

**ANALISIS KEPEMIMPINAN CAMAT DALAM MENINGKATKAN  
PELAYANAN PUBLIK DI KECAMATAN HAMPARAN  
RAWANG KOTA SUNGAI PENUH**

**OLGA ARISTIAWAN, ELIYUSNADI, PARDINAL  
STIA NUSANTARA SAKTI SUNGAI PENUH**

Email :

[olgaaristiawan@gmail.com](mailto:olgaaristiawan@gmail.com)

[eliyusnadistia@gmail.com](mailto:eliyusnadistia@gmail.com)

[pardinal93@gmail.com](mailto:pardinal93@gmail.com)

**ABSTRACT**

*This research was conducted at the Hamparan Rawang District Office. From the results of initial observations, the leadership of the Hamparan Rawang sub-district head was not optimal in improving services. The problem in this research is how to analyze the leadership of the sub-district head in improving the quality of service at the Hamparan Rawang sub-district office? The purpose of this study was to determine the leadership analysis of the sub-district head in improving the quality of service at the Hamparan Rawang sub-district office. This study uses a qualitative approach, namely examining an object of research by examining it as a whole and in depth. The data obtained in the field were analyzed based on the classification of the informant's answers described in the results and discussion of the study. It was found that the leadership of the Hamparan Rawang sub-district was good. The Camat has good analytical skills and communication skills. The Camat is also firm and courageous in making decisions. In addition, the Camat also wants to listen to input from his subordinates. However, in terms of discipline, the Camat often came late to the office. For this reason, it is hoped that in the future the sub-district head will not be late for office.*

**Keywords:** *Analysis of Leadership and Public Service*

### **ABSTRAK**

Penelitian ini dilakukan di Kantor Camat Hamparan Rawang. Dari hasil observasi awal kepemimpinan camat Hamparan Rawang belum maksimal dalam meningkatkan pelayanan. Yang menjadi permasalahan dalam penelitian ini adalah bagaimana analisis kepemimpinan camat dalam meningkatkan kualitas pelayanan di kantor camat Hamparan Rawang?. Tujuan penelitian ini adalah untuk mengetahui analisis kepemimpinan camat dalam meningkatkan kualitas pelayanan di kantor camat Hamparan Rawang. Penelitian ini menggunakan pendekatan Kualitatif yaitu meneliti suatu objek penelitian dengan mengkaji secara keseluruhan dan mendalam. Data yang diperoleh dilapangan dianalisis berdasarkan pengklasifikasian jawaban informan yang diuraikan dalam hasil dan pembahasan penelitian diketahui bahwa kepemimpinan camat Hamparan Rawang sudah baik. Camat memiliki kemampuan anlitis dan keterampilan komunikasi yang baik. Camat juga tegas dan berani dalam mengambil keputusan. Selain itu, camat juga mau mendengarkan masukan dari para bawahannya. Namun, dalam hal kedisiplinan camat sering datang terlambat ke kantor. Untuk itu diharapkan kedepannya camat tidak terlambat lagi kantor.

**Kata Kunci:** Analisis Kepemimpinan dan Pelayanan

## 1. PENDAHULUAN

### 1.1.Latar Belakang

Kecamatan adalah wilayah kerja Camat sebagai perangkat daerah kabupaten/kota di bawah Kecamatan yang berada di bawah dan bertanggung jawab kepada Bupati/ Wali Kota Melalui Sekretaris Daerah. Kecamatan mempunyai tugas dan fungsi melaksanakan kewenangan pemerintahan yang dilimpahkan oleh Camat serta melaksanakan tugas pemerintahan lainnya sesuai ketentuan perundangan yang berlaku. Dalam Peraturan Pemerintah Nomor 19 Tahun 2008 tentang Kecamatan ayat 15 pasal 2, dikatakan Camat melaksanakan kewenangan Pemerintahan yang dilimpahkan oleh Bupati/Walikota untuk menangani sebagian urusan otonomi daerah, salah satu aspeknya adalah koordinasi. Pada Undangundang Nomor 23 Tahun 2014 tentang pemerintahan daerah mengatakan Bupati/wali kota dalam melaksanakan urusan pemerintahan umum sebagaimana dimaksud pada ayat (2) pada tingkat Kecamatan melimpahkan pelaksanaannya kepada camat. Salah satu tugas camat adalah menyelenggaraan urusan pemerintahan umum mengoordinasikan pemeliharaan prasarana dan sarana pelayanan umum, mengoordinasikan penyelenggaraan kegiatan pemerintahan yang dilakukan oleh Perangkat Daerah di Kecamatan.

Pemerintah Kecamatan dituntut memiliki kemampuan yang semakin tinggi untuk menjawab tantangan tugas yang semakin berat. Karena itu, diperlukan upaya untuk meningkatkan kemampuan pemerintah Kecamatan baik kemampuan dalam mengambil inisiatif, prakarsa, perencanaan, pelaksanaan maupun pengawasan, sehingga diperoleh kinerja pemerintah yang baik. Tata cara pelayanan publik yang ada di setiap daerah tentunya berpengaruh pada setiap kabupaten/ kota terlebih kecamatan yang merupakan perpanjangan tangan dari kabupaten, dimana kecamatan merupakan daerah administratif yang memberikan pelayanan kepada masyarakat secara langsung.

Kepemimpinan merupakan aspek pengelolaan yang penting dalam sebuah organisasi/lembaga. Kemampuan untuk memimpin secara efektif sangat menentukan berhasil atau tidaknya sebuah organisasi untuk mencapai tujuan. Dalam usahanya mencapai tujuan tersebut maka ia haruslah mempunyai pengaruh untuk memimpin para bawahannya. Menurut Danin kepemimpinan adalah setiap perbuatan yang dilakukan oleh individu atau kelompok untuk mengkoordinasi dan memberi arah kepada individu atau kelompok yang tergabung di wadah tertentu untuk mencapai tujuan yang telah ditetapkan sebelumnya (Danin, 2004: 56).

Camat merupakan pemimpin dan koordinator penyelenggaraan pemerintahan di wilayah kerja Kecamatan yang dalam pelaksanaan tugasnya memperoleh pelimpahan kewenangan pemerintahan dari Bupati/Walikota untuk menangani sebagian urusan otonomi daerah dan menyelenggarakan tugas umum pemerintahan. Sebagai seorang pemimpin, Camat memiliki banyak peran dalam kepemimpinannya antara lain, peran sebagai katalisator, peran

sebagai fasilitator, peran sebagai pemecah masalah dan peran sebagai komunikator.

Adapun tugas Camat diatur pada Pasal 225 UU No 23 Tahun 2014 sebagai berikut :

- a. menyelenggaraan urusan pemerintahan
- b. mengoordinasikan kegiatan pemberdayaan masyarakat
- c. mengoordinasikan upaya penyelenggaraan ketenteraman dan ketertiban umum
- d. mengoordinasikan penerapan dan penegakan Perda dan Perkada
- e. mengoordinasikan pemeliharaan prasarana dan sarana pelayanan umum
- f. mengoordinasikan penyelenggaraan kegiatan pemerintahan yang dilakukan oleh Perangkat Daerah di Kecamatan
- g. membina dan mengawasi penyelenggaraan kegiatan Desa dan/atau kelurahan
- h. melaksanakan Urusan Pemerintahan yang menjadi kewenangan Daerah kabupaten/kota yang tidak dilaksanakan oleh unit kerja Perangkat Daerah kabupaten/kota yang ada di Kecamatan
- i. melaksanakan tugas lain sesuai dengan ketentuan peraturan perundang-undangan.

### **1.2 Identifikasi Masalah**

Berdasarkan latar belakang masalah di atas, maka permasalahan akan dijabarkan dalam identifikasi masalah sebagai berikut:

1. Kurangnya pengawasan camat terhadap kinerja pegawainya, sehingga pegawainya kurang bertanggung jawab dalam memberikan pelayanan.
2. Kurangnya apresiasi camat terhadap pegawainya sehingga kurang termotivasi dalam bekerja
3. Kurangnya motivasi camat terhadap pegawainya, sehingga dalam menjalankan tugas kurang maksimal
4. Kurangnya etos kerja aparatur pemerintahan terhadap tugas dan kewajiban, sehingga mekanisme kerja tidak sesuai dengan yang diharapkan

Dari uraian di atas dinyatakan bahwa belum optimalnya camat dalam meningkatkan kualitas pelayanan publik di kecamatan Hampan Rawang.

### **1.3 Rumusan Masalah**

Berdasarkan identifikasi masalah yang diuraikan di atas, maka yang menjadi permasalahan pokok dalam penelitian ini adalah “Bagaimana Analisis Kepemimpinan Camat Dalam Meningkatkan Kualitas Pelayanan Publik Di Kecamatan Hampan Rawang?”

#### **1.4 Tujuan Penelitian**

Adapun tujuan penelitian ini adalah untuk mengetahui analisis kepemimpinan camat dalam meningkatkan kualitas pelayanan publik di Kecamatan Hampan Rawang.

#### **1.5 Tinjauan Pustaka Kepemimpinan**

Menurut Danim (2004:56) Kepemimpinan adalah setiap perbuatan yang dilakukan oleh individu atau kelompok untuk mengkoordinasi dan memberi arah kepada individu atau kelompok yang tergabung di wadah tertentu untuk mencapai tujuan yang telah ditetapkan sebelumnya.

Wahjosumidjo, (2005:17) kepemimpinan adalah kegiatan untuk mempengaruhi perilaku orang lain, atau seni mempengaruhi perilaku manusia baik perorangan maupun kelompok.

#### **Pelayanan Publik**

Sinambela (Pasolong, 2013: 128) mengatakan bahwa pelayanan publik adalah setiap kegiatan yang dilakukan oleh pemerintah terhadap sejumlah manusia yang memiliki setiap kegiatan yang menguntungkan dalam suatu kumpulan atau kesatuan, dan menawarkan kepuasan meskipun hasilnya tidak terikat pada suatu produk secara fisik.

Kurniawan (Pasolong, 2013: 128) 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.

## II. METODE PENELITIAN

### 2.1 Metode Penelitian

Adapun penelitian yang digunakan dalam penelitian ini adalah sebagai berikut.

#### 2.1.1 Pendekatan Penelitian

Dalam Penelitian ini penulis menggunakan pendekatan Kualitatif yaitu meneliti suatu objek penelitian dengan mengkaji secara keseluruhan dan mendalam bukan melihat hubungan dua variabel atau lebih. Dimana hasil penelitian akan diolah berdasarkan interpretatif peneliti dan diuraikan dalam bentuk deskriptif (Lexy J.Moleong , 2009: 21).

#### 2.1.2 Lokasi Penelitian

Penelitian ini akan dilakukan di kantor Camat Hampan Rawang, dengan alasan berdasarkan pengamatan awal peneliti diindikasikan bahwa pelayanan yang diberikan kepada masyarakat saat pengurusan administrasi di Kantor Camat Hampan Rawang belum maksimal. Kantor Camat Hampan Rawang ini terletak di Jalan Besar Hampan Rawang Desa Simpang Tiga.

#### 2.1.3 Jenis dan Sumber Data

Adapun jenis data yang penulis gunakan saat melakukan penelitian dilapangan adalah:

- a. Data primer, yaitu data yang diperoleh atau dikumpulkan langsung dari informan melalui observasi dan wawancara menyangkut kepemimpinan camat dalam meningkatkan pelayanan publik di kantor Camat Hampan Rawang.
- b. Data sekunder yaitu data tambahan atau data pendukung yang diperoleh melalui penelusuran dokumentasi, fasilitas yang ada di kantor Camat Kecamatan Hampan Rawang.

### III. HASIL DAN PEMBAHASAN

Berdasarkan hasil penelitian dan wawancara dari informan yang telah dilakukan dan juga atas penjelasan dari informan. Bagaimana Analisis Kepemimpinan Camat Dalam Meningkatkan Pelayanan Publik Di Kecamatan Hampan Rawang Kota Sungai Penuh

Dalam mewujudkan pelayanan yang prima dan mampu mengakomodasikan kebutuhan masyarakat terhadap pemberian pelayanan publik yang diberikan oleh aparatur pemerintah, maka diperlukan Kepemimpin Camat dalam meningkatkan kualitas pelayanan publik untuk mencapai pelayanan yang maksimal. Antara kepemimpinan Camat Hampan Rawang dalam organisasi Pemerintahan dan proses pelayanan publik bagi masyarakat memiliki hubungan saling keterkaitan. Bawahan akan mencontoh camat dalam memberikan pelayanan kepada masyarakat. Seorang Camat harus mampu memberikan contoh kepada bawahan dalam upaya mencapai tujuan organisasi dalam meningkatkan kualitas pelayanan publik. Dalam hal memberi pelayanan terbaik pada masyarakat maka Camat juga harus mampu memenuhi indikator kepemimpinan yakni kemampuan analitis, keterampilan berkomunikasi, keberanian, kemampuan mendengar dan ketegasan.

Kemampuan analitis merupakan kemampuan menganalisa situasi yang dihadapi secara teliti, matang, mantap dan menjadi prasyarat untuk suksesnya kepemimpinan seseorang. Seorang pemimpin harus memiliki kemampuan analitis dengan kata lain kemampuan analitis harus tercermin pada kemampuan diagnostic yang tepat sehingga keputusan yang diambil tepat untuk menyelesaikan permasalahan.

Camat Hampan Rawang memiliki kemampuan analitis yang baik. Hal ini terlihat pada saat camat mengambil keputusan. Setiap keputusan yang diambil selalu dianalisis dengan baik terlebih dahulu. Camat sangat teliti dalam mengambil keputusan.

Hal ini merujuk pada kebebasan berpendapat sesuai dengan Peraturan Perundang-undangan tentang kebebasan mengeluarkan pendapat yang di atur dalam *Undang-Undang* No. 9 tahun 1998. 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 pemerintahan di kecamatannya. Sebagaimana perannya sebagai pemberi perintah, Camat Hampan Rawang memerintahkan kepada para pegawainya agar dapat memberikan kontribusi yang nyata sesuai dengan tugas dan tanggung jawab mereka masing-masing.

Camat Hampan Rawang dalam menjalankan peran, tugas dan kewajibannya selalu bekerja sama dengan para bawahan. Camat selalu tegas memberikan perintah kepada para bawahan. Selain itu, camat juga tegas dalam menindak para bawahan yang tidak bekerja dengan baik. Camat akan

besikap tegas dan memberikan sanksi bagi para bawahan yang melanggar aturan.

#### **IV. KESIMPULAN**

Dari hasil penelitian yang dilakukan penulis mengenai Analisis Kepemimpinan Camat dalam Meningkatkan Pelayanan Publik di Kantor Camat Hampanan Rawang dapat disimpulkan bahwa camat Hampanan Rawang memiliki kemampuan analitis yang baik. Hal ini terlihat pada saat mengambil keputusan, camat selalu menganalisis permasalahan dan mengambil keputusan dengan teliti. Namun, terkadang camat terkesan lamban dalam mengambil keputusan.

Camat Hampanan Rawang juga memiliki keterampilan berkomunikasi dan kemampuan mendengar yang baik. Camat mau mendengarkan keluhan kesah para bawahannya. Camat juga menjalin komunikasi yang baik dengan masyarakat dan bawahan. Camat orang yang humoris dan ramah. Selain itu, camat Hampanan Rawang juga tegas dan berani dalam mengambil keputusan. Selain itu, sesuai pasal 15 Peraturan Pemerintah RI No. 19 tahun 2008 tentang Kecamatan, camat Hampanan Rawang selaku pemimpin juga mempunyai hak dan kewenangan dalam pemberian perintah kepada para pegawainya. Camat Hampanan Rawang memerintahkan kepada pegawainya agar memberikan kontribusi yang nyata sesuai dengan tupoksi masing-masing

#### **V. UCAPAN TERIMA KASIH**

Terimakasih kepada LPPM STIA Nusantara Sakti Sungai Penuh yang telah memberikan kesempatan untuk publis jurnal OJS Jurnal Administrasi Nusantara (JAN). serta semua pihak yang tidak bisa disebutkan satu persatu dalam pelaksanaan penelitian ini.



## VI. DAFTAR PUSTAKA

- Atmoko Tjipto. 2011. *Standard Operasional Prosedur (SOP) dan Akuntabilitas Kinerja Instansi Pemerintah*. Bandung: Alfabeta.
- Burhan Bungin. 2006. *Metodologi Penelitian Kualitatif*. Jakarta: Kencana.
- Danim, Sudarwan. 2004. *Motivasi Kepemimpinan & Efektivitas Kelompok*. Jakarta: PT Rineka Cipta.
- Fathoni. Abdurrahmat. 2006. *Manajemen Sumber Daya Manusia*. Bandung: Rineka Cipta.
- Harbani, Pasolong. 2013. *Kepemimpinan Birokrasi*. Bandung : CV.Alfabeta.
- Hasibuan, Malayu S.P. 2012. *Manajemen SDM*. Edisi Revisi, Cetakan Ke. Tigabelas. Jakarta: Bumi Aksara.
- Hayat. 2017. *Manajemen Pelayanan Publik*. Depok: PT.RajaGrafindo Persada.
- Inu Kencana. 2003. *Kepemimpinan Pemerintahan Indonesia*. Bandung: Refika Aditama.
- Irham fahmi. 2013. *Manajemen Kepemimpinan Teori dan Aplikasi*. Bandung: Alfabeta
- Iskandar. 2009. *Metodologi Penelitian Kualitatif*. Jakarta : Gaung Persada (GP. Press).
- Kartono dan Kartini. 2014. *Pemimpin dan Kepemimpinan*. Jakarta : PT Raja Grafindo Persada.
- Kotler, Keller. 2008. *Manajemen Pemasaran*. Jakarta: Erlangga.
- Lexy J. Moleong. 2006. *Metode Penelitian Kualitatif*. Bandung: PT Remaja Rosda Karya.
- Mahmudi. 2010. *Kepemimpinan Pemerintahan Indonesia*. Jakarta: Bumi Aksara.
- Moh. Nazir. 2000. *Metode Penelitian*. Cetakan Kelima. Jakarta: Ghalia Indonesia.
- Moleong, Lexy J. 2007. *Metodologi Penelitian Kualitatif*. Edisi Revisi. Bandung : PT Remaja Rosdakarya.
- Mulyadi, D. 2015. *Perilaku Organisasi dan Kepemimpinan Pelayanan*. Bandung: Alfbeta.
- Nurmah Semil. 2016. *Pelajaran Prima Instansi Pemerintah*. Surabaya: Prenadamedia Group.
- Parasuraman, A., Valarie A. Zeithaml, and Leonard L. Berry. 1990. *Quality Service : Balancing Customer Perceptions and Expectati* York : THE TREE PRESS.
- Rivai. 2002. *Kepemimpinan dan Perilaku Organisasi*. Jakarta: PT. Raja (
- Robbins, Stephen. P. 2003. *Perilaku Organisasi*. Jakarta: Gramedia.
- Sedarmayanti. 2009. *Sumber Daya Manusia dan Produktivitas Kerja*. Bandung: CV. Mandar Maju.
- Siagian. 2002. *Kepemimpinan Organisasi & Perilaku Administrasi*. Jakarta: Gunung Agung.
- Sugiyono. 2007. *Metode Penelitian Kuantitatif Kualitatif*. Bandung: Alfabeta.
- Veithzal Rivai. 2012. *Kepemimpinan dan Perilaku Organisasi Edisi Tiga*. Jakarta: Grafindo Persada
- Wahjosumidjo. 2005. *Kepemimpinan dan Motivasi*. Jakarta: Ghalia Indonesia.

Peraturan Pemerintah Republik Indonesia Nomor 17 Tahun 2018 tentang  
Kecamatan.  
Undang- undang Nomor 25 Tahun 2009 tentang Pelayanan Publik