

**STRATEGI CAMAT DALAM MENINGKATKAN KINERJA PEGAWAI
GUNA MEWUJUDKAN PELAYANAN PRIMA
(Studi Di Kantor Kecamatan Blimbing Kota Malang)**

SKRIPSI

Di Ajukan Untuk Memenuhi Persyaratan Memperoleh Gelar Sarjana
Administrasi Publik



Oleh :

**ASTUTI
NIM. 2015210091**

**KOMPETENSI MANAJEMEN PELAYANAN PUBLIK
PROGRAM STUDI ILMU ADMINISTRASI NEGARA
FAKULTAS ILMU SOSIAL DAN ILMU POLITIK
UNIVERSITAS TRIBHUWANA TUNGGADewi
MALANG**

2022

Ringkasan : Penelitian ini dilatar belakangi oleh sebuah tindakan yang dimiliki oleh seorang pemimpin yang jauh lebih efektifitas dalam menggapai sebuah tujuan sebagaimana dapat dilakukan sebuah tindakan upaya dalam memberikan pengarasaha serta bimbingan yang mana secaralangsung dapat memberikan sebuah pengaruh pada perilaku serta perasaan yang ada pada orang lain dan mengerakan pihak yang lain untuk dapat bekerja sama serta mampu bertanggung jawab untuk pekerjaannya. Dalam melakukan sebuah tugas yang jauh lebih efektif, oleh karena itu akan selalu diharapkan pihak camat membuat strategi untuk menjadi acuan bagi pegawai dalam dalam bekerja, untuk lebih meningkatkan kinerja pegawai maka camat melaksanakan sebuah tindakan pengawasan terhadap karyawan sebagaimana yang akan diarahkan demi memaksimalkan pada aspek SDM, sehingga mampu bertanggung jawab dalam pekerjaan. Adapun riset ini memiliki sebuah tujuan ialah untuk dapat mengetahui sistem strategi camat untuk meningkatkan kinerja pegawai dalam pelayanan prima. Pada dasarnya riset ini dapat dilaksanakan dengan sebuah metode ialah deskriptif kualitatif. Teknik pengumpulan data yang akan digunakan ialah interview serta observasi. Teknik sampel yang digunakan ialah *purposive sampling*. Teknik analisa data yang akan digunakan ialah reduksi data sampai dengan penarikan sebuah kesimpulan. Berdasarkan dengan hasil riset ini ialah maka dapat peneliti simpulkan bahwa strategi camat dalam meningkatkan kinerja pegawai guna mewujudkan pelayanan prima. Pihak pimpinan kecamatan dalam hal ini camat secara langsung mampu untuk melakukan sebuah tindakan upaya untuk dapat melakukan sebuah pendekatan dalam memberi motivasi kepada para bawahannya sehingga mampu bekerja dalam pengabdian terhadap masyarakat.

Kata Kunci : Strategi, Peningkatan Kinerja, Motivasi Pegawai

BAB I

PENDAHULUAN

1.1 Latar Belakang

Sinambela (2014 :9) Indonesia dimasa mendatang membutuhkan para birokrat yang handal untuk peran birokrasi. Adapun salah satu tindakan yang perlu dilakukan oleh pihak aparatur negara seharusnya mampu untuk dapat mengubah sebuah tindakan atas perilaku kearah yang jauh lebih baik sebagaimana berlandaskan pada tingkat perkembangan yang ada pada kalangan masyarakat untuk secara langsung dapat mendorong tingkat kultural yang secara birokrasi yang dalam bentuk reformasi di kalangan pemerintah yang efektif. Adapun salah satu pihak pemerintah yang baik ialah mampu bertanggung jawab serta dapat memperbaiki sistem kinerja menjadi transparansi.

Salah satu mekanisme dalam melaksanakan sebuah manajemen strategis ialah dalam memberikan sebuah tindakan yang memberikan dampak yang baik bagi sistem pelayanan yang berada pada Dinas Sosial di Kabupaten Malang. Adapun faktor pendorong terhadap mekanisme manajemen strategis ialah pada aspek kualitas SDM, sarana dan prasarana serta keterbatasan anggaran. Salah satu dampak yang positif yang dilakukan oleh pihak manajemen strategis dalam menghadapi sebuah tindakan pelayanan yang baik pada Dinas Sosial di Kabupaten Malang ialah tingkat kepuasan yang ada pada kalangan masyarakat atau sering dikenal dengan nama PMKS, salah satu aspek yang mendorong terlaksananya PMKS yang lebih baik serta mampu berdiri secara mandiri dan adanya paradigma yang baik serta

rentang pada kaitan dengan pada Dinas Sosial yang jauh lebih baik untuk kehidupan bermasyarakat (Rohman, A., Sasmito, C., & Rifa'i, M. (2016).

SDM atau sering dikenal dengan nama sumber daya manusia yang ada pada tubuh organisasi atau ruang lingkup perusahaan dapat dikatakan sebagai salah satu aspek yang mana memiliki esensial dalam melaksanakan pada roda pengorganisasian atau dalam ruang lingkup industri sebagaimana untuk mencapai sebuah tujuan yang jauh lebih baik. Para pegawai atau karyawan ataupun pekerja buruh ialah salah satu ruang lingkup sosial yang mana akan dapat dijadikan sebuah kekayaan terhadap organisasi. Pekerjaan ialah apabila setiap orang mau bekerja serta dapat menerima imbalan dalam bentuk yang lain, sebagaimana telah dituangkan dalam Undang-Undang Tahun 2003 N0 13 yang berkaitan dengan tenaga kerja. Pihak karyawan akan dapat dijadikan sebagai salah satu pelaku yang secara langsung dapat mendorong sehingga tergapainya sebuah tujuan organisasi yang diinginkan.

Sebuah tindakan dalam menggapai sebuah pelayanan yang jauh lebih baik ialah dengan cara memaksimalkan pada aspek kualitas pada kinerja karyawan, sebagaimana berlandaskan pada tingkat pendidikan serta diadakan pelatihan. Pelatihan serta pendidikan dapat dikatakan sebagai salah satu tindakan untuk dapat mengembangkan pada sisi keahlian serta tingkat intelektual oleh para pegawai pada sebuah organisasi. Pelatihan serta pendidikan yang diterapkan bertujuan untuk dapat memiliki sesuatu hal yang benar-benar ada untuk dapat memaksimalkan pada kualitas sumber daya manusia yang jauh lebih baik dalam pelayanan, Hidayanti (2017 : 65).

Pada era reformasi masalah kinerja pegawai menjadi salah satu hal yang penting karena hasil dari sistem kinerja yang mana bukan saja dapat memberikan sebuah dampak terhadap hasil kinerja yang akan dicapai, akan tetapi harus sesuai dengan sebuah tujuan dalam hal ini ialah visi dan misi. Peningkatan kinerja pegawai tentu sangat dipengaruhi oleh beberapa faktor penunjang, faktor kepemimpinan juga sangat berpengaruh oleh beberapa hal yang akan dipengaruhi antara lain faktor penunjang serta faktor, faktor kepemimpinan juga sangat berpengaruh besar dalam meningkatkan kinerja pegawai bukan saja dapat dilihat dari aspek investor maupun motivator, Hidayati (2017: 65).

Setiap pemimpin dalam ruang lingkungan kepegawaian dapat dikatakan sebagai salah satu faktor pembantu sebagaimana dapat dilaksanakan sebuah kinerja terhadap pegawai dalam melakukan sebuah tugas sebagai salah satu volume serta beban kinerja terhadap setiap hal yang akan dijadikan konsekuensi oleh pihak pimpinan yang mempunyai kewajiban dalam memberikan sebuah perhatian yang secara sungguh-sungguh dalam melaksanakan sebuah tindakan atas pembinaan serta menggerakkan semua pegawai di lingkungan kerja sehingga dapat diselenggarakan sebuah tujuan yang baik, pemimpin seharusnya perlu memberikan sebuah tindakan pembinaan yang sungguh-sungguh terhadap para karyawan, sehingga mampu untuk dapat memaksimalkan kinerja pegawai yang memuaskan, Hidayati (2017 : 66).

Kecamatan merupakan bentuk organisasi perangkat Daerah kabupaten atau kota yang dipimpin oleh camat yang dalam melaksanakan tugasnya memperoleh sebagian urusan otonomi daerah. Salah satu tindakan dalam melihat kecamatan

sebagai salah satu faktor organisasi, maka secara langsung pula sistem kerjasama yang baik dalam menggapai sebuah tujuan ialah salah satu tindakan yang secara rasional yang perlu dilaksanakan. Sebagaimana telah tertulis dalam PP Tahun 2008 yang berkaitan dengan kecamatan serta dapat juga memberikan sebuah peran sebagai salah satu pimpinan wilayah, dikarenakan dalam menghadapi tugas yang secara menyeluruh pihak pemerintah lebih spesifik pada berbagai jenis tugas yang mana akan dapat memberikan sebuah tindakan koordinasi dalam menegakan sebuah peraturan bahkan sampai pada UU, diadakan pembinaan serta dapat menyelenggarakan sistem pemerintahan di ruang lingkup kelurahan serta pedesaan dalam melakukan tugas serta fungsi yang sama sekali belum direalisasikan.

Kecamatan belimbing merupakan kecamatan yang terletak dibagian utara Kota Malang, Belimbing merupakan salah satu dari tiga kecamatan tertua di Kota Malang sejak diterapkan sebagai kota raja. Untuk mengatasi dan mengantisipasi perkembangan kedepannya maka camat Belimbing melakukan strategi untuk meningkatkan kinerja pegawai dengan salah satu cara menerapkan kedisiplinan dalam bekerja serta melakukan pengawasan kepada pegawai saat bekerja dan menempatkan pegawai sesuai dengan keahlian masing-masing agar kinerja pegawai dapat berjalan dengan baik serta memberi motivasi kepada pegawai (http://kec_blimbing.malang_kota.go.id).

Kartono (2014 : 38) mengemukakan pemimpin adalah seseorang yang mana mempunyai tingkat kecakapan serta memiliki keahlian dibidang, oleh karena itu secara langsung dia akan dapat memberikan pengaruh secara langsung terhadap orang yang lain untuk secara bersama-sama untuk dapat melaksanakan berbagai

macam jenis kegiatan dalam menggapai sebuah tujuan bersama. Kartono (2014: 12) mengemukakan keberhasilan pada sebuah organisasi sebagaimana dalam menggapai sebuah tujuan yang akan diinginkan serta dapat pula akan diraih oleh pihak pimpinan untuk dapat menggerakkan SDM serta SDA bahkan dalam menggunakan waktu yang jauh lebih baik.

Priansa (2014 : 271) penilaian kinerja pegawai dapat diukur melalui kuantitas pekerjaan dimana hubungan dengan tingkat kuantitas dalam sebuah pekerjaan berlandaskan pada tingkat volume atas pekerjaan serta tingkat produktivitas dalam sistem kinerja sebagaimana akan dapat dihasilkan oleh kalangan tenaga kerja sebagaimana secara langsung akan berkesinambungan dengan kualitas pekerjaan yang ada pada para pegawai untuk dapat menjalankan tugas yang ada didalam sebuah organisasi dan kerja.

Menurut pegawai kecamatan Belimbing mengemukakan bahwa kualitas kinerja pegawai di kecamatan Belimbing belum berjalan secara efektif hal itu dikarenakan masih kurangnya SDM yang dapat diandalkan dalam melakukan pekerjaan serta proses penempatan masing-masing pegawai yang tidak sesuai dengan kemampuannya. Sehingga menimbulkan masalah dalam melakukan pekerjaan, hal tersebut disebabkan karena ketidak sesuaian serta keahlian yang ada pada setiap karyawan atau pegawai(*survey lapangan*).

1.2 Rumusan Masalah

Sebagaimana telah dibahas pada latar belakang tersebut, sehingga dalam riset ini rumusan masalah yang akan diangkat ialah sebagai berikut :

1. Bagaimana Strategi Camat Blimbing Dalam Meningkatkan Kinerja Pegawai Guna Mewujudkan Pelayanan Prima ?
2. Faktor apa saja yang menjadi Penghambat serta Pendukung Camat Blimbing Dalam Meningkatkan Kinerja Pegawai Guna Mewujudkan Pelayanan Prima ?

1.3 Tujuan Penelitian

Sebagaimana telah dibahas pada rumusan masalah tersebut, sehingga dalam riset ini tujuan penelitian yang akan diangkat ialah sebagai berikut :

1. Untuk mendeskripsikan serta menganalisis strategi camat blimbing dalam meningkatkan kinerja pegawai guna mewujudkan pelayanan prima di kantor kecamatan Blimbing Kota Malang.
2. Untuk mengetahui faktor apa saja yang menjadi Penghambat serta Pendukung Camat Blimbing Dalam Meningkatkan Kinerja Pegawai Guna Mewujudkan Pelayanan Prima.

1.4 Manfaat Penelitian

1.4.1 Manfaat Teoritis

Adapun manfaat teori yang akan digunakan dalam riset ini ialah :

1. Akan selalu diharapkan dari riset ini untuk dijadikan sebagai salah satu kemampuan untuk mengaplikasikan berbagai jenis kajian teori yang dimiliki pada saat berada pada bangku perkuliahan
2. Akan selalu diharapkan dari riset ini untuk dijadikan sebagai salah satu bahan bacaan untuk melengkapi perpustakaan perguruan tinggi
3. Akan selalu diharapkan dari riset ini untuk dijadikan sebagai salah satu referensi terhadap riset-riset yang akan datan

4. Akan selalu diharapkan dari riset ini untuk dijadikan sebagai salah satu kajian ilmu sehingga mampu untuk dapat melihat strategi Camat Belimbing dalam meningkatkan kinerja pegawai guna mewujudkan pelayanan prima

1.4.2 Manfaat Praktis

Adapun manfaat yang secara praktis yang akan digunakan dalam riset ini ialah :

1. Bagi Universitas

- a. Hasil dari riset ini akan selalu diharapkan sebagai salah satu acuan terhadap kegiatan akademisi yang berada di perguruan tinggi dalam hal ini Universitas Tribhuwana Tungadewi Malang untuk secara langsung dapat menginterpretasi keilmuan
- b. Hasil dari riset ini akan selalu diharapkan sebagai salah satu tambahan referensi di Universitas Tribhuwana Tungadewi Malang.

2. Bagi instansi

- a. Diharapkan sebagai bahan acuan atau masukan untuk secara langsung dapat memaksimalkan sistem kinerja para karyawan kantor di Kecamatan Blimbing Kota Malang
- b. Diharapkan juga sebagai bahan acuan untuk meningkatkan pelayanan prima kepada masyarakat Kecamatan Blimbing Kota Malang.

3. Bagi Penulis

Secara langsung dapat memberikan sebuah untuk melihat bagaimana strategi camat Belimbing dalam meningkatkan kinerja pegawai guna

mewujudkan pelayanan prima, serta dapat mengembangkan keilmuan serta wawasan yang dimiliki penulis selama menempuh pendidikan di universitas Tribhuwana Tungadewi Malang.

4. Bagi Pihak Lain

Hasil dari riset ini akan selalu diharapkan sebagai salah satu sebagai referensi untuk menambah wawasan yang berkaitan dengan strategi Camat dalam meningkatkan Kinerja Pegawai guna mewujudkan pelayanan prima.

DAFTAR PUSTAKA

Ambar & Rosidan. 2018. *Manajemen Sumber Daya Manusia*. Yogyakarta: GAYA

MEDIA

- DJ Priansa. 2014. *Perencanaan dan Pengembangan SDM*. Bandung : Alfabeta.
- Kartono. 2014. *Pemimpin dan Kepemimpinan*. Jakarta : PT. Rajagrafindo Persada.
- Mahudi, 2015. *Manajemen Kinerja Sektor Publik*. Yogyakarta: UPP STIM YKPN
- Rahmayanty, 2015. *Manajemen Pelayanan Prima*. Yogyakarta: Indeks Gramedia.
- Salusu. J. 2015. *Pengambilan Keputusan Strategi : untuk organisasi Publik dan organisasi non profit*. Jakarta. PT Gramedia Widiasarana Indonesia.
- Simambela, dkk. 2014. *Ferormasi pelayanan Publik*. Jakarta: PT Bumi Aksara.
- Sutikno. 20114. *Peimpin dan Gaya Kepemimpinan*, Edisi Pertama Lombok: Holistica
- Sugiyono. 2016. *Metode Penelitian Kuntitatif, kualitatif dan R&D*. Bandung: Alfabeta
- Surjadi. 2013. *Pengembangan Kinerja Pelayanan Publik*. Bandung: PT Refika Aditama.
- Wiratna. 2016. *Akuntansi Manajemen*. Yogyakarta: Pustaka Baru Press

Peraturan Perundangan-Undangan

Undang-Undang Dasar Republik Indonesia Tahun 1945

Undang-Undang No. 25 Tahun 2009 Tentang Pelayanan Publik

Undang-Undang No 23 Tahun 2014 Tentang Pemerintah Daerah

Peraturan Pemrintah (PP) No. 19 Tahun 2018 Tentang Kecamatan

JURNAL

- Alberto. 2014. *Analisis Kepemimpinan Camat Dalam Meningkatkan Kinerja Pegawai Di Kota Pontianak*. Jurnal : Uinersutas Tanjungpura

- Fadilah. 2016. *Pengaruh Pelayanan Prima Terhadap Kepuasan Masyarakat Di Jade Bambo Resto Yogyakarta*. Vol.2 Nomor 1 Februari 2016.
- Rohman, A., Sasmito, C., & Rifa'i, M. (2016). Manajemen Strategis Skpd Dalam Upaya Mewujudkan Pelayanan Terbaik Dinas Sosial Kabupaten Malang. *Reformasi*, 6(2).
- Susanti Bunga. 2014. *Kepemimpinan Camat Dalam Meningkatkan Kinerja Pegawai Pada Kantor Camat Tobelo Selatan*. Jurnal. Universitas Halmahera Tobelo, Halmahera Utara
- Sukmawati. 2015. *Analisis Kinerja Pegawai Di Kecamatan Gunung Pati Kota Semarang*. Jurnan : Universitas Negri Semarang
- Wardana. 2016. Gaya Kepemimpinan Camat Dalam Meningkatkan Motivasi Kerja Pegawai Pada Kantor Kecamatan Samarinda. Jurnal. Universitas Widya Gama Mahkam.