplikasi SP4N-LAPOR! di Android ataupun IOS.

2 Kronologi Laporan
Tuliskan laporan dengan jelas dan lengkap, mulai dari kejadian awal hingga kondisi terakhir.

3 Waktu & Tempat
Agar laporan lebih akurat, sertakan waktu (tanggal & jam) serta lokasi kejadian.

4 Bahasa yang Baik
Tuliskan laporan menggunakan bahasa yang sopan, jelas, serta sesuai dengan kaidah bahasa Indonesia.

5 Bukti Pendukung
Apabila ada, lampirkan bukti berupa foto, video, atau dokumen yang relevan.

6 Kirim & Verifikasi
Kirim laporan dan tunggu proses verifikasi oleh petugas, setelah itu akan ditindaklanjuti oleh instansi terkait.

Melayani, Profesional, Terpercaya

@atrbpnsunut @kanwilbpnsunut @kanwil.bpn.sumut

Sumber : <https://kot-medan.atrbpn.go.id/panduan-praktis-melapor-di-sp4n-lapor>

Kemudian berdasarkan hasil wawancara yang dipeoleh pada hari Senin, tanggal 16 Maret 2026 Pukul 13.20 WIB dengan Ibu Adi Neng Sriati selaku Kepala Lingkungan II Sei Sikambing C–II. Beliau menyatakan bahwa:

“Kalau masyarakat memaksa SKAW padahal persyaratan belum lengkap, saya biasanya lebih dulu kasih solusi, misalnya kalau kurang ijazah atau akta lahir, mereka saya minta urus dulu dokumen yang itu, baru setelah selesai semua berkas dilengkapi ke persyaratan SKAW. Jadi, mereka tidak bisa langsung memaksa SKAW diterbitkan kalau berkasnya belum lengkap, harus ikut aturan dulu. Soal masukan masyarakat, ya semua kritik atau saran saya sampaikan ke pimpinan, supaya jadi bahan untuk memperbaiki sistem pelayanan dan mencegah kesalahan yang sama terjadi lagi di lapangan”.

Kemudian berdasarkan hasil wawancara yang diperoleh pada hari Selasa, tanggal 17 Maret 2026 Pukul 10.30 WIB dengan Bapak David Surya Darma Nainggolan, S.STP Selaku Lurah Sei Sikambing C-II. Beliau menambahkan penjelasan bahwa:

“Kalau masyarakat memaksa SKAW diterbitkan padahal persyaratannya belum lengkap atau ada konflik antar ahli waris, saya jelaskan dulu aturan administrasinya, lalu saya minta mereka melengkapi dokumen yang diperlukan. Kalau ada konflik keluarga, saya sarankan diselesaikan dulu lewat musyawarah atau jalur hukum, supaya SKAW yang keluar nanti benar-benar aman dan tidak menimbulkan masalah di kemudian hari. Untuk meningkatkan kualitas pelayanan, kami sering melakukan pengarahan pimpinan dalam rapat internal, bimbingan teknis soal administrasi, dan koordinasi antar aparat di Kelurahan dan Kecamatan, supaya semua petugas paham prosedur dan bisa melayani masyarakat dengan lebih baik. Masukan masyarakat kami anggap penting, jadi pengaduan, kritik, atau saran langsung saat pelayanan kami tampung, lalu jadikan bahan evaluasi untuk memperbaiki sistem pelayanan agar semakin efektif, transparan, dan responsif terhadap kebutuhan warga”.

Kemudian berdasarkan hasil wawancara yang diperoleh pada hari Selasa, tanggal 17 Maret 2026 Pukul 11.00 WIB dengan Bapak Harimanto Leonardo Tarigan Selaku Pengelola Data dan Informasi di kantor kelurahan Sei Sikambing C-II. Beliau menyatakan bahwa:

“Kalau ada masyarakat yang memaksa SKAW diterbitkan padahal syaratnya belum lengkap atau ada konflik, sebagai staf saya lebih dulu arahkan mereka langsung ke Lurah, karena keputusan akhir memang di tangan beliau. Kalau sampai ada sengketa serius, biasanya SKAW tidak akan dikeluarkan dulu, supaya tidak menimbulkan masalah di kemudian hari, jadi mereka harus menyelesaikan konflik keluarga sebelum urusan suratnya dilanjutkan. Soal perbaikan kesalahan, sejauh ini sosialisasi dan sharing soal administrasi pelayanan masih berjalan secara internal saja, dari Kelurahan ke Kecamatan, untuk mengevaluasi hal-hal yang perlu dilengkapi, tapi belum sampai ada dalam bentuk peraturan walikota khusus. Untuk masukan masyarakat, kami menyediakan kotak saran dan kritik, jadi semua saran yang masuk kami tampung dan jadikan bahan perbaikan pelayanan ke depan, supaya pelayanan SKAW di Kelurahan bisa lebih baik dan lebih responsif terhadap kebutuhan warga”.

4.2 Pembahasan

Di bagian ini hasil dari penyajian data yang akan dianalisis dengan tetap mengacu kepada hasil data sesuai dengan fokus yang ada dalam penelitian. Seluruh data yang disajikan diperoleh selama penelitian, baik dengan melakukan wawancara kepada informan penelitian.

4.2.1. Menentukan standar kinerja

Menentukan standar kinerja merupakan perencanaan tolak ukur untuk merancang pengawasan, maka secara logis hal irri berarti bahwa langkah pertama dalam proses pengawasan adalah menyusun rencana. Perencanaan yang dimaksud disini adalah menentukan standar. (Sururama, R., & Amalia, 2020)

Berdasarkan hasil penelitian yang dilakukan oleh penulis di kantor Kelurahan dan kecamatan Medan Helvetia, dapat diketahui bahwa standar kinerja pengurusan Surat Keterangan Ahli Waris sudah terstruktur dengan baik melalui SOP tertulis yang jelas, mencakup persyaratan lengkap seperti fotokopi akta kematian, KTP, KK, akta lahir anak, buku nikah, serta dokumen saksi, dengan proses alur vertikal dari lingkungan/Kepala Lingkungan ke Kelurahan (verifikasi awal dan penandatanganan Lurah, sekitar 5-7 hari kerja) lalu ke Kecamatan (pengecekan ulang dan penandatanganan Camat). Sosialisasi dilakukan secara rapat internal, pengarahan pimpinan, serta penjelasan langsung oleh Kepala Lingkungan kepada masyarakat. Standar waktu penyelesaian 14-21 hari dinilai sesuai dengan standar dan berkas permohonan dapat diterima jika berkas lengkap, valid, serta bebas sengketa keluarga, Adapun faktor utama penundaan berasal dari ketidaklengkapan dokumen pemohon, ketidaksesuaian tanda tangan dengan KTP,

atau perbedaan keterangan yang memerlukan verifikasi lapangan tambahan; hal ini menegaskan bahwa kecepatan pengurusan sangat bergantung pada kesadaran masyarakat dalam mempersiapkan berkas secara benar dan sesuai yang diberikan oleh petugas dalam menerapkan SOP secara teliti, tanpa upaya pemersulitan.

4.2.2. Mengukur pelaksanaan dari hasil yang dicapai

Mengukur pelaksanaan dari hasil yang dicapai merupakan Langkah kedua dalam pengawasan adalah mengukur atau mengevaluasi kinerja yang dicapai terhadap standar yang telah ditentukan. Pengukuran kinerja adalah aktivitas konstan dan kontinu bagi sebagian besar organisasi. Agar pengawasan berlangsung efektif, ukuran-ukuran kinerja harus valid. Kinerja karyawan biasanya diukur berbasis kuantitas dan kualitas output, tetapi bagi banyak pekerjaan, pengukuran kinerja harus lebih mendetail (Sururama, R., & Amalia, 2020).

Berdasarkan hasil penelitian yang dilakukan oleh penulis di kantor Kelurahan dan kecamatan Medan Helvetia, dapat diketahui bahwa Mengukur pelaksanaan pelaksanaan dari hasil yang dicapai pada pengurusan surat keterangan ahli waris dilakukan melalui pemantauan administrasi harian (penerimaan berkas hingga stempel selesai), pengawasan berkala oleh pimpinan (pemeriksaan berkas, koordinasi dari kepala lingkungan, kelurahan, lalu kecamatan juga pada masyarakat, dan komunikasi pegawai), kemudian adanya monitoring langsung oleh petugas dari awal hingga penyerahan hasil, dengan dilakukannya pencatatan keluhan masyarakat sebagai indikator evaluasi untuk perbaikan kualitas pelayanan. Faktor utama yang menjadi keberhasilan pada pengurusan surat keterangan ahli waris ini meliputi kelengkapan berkas pemohon (seperti akta kematian, buku nikah,

akte lahir yang sering kurang atau rumit didapat), kompetensi dan ketelitian pegawai, koordinasi antar-instansi (lingkungan-Kelurahan-Kecamatan), biaya materai, sarana prasarana administratif ataupun sesuai SOP, serta kondisi sosial seperti sengketa keluarga.

4.2.3. Perbandingan pelaksanaan dengan standar

Perbandingan pelaksanaan dengan standar merupakan membandingkan hasil pekerjaan karyawan (*actual result*) dengan standar yang telah ditentukan. Hasil pekerjaan karyawan dapat diketahui melalui laporan tertulis yang disusun karyawan, baik laporan rutin maupun laporan khusus. Selain itu atasan dapat juga langsung mengunjungi karyawan untuk menanyakan langsung hasil pekerjaan atau karyawan dipanggil untuk menyampaikan laporannya secara lisan. Kinerja dapat berada pada posisi lebih tinggi dari, lebih rendah dari, atau sama dengan standar. (Sururama, R., & Amalia, 2020).

Berdasarkan hasil penelitian yang dilakukan oleh penulis di kantor Kelurahan dan kecamatan Medan Helvetia, dapat diketahui bahwa perbandingan Pelaksanaan dengan standar waktu pelayanan Surat keterangan ahli waris berkisar antara (14-21 hari) yakni dengan realitas di lapangan menunjukkan proses lebih cepat jika berkas lengkap dan bebas sengketa, tetapi sering melebihi batas akibat pemohon yang tidak mengikuti SOP seperti ketidaklengkapan dokumen (seperti akta kematian, buku nikah, akte lahir) yang memerlukan verifikasi ulang atau bolak-balik pemohon. Kepatuhan pegawai terhadap SOP relatif tinggi dengan kompetensi petugas yang memadai, minim penyimpangan terstruktur, dan penolakan tegas terhadap permintaan masyarakat yang memaksa penerbitan tanpa

syarat lengkap untuk hindari risiko hukum, meskipun ada penyesuaian kasus tertentu di Kelurahan guna fasilitasi pelayanan. Secara keseluruhan, hasil pada pelayanan bergantung pada kelengkapan berkas awal para pemohon, serta pengawasan berkelanjutan untuk menjaga disiplin dan mematuhi SOP yang berlaku.

4.2.4. Memperbaiki penyimpangan dengan tindakan korektif

Memperbaiki penyimpangan dengan tindakan korektif merupakan salah satu Proses pengawasan yang harus ada dan tidak lengkap jika tidak ada tindakan perbaikan terhadap penyimpangan-penyimpangan yang terjadi. Setelah membandingkan kinerja dengan standar, manajer dapat memilih salah satu tindakan: mempertahankan status quo (tidak melakukan apa-apa), mengoreksi penyimpangan, atau mengubah standar. Tindakan perbaikan diartikan sebagai tindakan yang diambil untuk menyesuaikan hasil pekerjaan nyata yang menyimpang agar sesuai dengan standar atau rencana yang telah ditetapkan sebelumnya. Untuk melaksanakan tindakan perbaikan, maka harus diketahui apa yang menyebabkan penyimpangan. (Sururama, R., & Amalia, 2020).

Berdasarkan hasil penelitian yang dilakukan oleh penulis di kantor Kelurahan dan kecamatan Medan Helvetia, dapat diketahui bahwa memperbaiki penyimpangan dengan tindakan jika terdapat penyimpangan seperti penanganan kasus masyarakat yang memaksa penerbitan surat keterangan ahli waris meski berkas belum lengkap atau ada konflik ahli waris ditangani utama di Kelurahan melalui penjelasan aturan, arahan pelengkapan dokumen (seperti akta lahir/ijazah), musyawarah keluarga, atau penolakan tegas dari para pegawai dan pengurus untuk

menghindari risiko hukum dikemudian hari, kemudian langkah selanjutnya proses pengurusan surat keterangan ahli waris di Kecamatan hanya verifikasi akhir pascatanda tangan Lurah. Upaya untuk meningkatkan kualitas pelayanan, adanya pengarahan pimpinan dalam rapat internal, serta evaluasi internal dari Kelurahan ke Kecamatan. Masukan masyarakat ditampung luas melalui web SP4N-LAPOR!, kunjungan langsung kepada pegawai, ataupun laporan dari masyarakat kepada kepala lingkungan setempat. Masukan masyarakat kemudian dijadikan bahan evaluasi untuk tingkatkan pelayanan yang efektif, dan responsif terhadap kebutuhan warga.

BAB V

PENUTUP

5.1. Simpulan

Berdasarkan hasil penelitian, pembahasan, dan wawancara yang telah dilakukan, maka peneliti mencoba untuk menarik beberapa kesimpulan dari uraian-uraian yang telah dikemukakan pada bab- bab sebelumnya, adapun simpulan dari penelitian ini adalah :

1. Standar kinerja pengurusan surat keterangan ahli waris di Kecamatan Medan Helvetia khususnya di kelurahan Sei Sikambing C II jelas melalui SOP tertulis dengan persyaratan lengkap seperti akta kematian, KTP/KK, akta lahir anak, buku nikah, dan dokumen saksi.
2. Sosialisasi efektif melalui Camat dan Lurah, rapat internal, dan penjelasan langsung oleh Kepala Lingkungan kepada masyarakat non-digital.
3. Pengukuran pelaksanaan sistematis meliputi pemantauan administrasi harian oleh pegawai (penerimaan hingga stempel), *controlling* atau pengawasan langsung berkala oleh lurah dan camat, serta pencatatan keluhan dan masukan masyarakat ditampung sebagai indikator evaluasi, antara lain melalui SP4N-LAPOR!, dan laporan kepada kepala lingkungan setempat serta dijadikan bahan evaluasi untuk perbaikan berkelanjutan.
4. Kepatuhan pegawai terhadap SOP tinggi dengan minim penyimpangan, kompetensi memadai, dan penolakan tegas terhadap penerbitan paksa untuk hindari kesalahan administratif/hukum.

5. Standar waktu pengurusan 14-21 hari realistis jika berkas pemohon lengkap dan valid, tetapi sering melebihi batas akibat ketidaklengkapan dokumen, verifikasi lapangan, atau adanya sengketa antar ahli waris.

5.2 Saran

Berdasarkan penelitian di atas maka ada beberapa saran ataupun rekomendasi yang disarankan peneliti diantaranya sebagai berikut:

1. Integrasikan layanan SKAW dengan aplikasi Pemerintah Daerah untuk submit berkas online, monitoring progres, dan notifikasi otomatis guna kurangi antrean fisik dan tingkatkan efisiensi.
2. Tingkatkan pembinaan kompetensi pegawai melalui bimbingan teknis berkala, workshop verifikasi administrasi, simulasi penanganan konflik keluarga, dan sertifikasi SOP untuk jaga disiplin profesionalisme.
3. Sosialisasi persyaratan/prosedur melalui media digital (website/aplikasi), dan juga spanduk publik.

DAFTAR PUSTAKA

- Ali, K., & Saputra, A. (2020). Tata kelola pemerintahan desa terhadap peningkatan pelayanan publik di Desa Pematang Johar. *Warta Dharmawangsa*, 14(4), 602-614.
- Amalia, R. R., & Izharsyah, J. R. (2022). *Fungsi Directing Kepala Desa Dalam Pelaksanaan Program SDGs (Sustainable Development Goals) di Desa Tani Makmur Rengat Barat The Directing Function Of The Village Head In The Implementation Of The SDGs (Sustainable Development Goals) Program In Tani M. 1(1)*, 38–45.
- Amelia Putri. (2023). *Pengaruh Reward Dan Motivasi Kerja Terhadap Kepuasan Kerja Di Badan Kepegawaian Dan Pengembangan Sumber Daya Manusia Kabupaten Subang*. 16–45.
- Amrizal, D. (2019). *Metode penelitian sosial bagi administrasi publik*. Lembaga Penelitian dan Penulisan Ilmiah AQLI.
- Dinata, R. R., Achmad, M., Maryani, D., & Sartika, I. (2025). *Evaluation of Governance of Local Government Information System in Ministry of Home Affairs of the Republic of Indonesia*. 6(6), 110–127.
- Guspidawati, L. (2025). *Urgensi surat keterangan ahli waris terhadap kepemilikan harta dalam kompilasi hukum islam perspektif masalah al-mursalah*.
- Mahendra, R. I., Rato, D., & Susanti, D. O. (2024). Kewenangan Kepala Desa Dan Camat Dalam Pembuatan Surat Keterangan Ahli Waris. *Mimbar Yustitia: Jurnal Hukum dan Hak Asasi Manusia*, 8(1), 66–79. <https://doi.org/10.52166/mimbar.v7i2>
- Priyanti, S. E. (2019). Tinjauan Yuridis Penggolongan Penduduk Dalam Pembuatan Keterangan Waris. *Jurnal Lex Renaissance*, 4(1), 226–247. <https://doi.org/10.20885/jlr.vol4.iss1.art12>

- Putri, N. U. (2024). (2022). *Aspek Hukum Pengurusan Surat Pernyataan Ahli Waris Di Wilayah Kecamatan Manguharjo. S1 Thesis, Universitas Pgri Madiun.* 6, 1–13.
- Rifaldi Dwi Syahputra, & Nuri Aslami. (2023). Prinsip-Prinsip Utama Manajemen George R. Terry. *Manajemen Kreatif Jurnal*, 1(3), 51–61. <https://doi.org/10.55606/makreju.v1i3.1615>
- Sadikin, A., Misra, I., & Hudin, M. S. (2020). *Pengantar Manajemen*.
- Saputra, K. Ali Dan Agung. (2020). *Tata Kelola Pemerintahan Desa Terhadap Peningkatan Pelayanan Publik Di Desa Pematang Johar.* 14, 564–584.
- Sururama, R., & Amalia, R. (2020). (2020). *Buku Pengawasan Pemerintahan.* <http://eprints2.ipdn.ac.id/id/eprint/488/1/Buku%20Pengawasan%20Pemerintahan.pdf>.
- Sarinah, M. (2017). *Pengantar Manajemen.* Yogyakarta: CV Budi Utama.
- Terry, G. R. (2021). *Dasar-Dasar Manajemen Edisi Revisi.* Bumi Aksara.

LAMPIRAN

DOKUMENTASI DI KANTOR KECAMATAN MEDAN HELVETIA



Sumber : Wawancara Dan Foto Bersama Bapak Tarandy Ershad Siregar S.STP., M.Si Selaku Sekretaris Camat Kecamatan Medan Helvetia Mewakili Bapak Camat Dalam Wawancara Penelitian.



Sumber : Wawancara dan Foto Bersama Bapak Muhammad Ludfi, ST, M.M Selaku Kasubbag Umum.

DOKUMENTASI DI KANTOR KELURAHAN SEI SIKAMBING C-II

Sumber : Wawancara dan Foto Bersama Bersama Ibu Adi Neng Sriati Selaku Kepala Lingkungan II Sei Sikambing C- II



Sumber : Wawancara dan Foto Bersama Bapak David Surya Darma Naiggolan, S.STP Selaku Lurah Sei Sikambing C- II



Sumber : Wawancara dan Foto Bersama Bapak Harimanto Leonardo Tarigan Selaku Pengelola Data dan Informasi.



Sumber : Wawancara dan Foto Bersama Ibu Yoanni Safitri Selaku Masyarakat yang pernah mengurus Surat Keterangan Ahli Waris

SK-1



MAJELIS PENDIDIKAN TINGGI PENELITIAN & PENGEMBANGAN PIMPINAN PUSAT MUHAMMADIYAH
UNIVERSITAS MUHAMMADIYAH SUMATERA UTARA
FAKULTAS ILMU SOSIAL DAN ILMU POLITIK
 UMSU Terakreditasi Unggul Berda'arar. Keputusan Badan Akreditasi Nasional Perguruan Tinggi No. 1913/SK/BAN-PT/Ak.KP/PT/XI/2022
 Pusat Administrasi: Jalan Mukhtor Basri No. 3 Medan 20238 Telp. (061) 6622400 - 66224567 Fax. (061) 6625474 - 6631003
<https://fisip.umsu.ac.id> ✉ fisip@umsu.ac.id 📠 umsumedan 📧 umsumedan 📺 umsumedan 📺 umsumedan

Sk-1

**PERMOHONAN PERSETUJUAN
 JUDUL TUGAS AKHIR MAHASISWA
 (SKRIPSI DAN JURNAL ILMIAH)**

Kepada Yth. Medan, 05 November 2025.
Bapak/Ibu
Ketua Program Studi Ilmu Administrasi Publik
FISIP UMSU
 di
 Medan.

Assalamu'alaikum wr. wb.

Dengan hormat, Saya yang bertanda tangan di bawah ini Mahasiswa Fakultas Ilmu Sosial dan Ilmu Politik UMSU :

Nama Lengkap : Ade Williamie Putri
 NPM : 2203100053
 Program Studi : Ilmu Administrasi Publik
 Tabungan sks : 125 sks, IP Kumulatif 3,72

Mengajukan permohonan persetujuan judul Tugas Akhir Mahasiswa (Skripsi Dan Jurnal Ilmiah):

No	Judul yang diusulkan	Persetujuan
1	Fungsi Controlling Camat Dalam Proses Pengurusan Surat Keterangan Ahli Waris Di Kecamatan Medan Helvetia	7/11 2025 Acc ✓
2	Efektivitas Kualitas Pelayanan Administrasi Kepegawaian Terhadap Kepuasan Masyarakat Di Kantor Camat Medan Helvetia	
3	Efektivitas Kualitas Pelayanan SIBISA/SIDUTA online Terhadap Kinerja Masyarakat di Kecamatan Medan Petisah	

Bersama permohonan ini saya lampirkan :

- Tanda bukti lunas beban SPP tahap berjalan;
- Daftar Kemajuan Akademik/Transkrip Nilai Sementara yang disahkan oleh Dekan.

Demikianlah permohonan Saya, atas pemeriksaan dan persetujuan Bapak/Ibu, Saya ucapkan terima kasih. *Wassalam.*

Rekomendasi Ketua Program Studi:
 Diteruskan kepada Dekan untuk
 Penetapan Judul dan Pembimbing.
 Medan, tgl.20...

Ketua,

 (Aranda Mahardika, S.Sos., M.P.)
 NIDN: 0129

Pemohon

 (... Ade Williamie Putri ...)
 Dosen Pembimbing yang ditunjuk
 Program Studi:

(... Dr. Agung Saputra, S.Sos., M.AP
 NIDN:

ps: Dr. Agung Saputra M.A.P.

SK-2


UMSU

Unggul | Cerdas | Terpercaya

Bila mengutip surat ini agar disebutkan nomor dan tanggalnya

MAJELIS PENDIDIKAN TINGGI PENELITIAN & PENGEMBANGAN PIMPINAN PUSAT MUHAMMADIYAH

UNIVERSITAS MUHAMMADIYAH SUMATERA UTARA
FAKULTAS ILMU SOSIAL DAN ILMU POLITIK

UMSU Terakreditasi Unggul Berdasarkan Keputusan Badan Akreditasi Nasional Perguruan Tinggi No. 174/SK/BAN-PT/Ak.Pj/PT/III/2024

Pusat Administrasi: Jalan Mukhtar Basri No. 3 Medan 20238 Telp. (061) 6622400 - 66224567 Fax. (061) 6625474 - 6631003

<https://fisip.umsu.ac.id>
fisip@umsu.ac.id
[umsumedan](#)
[umsumedan](#)
[umsumedan](#)
[umsumedan](#)

Sk-2

SURAT PENETAPAN JUDUL DAN PEMBIMBING
TUGAS AKHIR MAHASISWA
(SKRIPSI DAN JURNAL ILMIAH)
Nomor : 2062/SK/IL3.AU/UMSU-03/F/2025

Dekan Fakultas Ilmu Sosial dan Ilmu Politik Universitas Muhammadiyah Sumatera Utara berdasarkan Surat Keputusan Dekan Fakultas Ilmu Sosial dan Ilmu Politik Nomor: 1964/SK/IL3.AU/UMSU-03/F/2024 Tanggal 04 Djumadil Awwal 1446H/ 06 November 2024 M Tentang Panduan Penulisan Tugas Akhir Mahasiswa (Skripsi dan Jurnal Ilmiah) dan Rekomendasi Pimpinan Program Studi Ilmu Administrasi Publik tertanggal : **07 November 2025**, dengan ini menetapkan judul dan pembimbing penulisan Tugas Akhir Mahasiswa (Skripsi dan Jurnal Ilmiah) untuk mahasiswa sebagai berikut:

Nama mahasiswa	: ADE WILLIANIE PUTRI
N P M	: 2203100053
Program Studi	: Ilmu Administrasi Publik
Semester	: VII (Tujuh) Tahun Akademik 2025/2026
Judul Tugas Akhir Mahasiswa (Skripsi dan Jurnal Ilmiah)	: FUNGSI CONTROLLING CAMAT DALAM PROSES PENGURUSAN SURAT KETERANGAN AHLI WARIS DI KECAMATAN MEDAN HELVETIA
Pembimbing	: Dr. AGUNG SAPUTRA, S.Sos., M.AP.

Dengan demikian telah diizinkan menulis Tugas Akhir Mahasiswa (Skripsi dan Jurnal Ilmiah), dengan ketentuan sebagai berikut :

1. Penulisan Tugas Akhir Mahasiswa (Skripsi dan Jurnal Ilmiah) harus memenuhi prosedur dan tahapan sesuai dengan buku pedoman penulisan Tugas Akhir Mahasiswa (Skripsi dan Jurnal Ilmiah) FISIP UMSU Tahun 2024.
2. Penetapan judul dan pembimbing Tugas Akhir Mahasiswa (Skripsi dan Jurnal Ilmiah) sesuai dengan nomor yang terdaftar di Program Studi Ilmu Administrasi Publik: 027.22.310 tahun 2025.
3. Penetapan judul, pembimbing dan naskah Tugas Akhir Mahasiswa (Skripsi dan Jurnal Ilmiah) dinyatakan batal apabila tidak selesai sebelum masa kadaluarsa atau bertentangan dengan peraturan yang berlaku.

Masa Kadaluarsa tanggal: 07 Mei 2026.

Ditetapkan di Medan,
 Pada Tanggal, 27 Djumadil Awal 1447 H
 18 November 2025 M



Asst. Prof. Dr. RIFIN SALEH., MSP.
 NIDN. 0030017402



Tembusan :

1. Ketua Program Studi Ilmu Administrasi Publik FISIP UMSU di Medan;
2. Pembimbing ybs. di Medan;
3. Pertinggal.



SK-3



MAJELIS PENDIDIKAN TINGGI PENELITIAN & PENGEMBANGAN PIMPINAN PUSAT MUHAMMADIYAH
UNIVERSITAS MUHAMMADIYAH SUMATERA UTARA
FAKULTAS ILMU SOSIAL DAN ILMU POLITIK

UMSU Terakreditasi Unggul Berdasarkan Keputusan Badan Akreditasi Nasional Perguruan Tinggi No. 1913/SK/BAN-PT/Ak.KP/PT/KI/2022
 Pusat Administrasi: Jalan Mukhtar Basri No. 3 Medan 20238 Telp. (061) 6622400 - 66224567 Fax. (061) 6025474 - 6631003
<https://fisip.umsu.ac.id> fisip@umsu.ac.id [umsu.medan](#) [umsu.medan](#) [umsu.medan](#) [umsu.medan](#)

Sk-3

PERMOHONAN
 SEMINAR PROPOSAL TUGAS AKHIR MAHASISWA
 (SKRIPSI DAN JURNAL ILMIAH)

Kepada Yth.
 Bapak Dekan FISIP UMSU
 di
 Medan.

Medan, 23 Desember 2025

Assalamu'alaikum wr. wb.

Dengan hormat, saya yang bertanda tangan di bawah ini mahasiswa Fakultas Ilmu Sosial dan Ilmu Politik UMSU:

Nama lengkap : Ade Wilianie Putri
 NPM : 2203100053
 Program Studi : Ilmu Administrasi Publik

mengajukan permohonan mengikuti Seminar Proposal Tugas Akhir Mahasiswa (Skripsi Dan Jurnal Ilmiah) yang ditetapkan dengan Surat Penetapan Judul dan Pembimbing Tugas Akhir Mahasiswa (Skripsi Dan Jurnal Ilmiah) Nomor: 027...../SK/II.3-AU/UMSU-03/F/2025.. tanggal 23 Desember 2025 dengan judul sebagai berikut :

FUNGSI CONTROLLING CAMAT DALAM PROSES PENGURUSAN
 SURAT KETERANGAN AHLI WARIS DI KECAMATAN
 MEDAN HELVETIA

Bersama permohonan ini saya lampirkan :

1. Surat Permohonan Persetujuan Judul Tugas Akhir Mahasiswa (Skripsi Dan Jurnal Ilmiah) (SK-1);
2. Surat Penetapan Judul dan Pembimbing Tugas Akhir Mahasiswa (Skripsi Dan Jurnal Ilmiah) (SK-2);
3. DKAM/ Transkrip Nilai Sementara yang telah disahkan;
4. Kartu Hasil Studi Semester 1 s/d terakhir;
5. Tanda Bukti Lunas Beban SPP tahap berjalan;
6. Tanda Bukti Lunas Biaya Seminar Proposal Tugas Akhir Mahasiswa;
7. Kartu Kuning Peninjau Seminar Proposal;
8. Semua berkas difotocopy rangkap 1 dan dimasukkan ke dalam MAP berwarna BIRU;
9. Proposal Tugas Akhir Mahasiswa yang telah disahkan oleh Pembimbing (rangkap - 3).

Demikianlah permohonan saya untuk pengurusan selanjutnya. Atas perhatian Bapak saya ucapkan terima kasih. Wassalam.

Diketahui oleh Ketua
 Program Studi

Menyetujui
 Pembimbing

Pemohon,

(Ananda Maharita S. Sasmita) (Dr. Agung Saputra, S.Sos, M.Pd) (Ade Wilianie Putri)

NIDN:

NIDN:



UNIVERSITAS MUHAMMADIYAH SUMATERA UTARA
FAKULTAS ILMU SOSIAL DAN ILMU POLITIK



UNDANGAN/PANGILAN SEMINAR PROPOSAL UJIAN TUGAS AKHIR
(SKRIPSI DAN JURNAL ILMIAH)

Nomor : 27/UND/II.3.AU/UMSU-03/F/2026

Program Studi : Ilmu Administrasi Publik
Hari, Tanggal : Rabu, 07 Januari 2026
Waktu : 13.30 WIB s.d. Selesai
Tempat : AULA FISIP UMSU Lt. 2
Pemimpin Seminar : ANANDA MAHARDIKA, S.Sos., M.SP.




No.	NAMA MAHASISWA	NOMOR POKOK MAHASISWA	PEMANGGAP	PEMBIMBING	JUDUL PROPOSAL UJIAN TUGAS AKHIR
1	ADE WILLIAMIE PUTRI	2203100059	FAIECAH NALAR RIZKY, S.Sos., M.A.	Dr. AGUNG SAPUTRA, S.Sos., M.AP.	FUNGSI CONTROLLING CAMAT DALAM PROSES PENGURUSAN SURAT KETERANGAN AHLI WARIS DI KECAMATAN MEDAN HEUVETIA
2	ADZRA ADELLA BR SINAGA	2203100045	KHAIDIR ALI, S.Sos., MPA.	Dr. AGUNG SAPUTRA, S.Sos., M.AP.	FUNGSI CONTROLLING DINAS PERHUBUNGAN DALAM MENERTIBKAN PUNGUTAN PARKIR LAR DI KABUPATEN DELI SERDANG
3	ASTHA SALSABILA	2203100046	Dr. DEDI AMRIZAL, S.Sos., M.Si.	Dr. AGUNG SAPUTRA, S.Sos., M.AP.	STRATEGI PERENCANAAN PARTISIPATIF KEPALA SEKOLAH DALAM OPTIMALISASI KINERJA GURU DI SD NEGERI 101793 DESA KLUMPANG KAMPUNG
4	KARINA AMANDA	2203100012	WINDA S MELIALA, S.Sos., MSP.	Dr. JEHAN RIDHO IZHARSYAH, S.Sos., M.Si.	IMPLEMENTASI PERATURAN BUPATI NO. 7 TAHUN 2022 TENTANG PEMBINAAN DAN PENEMPATAN TENAGA KERJA DI KABUPATEN ASAHAN
5	NOVA FITRIANI	2203100044	SYAFRUDDIN, S.Sos., M.H.	Dr. DEDI AMRIZAL, S.Sos., M.Si.	EFEKTIVITAS FUNGSI DIRECTING UNIT LAYANAN DISABILITAS DI KANTOR DINAS KETENAGAKERJAAN KOTA MEDAN

Medan, 17 Rabah 1447 H
08 Januari 2026 M
(Asesor/Asisten/D/Asisten Saleh, MSP.)
Dekan
Fakultas Ilmu Sosial dan Ilmu Politik
Universitas Muhammadiyah Sumatera Utara
MOS
STRAS
BOS-PT

SK-4

DRAFT WAWANCARA

 *Ken Dimpulawa*
13/peb 2022

DRAFT WAWANCARA PENELITIAN

Judul Penelitian Skripsi : FUNGSI CONTROLLING CAMAT DALAM PROSES
PENGURUSAN SURAT KETERANGAN AHLI WARIS DI KECAMATAN
MEDAN HELVETIA.

I. Identitas Narasumber

- A. Nama :
- B. Jabatan :
- C. Jenis Kelamin :
- D. Usia :
- E. Alamat :
- F. No. Hp :

II. Waktu Penelitian

- A. Hari/ Tanggal :
- B. Waktu :
- C. Lokasi :

III. Daftar Pertanyaan**A. Menentukan standar kinerja (penetapan standar)**

1. Bagaimana Bapak/Ibu menjelaskan standar pelayanan yang berlaku untuk pengurusan Surat Keterangan Ahli Waris (SKAW) di Kecamatan Medan Helvetia (misalnya waktu layanan, kelengkapan berkas, dan prosedur)?

2. Apakah di kecamatan/kelurahan sudah ada SOP tertulis khusus pengurusan SKAW, dan bagaimana proses sosialisasinya kepada pegawai serta masyarakat?
3. Menurut Bapak/Ibu, apakah standar waktu penyelesaian SKAW yang ditetapkan saat ini (misalnya 14–21 hari di lapangan) sudah realistis dan sesuai dengan kemampuan aparatur dan beban kerja? **Jelaskan.**

B. Mengukur pelaksanaan dari hasil yang dicapai

1. Seberapa sering Bapak/Ibu melakukan pemantauan langsung (monitoring) terhadap proses pengurusan SKAW, mulai dari penerimaan berkas sampai penerbitan surat oleh Camat?
2. Menurut pengalaman Bapak/Ibu, faktor apa saja yang paling mempengaruhi hasil pelaksanaan pengurusan SKAW (misalnya jumlah pegawai, kompetensi, sarana prasarana, atau kepatuhan pemohon pada persyaratan)?
3. Apakah keluhan masyarakat terkait keterlambatan, prosedur berbelit, atau sikap petugas dicatat dan dijadikan bahan pengukuran kualitas pelaksanaan pelayanan SKAW? Jelaskan contohnya.

C. Perbandingan pelaksanaan dengan standar

1. Apakah Bapak/Ibu pernah menemukan kasus di mana masyarakat memaksa penerbitan SKAW meskipun persyaratan belum lengkap (hanya fotokopi, dokumen rusak, atau dokumen hilang)? Bagaimana perbandingannya dengan standar yang berlaku?
2. Bagaimana Bapak/Ibu melakukan perbandingan antara standar waktu pelayanan SKAW yang ditetapkan dengan waktu penyelesaian yang benar-benar terjadi di lapangan?
3. Bagaimana Bapak/Ibu menilai kepatuhan pegawai terhadap SOP pelayanan SKAW; apakah adanya kasus yang sesuai standar atau justru sering terjadi penyimpangan prosedur?

D. Memperbaiki penyimpangan dengan tindakan korektif

1. Bagaimana Bapak/Ibu menangani kasus pemohon yang memaksa penerbitan SKAW walaupun persyaratan belum lengkap atau terdapat konflik antar ahli waris; tindakan apa yang dilakukan agar tetap sesuai SOP?
2. Apakah ada upaya peningkatan kapasitas (pelatihan, bimbingan teknis, sharing session) bagi pegawai untuk memperbaiki jika adanya kesalahan administrasi pada pelayanan SKAW?
3. Bagaimana Bapak/Ibu melibatkan masukan masyarakat (pengaduan, kritik, saran) sebagai bahan perbaikan sistem pelayanan dan pengawasan pengurusan SKAW di kecamatan/kelurahan?

E. Wawancara Kepada Masyarakat

1. Apakah Menurut Bapak/Ibu, apakah waktu penyelesaian SKAW di Kecamatan Medan Helvetia sesuai standar (14-21 hari)?
2. Bagaimana prosedur awal yang Bapak/Ibu ikuti, seperti persyaratan berkas, biaya, dan lokasi pengajuan di kecamatan atau kelurahan Sei Sikambing C II?
3. Menurut Bapak/Ibu, proses SKAW yang Bapak/Ibu alami sesuai prosedur Apakah adanya misal tambahan biaya dan sudah transparan ?

SURAT IZIN PENELITIAN



MAJELIS PENDIDIKAN TINGGI PENELITIAN & PENGEMBANGAN PIMPINAN PUSAT MUHAMMADIYAH
UNIVERSITAS MUHAMMADIYAH SUMATERA UTARA
FAKULTAS ILMU SOSIAL DAN ILMU POLITIK

UMSU Terakreditasi Unggul Berdasarkan Keputusan Badan Akreditasi Nasional Perguruan Tinggi No. 1913/SK/BAN-PT/Ak.KP/PT/XI/2022

Pusat Administrasi: Jalan Mukhtar Basri No. 3 Medan 20238 Telp. (061) 6622400 - 66224567 Fax. (061) 6625474 - 6631003

<https://fisip.umsu.ac.id> fisip@umsu.ac.id [f umsumedan](#) [u umsumedan](#) [t umsumedan](#) [u umsumedan](#)

Nomor : **385/KET/II.3.AU/UMSU-03/F/2026**

Medan, 06 Ramadhan 1447 H

Lampiran : --

23 Februari 2026 M.

Hal : **Mohon Diberikan izin
 Penelitian Mahasiswa**

Kepada Yth : **Kepala Badan Riset dan Inovasi Daerah Kota Medan**

di-

Tempat.

Bismillahirrahmanirrahim
 Assalamu'alaikum Wr. Wb.

Teriring salam semoga Bapak/Ibu dalam keadaan sehat wal'afiat serta sukses dalam menjalankan segala aktivitas yang telah direncanakan.

Untuk memperoleh data dalam penulisan Tugas Akhir Mahasiswa (Skripsi), kami mohon kiranya Bapak/Ibu berkenan memberikan izin penelitian kepada mahasiswa kami di Kantor Kecamatan Medan Helvetia, atas nama :

Nama mahasiswa : **ADE WILLIANIE PUTRI**
 N P M : 2203100053
 Program Studi : Ilmu Administrasi Publik
 Semester : VIII (Delapan) Tahun Akademik 2025/2026
 Judul Tugas Akhir Mahasiswa : **FUNGSI CONTROLLING CAMAT DALAM
 PROSES PENGURUSAN SURAT
 KETERANGAN AHLI WARIS DI
 KECAMATAN MEDAN HELVETIA**

Demikian kami sampaikan, atas perhatian dan kesediannya memberikan izin penelitian diucapkan terima kasih. Nashrun minallah, wassalamu 'alaikum wr. wb.



Cc : File.

Dekam

Dr. ARIFIN SALEH, S.Sos., MSP.
 NIDN. 0030017402





**PEMERINTAH KOTA MEDAN
BADAN RISET DAN INOVASI DAERAH**

Jalan Jenderal Besar A. H. Nasution Nomor 32 Medan Kode Pos 20143
Telepon (061) 7873439 Faksimile (061) 7873314
Laman <https://brida.medan.go.id>, Pos-el brida@medan.go.id

SURAT KETERANGAN RISET

Nomor : 000.9.2/1010

DASAR	: 1. Peraturan Daerah Kota Medan Nomor : 8 Tahun 2022, tanggal 30 Desember 2022 tentang Perubahan Atas Peraturan Daerah Kota Medan Nomor 15 Tahun 2016 Tentang Pembentukan Perangkat Daerah Kota Medan. 2. Peraturan Walikota Medan Nomor : 97 Tahun 2022, tanggal 30 Desember 2022 tentang Kedudukan, Susunan Organisasi, Tugas dan Fungsi, dan Tata Kerja Perangkat Daerah Kota Medan.
MENIMBANG	: Surat dari Dekan Fakultas Ilmu Sosial dan Ilmu Politik Universitas Muhammadiyah Sumatera Utara Nomor 385/KET/II.3.AU/UMSU-03/F/2026 Tanggal 23 Februari 2026 Perihal Mohon Diberikan Izin Penelitian Mahasiswa.
NAMA	: Ade Willianie Putri
NIM	: 2203100053
PROGRAM STUDI	: Ilmu Administrasi Publik
JUDUL	: "Fungsi Controlling Camat dalam Proses Pengurusan Surat Keterangan Ahli Waris di Kecamatan Medan Helvetia"
LOKASI	: Kelurahan Sei Sikambing C-II Kecamatan Medan Helvetia Kota Medan
LAMANYA	: 1 (satu) Bulan
PENANGGUNG JAWAB	: Dekan Fakultas Ilmu Sosial dan Ilmu Politik Universitas Muhammadiyah Sumatera Utara

Melakukan Riset, dengan ketentuan sebagai berikut :

1. Sebelum melakukan Riset terlebih dahulu harus melapor kepada pimpinan Perangkat Daerah lokasi Yang ditetapkan.
2. Mematuhi peraturan dan ketentuan yang berlaku di lokasi Riset .
3. Tidak dibenarkan melakukan Riset atau aktivitas lain di luar lokasi yang telah ditetapkan.
4. Hasil Riset diserahkan kepada Kepala Badan Riset dan Inovasi Daerah Kota Medan selambat lambatnya 2 (dua) bulan setelah Riset dalam bentuk *softcopy* atau melalui Email (brida@medan.go.id).
5. Surat Keterangan Riset dinyatakan batal apabila pemegang surat keterangan tidak mengindahkan ketentuan atau peraturan yang berlaku pada Pemerintah Kota Medan.
6. Surat Keterangan Riset ini berlaku sejak tanggal dikeluarkan.

Demikian Surat ini diperbuat untuk dapat dipergunakan sebagaimana mestinya.

Dikeluarkan di : Medan
Pada Tanggal : 04 Maret 2026



Ditandatangani secara elektronik oleh :
Kepala Badan
Riset dan Inovasi Daerah,

Benny Iskandar, ST, MT
Pembina Utama Muda (IV/c)
NIP 19740429200031008

Tembusan :

1. Wali Kota Medan.
2. Camat Medan Helvetia Kota Medan.
3. Lurah Sei Sikambing C-II Kecamatan Medan Helvetia Kota Medan.
4. Dekan Fakultas Ilmu Sosial dan Ilmu Politik Universitas Muhammadiyah Sumatera Utara.



- Dokumen ini telah ditandatangani secara elektronik, menggunakan sertifikat elektronik yang diterbitkan BSrE.
- UU ITE No. 11 Tahun 2008 Pasal 5 Ayat 1 "Informasi Elektronik dan/atau Dokumen Elektronik dan/atau hasil cetukannya merupakan alat bukti hukum yang sah."



PEMERINTAH KOTA MEDAN
KECAMATAN MEDAN HELVETIA

Jalan Beringin X Nomor 2, Medan Helvetia, Medan, Sumatera Utara 20124
 Laman <https://medanhelvetia.medan.go.id> Pos-el medanhelvetia@medan.go.id

Medan, 26 Maret 2026

Nomor : 000.9.2/0340
 Sifat : Biasa
 Lampiran : -
 Hal : Izin Riset

Yth. Universitas Muhammadiyah Sumatera Utara
 di
 Tempat

Sehubungan dengan surat Kepala Badan Riset dan Inovasi Daerah Kota Medan Nomor 000.9/1010 tanggal 4 Maret 2026.

Berkaitan dengan hal tersebut, dapat disampaikan kepada Bapak bahwa pada prinsipnya Kami tidak keberatan dan memberikan izin penelitian kepada:

Nama : Ade Willianie Putri
 NPM : 2203100053
 Program Studi : Ilmu Administrasi Publik
 Judul : "Fungsi Controlling Camat dalam Proses Pengurusan Surat Keterangan Ahli Waris di Kecamatan Medan Helvetia"
 Lokasi : Kelurahan Sei Sikambing CII Kecamatan Medan Helvetia Kota Medan
 Lamanya : 1 (satu) Bulan
 Penanggung Jawab : Dekan Fakultas Ilmu Sosial dan Ilmu Politik Universitas Muhammadiyah Sumatera Utara

dengan ketentuan sebagai berikut:

1. sebelum melakukan penelitian terlebih dahulu melapor kepada Pimpinan Organisasi Perangkat Daerah Lokasi yang ditetapkan yakni Kecamatan Medan Helvetia;
2. mematuhi peraturan dan ketentuan yang berlaku di lokasi penelitian;
3. tidak dibenarkan melakukan penelitian atau aktivitas lain di luar lokasi yang telah ditetapkan.

Demikian surat ini dibuat, untuk dapat dipergunakan sebagaimana mestinya.

Camat Medan Helvetia,

 Gunawan Perangin Angin, S.T.,MM
 Penata Tk. I (III/d)
 NIP. 198405232011011013



**PEMERINTAH KOTA MEDAN
KECAMATAN MEDAN HELVETIA
KELURAHAN SEI SIKAMBING C-II**

Jalan Jawa Gang Bulai Desu No. 23 Medan Helvetia, Medan, Sumatera Utara 20123
Pos-el : keturahansccii@gmail.com

Medan, 31 Maret 2026

Nomor : 000.9.2 / 0374
Sifat : Penting
Lampiran : -
Hal : Rekomendasi Izin Penelitian

Yth.,
Bapak Dekan Fakultas Ilmu Sosial dan Ilmu Politik
Universitas Muhammadiyah Sumatera Utara
Di
Tempat

Sehubungan dengan Surat dari Dekan Fakultas Ilmu Sosial dan Ilmu Politik Universitas Muhammadiyah Sumatera Utara Nomor 385/KET/II.3.AU/UMSU-03/F/2026 tanggal 23 Februari 2026 Perihal Mohon Diberikan Izin Penelitian Mahasiswa, maka dengan ini kami sampaikan :

Nama : **Ade Willianie Putri**
NPM : 2203100053
Program Studi : Ilmu Administrasi Publik
Semester : VIII (Delapan) Tahun Akademik 2025/2026
Judul Tugas Akhir : Fungsi Controlling Camat Dalam Proses Pengurusan Surat Keterangan Ahli Waris di Kecamatan Medan Helvetia

Berkaitan dengan hal tersebut diatas kami memberikan rekomendasi izin penelitian di Kelurahan Sei Sikambing C II Kecamatan Medan Helvetia sesuai dengan ketentuan Surat Keterangan Riset Nomor 000.9.2/1010 tanggal 04 Maret 2026 yang dikeluarkan oleh Kepala Badan Riset dan Inovasi Daerah Kota Medan.

Demikian surat ini disampaikan, atas perhatiannya kami ucapkan terimakasih.



Lurah Sei Sikambing C II
Kecamatan Medan Helvetia

David Surya Darma Nainggolan, S.S.T.P
Penata / III-C

NIP. 19941116 201708 1 001

SURAT KETERANGAN SELESAI PENELITIAN



**PEMERINTAH KOTA MEDAN
KECAMATAN MEDAN HELVETIA**

Jalan Beringin X Nomor 2, Medan Helvetia, Medan, Sumatera Utara 20124
Laman <https://medanhelvetia.medan.go.id> Pos-el medanhelvetia@medan.go.id

SURAT KETERANGAN

NOMOR: 000.9.2/0460

Yang bertanda tangan dibawah ini:

Nama : Gunawan Perangin Angin, S.T., MM
NIP : 198405232011011013
Pangkat / Gol. Ruang : Penata Tk I (III/d)
Jabatan : Camat
Instansi : Kecamatan Medan Helvetia

dengan ini menerangkan bahwa:

Nama : Ade Willianie Putri
NPM : 2203100053
Jurusan : Ilmu Administrasi Publik
Judul : "Fungsi Controlling Camat dalam Proses Pengurusan Surat Keterangan Ahli Waris di Kecamatan Medan Helvetia."

telah melaksanakan penelitian untuk pengambilan data dan wawancara kepada Masyarakat di Kecamatan Medan Helvetia.

Demikian Surat Keterangan selesai penelitian ini dibuat untuk digunakan sebagaimana mestinya.

Medan, April 2026
Camat Medan Helvetia,

Gunawan Perangin Angin, S.T., MM
Penata Tk I (III/d)
Nip. 198405232011011013



**PEMERINTAH KOTA MEDAN
KECAMATAN MEDAN HELVETIA
KELURAHAN SEI SIKAMBING C-II**

Jalan Jawa Gang Balai Desa No. 23 Medan Helvetia, Medan, Sumatera Utara 20123
Pos-el : kelurahansscii@gmail.com

Medan, 14 April 2026

Nomor : 000.9.2 / 0000
Sifat : Penting
Lampiran : 1 (satu) Berkas
Hal : Selesai Melaksanakan Penelitian

Yth.,
Bapak Dekan Fakultas Ilmu Sosial dan Ilmu Politik
Universitas Muhammadiyah Sumatera Utara
Di
Tempat

Sehubungan dengan Surat Keterangan Riset Nomor 000.9.2/1010 tanggal 04 Maret 2026 yang dikeluarkan oleh Kepala Badan Riset dan Inovasi Daerah Kota Medan perihal Izin Penelitian Mahasiswa, maka dengan ini kami sampaikan :

Nama : **Ade Willianie Putri**
NPM : 2203100053
Program Studi : Ilmu Administrasi Publik
Semester : VIII (Delapan) Tahun Akademik 2025/2026
Judul Tugas Akhir : Fungsi Controlling Camat Dalam Proses Pengurusan Surat Keterangan Ahli Waris di Kecamatan Medan Helvetia

Berkaitan dengan hal tersebut diatas, dijelaskan bahwa yang bersangkutan telah selesai melaksanakan penelitian dan pengambilan data pada Kelurahan Sei Sikambing C II Kecamatan Medan Helvetia Kota Medan..

Demikian surat ini disampaikan, atas perhatiannya kami ucapkan terimakasih.

Lurah Sei Sikambing C II
Kecamatan Medan Helvetia



David Surya Darma Nainggolan, S.S.T.P
Penata Ahli
NIP. 19941116 201708 1 001

SK-5


UMSU
 Unggul, Cerdas, Terpercaya

 MAJELIS PENDIDIKAN TINGGI PENELITIAN & PENGEMBANGAN PIMPINAN PUSAT MUHAMMADIYAH
UNIVERSITAS MUHAMMADIYAH SUMATERA UTARA
FAKULTAS ILMU SOSIAL DAN ILMU POLITIK

UMSU Terakreditasi Unggul Berdasarkan Keputusan Badan Akreditasi Nasional Perguruan Tinggi No. 1913/SK/BAN-PT/AK.KP/PT/XI/2022

 Pusat Administrasi: Jalan Mukhtar Basri No. 3 Medan 20238 Telp. (061) 6622400 - 66224567 Fax. (061) 6625474 - 6631003
<https://fisp.umsu.ac.id> ✉ fisp@umsu.ac.id 📱 umsumedan 📺 umsumedan 📺 umsumedan 📺 umsumedan

Sk-5

BERITA ACARA BIMBINGAN SKRIPSI

Nama lengkap : Ade Nitiane Ruzi
 N.P.M : 2203100053
 Program Studi : Ilmu Administrasi Publik
 Judul Skripsi : Fungsi controlling camat dalam proses pengurusan surat Keterangan ahli waris di Kecamatan Medan Helvetia.

No.	Tanggal	Kegiatan Aktivitas Bimbingan	Paraf Pembimbing
1.	27-10-25	Penetapan Judul / Konsultasi	
2.	03-11-25	Bimbingan Latar belakang	
3.	07-11-25	Acc Judul & Penetapan Dosen Pembimbing	
4.	17-11-25	Bimbingan Proposal I	
5.	04-12-2025	Acc Seminar Proposal Bimbingan II	
6.	23-12-2025	Acc Seminar Proposal	
7.	13-02-2026	Bimbingan & Acc Draft wawancara	
8.	30-03-2026	Bimbingan Tugas Akhir I	
9.	06-04-2026	Bimbingan Tugas Akhir II	
10.	09-04-2026	ACC Sidang	

Medan, 08 April 2025.

Ketua Program Studi,
 (Dr. Arifin Saleh, S.Sos., MSP.)
 NIDN: _____

Pembimbing,
 (Ananda Maharajika, S.Sos., M.P)
 NIDN: _____


Pembimbing,
 (Dr. Agung Saputra, S.Sos., M.AP)
 NIDN: _____



SURAT KETERANGAN BEBAS PUSTAKA

 UMSU <small>Unggul Cerdas Terampil</small> <small>Bila menandatangani surat ini, agar diubahkan nomor dan tanggalnya.</small>	<p>MAJELIS PENDIDIKAN TINGGI PENELITIAN & PENGEMBANGAN PIMPINAN PUSAT MUHAMMADIYAH UNIVERSITAS MUHAMMADIYAH SUMATERA UTARA PERPUSTAKAAN</p> <p>Terakreditasi A Berdasarkan Keputusan Perpustakaan Nasional Republik Indonesia No. 00059/LAP.PT/IX.2018 Pusat Administrasi : Jalan Kapten Mukhtar Basri No. 3 Medan 20238 Telp. (061) 66224567 NPP. 1271202D1000003 http://perpustakaan.umsu.ac.id perpustakaan@umsu.ac.id perpustakaan_umsu</p>
<p>SURAT KETERANGAN Nomor: 01524/KET/IL.3-AU/UMSU-P/M/2026</p>	
<p style="text-align: center;">بِسْمِ اللَّهِ الرَّحْمَنِ الرَّحِيمِ</p> <p>Berdasarkan hasil pemeriksaan data pada Sistem Perpustakaan, maka Kepala Perpustakaan Universitas Muhammadiyah Sumatera Utara dengan ini menerangkan :</p> <p>Nama : Ade Willianie Putri NPM : 2203100053 Fakultas : Ilmu Sosial dan Ilmu Politik Jurusan/ P.Studi : Ilmu Administrasi Publik</p> <p>telah menyelesaikan segala urusan yang berhubungan dengan Perpustakaan Universitas Muhammadiyah Sumatera Utara Medan. Demikian surat keterangan ini diperbuat untuk dapat dipergunakan sebagaimana mestinya.</p>	
<p>UMSU Unggul Cerdas Terampil</p> <p>Medan, 11 Syawal 1447 H 30 Maret 2026 M</p> <p>Kepala Perpustakaan,  Dr. Muhammad Arifin, M.Pd.</p>	

LoA Jurnal



ISSN 2807-6729

JAPK
(JURNAL ADMINISTRASI PUBLIK DAN KEBIJAKAN)



JURUSAN ILMU ADMINISTRASI PUBLIK
FAKULTAS ILMU SOSIAL DAN ILMU POLITIK
UNIVERSITAS MUHAMMADIYAH SUMATERA UTARA

LETTER OF ACCEPTANCE FOR PUBLICATION

Dear Ms. Ade Willianie Putri

Thank you for submitting a paper for JURNAL ADMINISTRASI PUBLIK DAN KEBIJAKAN (JAPK), accredited Google Scholar, e- 2807-6729. This journal is published by the public administration of the Faculty of Social and Political Sciences, Universitas Muhammadiyah Sumatera Utara. We are glad to inform you that your paper "*Fungsi Controlling Camat Dalam Proses Pengurusan Surat Keterangan Ahli Waris di Kecamatan Medan Helvetia*" has been accepted post-review process and will be published at JAPK Vol 6 No 2 December (2026). We hope that publication will benefit us all. Thank you for your attention.

Medan, April 06, 2026
Editor In Chief



(Khaidir Ali, S.Sos.,MPA)
NIDN. 0104089401

Homepage : <http://jurnal.umsu.ac.id/index.php/JAPK/index>
Contact: 082160559891

SK-10

UNIVERSITAS MUHAMMADIYAH SUMATERA UTARA
FAKULTAS ILMU SOSIAL DAN ILMU POLITIK



SK-10

UNDANGAN/PANGGILAN UJIAN TUGAS AKHIR
(SKRIPSI DAN JURNAL ILMIAH)
Nomor : 897/UND/II.3.AU/UMSU-03/F/2026

Program Studi : Ilmu Administrasi Publik
Hari, Tanggal : Sabtu, 18 April 2026
Tempat : Aula FISIP UMSU Lt. 2
Pembukaan : 08.15 WIB



UMSU
Universitas Sumatera Utara

No.	Nama Mahasiswa	Nomor Pokok Mahasiswa	TIM PENGUIJI			Judul Ujian Tugas Akhir
			PENGUJUI I	PENGUJUI II	PENGUJUI III	
16	DWI ANJANI	2203100048	ANANDA MAHARDIKA, S.Sos., M.SP	KHAIDIR ALI, S.Sos., M.PA.	RAFIQAH NALAR RIZKY, S.Sos., MA.	IMPLEMENTASI PERATURAN DAERAH NO. 3 TAHUN 2021 TENTANG PELAPORAN IDENTITAS KEPENDUDUKAN DI KANTOR DISDUKCAPIL KOTA MEDAN
17	LASNATI ZAMLI	2203100088	Dr. SITI HALIHA, S.Sos., M.SP	Dr. AGUNG SAPUTRA, S.Sos., MAP.	KHAIDIR ALI, S.Sos., M.PA.	IMPLEMENTASI PERATURAN DAERAH NOMOR 9 TAHUN 2016 TENTANG PEMBINAAN PEKAKI JALAN DI KOTA MEDAN
18	INTAN PERMATI HATI NST	2203100031	Dr. NALLI KHARIRAH, S.I.P., M.Pd	RAFIQAH NALAR RIZKY, S.Sos., MA.	Assec. Prof. Dr. SITI HALIHA, S.Sos., M.SP	EVALUASI PROGRAM PUA INDAH DALAM TATAKELOLA PEMERINTAHAN DAERAH KABUPATEN LABUHAN BATU
19	ADE WILLIANIE PUTRI	2203100053	Dr. NALLI KHARIRAH, S.I.P., M.Pd	KHAIDIR ALI, S.Sos., M.PA.	Dr. AGUNG SAPUTRA, S.Sos., MAP.	FUNGSI CONTROLING CAMAT DALAM PROSES PENGURUSAN SURATI KETERANGAN AHLI WARGIS DI KECAMATAN MEDANI HELVETIA
20	ADZRA ADELIA BR SINAGA	2203100045	Dr. NALLI KHARIRAH, S.I.P., M.Pd	WANDA S MELILA, S.Sos., MSP.	Dr. AGUNG SAPUTRA, S.Sos., MAP.	FUNGSI CONTROLING DINAS PERHUBUNGAN DALAM MEWERTIBAKAN PUNGUTAN PARKIR LUAR DI KABUPATEN DELI SERDANG

Menulis Sidang :

Ditandatangani oleh :

Prof. Dr. MUHAMMAD ARIFIN, SH, M.Hum.

Assoc. Prof. Dr. ARIFIN SALEH, MSP.

Ketua

Panitia Ujian

Sekretaris



Assoc. Prof. Dr. ABRAR ADHANI, M.I.Kom



Medan, 28 Syawal 1447 H
18 Maret 2026 M

DAFTAR RIWAYAT HIDUP

DAFTAR RIWAYAT HIDUP

Data Pribadi

Nama : Ade Willianie Putri
NPM : 2203100053
Tempat dan tanggal lahir : Medan, 03-November-2002
Jenis Kelamin : Perempuan
Agama : Islam
Kewarganegaraan : Indonesia
Alamat : Jl. K. Muslim GG Kesehatan Lr Sumbangsih
LK II NO 2
Anak Ke : 1 dari 2 Bersaudara

Nama Orang Tua

Nama Ayah : William Harun Iskandar. S
Nama Ibu : Mardiani
Alamat : Jl. K. Muslim GG Kesehatan Lr Sumbangsih
LK II NO 2

Pendidikan Formal

1. MIN Medan Sunggal
2. MTs Miftahussalam Medan
3. SMA Swasta Panca Budi Medan
4. Tahun 2022-2026, tercatat sebagai Mahasiswa pada Fakultas Ilmu Sosial Dan Ilmu Politik, Universitas Muhammadiyah Sumatera Utara.

Medan, 09 April 2026

Ade Willianie Putri