

**PERANAN KEPEMIMPINAN PROGRESIF DALAM
MENINGKATKAN KUALITAS PELAYANAN PUBLIK
DI KANTOR CAMAT NA.IX-X KABUPATEN
LABUHANBATU UTARA**

SKRIPSI

Oleh :

PUTRI ANISA

NPM. 1803100058

Program Studi Ilmu Administrasi Publik

Konsentrasi Pembangunan



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

MEDAN

2022

BERITA ACARA PENGESAHAN

بِسْمِ اللَّهِ الرَّحْمَنِ الرَّحِيمِ

Skripsi ini telah dipertahankan di depan Tim Penguji Ujian Skripsi Fakultas Ilmu Sosial dan Ilmu Politik Universitas Muhammadiyah Sumatera Utara Oleh:

Nama Mahasiswa : **PUTRI ANISA**

NPM : 1803100058

Program Studi : Ilmu Administrasi Publik

Pada hari,tanggal : Kamis, 14 April 2022

Waktu : 08.30 s.d Selesai

TIM PENGUJI

PENGUJI I : **H. MUJAHIDDIN, S.Sos., MSP**

PENGUJI II : **AGUNG SAPUTRA, S.Sos., M.AP**

PENGUJI III : **JEHAN RIDHO IZHARSYAH, S.Sos., M.Si** (.....)

UMSU
Ketua Sekretaris

Unggul | Cerdas | Terpercaya

Dr. ARIFIN SALEH, S.Sos., M.SP

ABRAR ADHANI, S.Sos., M.I.Kom

BERITA ACARA BIMBINGAN SKRIPSI

بِسْمِ اللَّهِ الرَّحْمَنِ الرَّحِيمِ

Telah selesai diberikan bimbingan dalam penulisan skripsi sehingga naskah skripsi ini telah memenuhi syarat dan dapat di setujui untuk di pertahankan dalam ujian skripsi oleh :

Nama Mahasiswa : **PUTRI ANISA**
NPM : 1803100058
Program Studi : Ilmu Administrasi Publik
Judul Skripsi : Peranan Kepemimpinan Progresif Dalam Meningkatkan Kualitas Pelayanan Publik di Kantor Camat Na.IX-X Kabupaten Labuhanbatu Utara

Medan, 14 April 2022

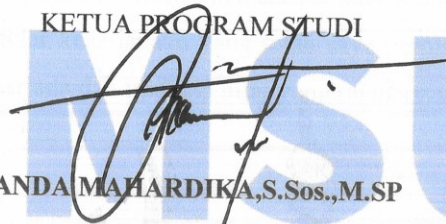
PEMBIMBING



JEHAN RIDHOIZHARSYAH, S.Sos., M.Si

Disetujui Oleh:

KETUA PROGRAM STUDI



ANANDA MAHARDIKA, S.Sos., M.SP

DEKAN

Unggul | Cerdas | Terpercaya

Dr. ARIFIN SALEH, S.Sos., M.SP

SURAT PERNYATAAN

Putri Anisa

Dengan ini Saya, Putri Anisa NPM 1803100058 menyatakan dengan sungguh-sungguh :

1. Saya menyadari bahwa memalsukan karya ilmiah dalam segala bentuk yang dilarang undang-undang, termasuk pembuatan karya ilmiah oleh orang lain dengan sesuatu imbalan, atau memplagiat atau menjiplak atau mengambil karya orang lain, adalah tindakan kejahatan yang harus dihukum menurut undang-undang yang berlaku.
2. Bahwa skripsi ini adalah hasil dari tulisan saya sendiri, bukan karya orang lain atau karya plagiat, atau jiplakan dari karya orang lain.
3. Bahwa didalam skripsi ini tidak terdapat karya atau pendapat yang pernah diajukan untuk memperoleh disuatu 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 kemudian terbukti pernyataan saya tidak benar, saya bersedia tanpa mengajukan banding menerima sanksi :

1. Skripsi saya ini beserta nilai-nilai hasil ujian skripsi saya dibatalkan.
2. Pencabutan kembali gelar kesarjanaan yang telah saya peroleh, serta pembatalan dan penarikan ijazah sarjana dan transkrip nilai yang telah saya terima.

Medan, 23 Maret 2022



Putri Anisa
NPM 1803100058

**PERANAN KEPEMIMPINAN PROGRESIF DALAM MENINGKATKAN
KUALITAS PELAYANAN PUBLIK DI KANTOR CAMAT NA.IX-X
KABUPATEN LABUHANBATU UTARA**

PUTRI ANISA

1803100058

ABSTRAK

Penelitian ini dilakukan di Kantor Camat Na.IX-X Kabupaten Labuhanbatu Utara, peneliti bertujuan untuk mengetahui Kepemimpinan Progresif dalam Meningkatkan Kualitas Pelayanan Publik di Kantor Camat Na.IX-X. Jenis penelitian yang digunakan adalah metode deskriptif dengan pengolahan data kualitatif, yaitu metode yang digunakan untuk membedakan suatu fenomenal dilapangan dan menjabarkan temuan di lapangan. Berdasarkan hasil penelitian dari tujuh informan diketahui bahwa Peranan Kepemimpinan Progresif Dalam Meningkatkan Kualitas Pelayanan Publik di Kantor Camat Na.IX-X Kabupaten Labuhanbatu Utara sudah berjalan dengan efektif namun masih terdapat kendala dalam pelaksanaannya. Hal ini didasarkan pada kategorisasi seperti adanya kendala pegawai maupun Camat dalam Kualitas Pelayanan Publik yaitu terjadinya kendala dalam fasilitas kantor. Sasaran atau target utama dalam penerapan Kualitas Pelayanan Publik di Kantor Camat Na.IX-X yaitu memberikan Pelayanan Publik kepada masyarakat. Tujuan dari Pelayanan Publik sudah tercapai dan terlaksana dengan baik meskipun masih ada masyarakat yang kurang mendapatkan Pelayanan Publik. Untuk mencapai tujuan Kualitas Pelayanan Publik dilakukan dengan cara meningkatkan Kualitas Pelayanan Publik terhadap masyarakat yang membutuhkan.

Kata Kunci: Kepemimpinan Progresif, Kualitas Pelayanan Publik

KATA PENGANTAR



Assalamu'alaikum Wr.Wb

Segala Puji bagi Allah SWT yang telah memberikan rahmat dan karuniaNya kepada penulis, sehingga penulis dapat menyelesaikan skripsi ini dengan baik. Shalawat dan salam senantiasa terucapkan Rasulullah SAW yang mengantarkan manusia dari zaman kegelapan ke zaman yang terang benderang ini. Penulis dapat menyelesaikan perkuliahan di Fakultas Ilmu Sosial dan Ilmu Politik jurusan Ilmu Administrasi Publik Konsentrasi Pembangunan Di Universitas Muhammadiyah Sumatera Utara dengan selesainya skripsi ini dengan judul **“PERANAN KEPEMIMPINAN PROGRESIF DALAM MENINGKATKAN KUALITAS PELAYANAN PUBLIK DI KANTOR CAMAT NA.IX-X KABUPATEN LABUHANBATU UTARA”**

Dalam penulisan skripsi ini tidak terlepas dari bantuan dan dukungan dari beberapa pihak, baik secara moral maupun material. Untuk itu penulis ingin menyampaikan ucapan terima kasih yang sebesar-besarnya kepada yang teristimewa dan yang utama serta tercinta dan tersayang orang tua penulis yaitu Ayahanda H. Aswin Ritonga dan Ibunda Hj. Paridatun Situmorang yang telah mendukung dan membantu penulis baik dari segi moril maupun material. Yang selalu mendung, memotivasi serta memberikan doa restu kepada penulis untuk maju mencapai cita-cita penulis. Mereka adalah sumber inspirasi dan motivasi

penulis dalam melangkah kedepan untuk pribadi yang jauh lebih baik. Karena dengan doa restu dan tetesan keringat mu wahai orang tua penulis bisa mencapai cita-cita penulis hari ini telah kudapati apa yang penulis impikan yang telah penulis tempuh dengan cucuran keringat, keyakinan dan kesabaran, engkau telah, menghantarkanku ke hari depan. Dalam penyelesaian pendidikan penulis sampai akhir penulisan skripsi ini kumohon ya Allah semoga mereka selalu dalam lindungan-Mu Aamiin...

Serta penulis juga mengucapkan terima kasih kepada:

1. Bapak Prof. Dr. Agussani, M.AP selaku Rektor Universitas Muhammadiyah Sumatera Utara.
2. Bapak Dr. Arifin Saleh, S.Sos., MSP selaku Dekan Fakultas Ilmu Sosial dan Ilmu Politik Universitas Muhammadiyah Sumatera Utara.
3. Bapak Abrar Adhani S. Sos, M.I.Kom selaku Wakil Dekan I Fakultas Ilmu Sosial dan Ilmu Politik Universitas Muhammadiyah Sumatera Utara.
4. Bapak Ananda Mahardika, S.Sos., M.SP selaku ketua jurusan Ilmu Administrasi Publik Fakultas Ilmu Sosial dan Ilmu Politik Universitas Muhammadiyah Sumatera Utara.
5. Bapak Jehan Ridho Izharsyah, S.Sos., M.Si selaku Sekretaris Jurusan Ilmu Administrasi Publik Fakultas Ilmu Sosial dan Ilmu Politik dan Dosen Pembimbing yang telah memberikan arahan, motivasi dan waktu selama penulis menyelesaikan skripsi ini.
6. Dosen dan seluruh staff pengajar di Fakultas Ilmu Sosial dan Ilmu Politik Universitas Muhammadiyah Sumatera Utara yang telah memberikan

pengetahuan dan ilmu yang bermanfaat selama penulis mengikuti perkuliahan.

7. Bapak Camat dan para pegawai Kantor Camat Na.IX-X yang telah membantu penulis dalam pelaksanaan riset.
8. Kepada kakak kandung dan adik kandung penulis Atika Rahmadani Ritonga dan Keyza Inayah Ritonga yang selalu memberikan dukungan dan semangat selama proses penyelesaian skripsi.
9. Teman terdekat penulis yang selalu menghibur dan selalu mendukung selama penyusunan skripsi Putri Nurazani Rangkuti
10. Untuk teman-teman seperjuangan Fara Fadhillah, Ade Nurmaini, Mutiara Rizki Hasibuan dan Siti Halizah Wardah yang sama-sama berjuang meraih jenjang sarjana.
11. Teman-teman terdekat penulis yang selalu menghibur penulis dan selalu mendukung penulis selama penyusunan skripsi, Abi Sukma T, Fitri Andriani, Lini Pratiwi, Ayu Lestari dan Dwika T.
12. Untuk Resimen Mahasiswa Mahatara Batalyon-H Universitas Muhammadiyah Sumatera Utara sebagai wabah penulis dalam menambah ilmu pengetahuan, wawasan dan pengalaman.
13. Kepada seluruh teman-teman kelas A IAP pagi pembangunan yang tidak dapat penulis sebutkan satu persatu.

Akhirnya kepada seluruh pihak yang tidak dapat disebutkan namanya satu persatu secara langsung maupun tidak langsung yang memberikan bantuan dan dukungan dalam penyelesaian dan penyusunan skripsi ini, penulis

mengucapkan terima kasih yang sebesar-besarnya. Semoga mendapatkan balasan dari Allah SWT serta tidak lupa penulis memohon maaf atas kekurangan dan kesalahan yang selama penulis duduk di perkuliahan sampai akhirnya penyelesaian skripsi ini, semoga akan lebih baik lagi kedepannya Aamiin.

Medan, 16 Maret 2022

Putri Anisa

DAFTAR ISI

KATA PENGANTAR	ii
DAFTAR ISI.....	vi
DAFTAR TABEL.....	ix
DAFTAR GAMBAR.....	x
DAFTAR LAMPIRAN	xi
BAB I PENDAHULUAN	1
1.1 Latar Belakang Masalah	1
1.2 Rumusan Masalah.....	5
1.3 Tujuan Penelitian.....	6
1.4 Manfaat Penelitian	6
1.5 Sistematika Penulisan	7
BAB II URAIAN TEORITIS	8
2.1 Pengertian Kepemimpinan.....	8
2.2 Teori-Teori Kepemimpinan.....	9
2.3 Gaya Kepemimpinan	10
2.4 Sifat-Sifat Kepemimpinan	12
2.5 Prinsip-Prinsip Kepemimpinan.....	13
2.6 Unsur Kepemimpinan	16
2.7 Peran Kepemimpinan	16
2.8 Fungsi Kepemimpinan	17
3.1 Pengertian Kualitas	18

3.2 Pelayanan Publik	19
3.3 Pengertian Kualitas Pelayanan Publik	20
3.4 Faktor-Faktor Yang Mempengaruhi Pelayanan Publik	20
3.5 Kualitas Pelayanan Publik	21
BAB III METODE PENELITIAN	23
3.1 Jenis Penelitian	23
3.2 Kerangka Konsep	23
3.3 Definisi Konsep.....	25
3.4 Kategorisasi Penelitian.....	25
3.5 Narasumber Penelitian.....	27
3.6 Teknik Pengumpulan Data	28
3.7 Teknik Analisis Data	29
3.8 Lokasi dan Waktu Penelitian	30
3.9 Deskripsi Ringkas Objek Penelitian	30
BAB IV HASIL DAN PEMBAHASAN.....	33
4.1 Hasil Penelitian.....	33
4.1.1 Deskripsi Narasumber.....	33
4.1.2 Deskripsi Hasil Wawancara Berdasarkan Kategorisasi	36
4.2 Pembahasan	52
4.2.1 Analisis Hasil Wawancara.....	52
BAB V PENUTUP	63
5.1 Simpulan.....	63
5.2 Saran	64

DAFTAR PUSTAKA..... 65

LAMPIRAN- LAMPIRAN

DAFTAR RIWAYAT HIDUP

DAFTAR TABEL

Tabel 4.1 Deskripsi Narasumber Menurut Jenis Kelamin.....	34
Tabel 4.2 Deskripsi Narasumber Menurut Umur.....	35
Tabel 4.3 Deskripsi Narasumber Menurut Lama Bekerja	36

DAFTAR GAMBAR

Gambar 3.1 Kerangka Konsep.....	24
Gambar 3.2 Bagan Struktur Organisasi	32

DAFTAR LAMPIRAN

Lampiran I	: Lembar Pengesahan
Lampiran II	: Berita Acara Bimbingan Skripsi
Lampiran III	: SK – I Permohonan Penetapan Judul
Lampiran IV	: SK – II Surat Penetapan Judul Skripsi dan Pembimbing
Lampiran V	: SK – III Surat Permohonan Seminar Proposal
Lampiran VI	: SK – IV Undangan Seminar Proposal
Lampiran VII	: SK – V Berita Acara Bimbingan Skripsi
Lampiran VII	: Surat Izin Penelitian Universitas
Lampiran IX	: Surat Keterangan Selesai Penelitian Dinas
Lampiran X	: Surat bebas Pinjaman Buku Perpustakaan
Lampiran XI	: SK-X Undangan Ujian Skripsi
Lampiran XII	: Draft Wawancara

BAB I

PENDAHULUAN

1.1 Latar Belakang Masalah

Kepemimpinan di Negara Indonesia saat ini memang sedang berada diujung tanduk, lemahnya kesadaran para pimpinan negara dalam menjalankan roda pemerintahan menjadi alasan mendasar. Pemimpin yang seharusnya mengayomi masyarakat, mensejahterakan masyarakat, meningkatkan perekonomian suatu negara, kini malah mengkhianati kepercayaan rakyatnya. Para pemimpin negara saling beradu untuk melakukan korupsi, sehingga kesejahteraan rakyat pun mereka abaikan. Inilah yang mengakibatkan rakyat sekarang kurang percaya bahkan tidak percaya kepada seorang pemimpin.

Kepemimpinan adalah proses mempengaruhi kegiatan individu atau kelompok dalam situasi tertentu, atas dasar itu dapat disimpulkan bahwa kepemimpinan adalah rangkaian kegiatan penataan berupa kemampuan mempengaruhi perilaku orang lain dalam situasi tertentu agar bersedia bekerja sama untuk mencapai tujuan yang telah ditetapkan. Kepemimpinan menggambarkan hubungan antara pemimpin dengan yang dipimpin dan bagaimana seorang pemimpin mengarahkan yang dipimpin. Pemimpin dapat mempengaruhi perilaku para bawahan melalui pendekatan dalam mengelola manusia.

Ada beberapa alasan pelayanan publik menjadi titik strategis untuk memulai pengembangan dan penerapan good governance di Indonesia pertama,

pelayanan publik selama ini menjadi area dimana negara yang diwakili pemerintah berinteraksi dengan lembaga non pemerintah. Keberhasilan dalam pelayanan publik akan mendorong tingginya dukungan masyarakat terhadap kerja birokrasi. Kedua, pelayanan publik adalah wilayah dimana berbagai aspek good governance bisa diartikulasikan secara mudah. Ketiga, pelayanan publik melibatkan semua unsur good governance, yaitu pemerintah masyarakat dan mekanisme pasar. Menurut Vica Mutiara Shndy, Dedi Amrizal tentang efektifitas penerapan prinsip good governance pada pelayanan publik di kantor Camat tanah jawa.

Undang-Undang Nomor 25 Tahun 2009 mengenai pelayanan publik mengatur tentang prinsip-prinsip pemerintahan yang baik merupakan efektifitas fungsi-fungsi pemerintahan itu sendiri. Pelayanan publik telah menjadi isu kebijakan yang strategis karena penyelenggaraan pelayanan publik merupakan wujud kinerja organisasi. Pemerintahan dalam melaksanakan pelayanan publik seharusnya meningkatkan kualitas dan menjamin penyediaan publik sesuai dengan azas-azas umum pemerintahan untuk memberikan perlindungan bagi setiap warga negara. Sesuai dengan Peraturan Menteri Pendayagunaan Negara Nomor 63 Tahun 2003 tentang pedoman umum penyelenggaraan pelayanan publik dijelaskan bahwa segera bentuk pelayanan yang dilakukan oleh instansi pemerintahan di pusat, di daerah, dan di lingkungan Badan Usaha Milik Negara atau jasa, baik dalam rangka upaya pemenuhan kebutuhan masyarakat maupun rangka pelaksanaan ketentuan Peraturan Perundang-Undangan, termasuk dalam

jajaran pemerintahan Kecamatan, dimana upaya pemenuhan kebutuhan masyarakat.

Dalam meningkatkan pelayanan publik terdapat beberapa faktor yang dapat mendukung kualitas pelayanan publik yaitu kepemimpinan yang handal dan mempunyai kemampuan dalam melaksanakan perubahan dan pelaksanaan pelayanan publik, sumber daya pemerintah daerah sebagai pelaksana kebijakan pelayanan publik sesuai dengan standar pelayanan minimal sehingga mewujudkan tugas dan fungsi pemerintahan daerah sebagai abdi masyarakat dan abdi negara serta adanya pengawasan sampai kepada evaluasi yang efektif dan efisien dalam penyelenggaraan pemerintahan sehingga pelayanan publik yang berkualitas. Menurut Tanjung Syari Irwan, Hajar S. (2018) tentang peningkatan kualitas pelayanan r44 publik melalui penerapan model total kualiti servis.

Progresif adalah bentuk dari gaya kepemimpinan, gaya kepemimpinan inovatif - progresif, kepemimpinan tipe ini ditandai dengan adanya kesadaran baru mengelola kekuasaan untuk kepentingan masyarakat banyak. Model kepemimpinan ini tidak anti terhadap perubahan, membuka seluas-luasnya ruang partisipasi masyarakat, transparan serta akuntabel. Hal ini berada dalam teori kepemimpinan Menurut (Hasibuan, 2012) kepemimpinan adalah cara seorang pemimpin mempengaruhi perilaku bawahan, agar mau bekerja sama dan bekerja secara produktif untuk mencapai tujuan organisasi. Seorang pemimpin harus memiliki sikap yang tegas dan benar dalam mengarahkan bawahannya.

Tugas Pokok dan Fungsi Camat Dalam penyelenggaraan pemerintahan tertuang dalam Undang-Undang Nomor 32 Tahun 2004 Pasal 126 yang menyebutkan tugas dan fungsi Camat antara lain: mengkoordinasikan kegiatan pemberdayaan masyarakat, mengkoordinasikan penyelenggaraan ketentraman dan ketertiban umum, mengkoordinasikan penerapan dan penegakan peraturan perundang-undangan, mengkoordinasikan pemeliharaan prasarana dan fasilitas pelayanan umum, mengkoordinasikan penyelenggaraan kegiatan pemerintahan di tingkat kecamatan, membina penyelenggaraan pemerintahan desa atau kelurahan, melaksanakan pelayanan masyarakat yang menjadi ruang lingkup tugasnya atau yang belum dapat dilaksanakan pemerintah desa atau kelurahan. Adapun pelayanan publik yang ada di kantor Camat yaitu, Rencana Penggunaan Dana, Laporan Perkembangan Penggunaan Dana, Rekening Kas Pemerintahan Desa, NPWP, APBDes Tahun Anggaran, Pelayanan Pengurusan Kartu Tanda Penduduk Elektronik, Pengurusan Kartu Keluarga, Pelayanan Izin Penggunaan Tanah Pemakaman.

Kecamatan Na.IX-X menempati area seluas 554,00 Km² yang terdiri dari 12 desa dan 1 kelurahan. Wilayah Kecamatan Na. IX-X di sebelah utara berbatasan dengan Kecamatan Aek Natas dan Aek Kuo, di Kabupaten Labuhanbatu, di sebelah selatan berbatasan dengan Kabupaten Padang Lawas Utara dan di sebelah barat berbatasan dengan Kecamatan Marbau.

Permasalahan di beberapa kasus tentang peranan kepemimpinan progresif dalam kualitas pelayanan publik yang tidak sesuai dengan ketentuan yang berlaku, masih banyak kinerja yang belum mematuhi peraturan. Di Kabupaten

Labuhanbatu Utara sangat dibutuhkan untuk menumbuhkan kualitas kinerja aparatur sipil negara, hal ini dilihat bagaimana pelayanan sejauh ini dengan baik, akan tetapi ada beberapa fenomena yang terjadi tentang kinerja yaitu diantaranya: Kurang memperhatikan peranan kepemimpinan yaitu terlihat dari disiplin kerja yang menurun, kurangnya kualitas pelayanan publik yang dilihat dari kinerja aparatur, kurangnya motivasi kerja terhadap pegawai. Hal ini terlihat pada penelitian yang dilakukan oleh Mhd. Edi Syahputra dkk tentang pengaruh kepemimpinan, disiplin dan motivasi terhadap kinerja pegawai dinas tarukim Labura bahwa uji hipotesis yang dilakukan secara parsial bahwa kepemimpinan berpengaruh signifikan terhadap kinerja pada dinas tarukim di Labuhanbatu Utara. Secara simultan mengenai pengaruh kepemimpinan dan disiplin kerja dan motivasi berpengaruh aktif dan konsistensi.

Berdasarkan beberapa fenomena dan referensi di atas maka peneliti tertarik untuk melakukan sebuah penelitian yang berjudul “ **PERANAN KEPEMIMPINAN PROGRESIF DALAM MENINGKATKAN KUALITAS PELAYANAN PUBLIK DI KANTOR CAMAT NA. IX-X KABUPATEN LABUHANBATU UTARA** “

1.2 Rumusan Masalah

Berdasarkan uraian-uraian yang melatarbelakangi masalah diatas, maka penulis merumuskan permasalahan sebagai berikut: Bagaimana peranan kepemimpinan progresif camat dalam meningkatkan kualitas pelayanan publik di Kecamatan Na. IX-X Kabupaten Labuhanbatu Utara?

1.3 Tujuan Penelitian

Adapun tujuan penelitian untuk mengetahui peranan kepemimpinan progresif Camat dalam meningkatkan kualitas pelayanan publik di Kecamatan Na.IX-X Kabupaten Labuhanbatu Utara.

1.4 Manfaat penelitian

Adapun yang menjadi manfaat dalam penelitian ini adalah :

1. Secara Teoritis

Peneliti diharapkan dapat memperluas pengetahuan dan wawasan peneliti tentang kepemimpinan camat dalam meningkatkan kualitas pelayanan di Kecamatan Na.IX-X Kabupaten Labuhanbatu Utara.

2. Secara Praktis

Penelitian dapat dijadikan sebagai bahan masukan yang memberikan pemahaman tentang kepemimpinan Camat dalam meningkatkan kualitas pelayanan publik di Kecamatan Na.IX-X Kabupaten Labuhanbatu Utara.

3. Secara Akademis

Diharapkan dapat menambah wawasan ilmu pengetahuan di bidang model kepemimpinan khususnya jurusan ilmu administrasi publik.

1.5 Sistematika Penulisan

BAB I : PENDAHULUAN

Dalam bab ini menguraikan tentang latar belakang masalah, tujuan penelitian, manfaat penelitian.

BAB II : URAIAN TEORITIS

Dalam bab ini membahas tentang uraian teoritis yang berisikan Kepemimpinan Progresif dan Kualitas Pelayanan Publik.

BAB III : METODE PENELITIAN

Pada Bab ini menguraikan tentang jenis Penelitian, kerangka konsep, definsi konsep, kategorisasi, narasumber, teknik pengumpulan data, teknik analisis data, lokasi dan waktu penelitian, deskripsi lokasi penelitian.

BAB IV : HASIL DAN PEMBAHASAN

Pada Bab ini menguraikan tentang hasil penelitian, deskripsi narasumber, dan analisis hasil wawancara

BAB V : PENUTUP

Pada Bab ini menguraikan tentang kesimpulan, hasil penelitian dan saran-saran yang diteliti.

BAB II

URAIAN TEORITIS

2.1 Pengertian Kepemimpinan

Kepemimpinan adalah sebuah kemampuan dalam diri seseorang untuk mempengaruhi orang lain atau mengarahkan pihak tertentu untuk mencapai tujuan. Kepemimpinan juga bisa didefinisikan sebagai kemampuan seseorang dalam mengelola dan mengarahkan sebuah kelompok dengan efektif dan efisien agar mencapai tujuan.

Kepemimpinan progresif adalah perubahan yang mengarah pada keadaan yang lebih baik, kepemimpinan progresif adalah kepemimpinan yang sadar dan responsif terhadap kebutuhan mendasar masyarakat. Kepemimpinan progresif tidak bergerak bak menara gading yang tak tersentuh, tapi dengan semua persoalan orang-orang yang dipimpin.

Menurut (Rivai, 2014) kepemimpinan pada dasarnya mempunyai pokok pengertian sebagai sifat, kemampuan, proses, dan konsep yang dimiliki oleh seseorang sedemikian rupa sehingga ia diikuti, dipatuhi, dihormati dan orang lain bersedia dengan penuh keikhlasan melakukan perubahan atau kegiatan yang dikehendaki oleh pimpinan tersebut

Menurut (Sunyoto, 2014) kepemimpinan merupakan proses yang dilakukan oleh seseorang untuk mempengaruhi orang lain, membimbing, membuat struktur, memfasilitasi aktivitas dan hubungan di dalam suatu kelompok dan organisasi yaitu :

1. Kepemimpinan merupakan proses
2. Kepemimpinan merupakan suatu konsep relasi (hubungan) antar pimpinan dan bawahan
3. Kepemimpinan merupakan ajakan kepada orang lain

Dari berbagai pengertian diatas, dapat ditarik suatu kesimpulan bahwa secara umum pengertian pimpinan adalah suatu kewenangan yang disertai kemampuan seseorang dalam memberikan pelayanan untuk menggerakkan orang-orang yang berada di bawah koordinasinya dalam usaha mencapai tujuan yang ditetapkan suatu organisasi.

2.2 Teori-Teori Kepemimpinan

Teori kepemimpinan yang dikemukakan oleh (Mulyadi,2012) mengemukakan bahwa teori yang berusaha untuk mengidentifikasi karakteristik khas (fisik, mental, kepribadian) yang dikaitkan dengan keberhasilan kepemimpinan. Teori mengenai kepemimpinan dapat digolongkan kedalam tiga pendekatan utama, yaitu :

1. Teori Pendekatan Sifat

Pendekatan ini menekankan pada kualitas pribadi dari para pemimpin. Pendekatan ini didasarkan pada asumsi bahwa beberapa orang merupakan pemimpin alamiah dan dianugerahi beberapa ciri yang tidak dimiliki orang lain seperti energi yang tidak berkurang, intuisi yang mendalam, pandangan masa depan yang luar biasa, dan kekuatan persuasif yang tidak tertahankan.

2. Teori Pendekatan Kepribadian Perilaku

Telah kepemimpinan yang dilakukan pada pusat riset Universitas Michigan, dengan sasaran melokasikan karakteristik perilaku kepemimpinan yang tampaknya dikaitkan dengan ukuran keefektifan kinerja, mengidentifikasi terdapat dua gaya kepemimpinan yang berbeda yaitu :

- a. Pemimpin yang berorientasi pada tugas menerapkan pengawasan ketat sehingga bawahan melakukan tugasnya dengan menggunakan prosedur yang telah ditentukan.
- b. Pemimpin yang berorientasi pada bawahan mendelegasikan pengambilan keputusan bawahan dan membantu pengikutnya dalam memuaskan kebutuhannya dengan cara menciptakan lingkungan kerja yang suportif.

3. Teori Kepemimpinan Situasional

Suatu pendekatan terhadap kepemimpinan yang menyatakan bahwa pemimpin memahami perilakunya, sifat-sifat bawahannya, dan situasi sebelum menggunakan satu gaya kepemimpinan tertentu.

2.3 Gaya Kepemimpinan

Gaya kepemimpinan pada dasarnya dapat dilihat dari bermacam-macam sudut pandang. Bila dilihat dari sudut perilaku pemimpin, apa yang di kemukakan oleh (Sutrisno, 2016) perilaku pemimpin membentuk suatu kontium dari sifat

otokratik sampai demokratik. Menurut beliau, sifat sekstrem ini dipengaruhi oleh identitas penggunaan kekuasaan oleh pemimpin dan penggunaan kebebasan oleh pengikut.

Menurut (Adiwilaga, 2018) menjelaskan terdapat berbagai hubungan antara perilaku pemimpin yang berbeda, diantaranya ialah otoriter, demokratis, dan laissez faire. Penjelasan gaya ini meneruskan penjelasan dari teori kepemimpinan yang dipaparkan peneliti sebelumnya. Beberapa gaya tersebut ialah:

- a. Gaya Otokratis, dalam gaya ini, pemimpin otokratis biasanya merasa bahwa mereka mengetahui apa yang mereka inginkan dan cenderung mengekspresikan kebutuhan-kebutuhan tersebut dalam bentuk perintah-perintah langsung kepada bawahan.
- b. Gaya Demokratis (Adiwilaga, 2018) menjelaskan bahwa gaya kepemimpinan yaitu gaya kepemimpinan yang dikenal pula sebagai gaya partisipatif. Gaya ini berasumsi bahwa para anggota yang ambil bagian secara pribadi dalam proses pengambilan keputusan akan lebih memungkinkan sebagai suatu akibat mempunyai komitmen yang jauh lebih besar pada sasaran dan tujuan organisasi.
- c. Gaya Laissez Faire, yaitu gaya kepemimpinan dengan kendali bebas, pendekatan ini bukan berarti tidak adanya sama sekali pimpinan. Gaya ini berasumsi bahwa suatu tugas disajikan kepada kelompok yang biasanya menentukan teknik-teknik mereka sendiri guna mencapai tujuan tersebut dalam rangka-mencapai sasaran-sasaran organisasi.

Pegawai bawahan keadaanya frustasi dan bekerja ogah-ogahan, main-main kurang kecintaannya pada pekerjaan.

Berdasarkan pada gaya kepemimpinan tersebut dapat disimpulkan bahwa gaya kepemimpinan yang dilakukan oleh pimpinan dalam menjalankan usahanya adalah gaya kepemimpinan otokratis di mana pimpinan menggunakan otokratis dan jabatannya untuk memerintah dan memberikan pengaruh atas apa yang harus dilakukan, begitu juga dengan anggota lainnya, kedudukan yang lebih tinggi berhak untuk memerintah anggota yang posisinya lebih rendah.

2.4 Sifat-Sifat Kepemimpinan

Upaya untuk menilai sukses tidaknya pemimpin dilakukan dengan mengamati sifat-sifat yang mencerminkan seorang pemimpin. Menurut (Fahmi, 2016), sifat pemimpin yang baik adalah :

1. Jujur

Pada kenyataannya, kejujuran lebih banyak dipilih dibandingkan ciri khas kepemimpinan apapun lainnya. Ini secara konsisten muncul sebagai suatu unsur yang paling penting dalam hubungan pemimpin dengan bawahannya. Konsistensi antara kata-kata dan perbuatan merupakan sarana yang dipergunakan untuk menilai apakah seseorang jujur atau tidak

2. Memandang ke depan

Kita mengharapkan pemimpin kita mempunyai rasa akan arah, dan perhatian kepada masa depan organisasi. Tetapi apakah kita menyebut kemampuan itu wawasan, impian, panggilan, tujuan, atau agenda pribadi, pesannya sudah jelas bahwa pemimpin harus tau kemana mereka akan pergi kalau ingin mengharapkan orang lain bersedia bergabung dengan mereka dalam perjalanan. Dengan kemampuan memandang kedepan, maksudnya adalah kemampuan menetapkan atau memilih tujuan yang diinginkan seharusnya dikerjakan bersama.

3. Memberikan inspirasi

Kita juga mengharapkan pemimpin kita antusias, penuh semangat dan positif tentang masa depan. Kita mengharapkan mereka bisa memberikan inspirasi. Tidak cukup seorang pemimpin untuk punya impian tentang masa depan. Seorang pemimpin harus bisa menyampaikan wawasan dengan cara yang mendorong kita untuk bisa bertahan dan bertindak

4. Capak

Supaya dapat mengajak orang dalam perjalanan orang lain, kita harus berkeyakinan bahwa orang itu cakap membimbing kita ke tempat tujuan.

2.5 Prinsip-Prinsip Kepemimpinan

Telah banyak para ahli menjabarkan tentang prinsip-prinsip kepemimpinan yang dapat mengarahkan seseorang untuk menjadi pemimpin efektif. Prinsip-

prinsip kepemimpinan tersebut sering dibahas dari pendekatan perilaku atau kepribadian pemimpin dan peran yang penting dari seorang pemimpin. Penulis mencoba menguraikan beberapa prinsip-prinsip kepemimpinan, yaitu :

1. Melayani

Menurut (Northouse, 2013) dalam bukunya menuliskan bahwa kepemimpinan yang melayani merupakan pendekatan yang berfokus pada kepemimpinan dari perilakunya. Kepemimpinan yang melayani menekankan bahwa pemimpin perhatian pada masalah pengikutnya, empati serta mengembangkan mereka. Pemimpin yang melayani mengutamakan pengikut, memberdayakan, dan membantu dalam mengembangkan kapasitas pribadi secara penuh dari para pengikutnya.

2. Membuat Keputusan

Keberhasilan seseorang pemimpin untuk menentukan kebijakan yang ingin dibuat atau ditetapkan, diawali dengan sebuah keputusan strategis yang diambil pemimpin tersebut. Dalam menjalankan peran kepemimpinan, membuat keputusan merupakan kemampuan yang harus diupayakan pemimpin untuk dikembangkan.

3. Keteladanan

Keteladanan seorang pemimpin ditunjukkan melalui sikap dalam memberikan inspirasi, membimbing dan memotivasi para bawahan,

memiliki kemampuan luas, kreatif, visioner, bekerja secara jujur, dan ikhlas, serta memiliki perhatian dan kepedulian.

4. Bertanggung Jawab

Menjadi pemimpin merupakan tanggung jawab besar yang harus diemban sebagai bentuk dari amanah, dukungan atau kepercayaan orang lain yang memiliki harapan kedepan seorang pemimpin tersebut untuk melakukan perubahan yang lebih baik dari keadaan sebelumnya.

5. Bekerja Sama

Pemimpin yang efektif akan mampu menciptakan budaya kerja sama tim yang baik diantara anggota organisasi, melakukan komunikasi yang efektif dengan para bawahan, serta menciptakan lingkungan kerja yang baik.

6. Menciptakan Perubahan

Pemimpin harus mampu membuat terobosan-terobosan baru, sehingga tercipta suatu pembaharuan fundamental baik di tubuh organisasi, produk atau jasa, maupun bagi orang-orang yang dipimpinya. Pimpinan yang memiliki inovatif dan kreatifitas akan menghindari pola kerja bersifat rutinitas sehingga tidak memberikan arah perkembangan yang baik bagi yang dipimpinya

2.6 Unsur Kepemimpinan

Kepemimpinan memiliki beberapa unsur, yaitu :

1. Pemimpin, seseorang yang mendorong atau mempengaruhi seseorang maupun sekelompok orang sehingga tercipta hubungan kerja yang serasi dan menguntungkan.
2. Pengikut, seseorang atau sekelompok orang yang mendapat dorongan atau pengaruh sehingga bersedia dan dapat melakukan berbagai aktivitas tertentu untuk mencapai tujuan yang telah ditetapkan.
3. Sifat atau perilaku tertentu, hal tersebut dapat dimanfaatkan untuk mendorong ataupun mempengaruhi seseorang atau sekelompok orang.
4. Situasi dan kondisi tertentu, hal tersebut agar memungkinkan terlaksananya kepemimpinan.

2.7 Peran Kepemimpinan

Menurut (Harbani, 2010) pimpinan mempunyai peran yang cukup kuat dalam pencapaian tujuan organisasi. Adapun peran kepemimpinan adalah sebagai berikut :

1. Peran Pengambilan Keputusan
Yaitu kewenangan pimpinan untuk mengambil keputusan dalam menentukan arah dan melakukan perbaikan menjadi pada sebuah organisasi.

2. Peran Mempengaruhi

Peran pemimpin birokrasi harus mampu memberikan pengaruh dalam kelangsungan organisasi. Pengaruh sangat dibutuhkan dalam sebuah organisasi, karena pengaruh tersebut akan menimbulkan sebuah rasa hormat dan meningkatkan taraf kehormatan bagi pimpinan.

3. Peran motivasi

Peran motivasi merupakan sebuah peranan yang bertujuan sebagai pemotivasi struktural dalam sebuah organisasi untuk meningkatkan kinerja organisasi.

4. Peran Antar Pribadi

Peran antar pribadi yang dimaksud adalah peran pimpinan dengan anggota secara pribadi, hal ini untuk meningkatkan rasa kebersamaan anggota dengan pimpinan dapat terjaga dengan baik dan rasa kekompakan dalam melaksanakan tujuan organisasi tercapai dengan baik

5. Peran Informasional

Peran informasional merupakan peranan yang dilakukan oleh pemimpin untuk melakukan serta memberikan informasi kepada anggota serta menanyakan informasi kepada anggota dalam merumuskan sebuah tujuan organisasi.

2.8 Fungsi Kepemimpinan

Fungsi kepemimpinan menurut (Ansory, H, A. F., & Indrasari, 2018) antara lain:

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

Fungsi artinya jabatan (pekerjaan) yang dilakukan atau kegunaan suatu hal atau kerja suatu bagian tubuh. Sedangkan fungsi kepemimpinan berhubungan langsung dengan situasi dalam kehidupan kelompok/organisasi masing-masing, yang mengisyaratkan bahwa setiap pimpinan merupakan gejala sosial, karena harus diwujudkan dalam interaksi antar individu di dalam situasi sosial suatu kelompok/organisasi.

3.1 Pengertian Kualitas

Menurut (Sunyoto, 2014) menyatakan bahwa kualitas merupakan suatu ukuran untuk menilai bahwa suatu barang atau jasa telah mempunyai nilai guna seperti yang dikehendaki atau dengan kata lain suatu barang atau jasa dianggap telah memiliki kualitas apabila berfungsi atau mempunyai nilai guna seperti yang diinginkan.

Pendapat lain mengenai pengertian konsep kualitas dikemukakan oleh (Abubakar & Siregar, 2010) yang mengatakan bahwa kualitas adalah kesesuaian dengan kebutuhan produk. Pengertian yang dikemukakan menunjukkan bahwa

konsep kualitas berkaitan erat dengan pencapaian standart atau target yang diharapkan atau tuntutan dari pihak pelanggan yang dilayani. Dalam kaitan ini terlihat bahwa konsep kualitas terkait erat dengan pelanggan atau masyarakat yang dilayani.

Maka berdasarkan pendapat para ahli di atas, dapat disimpulkan bahwa kualitas merupakan suatu kondisi dinamis yang berhubungan dengan produk, jasa, manusia, proses, lingkungan, yang berkaitan dengan suatu pencapaian target yang diharapkan dan yang harus dikerjakan dengan baik.

3.2 Pelayanan Publik

Menurut (Sinambela, 2010) pelayanan publik diartikan pemberian layanan (melayani) keperluan orang atau masyarakat yang mempunyai kepentingan pada organisasi itu sesuai dengan aturan pokok dan tata cara yang telah ditetapkan.

Sedangkan menurut (Kurniawan, 2013) menyebutkan bahwa pelayanan publik adalah pemberian pelayanan (melayani) keperluan orang lain atau masyarakat yang mempunyai kepentingan pada organisasi itu sesuai dengan aturan pokok dan tata cara yang telah ditetapkan segala kegiatan pelayanan yang dilaksanakan oleh penyelenggara pelayan publik (aparatur negara) sebagai upaya pemenuhan kebutuhan publik dan pelaksanaan Peraturan Perundang-Undangan.

Menurut (Mahmudi, 2015) pelayanan publik adalah segala kegiatan pelayanan yang dilaksanakan oleh penyelenggaraan pelayanan publik sebagai upaya pemenuhan kebutuhan publik dan pelaksanaan ketentuan Peraturan Perundang-Undang.

Oleh karena itu, berdasarkan pendapat para ahli di atas maka pengertian pelayanan publik adalah sebagai segala bentuk jasa pelayanan, baik dalam bentuk barang publik maupun jasa publik yang pada prinsipnya menjadi tanggung jawab dan dilaksanakan oleh instansi pemerintah maupun pihak swasta yang di dalam pelaksanaannya diatur oleh Undang-Undang

3.3 Pengertian Kualitas Pelayanan Publik

Menurut (Kotler, P. & Armstrong, 2012) pelayanan merupakan setiap tindakan atau kegiatan yang dapat ditawarkan oleh suatu pihak kepada pihak lain, pada dasarnya tidak terwujudnya dan tidak mengakibatkan kepemilikan apapun.

Sedangkan menurut (Tjiptono, 2014) kualitas layanan itu sendiri ditentukan oleh kemampuan perusahaan dalam memenuhi kebutuhan dan keinginan pelanggan sesuai dengan ekspektasi pelanggan.

Inti dari penjelasan ini adalah bahwa konsep kualitas pelayanan umum terkait dengan upaya untuk memenuhi atau bahkan melebihi harapan yang dituntut atau yang diinginkan oleh peminta layanan atau masyarakat atau pelanggan. Semakin tinggi tingkat pemenuhan harapan tersebut, semakin tinggi pula tingkat kualitas pelayanan yang diberikan, dan sebaliknya semakin tidak memenuhi harapan pelanggan atau pemohon layanan, berarti semakin tidak berkualitas pelayanan yang diselenggarakan oleh pemberi layanan tersebut.

3.4 Faktor-Faktor Yang Mempengaruhi Pelayanan Publik

Menurut (Gaspersz, 2014) terdapat faktor-faktor yang mempengaruhi persepsi dan ekspektasi pelanggan terhadap pelayanan publik, yaitu :

1. Kebutuhan dan keinginan yang berkaitan dengan hal yang dirasakan pelanggan ketika ia sedang mencoba melakukan transaksi dengan perusahaan.
2. Pengalaman masa lalu ketika menggunakan jasa dari perusahaan.
3. Pengalaman dari teman-teman, dimana mereka akan menceritakan tentang kualitas pelayanan yang ingin diterimanya.
4. Komunikasi melalui iklan dan pemasaran juga mempengaruhi persepsi dari pelanggan terhadap jasa yang akan diterimanya.

Berdasarkan uraian tersebut, dapat disimpulkan bahwa untuk meningkatkan kualitas pelayanan banyak faktor yang mempengaruhi, antar lain keterampilan, dan kemampuan, sarana pelayanan, serta pengalaman pelanggan selain itu faktor internal dan eksternal menjadi penting dan berpengaruh dalam mewujudkan pelayanan yang berkualitas bagi setiap pengguna.

3.5 Kualitas Pelayanan Publik

Terdapat 5 (lima) Determinan kualitas pelayanan publik bisa dirincikan sebagai berikut, menurut (Parasuraman,2014) yaitu :

1. Kendala (realibility),yaitu kemampuan untuk melaksanakan pelayanan yang dijanjikan dengan tepat dan terpercaya.
2. Ketanggapan (responsiveness), yaitu kemampuan untuk membantu pelanggan dan memberikan layanan dengan cepat.

3. Keyakinan (confidence), yaitu pengetahuan dan kesopanan pegawai serta kemampuan mereka untuk menimbulkan kepercayaan dan keyakinan atau assurance.
4. Empati (emphaty), yaitu syarat untuk peduli, memberi perhatian pribadi bagi pelanggan.
5. Berwujud (tangible), yaitu penampilan fasilitas fisik, peralatan, personel, dan media komunikasi.

Teori diatas pada dasarnya tetap bisa dipakai untuk mengukur kinerja pelayanan publik yang diberikan oleh instansi pemerintahan. Karena aparatur pelayanan tidak mempunyai alasan sedikitpun untuk tidak berorientasi kepada kepuasan pelanggan secara total, bahkan kepuasan pelangganlah yang menjadi berometer dalam mencapai keberhasilan dalam pelayanan. Untuk mencapai hal ini pemerintah tidak boleh menghindari dari prinsip pelayanan dilakukan sepenuh hati (Sinambela, 2010).

BAB III

METODE PENELITIAN

3.1 Jenis Penelitian

Adapun jenis penelitian yang akan digunakan dalam penelitian ini adalah metode deskriptif dengan analisis kualitatif yaitu prosedur masalah yang diselidiki dengan menggambarkan, melukiskan, keadaan sekitar dengan objek penelitian pada saat sekarang berdasarkan fakta-fakta. Menurut (Arikunto, 2012) penelitian deskriptif adalah penelitian yang dimaksudkan untuk menyelidiki keadaan, kondisi atau hal-hal yang lain yang sudah disebutkan, yang hasilnya dipaparkan dalam bentuk laporan penelitian. Selain itu untuk menganalisisnya digunakan analisis data kuantitatif yaitu prosedur pemecahan masalah yang diselidiki dengan pengamatan, wawancara, dan menggambarkan keadaan objek penelitian pada saat sekarang berdasarkan fakta-fakta yang tampak atau sebagaimana mestinya.

Menurut (Moelong, 2012) penelitian kualitatif memanfaatkan wawancara terbuka untuk menelaah dan memahami sikap, pandangan, perasaan, dan perilaku individu atau sekelompok orang. Pendekatan ini diarahkan kepada latar belakang individu kualistik menggunakan metode deskriptif sehingga dapat memberikan gambaran mengenai realita yang sebenarnya.

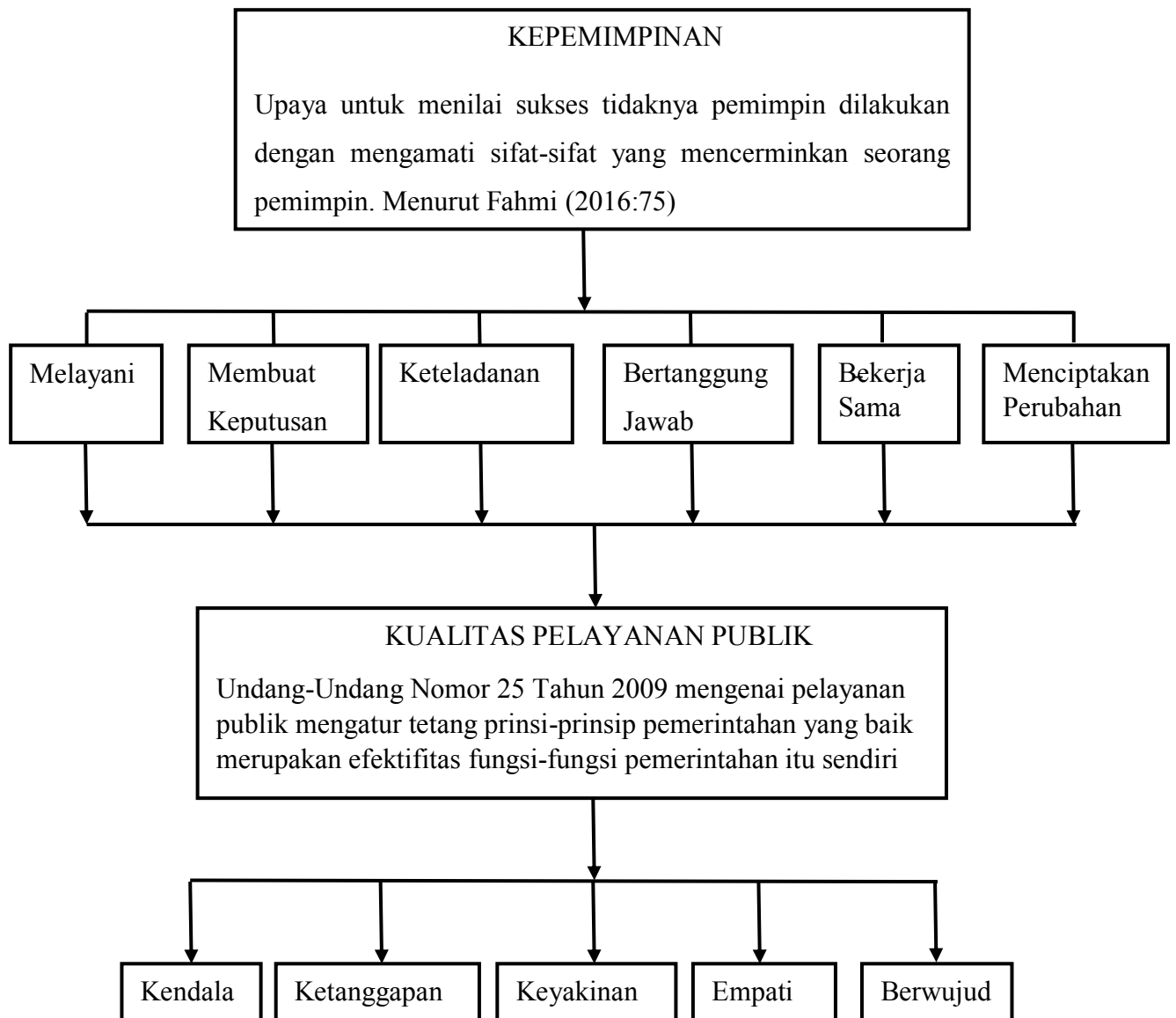
3.2 Kerangka Konsep

Kerangka konsep peneliti adalah kerangka hubungan antara konsep-konsep yang ingin diamati atau diukur melalui penelitian yang akan dilakukan. Konsep dalam hal ini adalah suatu abstraksi atau gambaran yang dibangun dengan

menggeneralisasikan suatu pengertian. Agar supaya konsep tersebut dapat diamati dan diukur, maka konsep tersebut harus dijabarkan terlebih dahulu menjadi variabel-variabel.

Gambar 3.1.

Kerangka Konsep Kepemimpinan Camat Dalam Kualitas Pelayanan Publik



3.3 Definisi Konsep

Definisi konsep memiliki tujuan untuk merumuskan sejumlah pengertian yang digunakan secara mendasar dan menyamakan persepsi tentang apa yang diteliti serta menghindari salah pengertian yang dapat mengabulkan tujuan penelitian. Adapun konsep pemikiran yang digunakan peneliti dalam mempersempit perhatian yang akan diteliti adalah :

1. Kepemimpinan adalah sifat, kemampuan, proses, atau konsep yang dimiliki oleh seseorang sedemikian rupa sehingga ia diikuti, dipatuhi, dihormati dan orang lain bersedia dengan penuh keikhlasan melakukan perbuatan atau kegiatan yang dikehendaki oleh pemimpin tersebut.
2. Kualitas adalah suatu kondisi dinamis yang berhubungan dengan produk, jasa, manusia, proses dan lingkungan yang memenuhi atau melebihi harapan.
3. Pelayanan publik adalah setiap kegiatan yang dilakukan oleh pihak lain yang dilakukan guna memenuhi kepentingan orang banyak.

3.4 Kategorisasi Penelitian

Kategorisasi menunjukkan bagaimana caranya mengukur suatu variabel penelitian sehingga diketahui dengan jelas apa saja yang menjadi kategori penelitian pendukung untuk analisis dari variabel tersebut. Adapun yang menjadi kategorisasi dalam penelitian ini adalah :

Kepemimpinan

1. Adanya sikap melayani, kepemimpinan yang melayani merupakan kepemimpinan yang menekankan bahwa pimpinan perhatian pada masalah pengikutnya.
2. Adanya sikap dalam mengambil sebuah keputusan, kepemimpinan berperan dalam membuat keputusan merupakan kemampuan yang harus diupayakan.
3. Adanya sifat keteladanan, seorang pimpinan harus ditunjukkan melalui sikap.
4. Memiliki rasa tanggung jawab, pemimpin memiliki tanggung jawab yang besar yang harus diemban sebagai bentuk amanah.
5. Adanya rasa untuk melakukan kerja sama, pemimpin harus melakukan komunikasi yang efektif kepada para bawahan.
6. Adanya sifat pioner dalam menciptakan perubahan, pemimpin harus mampu membuat terobosan-terobosan baru.

Kualitas Pelayanan Publik :

1. Adanya kendala, yaitu kemampuan untuk melaksanakan pelayanan yang dijanjikan dengan tepat dan terpercaya.
2. Adanya sifat ketanggapan, yaitu kemampuan untuk membantu pelanggan dan memberikan layanan dengan cepat
3. Adanya keyakinan, yaitu pengetahuan dan kesopanan pegawai serta kemampuan mereka untuk menimbulkan kepercayaan dan keyakinan.

4. Adanya sikap empati, yaitu syarat untuk peduli, memberi perhatian bagi pelanggan.
5. Adanya sikap berwujud, yaitu penampilan fasilitas fisik, peralatan, personel, dan media komunikasi.

3.5 Narasumber Penelitian

Penelitian ini menggunakan metode penelitian dengan pendekatan deskriptif kualitatif. Diantara mereka yaitu Identifikasi Potensi dan Masalah, Identifikasi. Penelitian dilakukan dengan studi lapangan, wawancara dan dokumentasi dengan beberapa kelompok kepentingan seperti: Camat dan pegawai Kantor Camat Na.IX-X Kabupaten Labuhanbatu Utara. Teknik analisis yang digunakan adalah purposive sampling. Purposive sampling adalah salah satu jenis teknik sampel yang biasa digunakan dalam penelitian ilmiah. Purposive sampling adalah teknik pengambilan sampel dengan menentukan kriteria-kriteria tertentu, Sugiono:2008. Menurut Jehan Ridho Izharyah, Faizal Hamzah Lubis tentang *Analysis of Masterplan in Medan City Determining the Strategic Area (KSK) Social Culture Fields in Medan*.

Menurut Suyatna (Iii & Penelitian, 2001) narasumber adalah peranan informan dalam mengambil data yang akan digali dari orang-orang tertentu yang dinilai menguasai persoalan yang hendak diteliti, mempunyai keahlian dan berwawasan cukup.

Pada penelitian ini, istilah yang digunakan untuk narasumber adalah informasi. Sebagai salah satu instrumen penelitian, wawancara mendalam akan dilakukan dengan berbagai pihak yang memiliki kapasitas dan pemahaman

mengenai persoalan penelitian ini. Dalam penelitian ini informan atau narasumber dalam peneliti ini adalah 5 (lima) orang, antara lain :

- 1) Dua orang dari pihak Pemerintahan Camat
 - a. Kepala Camat Na. IX-X : M.Adlin Rizki, S.H
 - b. Sekertaris Camat : Sukur Pasaribu, SH, MH
- 2) Lima orang pihak masyarakat
 - a. Heri Sahrizal Siregar (Kepala Desa Sungai Raja)
 - b. Fahrudin (Kepala Desa Pasang Lela)
 - c. Irhamdani, S.Pd.I.M.Si (Lurah Aek Kota Batu)
 - d. Indra Sugihartono, SH (Kapal Desa Batu Tunggal)
 - e. Supriarianto (Kepala Desa Perkebunan Berangir)

3.6 Teknik Pengumpulan Data

Untuk mendapatkan data dan informasi serta bahan-bahan lainnya untuk mendukung dalam menyelesaikan penelitian, maka penulis menggunakan teknik pengumpulan data sebagai berikut :

- a. Teknik Pengumpulan Data Primer adalah teknik pengumpulan data yang langsung diperoleh dari lapangan yang dilakukan dengan cara:
 1. Wawancara
Wawancara adalah cara pengumpulan data melalui wawancara dengan informan yang dianggap mengetahui permasalahan penelitian secara mendalam berdasarkan pedoman wawancara.
 2. Observasi

Observasi adalah cara pengumpulan data dengan melakukan pengamatan langsung oleh peneliti di lokasi objek penelitian berdasarkan pedoman observasi.

3.7 Teknik Analisis Data

Menurut (Sugiyono, 2016) analisis data adalah proses penyusunan secara sistematis data yang diperoleh dari hasil wawancara, catatan lapangan, dan dokumentasi, dengan cara mengorganisasikan data kedalam kategori menjabarkan ke dalam unit, melakukan sintesa, menyusun kedalam pola, memilih mana yang penting dan yang akan dipelajari, dan membuat kesimpulan sehingga mudah dipahami oleh diri sendiri maupun orang lain.

1. Reduksi data

Reduksi data dilakukan dengan cara merangkum dan memfokuskan hal-hal yang terpenting tentang penelitian dengan mencari tema dan pola hingga memberikan gambaran yang lebih jelas serta mempermudah peneliti untuk melakukan pengumpulan data selanjutnya dan mencarinya bila diperlukan.

2. Penyajian data

Bermakna sebagai sekumpulan informasi yang tersusun yang memberikan kemungkinan adanya penarikan kesimpulan dan penarikan tindakan.

3. Penarikan kesimpulan

Merupakan suatu menyimpulkan yang didukung dengan bukti-bukti dan temuan yang ditemukan peneliti di lapangan.

Teknik analisis data yang digunakan dalam penelitian ini adalah teknik analisis kategorisasi, yaitu data yang diperoleh akan dipilih kedalam kategori-kategori yang ada, dari setiap kategori ini akan diambil kesimpulan dan setiap kesimpulan kategori dari sinilah mengambil kesimpulan secara utuh.

3.8 Waktu Penelitian dan Lokasi Penelitian

Penelitian ini di lakukan di Kantor Camat Na.IX-X Kabupaten Labuhanbatu Utara. Di lokasi ini sangat mendukung dalam penelitian ini, dikarenakan terdapat sumber informasi, data yang lengkap mengenai bagaimana Kepemimpinan Progresif Camat dalam Kualitas Pelayanan di Kecamatan Na.IX-X.

3.9 Deskripsi Lokasi Penelitian

1. Gambaran Umum Kantor Camat Na.IX-X

Kecamatan Na.IX-X berada di Kabupaten Labuhanbatu Utara, Kecamatan Na.IX-X menempati area seluas 554,00 Km² yang terdiri dari 12 desa dan 1 kelurahan. Wilayah Kecamatan Na. IX-X di sebelah utara berbatasan dengan Kecamatan Aek Natas dan Aek Kuo, di Kabupaten Labuhanbatu, di sebelah selatan berbatasan dengan Kabupaten Padang Lawas Utara dan di sebelah barat berbatasan dengan Kecamatan Marbau.

2. Visi Misi Kantor Camat NA.IX-X

Visi :”Terwujudnya Penyelenggaraan Pemerintahan Dan Pelayanan Kecamatan Yang Baik”

Misi :

1. Meningkatkan Kualitas Pelayanan Publik, Ertos Kerja, dan Disiplin Agar Mampu Memberikan Pelayanan Prima
2. Meningkatkan Kinerja Pembangunan Yang Berbasis Masyarakat
3. Meningkatkan dan Menjunjung Tinggi Nilai-Nilai Agama dan Keragaman Budaya
4. Meningkatkan Tata Kelola Pemerintahan Kecamatan Penunjang Reformasi Birokrasi
5. Melestarikan Lingkungan Yang Hijau dan Bersih.

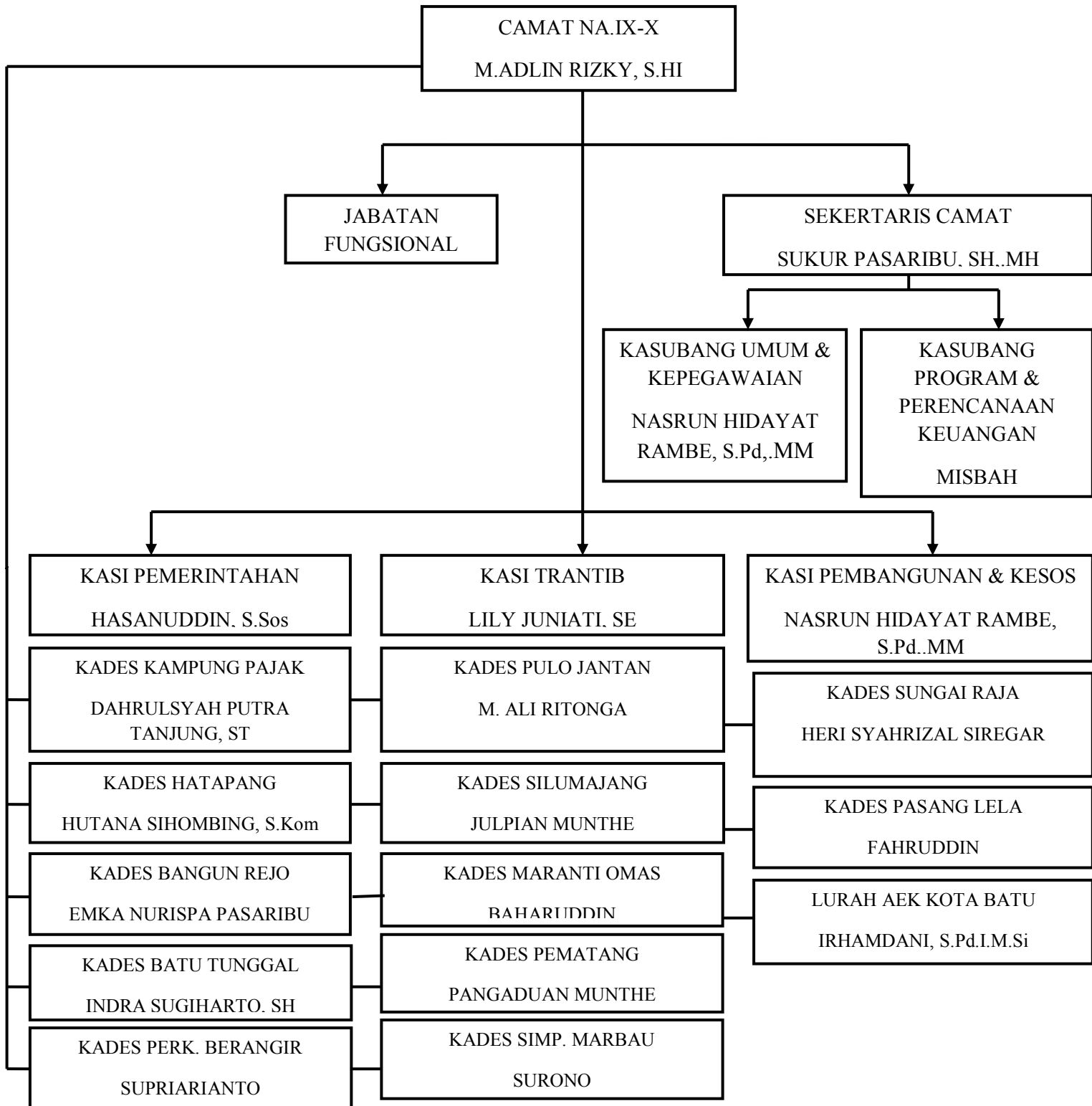
3. Struktur Organisasi

Struktur organisasi merupakan susunan pembagian kerja dan sistem komunikasi dalam mewujudkan tujuan kantor dan organisasi. Dengan demikian kegiatan yang beraneka ragam dalam suatu kantor disusun secara teratur sehingga tujuan yang ditetapkan dapat berjalan dengan baik. Pada kantor Camat Na.IX-X dipakai struktur organisasi sebagai berikut :

Gambar 3.2

Bagan Struktur Organisasi Kantor Camat Na.IX-X Kabupaten

Labuhanbatu Utara



BAB IV

HASIL DAN PEMBAHASAN

4.1 Hasil Penelitian

Hasil penelitian yang akan diuraikan dalam bab ini dengan menyajikan data yang diperoleh dari hasil penelitian yang dilakukan di lapangan dengan menggunakan metode deskriptif dengan analisis data kualitatif, sehingga dalam penelitian ini diperoleh gambaran yang jelas mengenai peranan kepemimpinan progresif dalam meningkatkan kualitas pelayanan publik di kantor Camat Xa.IX-X.

Untuk memperoleh data primer maka sumber aslinya berupa wawancara secara langsung kepada beberapa narasumber di kantor Camat Na.IX-X. Selain itu untuk memperoleh data yang lengkap, maka dibutuhkan data sekunder dalam pengambilan data yang sudah ada dan tersedia dalam catatan dokumen yang dimiliki oleh kantor Camat Na.IX-X. Selanjutnya hasil wawancara akan diuraikan dengan sistematis sesuai dengan sifat metode penelitian deskriptif dengan analisis data kualitatif.

4.1.1 Deskripsi narasumber

Dalam penelitian ini, peneliti dalam upaya memperoleh informasi menggunakan teknik wawancara atau dengan menanyai para informan guna menghasilkan informasi yang mampu menjawab permasalahan di dalam penelitian ini. Pada tahap ini peneliti dalam mengumpulkan data ialah melakukan wawancara dan diskusi mengenai peranan kepemimpinan progresif dalam

meningkatkan kualitas pelayanan publik, kepada beberapa pihak yang menekuni bidang tersebut seperti pada tabel dibawah ini :

a. Narasumber berdasarkan jenis kelamin

Tabel 4.1

Keadaan Narasumber Berdasarkan Jenis Kelamin

No.	Jenis Kelamin	Frekuensi
1.	Laki-Laki	7
2.	Perempuan	0
Jumlah		7

Sumber : Hasil Penelitian 2022 di Kantor Camat Na.IX-X

Berdasarkan tabel 4.1 diatas, dapat dilihat bahwa mayoritas narasumber berjenis kelamin laki-laki dengan frekuensi sebanyak 7 orang sedangkan narasumber berasal dari jenis kelamin perempuan tidak ada.

b. Narasumber berdasarkan usia

Narasumber berdasarkan usia diklasifikasikan menjadi dua bagian, yaitu: narasumber dengan usia 35-50 tahun dan 51-60 tahun. Pada tabel 4.3 akan disajikan persentase narasumber berdasarkan usia sebagai berikut:

Tabel 4.2

Persentase Narasumber Berdasarkan Usia

No.	Usia	Frekuensi
1.	35-50	4
2.	51-60	3
	Jumlah	7

Sumber Hasil Penelitian di Kantor Camat Na.IX-X

Berdasarkan tabel diatas, dapat diketahui bahwa narasumber dengan usia 35-50 adalah sebanyak 4 orang. Sedangkan narasumber dengan usia 51-60 sebanyak 3 orang.

c. Narasumber Berdasarkan Lama Bekerja di Kantor Camat Na.IX-X

Narasumber berdasarkan lama bekerja di kantor Camat Na.IX-X dapat diklasifikasikan menjadi 1 bagian, yaitu 1-4 tahun lama bekerja. Pada tabel 4.4 berikut akan disajikan persentase narasumber berdasarkan lama bekerja

Tabel 4.3

**Persentase Narasumber Berdasarkan Lama Bekerja Di
Kantor Camat Na.IX-X**

No.	Lama Bekerja	Frekuensi	Persentase
1.	1-4 Tahun	7	100%
	Jumlah	7	100

Sumber Hasil Penelitian 2022 di Kantor Camat Na.IX-X

Berdasarkan tabel diatas, dapat diketahui bahwa narasumber yang bekerja di kantor Camat Na.IX-X sebanyak 7 orang dan secara keseluruhan yang menjadi narasumber adalah berjenis kelamin laki-laki dengan masa jabatan kurang dari 5 tahun dengan usia para aparatur pemerintah Camat yang relatif masih muda atau diusia produktif dalam bekerja.

4.1.2 Deskripsi Hasil Wawancara Berdasarkan Kategorisasi

1. Kepemimpinan Progresif

a. Adanya sikap melayani

Berdasarkan hasil wawancara yang dilakukan dengan bapak M. Adlin Rizki, S.H selaku kepala Camat di Kantor Camat Na.IX-X mengatakan bahwa: Pemimpin mempunyai kecenderungan lebih mengutamakan kebutuhan, kepentingan dan aspirasi orang-orang yang dipimpinnya. Orientasinya adalah untuk melayani, cara pandangnya beroperasi lebih standar moral. Pelayanan yang benar yaitu masyarakat dilayani dengan baik, dengan ketentuan yang ada,

diayomi, dan sudah seharusnya masyarakat dilayani dengan baik. Yang memiliki tanggung jawab dalam memberikan pelayanan yaitu semua untuk pelayanan yaitu ada staf sosial, staf keamanan, dan staf kasi pem. Dan peran kepemimpinan Camat dalam memberikan pelayanan yaitu aktif, berperan penuh, sebagai pemimpin juga ikut serta melayani masyarakat.

Dengan demikian dapat disimpulkan bahwa bapak Camat mempunyai sikap yang cukup baik dalam memberikan pelayanan bagi pegawai dan masyarakat. Dia mampu menjadi teladan dalam hal pekerjaan bagi pegawai dan masyarakat. Dari hasil wawancara diatas diketahui bahwa Camat memiliki sikap melayani yang baik terhadap masyarakat. Hal ini berkaitan dengan teori Pelayanan Publik, Camat juga terlihat cukup baik. Hal ini terlihat dari pengakuan informan dalam wawancara di atas yang mana menyebutkan bahwa Camat mampu menjalani hubungan dengan baik dengan seluruh pegawai dan masyarakat. Disamping itu Camat juga mampu menjalani hubungan yang baik dengan para pegawai.

b. Adanya Sikap Dalam Membuat Keputusan

Berdasarkan hasil wawancara yang dilakukan dengan bapak M. Adlin Rizki, S.H selaku kepala Camat di Kantor Camat Na.IX-X mengatakan bahwa: seorang pemimpin mengambil keputusan berdasarkan pada kesepakatan bersama. Kesepakatan bersama ini didapatkan melalui musyawarah dan dikenal dengan istilah mufakat. Sikap Camat dalam memberikan keputusan dalam membuat sebuah kebijakan yaitu kebijakan yang diperintah pemimpin harus dilaksanakan

oleh bawahan, selagi kebijakan itu harus diikuti. Dalam mengambil keputusan untuk mencapai tujuan yaitu dengan Pemimpin mengambil tanggung jawab penuh atas tujuan, keputusan dan jalur strategis menuju kesuksesan. Untuk melaksanakannya, mereka memaksakan kepatuhan mutlak dari bawahan. Keputusan pemimpin dilakukan dengan musyawarah dengan pegawai yaitu untuk mencapai tujuan tersebut. Serta sikap dan karakter Camat dalam memberikan sebuah keputusan yaitu seorang pemimpin harus memiliki rasa tanggung jawab yang tinggi atas apa yang dia jalankan, selain itu pemimpin juga harus memiliki rasa komitmen yang tinggi terhadap apa yang dia jalankan.

Menurut bapak Sukur Pasaribu. SH.MH menyatakan bahwa peran kepemimpinan Camat yaitu sebelum mengambil keputusan camat selalu melakukan musyawarah bersama para pegawai untuk mengambil keputusan. Sikap Camat dalam mengambil keputusan dalam membuat sebuah kebijakan yaitu sama halnya dengan pertanyaan sebelum yaitu membuat keputusan dalam membuat sebuah kebijakan yaitu Camat melakukan musyawarah dengan pegawai kantor. Camat dalam mengambil sebuah keputusan untuk mencapai tujuannya yaitu dilakukan dengan sungguh-sungguh, keputusan yang dipilih harus ditetapkan dengan sebenar-benarnya untuk mencapai tujuan. Dan sikap karakter Camat dalam mengambil keputusan yaitu sikapnya bisa marah, lembut, bercanda dalam mengambil sebuah keputusan.

Dari hasil wawancara diatas dapat disimpulkan bahwa sikap mengambil keputusan yang diambil oleh bapak Camat Na.IX-X dalam perannya sebagai pengambil keputusan, melibatkan sejumlah pegawai sebelum mengambil

keputusan. Keterlibatan para pegawai dimaksudkan agar mereka dapat memberikan kontribusi berupa masukan dan saran positif dalam menunjang proses penyelenggaraan kegiatan pemerintahan terutama dalam memberikan pelayanan untuk masyarakat. Hal ini merujuk pada kebebasan berpendapat sesuai dengan Peraturan Perundang-Undangan tentang kebebasan mengeluarkan pendapat diatur dalam Undang-Undang No. 9 tahun 1998.

c. Adanya Sikap Keteladanan

Berdasarkan hasil wawancara yang dilakukan dengan bapak M. Adlin Rizki, S.H selaku kepala Camat di Kantor Camat Na.IX-X mengatakan bahwa: Pemimpin yang teladan berarti pemimpin tersebut dapat memberikan contoh yang baik dalam semua bidang, seperti kedisiplinan, bersikap dan sebagainya. Maka salah satu tugas pemimpin adalah memberikan motivasi kepada bawahannya. Sifat keteladanan dari kepemimpinan yaitu sangat penting, pemimpin yang teladan berarti pemimpin tersebut dapat memberikan contoh yang baik dalam semua bidang. Dan karakter Camat dalam mengambil sebuah sifat keteladanan Tunjukkan kerja kita sebagai pimpinan, kemudian jangan banyak bicara tetapi banyak berbuat, jangan banyak memerintah tetapi dapat mengambil sikap yang baik.

Menurut bapak Sukur Pasaribu.SH.MH menyatakan pemimpin harus menunjukkan kepada pegawai bahwa pemimpin itu dihargai bukan ditakuti. Sifat keteladanan dari kepemimpinan Camat yaitu sangat penting, karena kalau tidak memiliki sikap keteladanan pekerjaan akan tidak baik. Dan karakter Camat dalam

mengambil sebuah sifat keteladanan yaitu harus siap dalam mengambil sebuah keputusan.

Melalui hasil wawancara di atas maka dapat disimpulkan bahwa sikap keteladanan Bapak Camat Na.IX-X sudah menunjukkan sikap keteladanan yang baik bagi para pegawai dan masyarakat. Pemimpin yang teladan berarti pemimpin tersebut dapat memberikan contoh yang baik dalam semua bidang, seperti kedisiplinan, bersikap dan sebagainya. Keteladanan seharusnya mudah diterapkan oleh seorang pemimpin.

d. Memiliki Rasa Tanggung Jawab

Berdasarkan hasil wawancara yang dilakukan dengan bapak M. Adlin Rizki, S.H selaku kepala Camat di Kantor Camat Na.IX-X mengatakan bahwa: tanggung jawab menurut kami segala sesuatu yang diperintahkan atasan baik itu bupati, maupun gubernur harus dikerjakan dengan penuh tanggung jawab yaitu dengan benar-benar melaksanakan pekerjaan itu dengan sebaik-baiknya. Upaya untuk pekerjaan itu harus diminimalkan kesalahan dan dimaksimalkan kebenaran. Hal yang dilakukan bapak Camat dalam menginspirasi pegawai dalam meningkatkan rasa tanggung jawab yaitu rasa bertanggung jawab itu harus kita tanamkan pada diri sendiri, yaitu harus bertanggung jawab dalam pekerjaan kemudian kita berikan contoh kepada rekan-rekan kita atau pegawai yang ada disekitar kita dalam melakukan rasa bertanggung jawab. Artinya kita tunjukan rasa bertanggung jawab kita dalam pekerjaan agar mereka bisa melihat contoh dari hasil kita. Dan cara Camat untuk mengatasi pegawai yang tidak memiliki rasa

tanggung jawab yaitu yang pertama kita panggil lalu memberikan nasehat secara lisan, jika tidak ada perubahan kita panggil lagi kita beri masukan-masukan lalu kita kasih pekerjaan-pekerjaan tambahan kepada pegawai tersebut, jika tidak ada perubahan lalu kita ambil sikap tegas yaitu Sp1, karena semua pegawai tidak ada terkecuali harus mengerjakan pekerjaannya dengan penuh tanggung jawab.

Dari informan yang diberikan pertanyaan seperti diatas menyatakan bahwa Camat berperan dalam sikap bertanggung jawab. Sekretaris juga memiliki sikap bertanggung jawab jika pada saat Camat tidak sedang berada di kantor atau mempunyai urusan lainnya. Berdasarkan keterangan di atas bahwasanya Camat melakukan interaksi yang baik dengan pegawainya dalam melakukan tugas yang sudah ditetapkan.

e. Adanya Rasa Untuk Melakukan Kerja Sama

Berdasarkan hasil wawancara yang dilakukan dengan bapak M. Adlin Rizki, S.H selaku kepala Camat di Kantor Camat Na.IX-X mengatakan bahwa: sebagai pemimpin harus menciptakan kerja sama yang baik karena pekerjaan itu tidak bisa dilakukan sendiri oleh pimpinan situasi kondisi dalam melakukan pekerjaan secara bersama-sama pasti lebih mudah dilakukan, kemudian pekerjaan yang dilakukan dengan kerja sama itu pasti ada masukan-masukan dari rekan kerja, artinya masukan itu pasti yang baik. Jadi jika pekerjaan itu tidak dilakukan dengan kerja sama pasti hasilnya tidak begitu baik. Struktur kerja sama yang dibentuk pemimpin untuk menciptakan kualitas kerja sama dalam pelayanan publik yaitu situasi dan kondisi pada saat ini memang harus dilakukan dengan kerja

sama, misalnya publik membutuhkan pemimpin di dalam kantor Camat contohnya Camat sedang melakukan rapat yang sangat penting. Kerja sama ini untuk menjawab apa yang dibutuhkan publik harus ada seperti pegawai untuk membantu Camat. Agar publik dan masyarakat dapat memenuhi kebutuhan yang dibutuhkan. Dan peran Camat dalam membentuk kerja sama dengan aparatur sipil yaitu Pegawai diajak bekerja sama karena didalam kantor Camat kami mengatakan bahwasanya semua yang berada dilingkungan kantor ini satu unit. Artinya kita tanamkan kepada pegawai bahwasanya kantor ini bukan milik pemimpin artinya kantor ini milik bersama artinya segala sesuatunya harus dikerjakan secara bersama, maka dalam hal ini apa yang dilakukan dengan bersama itu bukan semua pekerjaan dapat dilakukan secara bersama-sama ada beberapa kebutuhan-kebutuhan tertentu tetapi dalam melaksanakan tugas dan pekerjaan harus dirasa kebersamaan yang tidak komplik jika tidak dilaksanakan bersama.

Menurut bapak Sukur Pasaribu. SH.MH menyatakan sikap pemimpin yang baik sangat dibutuhkan karena untuk mengarahkan dan mengkoordinasikan semua orang yang terlibat, agar mencapai tujuan bersama. Serta struktur kerja sama yang dibentuk pemimpin untuk menciptakan kualitas kerja sama dalam pelayanan publik yaitu beberapa aturan yang ditetapkan bersama seperti saat berkumpul tidak boleh sibuk dengan gadget. Tidak mengganggu privasi pegawai satu sama lain. Setiap pegawai disarankan untuk memberikan saran atau pendapat. Dan peran Camat dalam membentuk kerja sama dengan aparatur sipil yaitu dibentuk kesepakatan masing-masing.

Dari hasil wawancara diatas dapat disimpulkan bahwa bapak Camat melakukan kerja sama dengan pegawai dengan baik karena bapak Camat sering melakukan kerja sama dengan pegawai, dan bapak Camat juga menanamkan bahwa kantor tersebut bukan menjadi hak atau milik dia saja tetapi juga miliki bersama.

f. Adanya Sikap Pisioner Dalam Menciptakan Perubahan

Berdasarkan hasil wawancara yang dilakukan dengan bapak M. Adlin Rizki, S.H selaku kepala Camat di Kantor Camat Na.IX-X mengatakan bahwa: seperti yang ditanamkan bapak bupati semua harus berinovasi, apapun itu inovasi apapun itu pekerjaan harus dilakukan dengan sebaik-baiknya. Adapun terobosan yang dilakukan harus dilakukan dengan sebaik-baiknya agar dapat menciptakan perubahan. Di dalam merancang proses perubahan ini kami tidak sendiri melakukannya, kami juga meminta pendapat dengan rekan-rekan kerja dan juga dari senior-senior yang sudah lama bekerja. Peran pemimpin dalam menghadapi perubahan dalam suatu organisasi yaitu pemimpin bertanggung jawab dalam menghadapi semua perubahan-perubahan yang terjadi artinya pemimpin harus mampu melihat kedepan jangan berjalan ditempat, pemimpin bisa mengajak staf, rekan kerja yang ada di kantor untuk dapat meningkatkan kinerja agar semua pekerjaan tidak ada kendala. Dan cara menciptakan perubahan yang baik dalam proses kepemimpinan yaitu cara kami menciptakan semua perubahan yang baik itu, perubahan dilakukan untuk memperbaiki diri, kinerja, tatanan masyarakat. Jadi dalam menciptakan sebuah perubahan yang baik dilakukan dengan diri sendiri, jadi sebagai pemimpin harus dapat menentukan perilaku yang baik.

Kemudian perilaku yang baik ini ditanamkan kepada rekan kerja, masyarakat dan aparat desa.

Melalui hasil wawancara di atas maka dapat disimpulkan bahwa dalam berperilaku Bapak Camat Na.IX-X sudah menunjukkan sikap pioner dalam menciptakan perubahan dengan baik kepada pegawai dan masyarakat. Sosok Camat yang humoris dan ramah kepada pegawainya dapat mengurangi tingkat stress kerja bawahannya dan perilaku pak Camat yang ramah kepada seluruh masyarakat tentunya mendapat nilai positif terhadap masyarakat yang membutuhkan pelayanan. Hal ini merupakan perilaku yang baik, karena pak Camat selaku pemimpin selalu melibatkan bawahannya untuk memberikan kontribusi masukan sebelum menyelesaikan suatu pekerjaan untuk mencapai tujuan yang sudah ditetapkan.

2. Kualitas Pelayanan Publik

a. Adanya Kendala

Berdasarkan hasil wawancara yang dilakukan dengan bapak M. Adlin Rizki, S.H selaku kepala Camat di Kantor Camat Na.IX-X mengatakan bahwa: kendala yang kami hadapi dalam pelayanan publik di kantor Camat terkadang ada masyarakat yang butuh pelayanan administrasi yaitu surat menyurat sementara terkadang listrik mati dan di kantor tidak ada mesin listrik sehingga kebutuhan mereka tertunda, kemudian selanjutnya di kantor komputer masih kurang yaitu masih komputer yang lama. Kendala dalam kualitas pelayanan publik yaitu karena banyak usulan yang terkendala untuk kantor yaitu pemerintah mengalokasikan

dana tersebut untuk mengatasi covid, jadi yang di butuhkan di kantor terkendala. Karena penanganan nasional harus diutamakan jadi kantor masih menggunakan mesin yang lama atau kurang baik. Dan peran kepemimpinan Camat dalam mengatasi kendala di kualitas pelayanan publik tersebut yaitu Camat harus bisa menentukan yang baik yaitu dalam melakukan hubungan yang baik terutama di sekitar kantor Camat misalnya pihak fotocopy agar dapat membantu pekerjaan-pekerjaan supaya pelayanan publik tidak terkendala.

Menurut bapak Sukur Pasaribu.SH.MH menyatakan bahwa kendala yang sering terjadi yaitu masih kurang memadai fasilitas di kantor Camat ini. Yang disebabkan dana untuk membeli fasilitas kantor digunakan untuk keperluan nasional. Dan peran kepemimpinan Camat dalam mengatasi kendala kualitas pelayanan publik yaitu Camat harus bisa meminimalisir kendala-kendala yang terjadi di kualitas pelayanan publik sehingga tidak membuat masyarakat kecewa.

Dari hasil wawancara tersebut dapat disimpulkan bahwa masih ada kendala yang terjadi di kantor Camat, masih banyak kekurangan dalam fasilitas di kantor Camat sehingga terhambatnya pelayanan publik. Karena dana yang seharusnya disalurkan untuk fasilitas kantor dialihkan kepada kebutuhan nasional.

b. Adanya Sikap Ketanggapan

Berdasarkan hasil wawancara yang dilakukan dengan bapak M. Adlin Rizki, S.H selaku kepala Camat di Kantor Camat Na.IX-X mengatakan bahwa: di kantor ini merupakan tim artinya pekerjaan itu dilakukan bersama untuk meningkatkan kualitas pelayanan publik ini misalnya seluruh rekan-rekan di

kantor ini harus berinovasi yaitu menunjukkan kinerja yang baik dan bisa bersama sama dengan pimpinan meningkatkan kualitas bagaimana cara melayani publik agar tidak terdapat kendala. Pelayanan publik harus dilaksanakan yaitu Karena tugas pokok dan fungsi dikantor ini sebagai pelayanan publik, maka kami merasa bertanggung jawab kepada publik, dan kami berjanji meminimalisir kendala, berjanji mengedepankan publik, berjanji bekerja sama dengan masyarakat agar semua dapat terlayani dengan baik. Dan cara mengatasi pelayanan yang buruk yaitu tidak semua pekerjaan itu dapat dilakukan dengan baik pasti ada kendala, namun kami harus dapat mengatasi secara baik. Karena pekerjaan itu tidak ada yang sempurna namun kami berprinsip bahwa pekerjaan itu harus dilakukan dengan baik agar hasilnya juga baik.

Menurut bapak Sukur Pasaribu. SH.MH menyatakan bahwa caranya yaitu cepat dalam melaksanakan pelayanan publik, mendengarkan apa yang diperlukan masyarakat, menjaga kesabaran dan kesopanan, dan mencari solusi yang tepat untuk kebutuhan pelayanan. Pelayanan publik harus dilaksanakan karena pelayanan publik sudah menjadi tugas dikantor Camat. Dan cara mengatasi pelayanan publik yang buruk yaitu meningkatkan kembali pelayanan publik yang ada di kantor Camat. Pelayanan publik harus dilaksanakan karena pelayanan publik sangat penting, karena pelayanan publik berhubungan banyak dengan masyarakat. Cara Camat mengatasi pelayanan publik seharusnya dengan mengganti pelayanan buruk tersebut menjadi lebih baik.

Selanjutnya yaitu wawancara dilakukan dengan bapak Heri Sahrizal Siregar selaku Kepala Desa Sungai Raja mengatakan bahwa pelayanan yang ada

di kantor Camat sudah baik tetapi masih ada sedikit kendala yang terjadi juga yaitu fasilitas sehingga akan ada terjadi kendala dalam pelayanan publik tersebut.

Selanjutnya wawancara menurut bapak Fahrudin selaku Kepala Desa Pasang Lela yaitu cara bapak Camat dalam meningkatkan kualitas pelayanan yaitu dengan terus menjalankan pelayanan publik yang baik. Pelayanan publik harus dijalankan karena pelayanan publik dibutuhkan oleh masyarakat. Cara Camat mengatasi pelayanan publik yang buruk meningkatkan kembali pelayanan publik tersebut.

Selanjutnya wawancara dilakukan dengan bapak Irhamdani, S.Pd.I.M.Si selaku lurah kota batu bahwa pelayanan publik yang baik itu dilihat dari kualitas, cara pegawai dalam melaksanakan tugas mereka dengan benar, pelayanan publik harus dilaksanakan karena tugas dari kantor Camat yaitu pelayanan publik yang menjadi kebutuhan masyarakat, cara mengatasi pelayanan yang buruk dengan meningkatkan kembali pelayanan yang ada di kantor Camat.

Wawancara selanjutnya dilakukan oleh dengan bapak Indra Sugihartono, SH selaku kepala desa batu tunggal bahwa untuk meningkatkan kualitas pelayanan yang baik maka Camat dan pegawai harus bekerja sama untuk meningkatkan atau membuat perubahan yang baru, pelayanan publik harus dilakukan untuk kebutuhan masyarakat, cara mengatasi pelayanan publik yang buruk dengan melakukan pelayanan dengan baik.

Selanjutnya wawancara dilakukan dengan bapak Supriarianto selaku kepala desa perkebunan berangir bahwa untuk meningkatkan pelayanan publik

maka Camat harus bisa memberikan contoh yang baik juga kepada pegawai dalam pelayanan publik, pelayanan publik sangat dibutuhkan oleh masyarakat sebagai kebutuhan mereka, cara mengatasi pelayanan publik yang buruk dengan meminimalisir kesalahan dan terus membuat perubahan-perubahan untuk meningkatkan kualitas pelayanan publik di kantor Camat.

Berdasarkan hasil observasi menunjukkan bahwa petugas pengguna layanan sudah menjalankan tugasnya dengan baik supaya tidak terjadinya kendala untuk kebutuhan masyarakat dalam pelayanan publik. Sebagai petugas yang profesional, khususnya di bagian pelayanan harus memiliki sikap baik terhadap pengguna layanan, terutama dalam merespon pengguna layanan. Dengan begitu pengguna layanan akan merasa senang dan dihargai oleh petugas layanan. Hal ini akan menjadi kesan yang baik terhadap kinerja pegawai publik di Kantor Camat Na.IX-X.

c. Adanya Keyakinan

Berdasarkan hasil wawancara yang dilakukan dengan bapak M. Adlin Rizki, S.H selaku kepala Camat di Kantor Camat Na.IX-X mengatakan bahwa: seseorang yang tidak dapat melakukan pekerjaan tidak baik pasti seseorang tersebut kepercayaan tidak penuh, jadi pekerjaan yang baik harus sudah memiliki kemampuan untuk melakukan pekerjaan tersebut, namun jika tidak dapat melakukan pekerjaan itu tidak baik pasti percaya diri tersebut berkurang. Jadi untuk meningkatkan percaya diri dengan melakukan pelatihan-pelatihan dengan belajar kepada rekan-rekan, belajar dengan atasan. Pentingnya sifat keyakinan itu

dalam pelayanan publik yaitu sifat keyakinan sangat penting karena pekerjaan diselesaikan dengan baik apabila seseorang yakin bahwa pekerjaan itu benar, jadi kalau pekerjaan itu tidak benar dikerjakan pasti pelayanan itu tidak maksimal, jadi jika yakin pasti pekerjaannya itu sudah benar dikerjakan.

Menurut bapak Sukur Pasaribu.SH.MH menyatakan bahwa untuk meningkatkan percaya diri harus menghilangkan hal-hal negatif, harus fokus dalam mengurus pelayanan publik, memahami kebutuhan masyarakat dalam pelayanan publik. Sifat keyakinan itu sangat penting karena dalam melakukan pekerjaan harus menanamkan sikap keyakinan.

Dari hasil wawancara yang telah dilakukan bahwa sikap keyakinan atau tanggung jawab itu sangat penting dimiliki oleh Camat dan Pegawai dalam pelayanan publik. Bapak Camat selalu menanamkan sikap tanggung jawab itu kepada pegawai dalam melakukan pekerjaan agar masyarakat yang menerima pelayanan publik tersebut tidak merasa kecewa. Bapak Camat juga melakukan pelatihan-pelatihan untuk pegawai supaya memiliki rasa bertanggung jawab dengan melihat pada pemimpin mereka tersebut.

d. Adanya Sikap Empati

Berdasarkan hasil wawancara yang dilakukan dengan bapak M. Adlin Rizki, S.H selaku kepala Camat di Kantor Camat Na.IX-X mengatakan bahwa: sikap empati jelas sangat penting karena empati berasal dari dalam diri sendiri. Harus dibentuk sikap yang baik kemudian publik melihat sikap yang baik dan dilaksanakan dengan baik. Empati dalam pelayanan publik yaitu Menurut saya

publik memang harus dilayani oleh orang yang memiliki empati yang baik, artinya dia meminimalisir dari kesalahan diri sendiri, kemudian dia harus mampu mengatasi permasalahan yang dihadapi untuk kepuasan publik. Cara Camat dalam memberikan masukan kepada pegawai yang tidak memberikan pelayanan publik kepada masyarakat yaitu kita berusaha memberikan pembinaan kepada rekan kerja kita, jika perlu kita mengarahkan rekan kita tersebut yang tidak mampu kepada orang yang lebih ahli dari pada kita. Agar dia mampu melayani publik dengan baik. Dan menjalankan kualitas pelayanan publik di kantor Camat yaitu menurut saya kami sudah menjalankan sikap empati.

Menurut bapak Sukur Pasaribu.SH.MH menyatakan bahwa sikap empati penting dalam pelayanan publik karena untuk membangun hubungan dengan masyarakat dibutuhkan sikap empati. Dengan sikap empati maka kita mampu memahami apa yang dibutuhkan orang lain. Cara memberikan masukan kepada pegawai memberikan masukan atau nasehat. Dan sikap empati yang Camat dan pegawai sudah menjalankan sikap empati tersebut.

Berdasarkan hasil dari wawancara diatas dapat disimpulkan bahwa sikap empati yang diterapkan di kantor Camat sangat penting, karena sikap empati itu tumbuh dari diri sendiri tanpa ada paksaan atau tekanan dari orang lain. Karena didalam empati meliputi kemudahan dalam melakukan hubungan, komunikasi yang baik dan memahami kebutuhan masyarakat. Dan Camat beserta pegawai selalu menerapkan sikap empati itu kepada masyarakat di dalam pelayanan publik.

e. Adanya Sikap Berwujud

Berdasarkan hasil wawancara yang dilakukan dengan bapak M. Adlin Rizki, S.H selaku kepala Camat di Kantor Camat Na.IX-X mengatakan bahwa: penampilan tentu mempengaruhi, maka dari itu kami melakukan seperti beberapa bulan ini dilakukan setiap apel pagi dilakukan rapat kerja staf. Penampilan fisik sering dibahas yaitu berpakaian rapi. Penampilan yang baik yaitu adanya pembagian-pembagian di dalam berbusana sehari-hari. Dan media komunikasi yang diberikan dalam pelayanan publik yaitu tergantung situasi, kalau publik membutuhkan pelayanan secara keseluruhan, kalau rapat kerja memakai proyektor dalam memberikan pelayanan, jadi jika kalau pribadi dilakukan secara manual yaitu komunikasi.

Menurut bapak Sukur Pasaribu. SH.MH menyatakan bahwa sangat mempengaruhi karena kantor Camat memiliki aturan dalam berpakaian, penampilan yang rapi akan menjadi pandangan yang baik bagi masyarakat. Indikatornya yaitu seperti penampilan berpakaian. Dan media komunikasi yang diberikan untuk pelayanan publik adalah bisa dengan komunikasi yang baik secara langsung.

Dari hasil observasi diatas dapat ditarik kesimpulan bahwa sikap berwujud itu sangat penting dalam pelayanan publik, karena penampilan itu sangat penting diterapkan oleh Camat dan pegawai. Bapak camat juga sering melakukan apel untuk membahas tentang penampilan para pegawai supaya masyarakat yang melakukan pelayanan publik kepada pegawai merasa puas dengan penampilan

rapi yang diterapkan Camat dan pegawai di Kecamatan Na.IX-X. Bukan hanya penampilan saja tetapi komunikasi yang baik juga diterapkan oleh Camat dan para Pegawai di Kecamatan.

Sebagaimana disebutkan pada bab sebelumnya, bahwa teknik pengumpulan data adalah observasi dan wawancara terhadap Camat dan para pegawai di kantor Kecamatan Na.IX-X. Informan atau narasumber dipilih karena dianggap banyak mengetahui dan berkompeten terhadap persoalan yang diteliti sehingga dapat mewakili sejumlah populasi di lokasi penelitian.

4.2 Pembahasan

4.2.1 Analisis Hasil Wawancara

Pada bab ini, dari hasil penyajian yang akan dianalisis dengan tetap mengacu kepada hasil interpretasi data tersebut sesuai dengan fokus kajian dalam penelitian. Dari seluruh data yang disajikan secara menyeluruh yang diperoleh selama meneliti, baik dengan melakukan wawancara kepada narasumber penelitian yang berkaitan dengan permasalahan yang ingin dijawab yakni tentang peranan kepemimpinan progresif Camat dalam meningkatkan kualitas pelayanan publik di kantor Camat Na.IX-X. Berdasarkan hal tersebut penulis melakukan analisis berdasarkan wawancara yang penulis lakukan.

1. Kepemimpinan Progresif

a. Adanya Sikap Melayani

Berdasarkan hasil wawancara yang telah dipaparkan di atas dapat disimpulkan bahwa sikap melayani yang diberikan kantor Camat Na.XI-X kepada

masyarakat berperan aktif dalam memberikan pelayanan, mereka menerapkan sikap melayani yang lebih mementingkan kepentingan umum dibandingkan kepentingan pribadi. Melayani setiap kebutuhan masyarakat dengan baik dan benar sesuai ketentuan dan semua staf ikut berperan dalam memberikan pelayanan publik.

Dan juga kepemimpinan Camat Na.IX-X dalam organisasi Pemerintahan saling berkaitan dengan proses pelayanan publik bagi masyarakat. Dimana seorang Camat memberikan contoh kepada bawahan dalam upaya mencapai tujuan organisasi dalam meningkatkan kualitas pelayanan publik. Dalam hal ini pelayanan terbaik pada masyarakat maka Camat juga harus mempunyai sifat kepemimpinan yang baik pula. Baik dalam hal karakter Camat yang meliputi keteladanan Camat, ketegasan dan sikap menjadi pendengar yang baik untuk bawahannya. Hal ini guna memberikan Pelayanan yang baik bagi masyarakat.

b. Adanya Sikap Dalam Membuat Keputusan

Berdasarkan hasil wawancara peneliti yang telah dipaparkan di atas dapat disimpulkan bahwa Camat memiliki sikap yang baik dalam membuat keputusan yaitu dengan melakukan musyawarah dengan pegawai, tidak membuat keputusan secara sepihak, karena untuk mencapai hasil yang baik sebaiknya dilakukan musyawarah dengan pegawai.

Peran seorang pemimpin dalam membuat keputusan yaitu menentukan yang terbaik untuk organisasi dan anggotanya, salah satunya dalam hal pengambilan keputusan, dan memiliki tanggung jawab penuh untuk mengambil

setiap keputusan dalam berbagai situasi. Seorang pemimpin wajib memiliki kemampuan untuk berpikir dan mengambil keputusan yang tepat dengan cepat. Apabila keputusan yang diambil sudah tepat dan cepat, pegawai pasti akan merasa kagum dengan kepemimpinan.

Pengambil keputusan merupakan bukan suatu hal yang mudah dan juga cepat untuk diselesaikan, namun juga melalui berbagai macam pertimbangan. Terkadang pemimpin mengalami dilema saat mengambil keputusan lalu menghasilkan keputusan yang salah dan merugikan organisasi serta bawahannya.

c. Adanya Sikap Keteladanan

Berdasarkan hasil wawancara peneliti yang telah dipaparkan di atas dapat disimpulkan bahwa bapak Camat bapak Camat memiliki sikap keteladanan yang ditanamkan pada dirinya untuk menjadi contoh bagi pegawai. Sikap keteladanan sangat penting diterapkan terutama bagi seorang pemimpin, pemimpin yang harus mampu memberi keteladanan dalam memotivasi pegawai, memberikan kepercayaan kepada pegawai, tidak berpihak kepada siapapun, mampu melakukan komunikasi yang baik kepada pegawai serta masyarakat, mampu bersikap adil tanpa membedakan pegawai.

Dalam mencapai tujuan untuk memberikan pelayanan publik bagi Kecamatan Na.IX-X, sifat keteladanan Camat sangatlah diperlukan bagi para bawahan Camat. Sebagaimana yang telah diketahui bahwa sifat keteladanan Camat dalam memimpin para bawahannya sangat berpengaruh besar terhadap keberhasilan proses pelayanan publik. Dalam menjalankan tugas, Camat dituntut

untuk menunjukkan sifat keteladanan yang pantas untuk ditiru oleh bawahannya agar proses pekerjaan dapat berjalan dengan baik.

d. Memiliki Rasa Bertanggung Jawab

Berdasarkan hasil wawancara peneliti yang telah dipaparkan di atas dapat disimpulkan bahwa bapak Camat sebagai pemimpin memiliki tanggung jawab atas semua yang ada, yaitu mengikuti semua perintah bupati dan mengikuti semua peraturan yang telah dibuat yang harus dikerjakan dengan penuh tanggung jawab, bapak Camat juga melaksanakan pekerjaan yang ditetapkan dengan sebaik-baiknya. Didalam keteladanan bapak Camat juga memiliki tanggung jawab yaitu harus memberikan contoh, supaya yang dipimpin mau mengerjakan tujuan utama yang ingin dicapai.

Tanggung jawab merupakan kekuasaan dan kemampuan seorang pemimpin dalam membuat keputusan untuk mempengaruhi perilaku bawahan, untuk mencapai tujuan dan pelaksanaan visi dan misi suatu lembaga pendidikan. Pemimpin bertanggung jawab atas semua yang dilihatnya itu berarti, dia juga bertanggung jawab atas apa yang dilihatnya oleh organisasinya serta tim yang dipimpinnya. Dia bertanggung jawab atas hasil-hasil yang dicapainya, baik hasil yang baik maupun hasil yang buruk.

Sesuai Pasal 15 Peraturan Pemerintah Republik Indonesia Nomor 19 Tahun 2008 Tentang Kecamatan Camat selaku pemimpin mempunyai hak dan kewenangan dalam pemberian perintah kepada para pegawainya dalam pelaksanaan tugas pemerintah di kecamatannya. Sebagaimana perannya sebagai

pemberi perintah, Camat Na.IX-X perintah kepada pegawainya agar dapat memberikan kontribusi yang nyata sesuai dengan tugas dan tanggung jawab mereka masing-masing.

e. Adanya Rasa Untuk Melakukan Kerja Sama

Berdasarkan hasil wawancara peneliti yang telah dipaparkan di atas dapat disimpulkan bahwa bapak Camat menciptakan kerja sama yang baik dengan para pegawai, karena dengan melakukan kerja sama dan dilakukan bersama-sama maka pekerjaan akan lebih mudah selesai, yaitu dengan cara musyawarah, mendengarkan masukan-masukan yang diberikan oleh para pegawai. Karena dalam pelayanan publik dibutuhkan kerjasama yang baik bagi pemimpin dan bawahannya untuk mencapai tujuan bersama.

Kerja sama adalah kegiatan atau usaha yang dilakukan oleh beberapa orang untuk mencapai tujuan bersama. Kepemimpinan dan bekerja sama pegawai merupakan kompetensi/kemampuan. Pemimpin dan pegawai bukan hanya mengenal hubungan sosial yang baik, tetapi juga dalam menjalankan tugas dan kerja sama yang optimal demi mewujudkan tujuan organisasi.

Peran pemimpin dalam melakukan kerja sama yaitu sebagai proses untuk memberikan pengarahan dan pengaruh pada kegiatan yang berhubungan dengan tugas pegawainya. Mereka yakin bahwa tim tidak akan sukses tanpa mengakobinasikan kontribusi setiap anggotanya untuk mencapai tujuan akhir yang sama.

f. Adanya Sifat Pisioner Dalam Menciptakan Perubahan

Berdasarkan hasil wawancara peneliti yang telah dipaparkan di atas dapat disimpulkan bahwa sikap pisioner yang diterapkan untuk menciptakan perubahan dengan menjalankan apa yang diperintahkan bupati yaitu semua harus mampu berinovasi membuat terobosan-terobosan yang baru, dan membuat perubahan-perubahan yang baru, untuk dapat menjalankan sifat tersebut maka Camat dan pegawai harus mampu menghadapi semua perubahan yang terjadi, harus mampu bertanggung jawab dengan perubahan-perubahan yang akan terjadi.

Dalam hal ini, sikap pisioner dalam menciptakan perubahan Camat harus lebih cenderung mementingkan bawahan, memiliki ciri ramah tamah, mau berkonsultasi, mendukung, membela, mendengarkan usul dan memikirkan kesejahteraan bawahannya serta memperlakukan setingkat dengan dirinya. Kecenderungan sifat pisioner dalam menciptakan perubahan Camat juga dituntut untuk lebih mementingkan tugas organisasi, dengan menunjukkan sifat pisioner dalam menciptakan perubahan di Kantor Camat untuk para bawahan dan masyarakat penerima layanan, maka proses pelayanan publik juga akan berjalan dengan baik.

Dengan demikian bawahan adalah salah satu faktor penunjang terciptanya kondisi bekerja yang kondusif sebagai penuntut terciptanya hasil kerja yang maksimal. Bawahan adalah seseorang mitra kerja sekaligus orang yang membutuhkan tuntutan karena suatu hal diantaranya seorang pemimpin harus mampu dan pintar membaca dan memenuhi keinginan bawahannya selama itu

tidak melanggar dan sebagai bentuk apresiasi terhadap hasil kerja. Seorang pemimpin yang baik adalah pemimpin yang mampu menjaga kedekatan hubungan dengan orang disekitarnya sehingga kondisi yang nyaman, tenang dan bersahabat. Di satu sisi, proses hubungan antara seorang atasan dan bawahan tetap harus berada dalam koridor yang saling menghargai agar wibawa seorang pemimpin tetap terjaga, sekaligus menjaga agar bawahan tidak menjadi pelayanan atau dayang-dayang pemimpin.

Sebagai seorang pemimpin yang membawahi beberapa orang pegawai yang bekerja dalam organisasi yang dipimpinnya, Camat dalam menjalankan peran, tugas, dan kewajibannya harus dapat bekerja sama dengan sekelompok orang atau pegawai yang ada dalam instansi atau organisasi.

2. Kualitas Pelayanan Publik

a. Adanya Kendala

Berdasarkan hasil wawancara peneliti yang telah dipaparkan di atas dapat disimpulkan bahwa pelayanan untuk fasilitas masih kurang memadai sehingga terjadinya kendala sehingga masyarakat juga akan merasa kecewa karena fasilitas kantor kurang memadai yang sering terjadi yaitu seperti listrik mati karena kantor tidak mempunyai mesin listrik dan juga komputer yang digunakan komputer lama sehingga kurang memadai dalam kesigapan untuk pelayanan publik. Hal tersebut dikarenakan terkendalanya dana untuk kantor yang dijadikan untuk kebutuhan nasional, tetapi Camat akan meminimalisir kendala tersebut.

Beberapa faktor pelayanan publik adalah faktor SDM aparatur, organisasi birokrasi, tata laksana, pola pikir, kinerja organisasi, budaya birokrasi, inovasi birokrasi dan teknologi informasi, perilaku birokrasi, sistem dan strategi pelayanan, kepemimpinan yang transaksional, struktur.

Dampak jika terjadinya kualitas pelayanan publik yang buruk adalah mengakibatkan rendahnya mutu kualitas pelayanan. Cepat atau lambat akan mengurangi kepercayaan publik terhadap aparatur pemerintah. Kepercayaan publik yang menurun berkorelasi lurus terhadap terhambatnya pertumbuhan.

b. Adanya Sifat Ketanggapan

Berdasarkan hasil wawancara peneliti yang telah dipaparkan di atas dapat disimpulkan bahwa pelayanan publik harus dijalankan karena tugas utama kantor Camat yaitu pelayanan publik, untuk meningkatkan kualitas pelayanan publik kantor Camat memiliki inovasi atau perubahan-perubahan yang baru untuk meningkatkan kualitas yaitu dengan cara melayani masyarakat agar tidak terhambat oleh kendala. Ketanggapan yang harus dilakukan oleh Camat dengan meminimalisirkan kesalahan-kesalahan yang terjadi dan semua harus ikut bekerja sama untuk meningkatkan pelayanan publik di kantor Camat. Dalam menjalankan pelayanan publik dilihat dari kualitas Camat dan pegawai yaitu dengan melihat bagaimana kesabaraan, kesopanan yang diterapkan.

Ketanggapan sikap petugas yang tanggap dalam memberikan pelayanan yang dibutuhkan dan dapat menyelesaikan pelayanan dengan cepat, cermat dan teliti sesuai dengan jangka waktu yang telah ditentukan. Ketanggapan petugas

memberikan kesan tersendiri oleh pengguna layanan, karena dengan ketanggapan pengguna layanan dapat merasa dihargai oleh petugas pelayanan. Sikap tanggap ini juga berkaitan dengan pola pikir petugas yang ditunjukkan pada pengguna layanan.

c. Adanya Keyakinan

Berdasarkan hasil wawancara peneliti yang telah dipaparkan di atas dapat disimpulkan bahwa bapak Camat menerapkan keyakinan kepada pegawai untuk melakukan suatu pekerja dilakukan dengan penuh keyakinan dan percaya diri, bapak Camat juga berperan untuk meningkatkan percaya diri kepada pegawai yaitu dengan memberikan masukan-masukan dan motivasi dalam bekerja, bapak Camat juga menekankan bahwa dalam melakukan pekerjaan harus dilakukan dengan sungguh-sungguh yaitu dengan menghilangkan hal-hal negatif dalam melakukan pekerjaan sehingga tidak terjadinya kesalahan dalam bekerja.

Percaya diri suatu sikap keyakinan atas kemampuan diri sendiri, sehingga dalam melakukan tindakan camat dan pegawai Kecamatan Na.IX-X tidak terlalu sering merasa cemas, merasa bebas untuk melakukan hal-hal yang sesuai dengan keinginan, dan memiliki tanggung jawab atas keputusan dan tindakan yang dilakukan Camat. Dengan demikian, rasa percaya diri yang dimiliki oleh Camat mempunyai manfaat dengan penuh keyakinan. Kehidupan yang penuh dengan keyakinan akan dipenuhi juga dengan hal-hal positif dalam menjalani.

d. Adanya Sikap Empati

Berdasarkan hasil wawancara peneliti yang telah dipaparkan di atas dapat disimpulkan bahwa Camat dan pegawai memiliki sikap empati dalam meningkatkan kualitas pelayanan publik karena sikap empati itu sangat penting dimiliki, dan tidak semua orang memiliki sikap empati tersebut. Camat juga melakukan pembinaan pada pegawai yang memiliki kekurangan dalam empati yaitu dengan cara memberikan pembinaan kepada pegawai.

Empati kemampuan untuk memahami apa yang dirasakan orang lain, melihat dari sudut pandang orang tersebut, dan juga membayangkan diri sendiri berada pada posisi orang tersebut. Empati memainkan peran penting dalam membangun dan menjaga hubungan antara sesama manusia. Empati yaitu dimensi yang memberikan peluang untuk memberikan pelayanan, sesuatu yang tidak diharapkan masyarakat itulah yang kita berikan pada mereka. Empati berarti menyediakan layanan penuh.

e. Adanya Sikap Berwujud

Berdasarkan hasil wawancara peneliti yang telah dipaparkan di atas dapat disimpulkan bahwa penampilan sangat dibutuhkan di kantor Camat terutama yaitu penampilan dalam berpakaian yang rapi, Camat juga menerapkan apel dengan pegawai yang membahas tentang penampilan, karena penampilan yang rapi akan memperlihatkan respon atau tanggapan tertentu yang tidak kita sadari. Komunikasi juga sangat diperlukan dalam pelayanan publik, komunikasi yang baik yaitu proses penyampaian makna yang mudah dipahami.

Berwujud bukti langsung atau wujud yang berupa fasilitas secara nyata seperti fisik, perlengkapan, pegawai dan sarana komunikasi dalam pelayanan. Penampilan petugas pelayanan sangat mempengaruhi kualitas pelayanan yang diberikan, karena dengan petugas berpenampilan sopan akan membuat pengguna layanan tertarik dengan layanannya. Penampilan petugas kantor Kecamatan Na.IX-X sudah berpenampilan rapi, hasil observasi menunjukkan bahwa terlihat petugas pelayanan yang menunjukkan baju sesuai seragam, sehingga penampilan petugas sudah rapi.

Penampilan yang baik oleh petugas sangat berpengaruh untuk proses pelayanan suatu lembaga dalam memberikan kesan yang baik kepada pengguna layanan, karena kesan pertama yang dirasa pengguna layanan tidak menarik maka pengguna layanan akan tidak tertarik dengan kualitas pelayanan tersebut. Petugas pelayanan harus tampil semaksimal mungkin dalam melayani pengguna layanan, agar pengguna layanan menjadi puas dengan petugas layanan. Sehingga dengan penampilan yang maksimal, layanan akan berjalan dengan lancar dan pengguna layanan akan merasa nyaman oleh petugas pelayanan tersebut.

BAB V

PENUTUP

4.3 Simpulan

Berdasarkan penjelasan diatas, maka dapat diambil kesimpulan sebagai berikut :

Kepemimpinan Progresif di Kantor Camat Na.IX-X Kabupaten Labuhanbatu Utara: Telah terlihat bagus hal ini dilihat pada sikap dalam memberikan pelayanan, dalam membuat keputusan Camat melakukan musyawarah dengan pegawai, sikap keteladanan Camat yang baik karena sangat penting dalam melakukan pekerja, memiliki rasa tanggung jawab yang baik dalam melaksanakan suatu pekerjaan, melakukan kerja sama dengan pegawai dalam melakukan pelayanan publik, dan sikap pisioner yang diterapkan camat kepada pegawai agar dapat mermbuat inovasi atau perubahan yang baru.

Kualitas Pelayanan Publik di Kantor Camat Na.IX-X Kabupaten Labuhanbatu Utara: Terjadinya kendala di kantor Camat yang membuat terganggunya pelayanan publik tetapi camat juga berusaha untuk meminimalisir kendala tersebut, memiliki sikap ketanggapan yang cukup baik karena sikap ketanggapan perlu diterapkan di kantor Camat, Camat menerapkan sikap keyakinan kepada pegawai untuk melakukan suatu pekerjaan, Camat menerapkan sikap kepada pegawai, memiliki sikap berwujud yang ditekankan kepada pegawai berupa penampilan fisik dan komunikasi yang diperlukan dalam menjalankan pelayanan publik.

5.2 Saran

Berdasarkan hasil penelitian diatas, maka saran yang dapat diberikan sebagai berikut :

Bahwa Kepemimpinan Progresif di kantor Camat Na.IX-X Kabupaten Labuhanbatu Utara: diharapkan Camat dan pegawai lebih baik lagi dalam memberikan pelayanan publik untuk masyarakat, Camat dan pegawai diharapkan agar baik dan tegas dalam membuat sebuah keputusan, diharapkan Camat dan Pegawai memiliki sikap keteladanan yang baik yang berguna untuk meningkatkan kualitas pelayanan publik, Camat dan pegawai diharapkan memiliki rasa tanggung jawab terhadap suatu pekerjaan, diharapkan Camat dan pegawai memiliki rasa kerja antar pegawai agar mudah dalam melakukan suatu pekerja, diharapkan Camat dan pegawai memiliki sikap pisioner atau perubahan bertujuan untuk meningkatkan kualitas pelayanan publik.

Sedangkan Kualitas Pelayanan Publik yang ada di Kantor Camat Na.IX-X Kabupaten Labuhanbatu Utara: diharapkan Camat dan pegawai agar dapat mengatasi kendala yang terjadi di kantor Camat untuk meningkatkan kualitas pelayanan publik, Camat dan pegawai diharapkan menerapkan sikap ketanggapan dengan baik, diharapkan Camat dan pegawai memiliki rasa keyakinan dalam meningkatkan pekerjaan, diharapkan Camat dan pegawai memiliki rasa empati yang besar karena sikap empati sangat diperlukan dalam bekerja, diharapkan Camat dan pegawai memiliki sikap berwujud yaitu tentang penampilan fisik yang baik, dan komunikasi yang baik.

DAFTAR PUSTAKA

BUKU

- Adiwilaga, R. dkk. (2018). *Sistem Pemerintahan Indonesia*. Deepublish.
- Ansory, H, A. F., & Indrasari, M. (2018). *Manajemen Sumber Daya Manusia*. Indomedia Pustaka.
- Arikunto, S. (2012). *Prosedur Penelitian : Suatu Pendekatan Praktik, Edisi Revisi VI*. Rineka Cipta.
- Fahmi, I. (2016). *Pengantar Manajemen Sumber Daya Manusia Konsep dan Kinerja*. Mitra Wacana Media.
- Gaspersz, V. (2014). *Total Quality Management (untuk Praktisi Bisnis dan Industri)*. Penebar Swadaya.
- Harbani, P. (2010). *Teori Administrasi Publik*. Alfabeta.
- Hasibuan, M. S. P. (2012). *Manajemen Sumber Daya Manusia*. PT Bumi Aksara.
- Kotler, P. & Armstrong, G. (2012). *Prinsip-prinsip Pemasaran. Edisi. 13. Jilid 1*. Erlangga.
- Kurniawan, A. (2013). *Transformasi Pelayanan Publik. Pembaharuan*.
- Mahmudi. (2015). *Manajemen Kinerja Sektor Publik Edisi Kedua*. UPP STIM YKPN.
- Moelong, L. J. (2012). *Metodologi Penelitian Kuantitatif Edisi Revisi*. Reamaja Rosdakarya.

Mulyadi. (2012). *Sistem Perencanaan dan Pengendalian Manajemen*. Salemba Empat.

Northouse, P. . (2013). *Leadership : Theory and Partice*. Sage Publications, Ltd.

Parasuraman. (2014). *The Behaviorial Consequenses of Service Quality*. New. Prentince Hall.

Rivai, V. (2014). *Manajemen Sumber Daya Manusia Untuk Perusahaan* (6th ed.). PT. Raja Grafindo Persada.

Sinambela, L. P. (2010). *Reformasi Pelayanan Publik, Teori Kebijakan dan Implementasi, cetakan kelima*. Bumi Aksara.

Sugiyono, S. (2016). *Metode Penelitian Kuantitatif, Kualitatif dan R&D*. Alfabeta.

Sunyoto, D. (2014). *Manajemen Sumber Daya Manusia*. Kencana.

Sutrisno, E. (2016). *Budaya Organisasi*. Kencana Pranada Media.

Tjiptono, F. (2014). *Pemasaran Jasa – Prinsip, Penerapan, dan Penelitian*. Andi.

JURNAL :

Abubakar & Siregar, A. N. (2010). Kualitas Pelayanan Penyuluh Pertanian dan Kepuasan Petani. *Jurnal Penyuluhan Pertanian*, 5(1), 1–5.

Jehan Ridho Izahrsyah, Faizal Hamzah Lubis. Analysis of Masterplan in Medan City Determining theStrategic Area (KSK) Social Culture Fields in Medan. *Volume 3, No. 4, November 2020*.

Shandi Vica Mutiara, Amrizal Dedi. (2020). *Efektifkat Penerapan Prinsip Good Governance Pada Pelayanan Publik di Kantor Camat Tanah Jawa*. Jurnal Somasi Sosial Humaniora Komunikasi.

Syahputra Edi. Mhd, Bhri Syaiful, Rambe Fauzi Muis. Pengaruh Kepemimpinan, Disiplin dan Motivasi Terhadap Kinerja Pegawai Dinas RTarukim Labura. Volume 13 No. 1 April 2020 HIM. 110-117

Tanjung Syari Irwan, Hajar S. (2018). *Peningkatan Kualitas Pelayanan r44Publik Melalui Penerapan Model Total Kualiti Servis*. Kumpulan Penelitian dan Pengabdian Dosen 2018.

<http://eprints.uniskabjm.ac.id/3370/1/ISI%20ARTIKEL%20ILMIAH.pdf>

DOKUMEN PERUNDANG-UNDANGAN :

Peraturan Menteri Pendayagunaan Negara Nomor 63 Tahun 2003 Tentang Pedoman Umum Penyelenggaraan Pelayanan Publik.

Peraturan Pemerintah Nomor 19 Tahun 2008 Tentang Kewenangan Pemerintah.

Undang-Undang Nomor 25 Tahun 2009 Tentang Pelayanan Publik

Undang-Undang Nomor 32 Tahun 2004 Pasal 126 Tentang Tugas Pokok dan Fungsi Camat.

Peraturan Perundang-Undangan Nomor 9 Tahun 1998 Tentang Kebebasan Berpendapat



UMSU

Inggut | Cerdas | Terpercaya

silakan menjawab 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 A Berdasarkan Keputusan Badan Akreditasi Nasional Perguruan Tinggi No. 89/SK/BAN-PT/Akred/PT/III/2019

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](#)

Nomor : 177/KET/II.3-AU/UMSU-03/F/2022
Lampiran : --
Hal : **Mohon Diberikan izin**
Penelitian Mahasiswa

Medan, 07 Rajab 1443 H
08 Februari 2022 M

Kepada Yth : **Camat Kecamatan Na. IX-X**
Kabupaten Labuhanbatu Utara

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 skripsi, kami mohon kiranya Bapak/Ibu berkenan memberikan izin penelitian kepada mahasiswa kami :

Nama mahasiswa : **PUTRI ANISA**
N P M : 1803100058
Program Studi : Ilmu Administrasi Publik
Semester : VII (Tujuh) Tahun Akademik 2021/2022
Judul Skripsi : **PERANAN KEPEMIMPINAN PROGRESIF DALAM MENINGKATKAN KUALITAS PELAYANAN PUBLIK DI KANTOR CAMAT NA. IX-X KABUPATEN LABUHANBATU UTARA**

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



Cc : File.

Dekan 

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



PEMERINTAH KABUPATEN LABUHANBATU UTARA
KECAMATAN NA. IX-X

Jalan Protokol No. 68 Telp. 0624-7011008 Kode Pos 21454
Aek Kota Batu

Aek Kota Batu, 15 Februari 2022

Nomor : 963/ 115 /Sekr/2022
Sifat : Penting
Lampiran : -
Perihal : **Memberikan Izin Penelitian.**

Kepada
Yth, **Dekan Universitas Muhammadiyah
Sumatera Utara
Fakultas Ilmu Sosial dan Ilmu Politik.**

di-

Tempat

Sehubungan dengan surat Universitas Muhammadiyah Sumatera Utara,
Nomor : 177/KET/II.3-AU/UMSU-03/F/2022 perihal Pemberian Izin Melakukan
Penelitian Mahasiswa.

Untuk tindak lanjut hal tersebut kami dari Kantor Camat NA IX-X
Menyetujui/memberikan Izin untuk Melakukan Penelitian kepada Mahasiswi :

Nama : PUTRI ANISA
NPM : 1803100058
Program Studi : Ilmu Administrasi Public
Semester : VII (Tujuh)
Judul Skripsi : PERANAN KEPEMIMPINAN PROGRESIF DALAM
MENINGKATKAN KUALITAS PELAYANAN
PUBLIK DIKANTOR CAMAT NA IX-X
KABUPATEN LABUHANBATU UTARA.

Demikian surat ini disampaikan untuk diketahui dan atas perhatian
diucapkan terima kasih.

A.n. CAMAT NA. IX-X
Sekretaris Camat

SUKUR PASARIBU, SH, MH
PENATA TK.I
NIP. 19780311 201001 1 013

Tembusan :

1. Dekan UMSU
2. Peringgal.



UMSU

Unggul | Cerdas | Terpercaya
Tanggung jawab surat ini agar disebutkan
dan tanggalnya

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

UMSU Terakreditasi A Berdasarkan Keputusan: Badan Akreditasi Nasional Perguruan Tinggi No. 89/SK/BAN-PT/Akred/PT/III/2019
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-1

**PERMOHONAN PERSETUJUAN
JUDUL SKRIPSI**

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

Medan, 24 Desember 2021.

Assalamu'alaikum wr. wb.

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

Nama lengkap : Putri Anisa
NPM : 1803100058
Program Studi : Ilmu Administrasi Publik
Tabungan sks : 133..... sks, IP Kumulatif 3,53..

Mengajukan permohonan persetujuan judul skripsi :

No	Judul yang diusulkan	Persetujuan
1	Peran dan Fungsi Kepemimpinan Progresif Dalam Meningkatkan Pelayanan Kualitas Pelayanan di Kantor Camat No. IX-X Kabupaten Lahambatu Utara	
2	Efektifitas pendelegasian wewenang dan tanggung jawab terhadap kualitas pelayanan di kantor Camat No. IX-X kabupaten Lahambatu Utara	
3	Kepemimpinan Kepala Desa dalam meningkatkan pelayanan publik di desa Sungai Raja kecamatan No. IX-X	

Bersama permohonan ini saya lampirkan :

1. Tanda bukti lunas beban SPP tahap berjalan;
2. 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. 24 Desember 2021.

Ketua,

(Jehan Ridho Kharsyah. S.Sos., Msi
NIDN:

Pemohon

(Putri Anisa)

Dosen Pembimbing yang ditunjuk
Program Studi Ilmu Administrasi Publik

(Jehan Ridho Kharsyah. S.Sos., Msi.
NIDN:

Pembimbing : JEHAN RIDHO KHARSYAH S.Sos. Msi

Kepada : Yth. Dekan Fakultas Ilmu Sosial dan Ilmu Politik
Universitas Muhammadiyah Sumatera Utara
di
Tempat

Perihal : **Permohonan Perubahan Judul Skripsi**

Bismillahirrahmanirrahim
Assalamu'alaikum Wr. Wb

Dengan hormat, yang bertanda tangan di bawah ini:

Nama Mahasiswa : Putri Anisa
NPM : 1803100058
Jurusan : Ilmu Administrasi Publik

Mengajukan permohonan perubahan judul skripsi, sebagai berikut :

Peran dan Fungsi Kepemimpinan Progresif dalam Meningkatkan Kualitas
Pelayanan di Kantor Camat NA. IX-X Kabupaten Labuhanbatu Utara

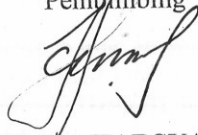
Menjadi:

Peranan Kepemimpinan Progresif dalam Meningkatkan Kualitas Pelayanan
Publik di Kantor Camat NA. IX-X Kabupaten Labuhanbatu Utara

Demikianlah permohonan ini saya sampaikan untuk dapat pengurusan
selanjutnya. Akhirnya atas perhatian dan kesediaan Bapak/Ibu saya ucapkan
terima kasih.

Medan, 29 Januari 2022

Mengetahui
Pembimbing



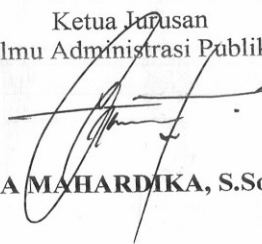
(JEHAN RIDHO IZHARSYAH, S.Sos, M.Si)

Hormat Pemohon,



(PUTRI ANISA)

Ketua Jurusan
Ilmu Administrasi Publik



(ANANDA MAHARDIKA, S.Sos., M.SP)



UMSU

Unggul | Cerdas | Terpercaya

Bila menjawab 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 A Berdasarkan Keputusan Badan Akreditasi Nasional Perguruan Tinggi No. 89/SK/BAN-PT/Akred/PT/III/2019

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](https://www.facebook.com/umsumedan)

[umsumedan](https://www.instagram.com/umsumedan)

[umsumedan](https://www.tiktok.com/umsumedan)

[umsumedan](https://www.youtube.com/umsumedan)

Sk-2

**SURAT PENETAPAN JUDUL SKRIPSI
DAN PEMBIMBING**
Nomor : 14/SK/IL3-AU/UMSU-03/F/2022

Dekan Fakultas Ilmu Sosial dan Ilmu Politik Universitas Muhammadiyah Sumatera Utara berdasarkan Surat Keputusan Dekan Fakultas Ilmu Sosial dan Ilmu Politik Nomor : 1231/SK/IL3-AU/UMSU-03/F/2021 Tanggal 19 Rabiul Awal 1443H/26 Oktober 2021 M dan Rekomendasi Ketua Program Studi Ilmu Administrasi Publik tertanggal : **24 Desember 2021**, dengan ini menetapkan judul skripsi dan pembimbing penulisan untuk mahasiswa sebagai berikut:

Nama mahasiswa : **PUTRI ANISA**
N P M : 1803100058
Program Studi : Ilmu Administrasi Publik
Semester : VII (Tujuh) Tahun Akademik 2021/2022
Judul Skripsi : **PERANAN KEPEMIMPINAN PROGRESIF DALAM MENINGKATKAN KUALITAS PELAYANAN PUBLIK DI KANTOR CAMAT NA. IX – X KABUPATEN LABUHANBATU UTARA**
Pembimbing : **JEHAN RIDHO IZHARSYAH, S.Sos., M.Si.**

Dengan demikian telah diizinkan menulis skripsi, dengan ketentuan sebagai berikut :

1. Penulisan skripsi harus memenuhi prosedur dan tahapan sesuai dengan buku pedoman penulisan skripsi FISIP UMSU sebagaimana tertuang di dalam Surat Keputusan Dekan FISIP UMSU Nomor: 1231/SK/IL3-AU/UMSU-03/F/2021 Tanggal 19 Rabiul Awal 1443H/26 Oktober 2021 M.
2. Sesuai dengan nomor terdaftar di Program Studi Ilmu Administrasi Publik: 018.18.310 tahun 2021.
3. Penetapan judul skripsi dan pembimbing ini dan naskah skripsi dinyatakan batal apabila tidak selesai sebelum masa kadaluarsa atau bertentangan dengan peraturan yang berlaku.

Masa Kadaluarsa tanggal: 24 Desember 2022.

Ditetapkan di Medan,
Pada Tanggal, 06 Rajab 1443 H
07 Februari 2021 M

Dekan

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



Tembusan :

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



UMSU

Unggul | Cerdas | Terpercaya

Menjawab surat ini agar disebutkan dan tanggalnya

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

Jalan Kapten Mochtar Basri No. 3 Medan 20238 Telp. (061) 6624567 - (061) 6610450 Ext. 200-201 Fax. (061) 6625474
Website : http://www.umsu.ac.id E-mail : rektor@umsu.ac.id

Sk-3

PERMOHONAN
SEMINAR PROPOSAL SKRIPSI

Kepada Yth.

Medan, 25 JANUARI 2022

Bapak Dekan 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 : PUTRI ANISA
N P M : 1803100058
Jurusan : ILMU ADMINISTRASI PUBLIK

mengajukan permohonan mengikuti Seminar Proposal Skripsi yang ditetapkan dengan Surat Penetapan Judul Skripsi dan Pembimbing Nomor.../SK/II.3/UMSU-03/F/2022.. tanggal 24 DESEMBER 2021 dengan judul sebagai berikut :

PERAN DAN FUNGSI KEPENIMPINAN PROGRESIF DALAM
MENINGKATKAN KUALITAS PELAYANAN DI KANTOR CAMAT
NA-IX-X KABUPATEN LABUHANBATU UTARA

Bersama permohonan ini saya lampirkan :

1. Surat Penetapan Judul Skripsi (SK - 1);
2. Surat Penetapan Pembimbing (SK-2);
3. DKAM yang telah disahkan;
4. Kartu Hasil Studi Semester 1 s/d terakhir ASLI;
5. Tanda Bukti Lunas Beban SPP tahap berjalan;
6. Tanda Bukti Lunas Biaya Seminar Proposal Skripsi;
7. Proposol Skripsi yang telah disahkan oleh Pembimbing (rangkap - 3)
8. Semua berkas dimasukkan ke dalam MAP warna BIRU.

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

Menyetujui :

Pembimbing

(JELAN BAHU... KAMPUS... 6) 506. M. G

Pemohon,

(... PUTRI ANISA ...)



UNDANGAN/PANGGILAN SEMINAR PROPOSAL SKRIPSI

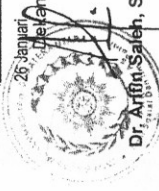
Nomor : 129/UND/II.3-AU/UMSU-03/F/2022

Program Studi : Ilmu Administrasi Publik
Hari, Tanggal : Jumat, 28 Januari 2022
Waktu : 09.00 WIB s.d. 12.00 WIB
Tempat : Online/Daring
Penimpin Seminar : **ANANDA MAHARDIKA, S.Sos., MSP.**

No.	NAMA MAHASISWA	NOMOR POKOK MAHASISWA	PENANGGAP	PEMBIMBING	JUDUL PROPOSAL SKRIPSI
11	PUTRIANISA	1803100058	DEDI AMRIZAL, S.Sos., M.Si.	JEHAN RIDHO IZHARSYAH, S.Sos., M.Si.	PERAN DAN FUNGSI KEPEMIMPINAN PROGRESIF DALAM MENINGKATKAN KUALITAS PELAYANAN DI KANTOR CAMAT No IX - X KABUPATEN LABUHANBATU UTARA
12	NURAIDAH AZZAHRA	1803100068	SYAFRUDDIN, S.Sos., M.H.	RAFEOAH NALAR RIZKY, S.Sos., M.A.	IMPLEMENTASI PERATURAN MENTERI SOSIAL NOMOR 10 TAHUN 2017 DALAM PELAKSANAAN PROGRAM KELUARGA HARAPAN DI DESA SIDOMULYO KEC. BILAH HILIR KAB. LABUHANBATU
13					
14					
15					

Medan, 23 Januari Akhir 1443 H

26 Januari 2022 M



Dr. Affin Saleh, S.Sos., MSP.



UMSU

Unggul | Cerdas | Terpercaya

Untuk menjawab surat ini agar disebutkan nomor dan tanggalnya

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

Jalan Kapten Muchtar Basri No. 3 Medan 20238 Telp. (061) 6624567 - (061) 6610450 Ext. 200-201 Fax. (061) 6625474
Website : <http://www.umsu.ac.id> E-mail : rektor@umsu.ac.id

Sk-5

BERITA ACARA BIMBINGAN SKRIPSI

Nama lengkap : Putri Anisa
N P M : 1803100058
Jurusan : Ilmu Administrasi Publik
Judul Skripsi : Peranan Kepemimpinan Progresif Dalam Meningkatkan Kualitas Pelayanan Publik di Kantor Camat No. 1x-x Kab. Labuhanbatu Utara

No.	Tanggal	Kegiatan Advis/Bimbingan	Paraf Pembimbing
1.	10-01-22	Bimbingan Proposal Skripsi	H
2.	20-01-22	Revisi I, II, III	H
3.	24-01-22	Acc Proposal	H
4.	28-01-22	Bimbingan Revisi Lempro	H
5.	8-02-22	Bimbingan Pembuatan Draf Wawancara.	H
6.	16-03-22	Bimbingan Hasil Penelitian	H
7.	24-03-22	Bimbingan Skripsi	H
8.	29-03-22	Bimbingan Artikel	H
9.	29-03-22	Acc Skripsi dan Artikel	H..

Medan, 29 Maret2022...

Dekan,

Dr. Arifin Saib S. Sof. MEd

Ketua Jurusan,

Ananda Mahardika S. Sof. MEd

Pembimbing,

Jehann, Ridwan, Hekarsyah. S. Sof. MEd.



UMSU
UNIVERSITAS MUHAMMAD ARIFIN

FAKULTAS ILMU SOSIAL DAN ILMU POLIIK

UNDANGAN/PANGGILAN UJIAN SKRIPSI

Nomor : 530/UNDIII.3-AU/UMSU-03/F/2022

Pogram Studi : Ilmu Administrasi Publik

Hari, Tanggal : Kamis, 14 April 2022

Waktu : 08.30 WIB s.d. Selesai

Tempat : Ruang 208-209 FISIP UMSU



No.	Nama Mahasiswa	Nomor Pokok Mahasiswa	TIMI PENGUJI			Judul Skripsi
			PENGUJI I	PENGUJI II	PENGUJI III	
11	PUTRI NURAZANI RANGKUTI	1803100057	NALIL KHAIRIAH, S.IP, M.Pd	AGUNG SAPUTRA, S.Sos., M.AP.	DEDI AMRIZAL, S.Sos., M.Si	IMPLEMENTASI ETIKA PELAYANAN PUBLIK DALAM PROGRAM GISA (GERAKAN INDONESIA SADAR ADMINISTRASI KEPENDUDUKAN) DI DINAS KEPENDUDUKAN DAN PENCATATAN SIPIL KABUPATEN ASAHAN
12	PUTRI ANISA	1803100058	H. MUJAHIDDIN, S.Sos., MSP.	AGUNG SAPUTRA, S.Sos., M.AP.	JEHAN RIDHO IZHARSAH, S.Sos., M.Si.	PERANAN KEPEMIMPINAN PROGRESIF DALAM MENINGKATKAN KUALITAS PELAYANAN PUBLIK DI KANTOR CAMAT NA. IX-X KABUPATEN LABUHANBATU UTARA
13	SRI WARZUKNI RAMADHANI	1803100073	H. MUJAHIDDIN, S.Sos., MSP.	JEHAN RIDHO IZHARSAH, S.Sos., M.Si.	AGUNG SAPUTRA, S.Sos., M.AP.	STRATEGI PELAYANAN PUBLIK BERBASIS CO-PRODUCTION DALAM PENGELOLAAN SAMPAH DI DINAS LINGKUNGAN HIDUP KAB. ACEH TAMIANG
14						
15						

Notulis Sidang :

1.

Total 13 rpk
13.00.22
Yeni

Medan, 09 Ramadhan 1443 H
11 April 2022 M

Ditandatangani oleh :



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



Ketua

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

Sekretaris

ABRAR ADHANI, S.Sos., M.IKom