

**MANAJEMEN ADMINISTRASI KECAMATAN DALAM
MENINGKATKAN KEPUASAN MASYARAKAT
GAMPONG ULEE JALAN KECAMATAN BEUTONG
KABUPATEN NAGAN RAYA**

SKRIPSI

Diajukan untuk melengkapi tugas-tugas dan
Memenuhi syarat-syarat guna memperoleh
gelar sarjana Administrasi Negara

OLEH

ADIAN FERI SARTIKA
1805905010039



**FAKULTAS ILMU SOSIAL DAN ILMU POLITIK
UNIVERSITAS TEUKU UMAR
MEULABOH – ACEH BARAT
2022**



KEMENTERIAN PENDIDIKAN, KEBUDAYAAN,
RISET DAN TEKNOLOGI
UNIVERSITAS TEUKU UMAR
FAKULTAS ILMU SOSIAL DAN ILMU POLITIK
KAMPUS UTU MEULABOH – ACEH BARAT 23615, PO BOX 59
Laman : ian.utu.ac.id E-mail : admnegara@utu.ac.id

Meulaboh, 01 Juli 2022

Program Studi : Ilmu Administrasi Negara

Jenjang : Strata I (S-1)

LEMBARAN PENGESAHAN SKRIPSI

Dengan ini kami menyatakan bahwa kami telah mengesahkan Skripsi saudara:

Nama : Adian Feri Sartika

NIM : 1805905010039

Dengan Judul : **Manajemen Administrasi Kecamatan Dalam Meningkatkan Kepuasan Masyarakat *Gampong Ulee Jalan Kecamatan Beutong Kabupaten Nagan Raya.***

Yang diajukan untuk memenuhi sebagian dari syarat-syarat untuk memperoleh gelar sarjana Ilmu Administrasi Negara pada Fakultas Ilmu Sosial dan Ilmu Politik di Universitas Teuku Umar Meulaboh

Mengesahkan :

Pembimbing Utama :

Najamudin, SE., M.Si

NIDN. 00140772009

Mengetahui

Dekan Fakultas
Ilmu Sosial dan Ilmu Politik

Basri, SH., MH
NIP.196307131991021002

Ketua Program Studi
Ilmu Administrasi Negara

Safrida, S.Sos., M.A.P.
NIP.199005122019032026



KEMENTERIAN PENDIDIKAN, KEBUDAYAAN,
RISET DAN TEKNOLOGI
UNIVERSITAS TEUKU UMAR
FAKULTAS ILMU SOSIAL DAN ILMU POLITIK
KAMPUS UTU MEULABOH – ACEH BARAT 23615, PO BOX 59
Laman : ian.utu.ac.id E-mail : admnegara@utu.ac.id

Meulaboh, 01 Juli 2022

Program Studi : Ilmu Administrasi Negara

Jenjang : Strata I (S-1)

LEMBARAN PERSETUJUAN KOMISI UJIAN

Dengan ini kami menyatakan bahwa kami telah mengesahkan Skripsi saudara:

Nama : Adian Feri Sartika

NIM : 1805905010039

Dengan Judul : **Manajemen Administrasi Kecamatan Dalam Meningkatkan Kepuasan Masyarakat Gampong Ulee Jalan Kecamatan Beutong Kabupaten Nagan Raya.**

Yang telah dipertahankan didepan komisi ujian pada tanggal 01 Juli 2022

Menyetujui
Komisi Ujian

- 1 Ketua : Najamudin, S.E. M.Si
- 2 Anggota : Zuhrizal Fadhly, SE., M.Si
- 3 Anggota : Veni Nella Syahputri, M.Pd

Tandatangan

Mengetahui
Ketua Program Studi
Ilmu Administrasi Negara



PERNYATAAN ORISINALITAS

Saya yang bertanda tangan di bawah ini :

Nama : Adian Feri Sartika

Nim : 1805905010039

Dengan ini menyatakan sesungguhnya bahwa di dalam skripsi adalah hasil karya sendiri dan tidak terdapat bagian atau satu kesatuan yang utuh dari skripsi, tesis, disertasi, buku atau bentuk lain yang saya kutip dari orang lain tanpa saya sebutkan sumbernya yang dipandang sebagai tindakan penjiplakan. Sepanjang pengetahuan saya juga reproduksi karya atau pendapat yang pernah ditulis atau diterbitkan oleh orang lain yang dijadikan seolah-olah karya asli saya sendiri. Apabila ternyata dalam skripsi saya terdapat bagian-bagian yang memenuhi unsur penjiplakan, maka saya mengatakan kesediaan untuk dibatalkan sebagian atau seluruh hak gelar kesarjanaan saya.

Demikian surat pernyataan ini saya buat dengan sebenarnya untuk dapat dipergunakan seperlunya.

Meulaboh, 01 Juli 2022

saya yang membuat pernyataan



Adian Feri Sartika
NIM. 1805905010039

KATA PENGANTAR

Puji dan syukur penulis panjatkan kehadiran Allah SWT atas kuasa-Nya yang telah memberikan nikmat sehat dan lapang kepada penulis sehingga skripsi ini dapat di selesaikan dengan baik dan lancar. Shalawat beriring salam penulis sanjungsajikan kepada baginda Rasulullah Muhammad SAW yang telah yang telah membawa umat manusia dari zaman jahiliyah ke zaman yang penuh dengan ilmu pengetahuan.

Penulisan skripsi yang berjudul **“MANAJEMEN ADMINISTRASI KECAMATAN DALAM MENINGKATKAN KEPUASAN MASYARAKAT GAMPONG ULEE JALAN KECAMATAN BEUTONG KABUPATEN NAGAN RAYA”** ini dimaksudkan untuk salah satu syarat dalam menyelesaikan Program Sarjana (S1) Jurusan Ilmu Administrasi Negara, Fakultas Ilmu Sosial dan Ilmu Politik Universitas Teuku Umar.

Penulis menyadari bahwa dalam menyusun skripsi/tugas akhir ini tidak lepas dari berbagai kesulitan. Tetapi berkat bantuan dan dukungan dari berbagai pihak, maka kesulitan ini dapat diatasi. Oleh karena itu, penulis dengan segala kerendahan hati yang amat dalam dan ketulusan hati ingin menyampaikan rasa hormat dan terima kasih yang sebesar-besarnya kepada pihak-pihak yang telah memberikan bantuan dan dukungan dengan sangat baik kepada penulis sehingga dapat menyelesaikan skripsi ini. Ucapan terima kasih terutama kepada :

1. Allah SWT yang telah memberikan kesempatan dan kesehatan sehingga penulis dapat menyelesaikan skripsi ini.
2. Kedua orang tua yang sangat penulis sayangi dengan penuh cinta penulis persembahkan untuk Ayahanda Salmiadi serta Ibunda tercinta Fajriani

3. yang telah memberikan kasih sayang yang tiada batas, memberikan segala pengorbanan, nasihat dan doa tulusnya demi keberhasilan dan kesuksesan penulis.
4. Bapak Najamudin, M.Si selaku Dosen Pembimbing yang sangat penulis sanjungkan dan sangat penulis banggakan yang telah memberikan waktu dan kesempatan untuk memberikan arahan dan semangat serta motivasi kepada penulis dalam menyelesaikan skripsi ini.
5. Bapak Prof. Dr. Jasman J Ma'ruf, SE., MBA selaku Rektor Universitas Teuku Umar.
6. Bapak Basri, M.H selaku Dekan Fakultas Ilmu Sosial Dan Ilmu Politik Universitas Teuku Umar.
7. Ibu Safrida, S.sos., M.AP selaku Ketua Jurusan Ilmu Administrasi Negara Universitas Teuku Umar.
8. Bapak Zuhrizal Fadhly, M.Si selaku Dosen Penguji I dan Ibu Veni Nella Syahputri, M.Pd selaku Dosen Penguji II yang telah memberikan kritik dan masukan terhadap skripsi ini.
9. Rizky Anwar beserta keluarga yang senantiasa menjadi penyemangat dalam proses penyelesaian skripsi ini.
10. Adik saya Kiran Azzahra serta sahabatku, Zulfa Yulisma, Intan Sawani, Intan Ramadhan, Julita, Novia Adinda, Mardiana, Aja Maulizar dan Zul Fadli Maha yang senantiasa selalu menjadi penyemangat yang selalu mendukung penulis dan sangat membantu penulis dalam proses penyelesaian skripsi ini.

11. Teman-teman seperjuangan Mahasiswa/I Program Studi Ilmu Administrasi Negara terkhusus kepada angkatan 2018.

Dan akhirnya kepada semua pihak yang telah membantu penulis baik secara langsung maupun secara tidak langsung yang tidak mungkin penulis sebutkan satu persatu. Semoga amal kebaikan dan keikhlasan ini mendapat balasan pahala dari Allah SWT. Dengan kebaikan yang berlipat ganda dan mudah-mudahan skripsi ini dapat bermanfaat. Aamiin Ya Rabbal 'Alamin.

Meulaboh, 04 Januari 2022

Penulis

(Adian Feri Sartika)

ABSTRAK

Penelitian ini bertujuan untuk menjelaskan bagaimana manajemen administrasi kecamatan dalam meningkatkan kepuasan masyarakat ulee jalan kecamatan beutong kabupaten nagan raya. Penelitian ini menggunakan metode kualitatif dengan pendekatan deskriptif. Sumber data primer berupa hasil wawancara secara langsung dilapangan oleh beberapa pegawai dan masyarakat. Data sekunder berupa data yang dikumpulkan dari sumber-sumber yang sudah ada dikantor dan struktur organisasinya. Dalam mengumpulkan data, penulis juga menggunakan metode observasi, wawancara dan dokumentasi. Dari hasil penelitian, ditemukan bahwa : Manajemen administrasi dalam memberikan pelayanan kepada masyarakat belum sepenuhnya terlaksanakan dengan maksimal. Banyak masyarakat yang mengeluh terkait kepuasannya saat mengurus kebutuhan administrasi yang diperlukan. Dalam manajemen administrasi kecamatan terdapat empat indikator manajemen kinerja yaitu, kualitas, kuantitas, ketepatan waktu, dan efektivitas. Maka dari itu keempat indikator ini membahas tentang kinerja pegawai. Berdasarkan hasil tersebut, dapat disimpulkan bahwa manajemen administrasi kecamatan dalam meningkatkan kepuasan masyarakat ulee jalan kecamatan beutong kabupaten nagan raya belum sepenuhnya terlaksanakan dengan baik.

Kata Kunci : *Manajemen Administrasi, Kantor Camat Kecamatan Beutong*

ABSTRACT

This study aims to explain how the administrative management of the sub-district in increasing the satisfaction of the people of Ulee Jalan, Beutong sub-district, Nagan Raya district. This study uses a qualitative method with a descriptive approach. Primary data sources are the results of interviews directly in the field by several employees and the community. Secondary data in the form of data collected from sources that already exist in the office and its organizational structure. In collecting data, the authors also use the method of observation, interviews and documentation. From the results of the study, it was found that administrative management in providing services to the community has not been fully implemented to the maximum. Many people complain about their satisfaction when taking care of the necessary administrative needs. In sub-district administration management, there are four performance management indicators, namely, quality, quantity, timeliness, and effectiveness. Therefore, these four indicators discuss employee performance. Based on these results, it can be concluded that the management of the sub-district administration in increasing the satisfaction of the people of Ulee Jalan, Beutong sub-district, Nagan Raya district has not been fully implemented properly.

Keywords Administrative Management, Bentong District Sub-district Office

DAFTAR ISI

LEMBARAN JUDUL	i
LEMBARAN PENGESAHAN.....	ii
LEMBARAN PERSETUJUAN KOMISI UJIAN.....	iii
LEMBARAN ORISINALITAS	iv
LEMBARAN PERSEMBAHAN	v
KATA PENGANTAR.....	vi
ABSTRAK	ix
ABSTRACT	x
DAFTAR ISI.....	xi
DAFTAR TABEL	xiii
DAFTAR GAMBAR.....	xiv
DAFTAR LAMPIRAN	xv
BAB I. PENDAHULUAN.....	1
1.1 Latar Belakang.....	1
1.2 Rumusan Masalah.....	5
1.3 Tujuan Penelitian	6
1.4 Manfaat Penelitian	6
1.4.1 Secara Teoritis.....	6
1.4.2 Secara Praktis	6
1.5 Sistematika Penulisan	6
BAB II. TINJAUAN PUSTAKA.....	8
2.1 Penelitian Terdahulu	8
2.2 Manajemen	11
2.2.1 Pengertian Manajemen.....	11
2.2.2 Fungsi Manajemen	12
2.2.3 Tujuan Manajemen.....	14
2.2.4 Manfaat Manajemen.....	15
2.3 Pengertian Administrasi.....	16
2.3.1 Fungsi Administrasi	16
2.3.2 Unsur-unsur Administrasi	18
2.3.3 Ciri-Ciri Administrasi	19
2.4 Teori Manajemen Kinerja.....	20
2.4.1 Faktor-faktor Yang Mempengaruhi Manajemen Kinerja	20
2.4.2 Indikator Manajemen Kinerja	21
BAB III. METODELOGI PENELITIAN.....	23
3.1 Metode Penelitian	23
3.2 Sumber Data	23
3.3 Teknik Pengumpulan Data	24
3.4 Teknik Penentuan Informan	24
3.5 Instrumen Penelitian	25
3.6 Teknik Analisis Data	25
3.7 Uji Kredibilitas Data.....	25
3.8 Lokasi dan Waktu Penelitian	26

BAB IV. HASIL PENELITIAN DAN PEMBAHASAN.....	28
4.1 Gambaran Umum Lokasi Penelitian.....	28
4.2 VISI DAN MISI	29
4.3 Tugas Pokok dan Fungsi Organisasi Kecamatan dalam Kabupaten Nagan Raya	30
4.4 Hasil Penelitian.....	33
4.4.1 Manajemen Administrasi di Kantor Camat Kecamatan Beutong Kabupaten Nagan Raya	33
4.4.2 Manajemen Administrasi Kecamatan	36
4.4.3 Indikator Manajemen Administrasi.....	38
4.4.4 Kualitas.....	39
4.4.5 Kuantitas.....	41
4.4.6 Ketepatan Waktu	43
4.4.7 Efektivitas.....	45
4.4.8 Struktur Organisasi.....	48
 BAB V. PEMBAHASAN	 49
5.1 Manajemen Administrasi Kecamatan.....	49
5.1.1 Perencanaan (Planning).....	50
5.1.2 Pengorganisasian (Organizing)	51
5.1.3 Pengarahan (Actuating).....	52
5.1.4 Pengkoordinasian (Coordinating)	53
5.2 Indikator Manajemen Administrasi	54
5.2.1 Kualitas.....	54
5.2.2 Kuantitas.....	55
5.2.3 Ketepatan Waktu	56
5.2.4 Efektivitas.....	58
 BAB VI. PENUTUP	 61
6.1 Kesimpulan	61
6.2 Saran	62
 DAFTAR PUSTAKA	 64

DAFTAR TABEL

Tabel 3.1 Tabel Informan.....	25
Tabel 3.2 Jadwal Penelitian.....	26
Tabel 4.1 Jumlah Gampong dalam Kecamatan Beutong.....	29

DAFTAR GAMBAR

Gambar 1.1 Kantor Camat Kecamatan Beutong, Kabupaten Nagan Raya.... 4

DAFTAR LAMPIRAN

- Lampiran 1. Pedoman Wawancara
- Lampiran 2. Dokumentasi Wawancara
- Lampiran 3. SK Pembimbing
- Lampiran 4. Surat Permohonan Penelitian
- Lampiran 5. Surat Pernyataan Selesai Penelitian
- Lampiran 6. Biodata Penulis

BAB I

PENDAHULUAN

1.1 Latar Belakang

Manajemen Administrasi adalah kegiatan yang menangani urusan-urusan organisasi perusahaan dan hubungan perusahaan dengan pihak lain. Manajemen administrasi secara umum ialah suatu bentuk usaha dan aktivitas yang erat kaitannya dengan pengaturan suatu kebijakan di dalam perusahaan agar tujuan perusahaan bisa terwujud secara baik. Manajemen administrasi juga bisa dikatakan sebagai suatu bentuk kegiatan yang mencakup pencatatan, penyuratan, pembukuan sederhana, pengetikan pada computer, serta aktivitas lain yang bersifat teknis dalam hal ketatausahaan.

Manajemen administrasi juga salah satu ilmu manajemen yang mampu memberikan informasi layanan administrasi agar bisa melakukan operasional secara lebih maksimal. Manajemen administrasi ini sangatlah mempengaruhi kelancaran pada divisi lainnya dan juga sangat kerap kali dimanfaatkan sebagai bahan utama dalam mengambil suatu kebijakan. Walaupun begitu, manajemen administrasi selalu menjadi bentuk kekuatan yang tidak terlihat. Namun ketika salah dalam mengelolanya, maka yang akan terjadi ialah kekacauan yang sangat banyak sekali.

Manajemen administrasi juga suatu bidang manajemen yang menginformasikan mengenai layanan administrasi untuk menjalankan aktivitas dengan efektif. Manajemen administrasi sangatlah berpengaruh

pada kelancaran kegiatan bidang lainnya dan seringkali dipakai untuk materi pengambilan keputusan. Hubungan antara administrasi dan manajemen adalah administrasi sebagai penyelenggaraan dan manajemen sebagai pihak penyelenggaraan kerja yang dijalankan secara bersama oleh pihak-pihak terkait agar tujuan yang ditetapkan tercapai. Manajemen administrasi bertanggung jawab dalam perencanaan kegiatan, penyediaan barang, pengatur perubahan antar departemen dan membantu mengkaji dan memecat pegawai.

Perencanaan keseluruhan proses pemikiran dan penentuan dari kegiatan-kegiatan yang akan dikerjakan oleh suatu organisasi. Salah satu perencanaan yang utama yang harus dilakukan ialah terkait dengan administrasi, seperti pemeliharaan sarana dan prasarana yang meliputi anggaran organisasi, penentuan jumlah dan keahlian pegawai, pemeliharaan gedung, tata ruang, peralatan kantor, dan lain sebagainya.

Pengorganisasian ialah keseluruhan proses pengelompokan alat yang dipakai dalam bidang usaha, tugas, tanggung jawab, wewenang, dan sumber daya manusia yang terbagi di dalam suatu organisasi. Fungsi pengorganisasian tersebut bertujuan untuk menciptakan organisasi yang selaras dengan visi perusahaan.

Motivasi atau Penggerakan ialah pemberian dorongan dan motif kerja kepada pegawai untuk dapat bekerja dengan giat dalam rangka tercapainya tujuan organisasi. Motivasi yang dilakukan oleh manajemen organisasi kepada pegawainya dapat berupa memberikan pengarahan, bimbingan, dan pelatihan kepada pegawai, memberikan semangat kerja berupa pemberian fasilitas, jabatan, dan lain-lain.

Pengawasan ialah proses pengamatan dari pelaksanaan seluruh kegiatan organisasi untuk menjamin bahwa semua kegiatan dilaksanakan sesuai dengan perencanaan yang telah ditentukan. Pengawasan dalam bidang manajemen administrasi meliputi waktu kerja, kualitas kerja, metode dan standarisasi pekerjaan, pelayanan, biaya, dokumentasi, dan lain sebagainya.

Kantor camat adalah salah satu tempat organisasi pemerintah yang bertugas untuk memberikan kepuasan kepada masyarakat. Selain itu kedudukan dan peranan pegawai negeri sipil sebagai salah satu unsur aparatur Negara yang bertugas sebagai pengabdian masyarakat harus memberikan pelayanan dan memudahkan masyarakat untuk menyelesaikan segala sesuatu yang dibutuhkan oleh masyarakat baik dibagian surat menyurat atau juga dibagian manajemen lainnya (Momot et al., 2021). Dalam menciptakan sebuah kepuasan masyarakat perlu adanya peningkatan kerja yang optimal dan kinerja yang tinggi yang mampu mendayagunakan potensi yang dimiliki oleh seorang pegawai guna untuk menciptakan kepuasan masyarakat (Gunawan, 2019).

Aparatur pemerintahan yang berkualitas dalam organisasi pemerintahan itu sangatlah penting, karena peranan seorang aparatur sangat penting dalam sebuah perencanaan, pengawasan dan pelaksanaan. Seorang pegawai negeri ialah tulang punggung pemerintahan dalam sebuah usaha yang memberikan pelayanan kepada seluruh masyarakat. Oleh karena itu semakin berkembangnya peranan pemerintah dalam mencapai sebuah tujuannya, maka dari itu peningkatan keahlian serta kemampuan aparatur ialah suatu keharusan. Kedisiplinan kerja adalah salah satu proses pengembangan konstruksi bagi seluruh pegawai yang berkepentingan karena kedisiplinan kerja ditujukan pada tindakan bukan pada orangnya.

Kedisiplinan bisa juga dikatakan sebagai proses latihan pada para pegawai agar para pegawai bisa mengembangkan mengontrol diri dan juga dapat lebih efektif ketika dalam bekerja. Baik itu para pegawai negeri maupun para pegawai honorer sangat berperan penting dalam melayani masyarakat (Manik, 2017).

Gambar 1.1
Kantor Camat Kecamatan Beutong, Kabupaten Nagan Raya



Sumber: Observasi awal, November 2021

Kabupaten Nagan Raya adalah sebuah kabupaten di Provinsi Aceh, Indonesia. Ibu kotanya Suka Makmue, yang berjarak sekitar 287 km atau 6 jam perjalanan dari Banda Aceh. Kabupaten ini berdiri berdasarkan UU Nomor 4 Tahun 2002, tanggal 2 Juli 2002 sebagai hasil pemekaran Kabupaten Aceh Barat. Kabupaten Nagan Raya memiliki 10 kecamatan dan 222 gampong. Per tahun 2010 jumlah penduduk di wilayah ini adalah 138.670 yang terdiri atas 70.039 pria dan 68.631 wanita. Dengan luas daerah 354.491 , tingkat kepadatan penduduk di wilayah ini adalah 42 jiwa/km² (dibanding kepadatan provinsi 78 jiwa/km²). Pada tahun 2017, Kabupaten Nagan Raya memiliki luas 3.363,72 km² dengan jumlah penduduk 167.672 jiwa. Kabupaten Nagan Raya sudah menerapkan peraturan kepada setiap pegawai negeri khususnya di Kantor Kecamatan Beutong Kabupaten Nagan Raya agar

disiplin dalam bekerja, serta memberikan pelayanan yang baik dan benar kepada masyarakatnya. Tetapi masih banyak yang belum mematuhi peraturan tersebut, masih banyak pegawai negeri di Kantor Kecamatan Beutong Kabupaten Nagan Raya yang tidak disiplin dalam bekerja, bahkan disaat masyarakat membutuhkan mereka, bahkan mereka tidak berada di Kantor Kecamatan Beutong Kabupaten Nagan Raya.

Berdasarkan observasi awal yang telah penulis lakukan, yang bahwa manajemen administrasi di kantor kecamatan beutong kabupaten nagan raya masih belum dijalankan dengan maksimal baik dari segi surat menyurat maupun pelayanannya, bukan hanya itu kedisiplinan dan ketepatan waktu dalam menjalankan tugas juga belum baik. Berdasarkan uraian diatas, penulis sangat tertarik untuk melakukan penelitian yang berkaitan dengan **“MANAJEMEN ADMINISTRASI KECAMATAN DALAM MENINGKATKAN KEPUASAN MASYARAKAT *GAMPONG ULEE JALAN* KECAMATAN *BEUTONG* KABUPATEN NAGAN RAYA”**.

1.2 Rumusan Masalah

Berdasarkan latar belakang di atas, maka rumusan masalah dalam penelitian ini yaitu:

Bagaimana manajemen administrasi di Kantor Camat Kecamatan Beutong Kabupaten Nagan Raya?

1.3 Tujuan Penelitian

Adapun tujuan dari penelitian ini adalah untuk menjelaskan bagaimana Manajemen Administrasi Kecamatan Dalam Meningkatkan Kepuasan Masyarakat Gampong Ulee Jalan Kecamatan Beutong Kabupaten Nagan Raya.

1.4 Manfaat Penelitian

Adapun manfaat penelitian yang sudah penulis paparkan ialah sebagai berikut:

1.4.1 Secara Teoritis

Penelitian ini bermanfaat untuk menambah informasi yang berupa pengetahuan dan referensi bagi penulisan ilmiah serta harapan penelitian ini bisa menghadiri rekomendasi bagi pemerintah Nagan Raya dalam melaksanakan Manajemen Administrasi di Kantor Camat Ulee Jalan Kecamatan Beutong Kabupaten Nagan Raya.

1.4.2 Secara Praktis

Penelitian ini diharapkan bisa memberi masukan dan dorongan kepada pemerintah Nagan Raya dalam melaksanakan Manajemen Administrasi di Kantor Camat Ulee Jalan Kecamatan Beutong Kabupaten Nagan Raya.

1.5 Sistematika Penulisan

Agar bisa memberikan gambaran yang sangat jelas terkait alur penelitian ini, maka dari itu penulis menjabarkan sistematika penulisan sebagai berikut :

BAB I : Pendahuluan

Dalam bab ini terdapat latar belakang, rumusan masalah, tujuan penelitian, manfaat penelitian dan sistematika penulisan.

BAB II : Tinjauan Pustaka

Dalam bab ini terdapat penelitian terdahulu sebagai referensi, landasan teori serta konsep-konsep yang keterkaitan dengan variabel penelitian.

BAB III : Metodologi Penelitian

Dalam bab ini terdapat metode penelitian, sumber-sumber data, teknik pengumpulan data, teknik penentuan informan, instrument penelitian, teknik analisis data, uji kredibilitas data serta lokasi dan waktu penelitian.

BAB IV : Hasil Penelitian

Bab ini memuat hasil penelitian yang didapat dari data yang diperoleh dilapangan berupa dokumentasi serta jawaban tertulis dari informen berdasarkan hasil wawancara.

BAB V : Pembahasan

Bab ini terdiri dari pembahasan serta uraian hasil penelitian dari data yang telah diperoleh ketika melakukan penelitian.

BAB VI : Penutup

Bab ini terdiri dari kesimpulan dan saran dari penelitian.

BAB II

TINJAUAN PUSTAKA

2.1 Penelitian Terdahulu

Terkait dengan penelitian Manajemen Administrasi Kecamatan Dalam Meningkatkan Kepuasan Masyarakat di Gampong Ulee Jalan Kecamatan Beutong Kabupaten Nagan Raya sebelumnya sudah ada yang teliti namun, dengan perspektif yang berbeda maka dari itu peneliti mengambil beberapa penelitian terdahulu, sebagai salah satu bahan referensi dalam memudahkan penyusunan penelitian.

Penelitian yang dilakukan oleh Syahrul Efendi Rambe, Usman Tarigan (2018) dengan judul Analisis Organisasi Melalui Pendekatan Perilaku Terhadap Kinerja di Kantor Camat Medan Sunggal Kota Medan. Adapun dari hasil penelitian menjelaskan tentang efektifitas, dan dilihat kesesuaian pelaksanaan tugas serta pekerjaan dengan hasil yang telah dicapai antara kebijakan dengan pelaksanaan tugas serta pekerjaan pada umumnya sudah sesuai dengan ketentuan yang telah ditetapkan dan diterapkan. Kesadaran dari setiap masing-masing bidang. Metode yang digunakan adalah metode deskriptif analisis untuk menganalisis data dengan menggunakan cara mendeskripsikan yang sudah terkumpul sebagaimana adanya tanpa bermaksud membuat kesimpulan yang berlaku untuk umum (Rambe & Tarigan, n.d.). Persamaan dengan penulis adalah sama-sama terkait dengan kinerja, penelitian ini lebih kepada administrasi di kantor camat dalam meningkatkan kepuasan masyarakat, dengan metode kualitatif. Perbedaannya penelitian ini dalam bentuk jurnal

sedangkan penulis dalam bentuk skripsi, dan tempat penelitiannya berbeda.

Penelitian yang dilakukan oleh Murni Indrawati (2005) pengaruh gaya kepemimpinan, kepuasan kerja dan komitmen organisasi terhadap kinerja pegawai, dengan hasil penelitian variabel gaya kepemimpinan, kepuasan kerja dan komitmen organisasi secara simultan berpengaruh positif terhadap kinerja pegawai. Kinerja pegawai ialah hasil pelaksanaan suatu pekerjaan yang telah dicapai oleh seorang pegawai dalam melaksanakan tugas-tugas yang dibebankan kepada yang didasarkan atas kecakapan, kesungguhan atau yang diukur dengan mempertimbangkan kuantitas, pengalaman, kualitas, dan kecepatan waktu. Penelitian ini menggunakan jenis penelitian deskriptif dan kausal (causality) menjelaskan tentang pengaruh antara variabel kompetensi, disiplin, kinerja pegawai dan motivasi (Tobigo, 2016). Persamaan dengan penulis adalah sama-sama menggunakan jenis penelitian deskriptif dan sama-sama membahas tentang kinerja pegawai. Perbedaannya penelitian ini dengan penelitian penulis adalah tempat penelitiannya.

Penelitian yang dilakukan oleh Lisa Handayani ini bertujuan untuk mengetahui pengaruh baik secara langsung maupun secara tidak langsung kinerja pegawai, komunikasi interpersonal dan lingkungan kerja fisik terhadap kepuasan masyarakat melalui kualitas pelayanan. Metode yang digunakan dalam penelitian ini ialah analisis deskriptif persentase, analisis uji asumsi klasik, analisis uji hipotesis dan analisis jalur. Teknik pengumpulan data dengan menggunakan Non-Probability Sampling menggunakan pendekatan Incidental Sampling (Handayani & Suryani, 2019). Persamaan dengan penulis adalah sama-sama membahas

tentang kinerja pegawai, penelitian ini lebih kepada manajemen administrasi dikantor camat dalam meningkatkan kepuasan masyarakat. Perbedaannya penelitian ini dengan penulis teknik pengumpulan data.

Penelitian yang dilakukan oleh George R. Terry ini bertujuan untuk tercapainya tujuan bukan hanya tergantung kepada planning dan organizing yang baik, melainkan juga tergantung pada penggerakan dan pengawasan. Perencanaan dan pengorganisasian hanyalah merupakan landasan yang kuat untuk adanya penggerakan yang terarah kepada sasaran yang dituju. Metode yang digunakan dalam penelitian ini adalah metode deskriptif menjelaskan tentang analisis data.

Penelitian yang dilakukan oleh Tomi Jaffisa, Abdul Kadir, Dumasari Harahap ini bertujuan untuk mengetahui adanya pengaruh peranan seorang camat dalam melaksanakan pengawasan terhadap kedisiplinan kerja perangkat kecamatan. Seharusnya camat terus meningkatkan motivasinya dengan tidak hanya berorientasi kepada golongannya saja, melainkan juga harus memperhatikan hubungan dengan bawahan maupun antar bawahan dengan baik, sehingga bisa meningkatkan kualitas pelayanan terhadap masyarakat serta terciptanya suasana yang harmonis dengan seluruh individu atau lingkungan kerja di kantor camat. Metode yang digunakan adalah metode kualitatif deskriptif, ialah suatu penelitian yang sistematis fakta serta karakteristik objek dan subjek yang ingin diteliti dengan tepat (Jaffisa et al., 2017). Persamaan dengan penulis sama-sama menggunakan metode kualitatif deskriptif. Perbedaannya penelitian ini mengetahui adanya pengaruh peranan seorang camat dalam melaksanakan pengawasan terhadap kedisiplinan kerja perangkat kecamatan, sedangkan penulis membahas Manajemen Administrasi Kecamatan dikantor Camat.

2.2 Manajemen

2.2.1 Pengertian Manajemen

Hasil dari penelitian Burhanudin Gesi, Rahmat Laan, Fauziyah Lamanya (2019) manajemen ialah suatu proses yang mengatur sesuatu yang dilakukan sekelompok orang ataupun organisasi agar mencapai suatu tujuan organisasi tersebut dengan cara bekerja sama untuk memanfaatkan sumber daya yang dimilikinya. Kata manajemen secara etimologi ialah suatu seni yang mengatur dan melaksanakan. Manajemen juga dapat di definisikan sebagai salah satu upaya untuk perencanaan, pengorganisasian, pengorganisasian, pengontrolan sumber daya agar mencapai sasaran dengan cara yang efektif dan efisien. Manajemen juga bisa dikatakan sebagai ilmu dan juga seni untuk membuat orang lain mau dan ingin bekerja demi mencapai suatu tujuan yang sudah dirumuskan bersama oleh karena itu manajemen membutuhkan konsep dasar pengetahuan, kemampuan untuk menganalisis situasi, kondisi, sumber daya manusia yang sudah ada dan memikirkan cara yang sangat tepat untuk melaksanakan suatu kegiatan yang saling bersangkutan untuk mencapai suatu tujuan.

Adanya kebutuhan negara demi menjalankan fungsi dan tanggung jawab terhadap rakyatnya, yaitu mengatur segala persoalan hidup rakyat serta memberikan pelayanan dalam kehidupan sosial dan ekonomi masyarakat. Hal ini juga bukan berarti manajemen belum dikenal sebelumnya, atau perkembangan manajemen juga sangat terkait dengan perkembangan masyarakat Amerika dan Eropa. Lahir dan berkembangnya manajemen dapat dikembalikan pada saat awal proses penciptaan alam ini. Manajemen juga selalu dipakai dan juga sangat

penting dalam mengatur seluruh kegiatan dalam berumah tangga, koperasi, sekolah, yayasan-yayasan, serta pemerintahan.

2.2.2 Fungsi Manajemen

1. Planning(Perencanaan)

Hasil penelitian dari Newman, Manullang (2010) perencanaan ialah suatu penentuan yang pertama yang akan dikerjakan. Perencanaan juga suatu proses yang diawali dari penetapan tujuan sebuah organisasi, menentukan strategi untuk mencapai tujuan organisasi tersebut secara menyeluruh, merumuskan sistem perencanaan yang sangat menyeluruh untuk mengintegrasikan serta mengoordinasikan semua pekerjaan organisasi hingga bisa mencapai suatu tujuan organisasi. Sebelum manajer dapat mengorganisasi, mengawasi dan mengarahkan, serta mereka harus membuat dulu rencana-rencana yang memberikan tujuan atau arah organisasi. Perencanaan juga bisa diartikan sebagai gambaran tentang apa-apa yang akan dilakukan dimulai dari penetapan tujuan, strategi untuk mencapai tujuan hingga sistem perencanaan untuk koordinasi dan mengintegrasikan seluruh pekerjaan organisasi sehingga bisa mencapai tujuan.

2. Organizing (Pengorganisasian)

Penelitian dari *George R. Terry* pengorganisasian ialah suatu serangkaian kegiatan manajerial yang bertujuan untuk mewujudkan kegiatan yang direncanakan untuk menjadi struktur tugas, wewenang dan siapa yang akan melakukan tugas tertentu untuk mencapai suatu

hasil yang diinginkan organisasi. Organisasi juga bisa dikatakan sebagai proses untuk membagi kerja ke dalam tugas-tugas yang lebih kecil, serta membebankan tugas-tugas kepada orang yang sesuai dengan kemampuannya sendiri, mengalokasikan sumber daya serta koordinasikannya dalam rangka efektifitas pencapaian tujuan organisasi. Organisasi juga mencakup tentang membagi komponen-komponen suatu kegiatan yang sudah dibutuhkan untuk mencapai tujuan kedalam kelompok-kelompok, serta membagi tugas kepada setiap manajer untuk mengadakan pengelompokan tersebut, dan menetapkan wewenang kepada kelompok atau unit-unit organisasi.

3. Directing (Pengarahan)

Pengarahan adalah yang diberikan kepada seorang bawahan agar mereka menjadi pegawai yang berpengetahuan dan yang akan bekerja efektif sehingga menuju sasaran yang sudah ditetapkan oleh organisasi. Pengarahan juga mencakup suatu kegiatan yang sudah dirancang untuk berorientasi kepada pegawai, contohnya menyediakan informasi tentang keterkaitan dengan antar bagian, antar pribadi atau tentang sejarah, kebijaksanaan dan tujuan dari sebuah organisasi. Fungsi pengarahan terdapat pemberian pengarahan kepada staf. Jika sebuah program yang sudah masuk dalam suatu perencanaan maka tidak akan dibiarkan begitu saja berjalan tanpa adanya arahan melainkan perlu pengarahan agar bisa dilaksanakan sesuai dengan perencanaan dan dapat mencapai suatu hasil yang sesuai target yang ditetapkan.

4. Controlling (Pengawasan/ Pengendalian)

Pengawasan mencakup sebuah kelanjutan tugas untuk melihat apakah kegiatan-kegiatan dilaksanakan atau dikerjakan sesuai rencana. Fungsi dari pengawasan itu sendiri ialah untuk penentuan standar, supervisi serta mengukur penampilan atau pelaksanaan terhadap standar yang memberikan keyakinan bahwa tujuan organisasi tercapai. Pengawasan juga dilakukan seiring dengan jalannya proses, sejak awal hingga akhir. Maka dari itu pengawasa meliputi monitoring dan evaluasi. Kegiatan ini berkaitan erat dengan perencanaan, karena melalui pengawasan efektifitas manajemen dapat diukur.

Kegiatan pengawasan juga merupakan upaya untuk melakukan evaluasi berdasarkan standar pengawasannya yang sangat ketat dan mengupayakan untuk tindak lanjut secara tepat demi perbaikan organisasi dimasa yang akan datang. Pengawasan juga bisa diartikan sebagai keseluruhan segala upaya pengamatan dan pelaksanaan kegiatan operasional guna untuk menjamin sebuah kegiatan tersebut sudah sesuai dengan rencana yang sudah ditetapkan sebelumnya. Dan apabila pemimpin sudah membandingkan antara hasil yang nyata dengan hasil yang diharapkan, berarti akan berada dalam jalur pengawasan yang benar.

2.2.3 Tujuan Manajemen

Manajemen juga memiliki tujuan utama selain bertujuan sebagai alat untuk pencapaian tujuan organisasi. Adapun tujuan manajemen adalah sebagai berikut :

1. Mendapatkan Hasil Maksimal dengan Upaya dan Sumber Daya Minimum.

Manajemen sangat mengutamakan efektifitas dan efisiensi upaya serta sumber daya secara maksimal dan juga optimal. Karena manajemen pada dasarnya sangat berkaitan erat dengan berpikir dan juga memanfaatkan sumber daya manusia, material juga keuangan sedemikian rupa untuk menghasilkan kombinasi terbaik.

2. Meningkatkan Efisiensi Faktor–Faktor Produksi

Manajemen tidak hanya sebagai efisiensi upaya atau sumber daya, tetapi juga sebagai efisiensi berbagai faktor produksi yang tepat.

3. Kesejahteraan Maksimum untuk Pimpinan maupun Karyawan

Manajemen memiliki tujuan sebagai memastikan kelancaran serta koordinasi fungsi perusahaan. Hal ini dapat membantu untuk memberikan manfaat maksimal pada karyawan.

4. Perbaikan Manusia dan Keadilan Sosial

Dengan adanya manajemen berfungsi sebagai suatu alat peningkatan serta sebagai perbaikan masyarakat. Melalui peningkatan produktivitas serta pekerjaan, manajemen juga memastikan standar kehidupan yang lebih baik.

2.2.4 Manfaat Manajemen

1. Membantu manajer serta para anggota agar merancang strategi melalui pendekatan lebih sistematis, rasional, serta efektif.
2. Mendapatkan hasil yang maksimal melalui proses yang menyeluruh. Proses tersebut tentunya harus dilaksanakan sesuai fungsi manajemen.

3. Manajemen juga memudahkan kita agar menyajikan kerangka kerja sebagai jangka pendek maupun jangka panjang sehingga target juga lebih mudah ditentukan.
4. Membantu proses alokasi sumber daya yang efektif.
5. Mendorong tumbuhnya sikap profesional dalam diri setiap anggota organisasi yang memberikan kepercayaan agar melaksanakan tugas.

2.3 Pengertian Administrasi

Administrasi ialah suatu bentuk usaha dan juga sebagai aktivitas yang sangat berkaitan dengan pengaturan kebijakan, supaya bisa mencapai suatu target atau tujuan di dalam suatu organisasi. Administrasi juga sangat berperan penting dalam sebuah aktivitas, di dalam suatu organisasi. Administrasi secara umum merupakan suatu proses kerjasama antara dua orang atau lebih, yang bertujuan ialah untuk mencapai suatu target dengan cara memanfaatkan sarana dan juga prasarana tertentu yang berdaya guna serta berhasil guna. Definisi administrasi adalah suatu yang diketahui bahwa, timbulnya peradaban manusia yang dimana administrasi ini menjadi suatu tujuan bersama.

2.3.1 Fungsi Administrasi

Ada beberapa fungsi administrasi yaitu sebagai berikut :

1. Perencanaan

Adalah suatu serangkaian kegiatan perencanaan yang sangat membutuhkan aktivitas dari administrasi, yang dimulai dari sebuah pengumpulan data, penyusunan, pengolahan data, sampai perencanaan.

2. Penyusunan

Merupakan suatu kegiatan dalam suatu hal untuk menyusun dan juga membangun suatu komunikasi kerja, dan beberapa anggota di dalam organisasi tersebut. Tercapainya sebuah kesatuan usaha, dalam mencapai suatu tujuan organisasi itu sendiri.

3. Koordinasi

Yaitu sebuah bagian dari suatu fungsi manajemen, untuk melakukan sejumlah aktivitas supaya berjalan dengan baik selalu. Caranya yaitu dengan cara menjauhi terjadinya kekacauan, menyatukan, kekosongan aktivitas yang dapat dilaksanakan dengan cara menghubungkan, dan menyusun pekerjaan.

4. Laporan

Yaitu suatu aktivitas untuk menyampaikan suatu perkembangan atau hasil dari suatu kegiatan, dengan cara membuat dan memberikan laporan dari suatu tugas dan juga fungsi para pejabat yang sangat tinggi baik secara lisan maupun tulisan.

5. Penyusun Anggaran

Ialah sebuah aktivitas perencanaan dan juga pengelolaan keuangan atau anggaran, di dalam sebuah organisasi yang dilaksanakan dengan cara berkesinambungan.

6. Penempatan

Ialah serangkaian kegiatan yang sangat berkaitan dengan sumber daya manusia, dan sumber daya yang lainnya di dalam suatu organisasi. Dimulai dari perekrutan tenaga kerja, pengembangan, dan perlengkapan di dalam sebuah organisasi.

7. Pengarahan dan Bimbingan

Yaitu sebuah aktivitas dalam sebuah berinteraksi dengan anggota organisasi, berbentuk bimbingan, perintah supaya tugas dapat dijalankan dengan baik dan saran. Agar tercapaian suatu tujuan yang telah ditentukan sebelumnya.

2.3.2 Unsur-unsur Administrasi

Di sebuah administrasi juga terdapat suatu unsur yang sangat penting diantaranya yaitu sebagai berikut :

1. Organisasi

Ialah suatu tempat dimana dalam suatu kegiatan administrasi dilaksanakan. Di suatu bisnis, beberapa orang yang bekerja di dalamnya akan dihimpun kembali menjadi suatu wadah.

2. Manajemen

Adalah alat yang paling utama yang digunakan dalam suatu bidang administrasi. Untuk pengatur, penggerak, manajer dan tenaga operasional. Ada tiga kelompok ialah top, middle, dan lower management.

3. Komunikasi

Suatu administrasi yang harus bisa mengatur pola komunikasi antar departemen yang sudah ada.

4. Kepegawaian

Ialah suatu yang berhubungan dengan penggunaan tenaga kerja. Dalam sebuah administrasi terdapat suatu proses yang saling berkaitan, adanya penerimaan, penempatan, pendayagunaan, dan pemberhentian kerja.

5. Keuangan

Sangat berkaitan erat dengan pembiayaan kontrak kerjasama, dimulai dari cara mendapatkan dana sampai pertanggung jawabannya.

6. Perbekalan

Sangat berkaitan dengan adanya pengadaan barang, penyimpanan dan juga penyingkiran. Baik pihak administrasi biasanya akan menyisir mana saja barang yang sangat dibutuhkan, untuk kerja ataupun tidak.

7. Tata Usaha

Ialah meliputi sebuah hal yaitu suatu kegiatan penyimpanan, pencatatan serta pengiriman.

8. Public Relation

Ialah administrasi juga akan menciptakan peraturan, tentang bagaimana cara berhubungan dengan masyarakat khususnya konsumen.

2.3.3 Ciri-Ciri Administrasi

Dalam administrasi juga memiliki ciri-ciri dan karakteristik yaitu sebagai berikut:

1. Administrasi mempunyai tujuan yang jelas.
2. Di dalam administrasi ada kelompok manusia, yang terdiri dari dua orang atau lebih.
3. Administrasi selalu berkaitan dengan kegiatan kerjasama.
4. Di dalam administrasi ada usaha atau biasa disebut proses kerja.
5. Segala kegiatan di dalamnya selalu berhubungan dengan kepemimpinan, bimbingan serta pengawasan.

2.4 Teori Manajemen Kinerja

Menurut Robbins (2006) kinerja merupakan pengukur terhadap hasil kerja yang diharapkan berupa sesuatu yang optimal sesuai dengan potensi yang dimiliki seorang karyawan merupakan hal yang selalu menjadi perhatian para pemimpin organisasi. Kinerja ini menggambarkan sejauh mana aktivitas seorang dalam melaksanakan tugas dan berusaha dalam mencapai tujuan yang ditetapkan.

2.4.1 Faktor-faktor Yang Mempengaruhi Manajemen Kinerja

Menurut Robbins (2006), kinerja ialah pengukur terhadap hasil kerja yang diharapkan berupa sesuatu yang optimal. Faktor-faktor yang mempengaruhi kinerja ialah sebagai berikut:

1) Iklim organisasi

Iklim kerja dalam suatu organisasi sangatlah penting bagi pimpinan untuk memahami kondisi organisasi, karena ia harus menyalurkan bawahan sehingga mereka dapat mencapai tujuan pribadi dan tujuan organisasi. Dengan adanya iklim kerja yang kondusif, maka hal itu akan mempengaruhi kinerja karyawan.

2) Kepemimpinan

Peran pemimpin harus mampu dan dapat memainkan peranannya dalam suatu organisasi, pemimpin harus mampu menggali potensi-potensi yang ada pada dirinya dan memanfaatkan didalam unit organisasi.

3) Kualitas pekerja

Pekerjaan yang dilakukan dengan kualitas yang tinggi dapat memuaskan yang bersangkutan dan perusahaan. Penyelesaian tugas yang terandalkan, tolak ukur minimal kualitas kinerja pastilah dicapai.

4) Kemampuan kerja

Kemampuan untuk mengatur pekerjaan yang menjadi tanggung jawabnya termasuk membuat jadwal kerja, umumnya mempengaruhi kinerja seorang karyawan.

5) Inisiatif

Inisiatif merupakan faktor penting dalam usaha untuk meningkatkan kinerja karyawan. Untuk memiliki inisiatif dibutuhkan pengetahuan serta ketrampilan yang dimiliki para karyawan dalam usaha untuk meningkatkan hasil yang dicapainya.

2.4.2 Indikator Manajemen Kinerja

Menurut Robbins (2006) indikator untuk mengukur kinerja karyawan secara individu terdapat lima indikator, yaitu:

1. Kualitas

Pengukuran kualitas kinerja dilihat dari persepsi karyawan terhadap kualitas pekerjaan yang dihasilkan serta kesempurnaan tugas terdapat keterampilan dan kemampuan karyawan.

2. Kuantitas

Kuantitas yang dimaksud merupakan jumlah yang dihasilkan dinyatakan dalam istilah seperti jumlah unit, jumlah siklus aktivitas yang diselesaikan.

3. Ketepatan Waktu

Ketepatan waktu ialah tingkat aktiitas yang diselesaikan pada awal waktu yang dinyatakan, dilihat dari sudut koordinasi dengan hasil output serta memaksimalkan waktu yang tersedia untuk aktivitas lain.

4. Efektifitas

Efektifitas ialah tingkat pengguna sumber daya organisasi (tenaga, uang, teknologi, dan bahan baku) yang dimaksimalkan dengan maksud menaikkan hasil dari setiap unit dalam penggunaan sumber daya.

BAB III METODELOGI PENELITIAN

3.1 Metode Penelitian

Penelitian ini menggunakan kualitatif dengan metode deskriptif. Penulis berusaha mengungkapkan suatu kejadian sesuai dengan kenyataan. Menurut Burhan Bungin (2013;29) penelitian kualitatif adalah penelitian dengan sasaran penelitian yang terbatas, namun dengan keterbatasan sasaran penelitian yang ada digali sebanyak-banyaknya data mengenai sasaran penelitian. Penelitian menggunakan metode deskriptif bertujuan untuk menggambarkan, meringkas berbagai kondisi, berbagai variabel yang timbul dimasyarakat yang menjadi objek penelitian itu (Burhan Bugin 2013;48).

3.2 Sumber Data

Penelitian ini menggunakan dua jenis sumber data yaitu sumber data primer dan sumber data sekunder.

1. Sumber data primer ialah sumber pertama dimana sebuah data dihasilkan. Burhan Bungin (2013;129). Dalam penelitian ini mengumpulkan data dengan cara Observasi, Wawancara, Dokumentasi itu termasuk ke sumber data primer.
2. Data sekunder merupakan data kedua sesudah data primer. Data sekunder dalam penelitian ini dapat ditemukan data dari perpustakaan, Koran dan internet

3.3 Teknik Pengumpulan Data

Penelitian ini menggunakan teknik pengumpulan data sebagai berikut :

1. Observasi

Observasi menurut Burhan Bungin (2013;143) merupakan metode pengamatan manusia dengan menggunakan mata untuk bantuan utamanya. Pengumpulan data yang telah diamati tersebut kemudian dihimpun menjadi data penelitian. Adapun penelitian ini penelitian melihat objek secara langsung. Observasi dalam rencana penelitian ini adalah kantor Camat Ulee Jalan Kecamatan Beutong Kabupaten Nagan Raya.

2. Wawancara

Menurut (Bungin, 2013) wawancara adalah metode yang dengan cara Tanya jawab dengan bertatap muka antara yang mewawancarai dengan yang diwawancarai. Adapun wawancara yang dilakukan adalah kantor Camat Ulee Jalan Kecamatan Beutong Kabupaten Nagan Raya dalam meningkatkan kepuasan masyarakat terhadap manajemen di kantor camat.

3. Dokumentasi

Dokumentasi adalah yang dilakukan untuk mengumpulkan data dan dokumen berupa dokumen yang tertulis, yang berbentuk gambar maupun elektronik.

3.4 Teknik Penentuan Informan

Teknik cara penentuan informan dalam sebuah penelitian ialah dengan menggunakan teknik purposive sampling, metode purposive ini ialah cara untuk

digunakan dalam penelitian yang lebih mengarah ke proses penentuan informan dengan memperhatikan tujuan penelitian.

Berdasarkan teknik tersebut, maka yang menjadi informan dalam penelitian ini adalah :

Tabel 3.1
Tabel Informan

No.	INFORMAN	JUMLAH
1.	Camat Kecamatan Beutong	1 Orang
2.	Sekretaris Kecamatan Beutong	1 Orang
3.	Aparatur Kantor Camat Kecamatan Beutong	4 Orang
4.	Masyarakat di Ulee Jalan	4 Orang
Total		10 Orang

3.5 Instrumen Penelitian

Dalam penelitian ini peneliti menggunakan metode kualitatif. Dan yang menjadi instrumen penulis adalah penulis sendiri yang mengolah seluruh proses penelitian dari awal dan akhir penelitian dengan menggunakan kuesioner dan wawancara serta berpedoman pada pertanyaan.

3.6 Teknik Analisis Data

Peneliti menganalisis data sejak awal penelitian dan ketika pelaksanaan proses penelitian. Analisis data yaitu cara mudah untuk mendapatkan data menjadi informasi sehingga data tersebut mudah dipahami dan bermanfaat untuk solusi permasalahan dalam sebuah penelitian.

3.7 Uji Kredibilitas Data

Dalam penelitian ini mengungkapkan pengujian kredibilitas dengan menggunakan melalui triangulasi. Triangulasi diartikan sebagai pengecekan data

dari berbagai cara dan berbagai waktu (Sugiono;2012). Ada tiga macam triangulasi yang dimaksud yaitu :

1. Triangulasi Sumber

Triangulasi merupakan pengujian kredibilitas data dengan cara mengecek data yang telah diperoleh melalui beberapa sumber.

2. Triangulasi Teknik

Triangulasi teknik merupakan pengujian kredibilitas data dengan mengecek data kepada sumber yang sama namun dengan teknik pengujian yang berbeda.

3. Triangulasi Waktu

Triangulasi waktu merupakan pengujian kredibilitas data dengan cara melakukan pengecekan dengan wawancara, observasi atau berbagai teknik lain dalam waktu atau kondisi yang berbeda.

3.8 Lokasi dan Waktu Penelitian

Penelitian ini dilakukan di Desa Ulee Jalan Kecamatan Beutong Kabupaten Nagan Raya. Adapun jadwal untuk melaksanakan penelitian serta segala serangkaian kegiatan penelitian akan dilakukan dalam waktu lebih kurang 6 bulan sesuai dengan tabel berikut ini.

Tabel 3.2
Jadwal Penelitian

No	Kegiatan	Tahun 2021-2022					
		1	2	3	4	5	6
Tahap I							
1.	Persiapan Penelitian						
2.	Observasi Awal						
3.	Pembuatan Proposal						
4.	Konsultan						

5.	Perbaikan						
6.	Seminar Proposal						
7.	Perbaikan						
Tahap II							
8.	Penelitian Dilapangan						
9.	Pengelolaan Data						
10.	Analisis Data						
Tahap III							
11.	Penulisan Hasil Penelitian						
12.	Konsultan						
13.	Seminar Hasil						
14.	Perbaikan						
Tahap IV							
15.	Sidang						

BAB IV

HASIL PENELITIAN DAN PEMBAHASAN

4.1 Gambaran Umum Lokasi Penelitian

Kantor Camat Beutong merupakan salah satu Kecamatan dalam Kabupaten Nagan Raya yang terdiri dari 4 pemukiman dan 24 gampong definitive yang dipimpin oleh keuchik gampong, masing-masing gampong sebagai mitra kerja Pemerintah Kecamatan dalam melaksanakan tugas-tugas Pemerintah, pembangunan dan pelayanan masyarakat. Kecamatan Beutong yang beribu kota babusalam memiliki luas wilayah sekitar 1.017,32 km² dari luas wilayah Kabupaten Nagan Raya. Dengan jarak Ibu Kota Kecamatan dengan Ibu Kota Kabupaten 26 Km.

- a. Sebelah Utara berbatas dengan Kecamatan Beutong Ateuh Banggala
- b. Sebelah Selatan berbatas dengan Kecamatan Tadu Raya
- c. Sebelah Timur berbatasan dengan Kabupaten Aceh Tenggara
- d. Sebelah Barat berbatasan dengan Kecamatan Seunagan Timur

Wilayah Kecamatan Beutong sebagian luas adalah area persawahan, perkebunan/ perladangan dan permukiman, dengan kondisi tanahnya berupa Alluvial Terakhir (AT), Lapisan Phitasit Tua (LPT) dan Lapisan Pithasit Muda (LMP). Kecamatan Beutong berada pada dataran yang relative datar dan sedikit daerah perbukitan, penggunaan lahan pada umumnya berupa 2,736 Ha persawahan, 12.507 Ha perkebunan, dan 223 Ha Pemukiman. Disamping itu, Wilayah Kecamatan Beutong yang berada diantara bentangan sawah dan pengunungan yang subur sangat berpotensi dikembangkan untuk menjadi lahan yang Produktif demi peningkatan Kesejahteraan Rakyat.

Jumlah penduduk Wilayah Kecamatan Beutong berjumlah 13.701 jiwa dengan kepadatan rata-rata 13 jiwa/ Km² dan kegiatan social ekonomi masyarakat sebagian besar adalah sector pertanian, perdagangan dan sebagian PNS.

Tabel 4.1
Jumlah Gampong dalam Kecamatan Beutong

NO.	NAMA GAMPONG
1.	Keude Seumot
2.	Blang Seumot
3.	Babah Krung
4.	Meunasah Pante
5.	Kuta Jumpa
6.	Blang Dalam
7.	Lhok Seumot
8.	Bumi Sari
9.	Ujung Blang
10.	Meunasah Dayah
11.	Meunasah Krueng
12.	Meunasah Teungoh
13.	Kulam Jeurneh
14.	Blang Baro Rambong
15.	Tuwi Bunta
16.	Gunong Nagan
17.	Blang Mesjid
18.	Blang Neuang
19.	Pante Ara
20.	Blang Seunong
21.	Panton Bayam
22.	Krueng Cut
23.	Blang Baro PR
24.	Blang Leumak

4.2 VISI DAN MISI

Visi

Mewujudkan Kabupaten Nagan Raya yang sejahtera, mandiri, maju dan berdaya saing melalui pemberdayaan ekonomi masyarakat dan peningkatan kualitas sumber daya manusia yang melandaskan syariat islam.

Misi

- a. Mengimplementasikan nilai-nilai keislaman dan syariat islam secara kafah
- b. Reformasi birokrasi menuju pemerintahan yang baik dan meningkatkan partisipasi masyarakat dalam mengambil kebijakan.
- c. Meningkatkan pemberdayaan ekonomi masyarakat yang berbasis kearifan lokal menuju masyarakat yang produktif sebagai upaya pemberantasan kemiskinan dan peningkatan pendapatan asli daerah (PAD) sebagai penopang kemandirian daerah
- d. Meningkatkan kualitas sumber daya manusia (SDM) dengan memberikan dukungan maksimal terhadap pendidikan, budaya, pemuda dan olahraga.
- e. Meningkatkan kesejahteraan sosial masyarakat.
- f. Meningkatkan pelayanan kesehatan dan kualitas untuk mewujudkan masyarakat yang sehat.
- g. Meningkatkan pembangunan infrastruktur berdasarkan kebutuhan potensi dan karakteristik wilayah.

4.3 Tugas Pokok dan Fungsi Organisasi Kecamatan dalam Kabupaten Nagan Raya

Berdasarkan Peraturan Bupati Nagan Raya Nomor 12 Tahun 2008 tentang Uraian Tugas pokok dan fungsi Organisasi Kecamatan dalam Kabupaten Nagan Raya, terdiri dari :

1. Camat mempunyai tugas umum Pemerintahan meliputi :

- a. Memimpin dan membina Kecamatan dalam pelaksanaan tugas yang ditetapkan berdasarkan peraturan perundang-undangan yang berlaku dari kebijakan Pemerintah Daerah.
- b. Menyiapkan kebijakan umum daerah di bidang pemerintah kecamatan.
- c. Mengkoordinir kegiatan pemberdayaan masyarakat.
- d. Mengkoordinir upaya penyelenggaraan ketentraman dan ketertiban umum, penerapan dan penegakan peraturan perundang-undangan, pemeliharaan sarana dan prasarana fasilitas pelayanan umum serta penyelenggaraan ditingkat kecamatan.
- e. Melakukan pembinaan penyelenggaraan pemerintah gampong
- f. Melaksanakan tugas-tugas kedinasan lainnya yang diberikan oleh bupati sesuai dengan bidang tugasnya.

2. Sekretariat

- a) Melakukan pembinaan dan pengelolaan administrasi umum, kelengkapan, keuangan, kepegawaian, penataan arsip, organisasi dan tata laksana hubungan masyarakat dan koordinasi penyusunan perencanaan strategis.
- b) Melaksanakan program kerja, evaluasi dan pelaporan serta pelayanan administrasi kepada seluruh unit kerja dilingkungan kecamatan.

3. Seksi Tata Pemerintahan

Seksi Tata Pemerintahan mempunyai tugas menyiapkan bahan penyusunan pedoman dan petunjuk teknis pembinaan penyelenggaraan pemerintahan.

4. Seksi Pemberdayaan Masyarakat dan Desa

Seksi Pemberdayaan Masyarakat dan Desa mempunyai tugas menyiapkan bahan penyusunan pedoman dan petunjuk teknis pemberdayaan masyarakat dan pengembangan desa.

5. Seksi Keistimewaan Aceh

Seksi Keistimewaan Aceh mempunyai tugas penyelenggaraan keistimewaan Aceh di bidang pendidikan, adat-istiadat, Budaya dan Agama di Kecamatan.

6. Seksi Pemberdayaan Perempuan, Pemuda dan Olah Raga

Seksi Pemberdayaan Perempuan, Pemuda dan Olah Raga mempunyai tugas menyiapkan bahan penyusunan pedoman dan petunjuk teknis pelaksanaan pemberdayaan perempuan, pemuda dan olah raga.

7. Sub Bagian Keuangan

Sub Bagian Keuangan mempunyai tugas melaksanakan pelayanan administratif dan penatausahaan keuangan kecamatan. Untuk menyelenggarakan tugas sebagaimana dimaksud Sub Bagian Keuangan mempunyai fungsi :

- a. Penyusunan acara pengelolaan anggaran keuangan kecamatan
- b. Pelaksanaan koordinasi dalam menyusun anggaran kecamatan
- c. Pelaksanaan penatausahaan keuangan kecamatan
- d. Pelaksanaan pembayaran gaji dan pembayaran keuangan lainnya

- e. Pengendalian dan evaluasi laporan keuangan kecamatan
- f. Penyusunan laporan pertanggung jawaban keuangan kecamatan

8. Subbagian Umum

Subbagian Umum mempunyai tugas ketatausahaan, pengendalian surat masuk dan keluar, kearsipan, rumah tangga, perlengkapan, perencanaan program, humas dan protokoler. Uraian tugasnya adalah sebagai berikut :

- a. Mengendalikan surat masuk, keluar dan kearsipan
- b. Melaksanakan pengendalian administrasi barang dan perlengkapan
- c. Menyiapkan bahan, membuat rencana dan program kerja subbagian umum dan perencanaan.
- d. Melaksanakan tugas keprotokolan.
- e. Membagi tugas kepada staf pelaksanaan/ jabatan fungsional sesuai dengan bidang tugasnya masing-masing agar pelaksanaan tugas berjalan lancar.
- f. Menyiapkan bahan pembuatan DP-3 setiap pegawai.

4.4 Hasil Penelitian

4.4.1 Manajemen Administrasi di Kantor Camat Kecamatan Beutong Kabupaten Nagan Raya

Administrasi perkantoran mempunyai definisi sebagai rangkaian aktivitas merencanakan, mengorganisasikan, mengarahkan, mengawasi, dan mengendalikan hingga menyelenggarakan secara tertib pekerjaan administrasi perkantoran (Quibble, 2001) guna menunjang pencapaian tujuan organisasi. Pernyataan ini senada dengan pernyataan (Nuraida, 2008) yang menjelaskan

bahwa administrasi perkantoran merupakan bagian dari tata usaha, dimana tugas pelayanan berkaitan dengan pelayanan-pelayanan yang meliputi enam pola yang terdiri dari menghimpun, mencatat, mengolah, menggandakan, mengirim, dan menyimpan keterangan (data/informasi) yang dibutuhkan dalam setiap usaha kerja sama.

Pelayanan dapat diartikan sebagai bentuk konkret pemerintahan dalam melayani serta memberikan kebutuhan masyarakat terhadap pemerintahan yang bersifat administratif maupun sebagai pemenuhan kebutuhan barang dan jasa. Sebagai penyedia layanan, pemerintahan tentu harus memberikan pelayanan secara optimal untuk hasil yang dibutuhkan oleh masyarakat (Hayat,2017). Pelayanan publik juga bisa mengatur serta mengendalikan proses layanan, supaya prosedur atau mekanisme kegiatan pelayanan bisa berjalan secara tertib, lancar, tepat mengenai sasaran, dan memuaskan bagi pihak yang harus dilayani (Ermalia,2020).

Merujuk pada pernyataan di atas, salah satu bentuk instansi pemerintah sebagai penyedia layanan terhadap kebutuhan masyarakat ialah kantor camat. Dalam hal ini, kantor camat mempunyai fungsi sebagai pelayanan publik yang bertanggung jawab dalam upaya memenuhi kebutuhan masyarakat ataupun dalam rangka pelaksanaan peraturan perundang-undangan (Ratminto & Winarsih,2012). Dalam memberikan layanan kepada masyarakat, kantor camat sebagai layanan publik mempunyai tugas pokok membantu walikota/bupati dalam pelaksanaan roda pemerintahan, pembangunan, dan kemasyarakatan dalam ruang lingkup kecamatan serta mampu menunjang efektivitas pelayanan publik dalam pelaksanaan good governance (pemerintahan yang baik). Selain itu juga bertugas

untuk meningkatkan pelayanan dalam bentuk jasa atau perjanjian melalui standarisasi pelayanan.

Dalam memberikan pelayanan yang terbaik kepada masyarakat, ketercapaian tugas pokok kecamatan tentunya harus mendapat dukungan penuh dari para pegawai yang handal, kompeten, serta bertanggung jawab terhadap tugas dan bidang yang diberikan. Sebagai pegawai pada suatu instansi pemerintah tentunya harus mampu memberikan komitmen dan tanggung jawab moral kepada masyarakat. Dalam hal ini, masyarakat tentu mengharapkan kualitas pelayanan yang baik dari pemerintah dimana pelayanan berkualitas atau pelayanan prima ialah pelayanan terbaik yang memenuhi standar kualitas pelayanan.

Berdasarkan uraian di atas, sebagaimana yang sudah dijelaskan pada bab sebelumnya, manajemen administrasi kecamatan mempunyai beberapa indikator, diantaranya:

1. Manajemen Administrasi Kecamatan
2. Indikator Manajemen Administrasi
 - a. Kualitas
 - b. Kuantitas
 - c. Ketepatan waktu
 - d. Efektifitas.

Dari indikator yang disebutkan di atas, penulis menggunakannya sebagai tolak ukur terkait pemerolehan data tentang manajemen administrasi dari para narasumber. Setip narasumber memberikan tanggapan mengenai manajemen administrasi di kantor Camat Beutong Kabupaten Nagan Raya.

4.4.2 Manajemen Administrasi Kecamatan

Manajemen Administrasi Kecamatan terdiri dari melakukan perencanaan, mengorganisasikan, memimpin dan mengendalikan (POAC). POAC diketahui sebagai fungsi manajemen yang merupakan gerakan tindakan simultan dan mempunyai keterkaitan yang saling berhubungan, dan akan membawa pada peningkatan hasil kinerja. Dalam ruang lingkup administrasi pemerintahan kecamatan, manajemen penyelenggaraan pemerintahan terdiri dari melayani masyarakat dalam hal membuat kartu tanda penduduk, akta kelahiran, akta kematian, surat nikah/pencatatan perkawinan, layanan akta perceraian, sertifikat tanah, izin mendirikan bangunan (IMB) keterangan pindah, legalisir surat menyurat, program keluarga harapan, layanan kegiatan desa atau kelurahan, dan sebagainya.

Berdasarkan penelitian yang sudah dilakukan, penulis memperoleh informasi terkait Manajemen Administrasi Kecamatan dapat penulis uraikan sebagai berikut:

Said Azman, SE., MM selaku Camat Kecamatan Beutong, Nagan Raya menyatakan bahwa:

“Manajemen administrasi dikantor kami sudah sangat baik, mulai dari perencanaan, pengorganisasian, pengarahan dan pengkoordinasian. sejauh ini belum ada kendala lagi baik dari pegawai atau pun masyarakat.”

Hal yang sama, juga disampaikan oleh Hasan Basri, S.Hum selaku Sekretaris Camat Kecamatan Beutong, beliau menyatakan:

“Selama ini manajemen administrasi memang sudah berjalan dengan semestinya, tidak ada kendala apapun.”

Selanjutnya, Amtin Mukminin selaku Staf Trantib menyampaikan bahwa:

“Manajemen administrasi saat ini sudah baik, karena pengarsipan data sudah bagus, sesuai dengan apa yang dibutuhkan. Jadi, jika ada keperluan mudah di cari.”

Berkaitan dengan hal tersebut, Staf Keistimewaan Aceh yaitu Mardiana juga ikut memberikan pendapatnya terkait Manajemen Administrasi Kecamatan, menurutnya:

“Manajemen administrasi sudah sangat baik, mulai dari segi arsip data dan lainnya sudah sangat baik, dalam pengerjaan surat menyurat pun sudah baik.”

Lebih lanjut, Sri Iryani, SE selaku kasi tata pemerintahan juga menyampaikan:

“Selama saya kerja disini belum ada kendala, masalah manajemen sudah baik.”

Staf Subbag Umum yakni Banta Budiman juga memberikan pendapatnya bahwa:

“Manajemnya baik, tidak ada masalah ataupun kendala apapun”

Berdasarkan hasil wawancara yang dilakukan dengan beberapa narasumber di atas, dapat diketahui bahwa manajemen administrasi telah dirancang dan dilaksanakan dengan baik tanpa terkendala suatu apapun. Namun, hal ini tidak menjamin bahwa manajemen yang baik akan memberikan layanan yang bagus terhadap kepuasan masyarakat. Hal ini sebagaimana yang disampaikan masyarakat terhadap kepuasannya terhadap layanan administrasi kecamatan:

Nurhadisy, masyarakat Ulee Jalan Kecamatan Beutong mengatakan:

“Manajemen administrasi masih belum bagus seperti kantor-kantor lain, mereka sangat lalai dalam menjalankan tugas, ketika saya mau membuat surat akta kematian saja tidak diselesaikan pada waktu yang telah dijanjikan”

Pernyataan tersebut senada dengan pernyataan yang disampaikan masyarakat Ulee Jalan lainnya, yakni Suprihatin:

“Dari segi manajemen di kantor camat belum bisa dikatakan sempurna, karena saya sudah beberapa kali mengurus surat disitu, terkadang pada saat pertama saya ngurus surat, cepat selesainya, tapi saat saya kawani saudara saya malah lama siapnya.”

Pendapat yang sama juga disampaikan oleh masyarakat desa lainnya, yaitu Ulfa Erwani selaku masyarakat Blang Seumot, ia mengungkapkan bahwa:

“Menurut saya, manajemen administrasi kecamatan masih sangat buruk, karena bisa saya lihat pada saat mereka menjalankan tugasnya tidak tepat waktu.”

Berbeda dengan pernyataan yang disampaikan oleh Jihan, selaku masyarakat Pantan Bayam, ia menyatakan:

“Menurut saya sendiri sudah bagus manajemennya, tidak ada kendala selama saya mengurus apapun disana.”

Berdasarkan hasil penelitian sebagaimana yang diuraikan di atas, dapat diketahui bahwa Manajemen Administrasi Kecamatan dalam memberikan pelayanan kepada masyarakat belum sepenuhnya terlaksana dengan maksimal. Banyak masyarakat yang mengeluh terkait kepuasannya saat mengurus kebutuhan administrasi yang diperlukan, terutama berkaitan dengan perihal waktu yang sudah dijanjikan pegawai yang bertugas.

4.4.3 Indikator Manajemen Administrasi

Dalam melaksanakan tugas sebagai pemberi pelayanan kepada masyarakat dalam ruang lingkup pemerintahan daerah atau kecamatan, sudah seharusnya kantor camat untuk menjaga eksistensi sebuah lembaga dalam mengembangkan

aktivitas kinerja pegawai untuk memenuhi kebutuhan masyarakat (Djafri dan Badu, 2018). Oleh karena itu, dapat diketahui bahwa suatu instansi atau lembaga tidak akan berjalan apabila tidak adanya layanan yang diberikan kepada masyarakat, hal ini dikarenakan pelayanan yang diberikan oleh pegawai pemerintah ialah tumpuan suatu lembaga dalam mencapai tujuan.

Pelayanan yang diberikan kantor Kecamatan Beutong meliputi administrasi dan pelayanan jasa sebagaimana yang sudah di bahas pada uraian sebelumnya. Untuk itu, diperlukan adanya kehandalan pegawai yang melayani kebutuhan masyarakat, adanya tanggapan baik petugas terhadap masyarakat yang mempunyai keperluan, adanya arahan dari pegawai/petugas apabila ada masyarakat yang ingin mengurus surat menyurat namun belum tahu pasti apa saja persyaratan yang harus disiapkan, dan lain sebagainya. Untuk itu, dalam penelitian ini penulis akan mengkaji beberapa indikator manajemen administrasi yang meliputi kualitas, kuantitas, ketepatan waktu, dan efektivitas Manajemen Administrasi Kecamatan Beutong dalam memberikan layanan kepada masyarakat setempat.

4.4.4 Kualitas

Dalam memberikan pelayanan publik kepada masyarakat, kualitas tentu saja menjadi aspek yang paling penting. Hal ini dikarenakan dapat mempengaruhi kinerja pegawai yang melayani keperluan masyarakat. Mengenali hal ini, (Mangkunegara,2000) menjelaskan bahwa kualitas dapat dipahami sebagai seberapa baik pegawai dalam mengerjakan apa yang sudah menjadi tanggung jawabnya. Hal ini dapat di ukur melalui ketepatan, ketelitian, keterampilan, dan keberhasilan hasil kerja. Adapun kualitas yang ditawarkan Kecamatan Beutong

kepada masyarakat ialah kualitas seberapa baik pelayanan yang diberikan pegawai kepada masyarakat yang membutuhkan terkait Manajemen Administrasi Kecamatan. Mengenai hal ini, (Azwar. 1996) menyebutkan bahwa kualitas pelayanan menunjuk pada tingkat kesempurnaan layanan yang diberikan pegawai kepada masyarakat dalam memenuhi tuntutan dan keperluannya.

Merujuk pada uraian di atas, maka berdasarkan hasil wawancara yang dilakukan selama penelitian di lapangan, penulis memperoleh data bahwa kualitas pelayanan pegawai di kantor Camat Beutong Kabupaten Nagan Raya tergolong dalam kategori baik. Hal ini diketahui berdasarkan hasil wawancara yang dilakukan dengan beberapa narasumber yang penulis uraikan berikut:

Azman SE.,MM selaku Camat Kecamatan Beutong menyatakan bahwa:

“Sejauh ini, kualitas kerja pegawai saya sudah sangat baik, karena sudah ada bagian dan tanggung jawab masing-masing pegawai. Itupun bagian pekerjaannya menurut kemampuan mereka masing-masing.”

Sama halnya dengan Camat Beutong, Sekertaris Camat Kecamatan Beutong yakni Hasan Basri S.Hum juga menyampaikan hal yang serupa:

“Dari segi kualitas pekerjaan yang dikerjakan atau dihasilkan oleh pegawai disini sudah sangat sempurna, karena sampai detik ini belum ada kesalahan yang dilakukan pegawai disini.”

Selanjutnya, Banta Budiman selaku Staf Subbag. Umum kantor Camat Kecamatan Beutong menyatakan bahwa:

“Setiap pegawai sudah mempunyai bagian masing-masing, jadi sudah memahami setiap tugas dan tanggung jawabnya.”

Selanjutnya, Mardiana selaku Staf Keistimewaan Aceh juga ikut menyampaikan pendapatnya terkait kualitas manajemen administrasi yang diberikan para pegawai kepada masyarakat, yakni:

“Disini kami sudah ada bagian masing-masing. Jadi kalau masalah kualitas pekerjaan itu memang sudah baik, karena kami sudah memahami bidang masing-masing.”

Staf Trantib yakni Amrin Mukminin mengemukakan pendapatnya sebagai berikut:

“Kualitas pekerjaan sudah sangat baik, karena sangat jarang mendengar seorang pegawai tidak paham dengan pekerjaannya.”

Senada dengan pendapat-pendapat sebelumnya, Sri Iryani selaku Kasi

Tata Pemerintahan juga menyatakan:

“Sudah baik, pekerjaan yang kami kerjakan disini sesuai dengan bidang dan keahlian kami sendiri.”

Suprihatin juga mengungkapkan hal yang sama selaku masyarakat Ulee

Jalan, ia mengatakan:

“Bulan lalu saya mengurus surat akta kematian punya ayah saya, menurut saya sudah baik, namun belum dapat dikatakan sangat baik, dikarenakan masih ada beberapa hal yang perlu diperbaiki kedepannya.”

Berdasarkan pernyataan dari beberapa narasumber yang diperoleh selama penelitian lapangan, maka dapat diketahui bahwa kualitas Manajemen Administrasi kantor Camat Kecamatan Beutong, Nagan Raya sudah baik. Dalam hal ini setiap pegawai bekerja pada tupoksinya masing-masing sesuai bidang dan keahliannya.

4.4.5 Kuantitas

Kuantitas kerja bisa dilihat dari seberapa lama para pegawai bekerja dalam satu harinya. Biasanya, kuantitas ini digunakan untuk menyatakan jumlah kerja yang dihasilkan pegawai dalam satu periode tertentu. Hal ini dapat diketahui dari hasil kerja seseorang dalam menggunakan waktu tertentu, kecepatan dalam menyelesaikan tugas dan tanggung jawab seseorang. Dengan kata lain, kuantitas

ini dapat diketahui sebagai bentuk ukuran yang berkaitan dengan jumlah hasil kerja yang dinyatakan dalam bentuk angka (Wungu & Brotoharjo,2003).

Dengan demikian, berdasarkan hasil penelitian yang dilakukan, dapat diketahui bahwa kuantitas kerja di kantor camat tergolong cukup baik, yang dilaksanakan mulai pukul 07.30 sampai 16.00. Artinya, pegawai kantor Kecamatan bekerja selama kurang lebih kurang selama 8 jam dalam sehari. Namun, jumlah maksimal yang diperoleh pegawai dalam melaksanakan tugasnya, tidak menutup kemungkinan dalam memberikan pelayanan kepada masyarakat yang kurang optimal, tentu saja ada kendala teknis yang dialami pegawai dalam melaksanakan tugasnya. Hal ini sebagaimana informasi yang di peroleh dari masyarakat yang mengurus keperluan administrasi di kantor kecamatan. Untuk lebih mendalam, berikut penulis uraikan hasil wawancara dari beberapa narasumber:

Ulfa Erwani selaku masyarakat Blang Seumot melalui wawancara yang dilakukan menyampaikan bahwa:

“Kuantitas kerja pegawai di kantor camat menurut saya masih kurang, karena ketika saya mengurus surat pindah saya sudah menunggu lima hari, tetapi masih belum selesai juga, alasannya karena camat tidak ada dikantor.”

Senada dengan pernyataan di atas, Nurhadisya selaku masyarakat Ulee Jalan juga mengungkapkan hal yang sama terkait ketidak puasannya terhadap kuantitas hasil kerja pegawai:

“Saat itu saya mengurus surat/akta kematian, pegawai menjanjikan waktu yang tidak lama, namun ternyata tidak sesuai dengan waktu yang dijanjikan.”

Lebih lanjut, berbeda dengan narasumber di atas, Jihan selaku masyarakat Pantan Bayam mengaku puas dengan kuantitas kerja yang diberikan kantor kecamatan. Hal ini diketahui berdasarkan pernyataannya sebagai berikut:

“Kuantitasnya sudah baik, selama saya mengurus surat menyurat atau administrasi lainnya, mereka (pegawai) mengerjakannya dengan baik.”

Dari beberapa pendapat narasumber di atas, maka dapat diketahui bahwa kuantitas pelayanan manajemen administrasi yang diberikan pegawai kantor Camat Beutong Nagan Raya terhadap kepuasan masyarakat diketahui cukup baik. Hal ini disebabkan oleh tingkat kepuasan masyarakat yang masih rendah, baik dikarenakan kendala teknis ataupun kendala lainnya, sehingga keperluan administrasi yang diurus masyarakat tidak berjalan sesuai dengan informasi yang diberikan pegawai.

4.4.6 Ketepatan Waktu

Ketepatan waktu dapat didefinisikan sebagai tingkat kegiatan yang diselesaikan pada awal waktu yang telah dijanjikan, dilihat dari segi koordinasi dengan hasil output dan juga memanfaatkan waktu yang tersedia untuk kegiatan lainnya (Mangkunegara, 2000). Mengenai hal tersebut, produktivitas pegawai mempunyai kaitan yang erat dengan ketepatan waktu, sehingga tujuan suatu lembaga dapat dicapai dengan optimal. Namun meskipun demikian, dalam meningkatkan produktivitas pegawai tidak akan efektif apabila dilakukan dengan cara mendorong para pegawai untuk terus menerus bekerja keras, karena pada dasarnya bekerja keras belum tentu bekerja cerdas.

Berkaitan dengan ketepatan waktu pada kantor Camat Kecamatan Beutong, Nagan Raya sesuai dengan ketentuan yang telah ditetapkan yakni masuk pukul 07.30 hingga 16.00 mulai dari hari senin sampai jum'at. Berdasarkan

ketentuan tersebut, dari hasil penelitian lapangan penulis memperoleh data bahwa ketepatan waktu pegawai baik dalam menyelesaikan pekerjaannya maupun ketepatan waktu jam masuk tergolong dalam kategori cukup baik. Untuk uraian lebih mendalam, berikut penulis uraikan pernyataan beberapa narasumber baik dari kalangan pegawai maupun masyarakat:

Mardiana selaku Staf Keistimewaan Aceh menyampaikan bahwa:

“Kami selaku pegawai disini selalu mengerjakan tugas kami masing-masing tepat pada waktunya, tidak pernah telat.”

Pendapat yang sama juga disampaikan oleh Amrin Mukmin selaku Staf

Trantib:

“Setiap pegawai disini selalu datang tepat waktu dan mengerjakan tugasnya dengan baik juga.”

Said Azman selaku Camat Beutong juga menyatakan bahwa:

“Selama saya menjabat sebagai camat, pegawai saya sudah bekerja dengan semestinya dan mengenai jam masuk dan pulang itu sudah ada ketentuannya.”

Berbeda dengan pernyataan di atas, Hasan Basri S.Hum selaku Sekretaris

Kecamatan Beutong menyatakan bahwa:

“mungkin hanya satu atau dua orang yang masih belum tepat waktu, baik ketepatan waktu masuk ataupun dalam mengerjakan tugasnya, namun hal ini bisa di atasi.”

Merujuk pada pernyataan pegawai atau aparatur kecamatan di atas, dari hasil wawancara dengan masyarakat setempat, masih banyak masyarakat yang mengeluh dan merasa tidak puas terhadap ketepatan waktu layanan administrasi yang diberikan pegawai. Seperti halnya yang disampaikan oleh Ulfa Erwani yang menyatakan:

“saat saya mengurus surat pindah, dan sudah lima hari menunggu, tapi belum selesai juga. Alasannya dikarenakan camat tidak ada di kantor.”

Nuradisya juga menyampaikan keluhannya terkait ketepatan waktu petugas dalam mengerjakan tugasnya, ia menyatakan:

“saya kan mau mengurus surat/akta kematian, kata petugasnya tidak lama, namun ternyata sangat lamban dalam mengerjakannya. Selain itu, saat mengerjakan tugas, mereka sambil ngobrol sendiri dengan pegawai lain. Waktu saya tegur malah saya disuruh bersabar, sedangkan saya sedang terburu-buru.”

Berdasarkan uraian di atas, maka dapat disimpulkan bahwa ketepatan waktu kantor camat dari segi ketepatan waktu masuk kerja sudah sangat baik, namun berdasarkan ketepatan waktu dalam mengerjakan tugas dan tanggung jawabnya perlu ditindak lanjuti dan melakukan evaluasi.

4.4.7 Efektivitas

Pegawai kantor Camat Kecamatan Beutong dalam menjalankan tugas dan tanggung jawabnya haruslah sesuai dengan prosedur atau SOP (Standart Operating Procedure) yang sudah ada. SOP tersebut berkaitan dengan prosedur-prosedur sumber daya, sarana prasarana serta ketentuan-ketentuan tertentu yang akan dilaksanakan untuk menyelesaikan tanggung jawab yang diberikan kepadanya. Pernyataan ini senada sebagaimana yang disampaikan (Siagian, 2001) bahwa efektivitas dikatakan sebagai pemanfaatan sumber daya, sarana dan prasarana dengan jumlah tertentu yang secara sadar ditetapkan sebelumnya guna menghasilkan sejumlah barang atau jasa terhadap kegiatan yang dilaksanakan.

Berkaitan dengan uraian tersebut, dari hasil penelitian diperoleh informasi bahwasanya sumber daya dan sarana prasarana yang dimiliki kantor Camat Beutong, Nagan Raya sudah sangat memadai untuk mencapai tujuan

lembaga sebagaimana yang telah ditetapkan. Hal ini diketahui berdasarkan sumber daya yang kompeten di bidangnya dan sarana prasarana yang digunakan sudah lengkap. Penggunaan sarana dan prasarana yang lengkap. Untuk pembahasan yang lebih mendalam, berikut penulis sajikan pernyataan-pernyataan narasumber berkaitan dengan efektifitas manajemen administrasi:

Camat Beutong yakni Said Azman, SE., MM menyampaikan bahwa sarana dan prasarana yang digunakan sudah sangat lengkap, ia merincikan sebagai berikut:

“Alhamdulillah untuk sekarang teknologi sudah sangat lengkap, mulai dari komputer, infokus/projector, printer, dan juga wifi. Dengan adanya sarana dan prasara ini tentunya tidak ada lagi kendala dalam proses bekerja terkait teknologi.”

Hal yang sama juga diungkapkan oleh Amrin Mukminin selaku Staf Trantib sebagai berikut:

“Sarana dan Prasana yang digunakan untuk menunjang tercapainya tujuan sudah lengkap, bisa dilihat disetiap ruangnya.”

Selanjutnya, Hasan Basri selaku Sekretaris Camat Beutong juga mengungkapkan pendapat yang sama yakni:

“Mengenai penggunaan teknologi sudah sangat lengkap, karena pada era sekarang tidak mungkin sarana prasarana kantor tidak lengkap teknologi, terlebih pengarsipan data sudah menggunakan teknologi.”

Staf Subbag Umum yakni Banta Budiman juga mempunyai pernyataan yang sama dengan pendapat sebelumnya, yakni:

“Penggunaan teknologi sudah lengkap, apa yang diperlukan sudah lengkap semuanya. Bahkan masyarakat juga mendapat fasilitas wi-fi pada saat menunggu proses administrasi.”

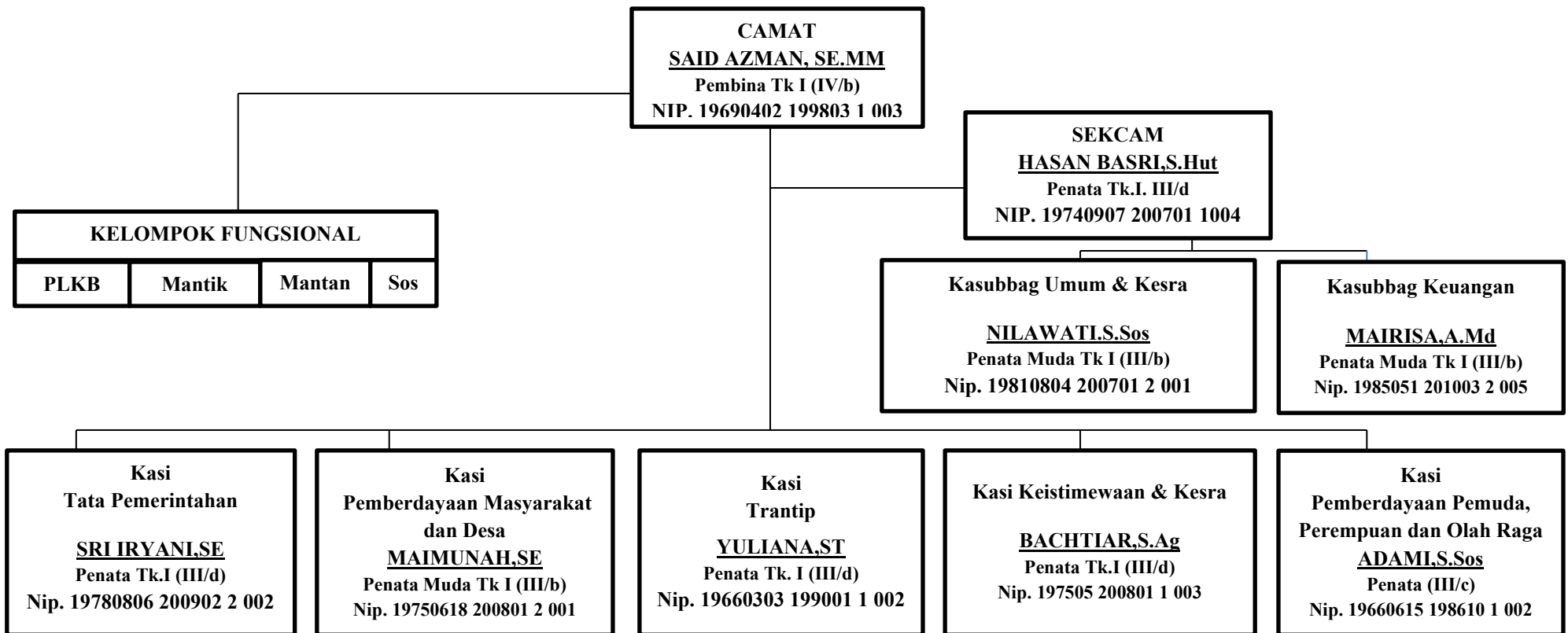
Staf Keistimewaan Aceh yakni Mardiana dan Kasi Tata Pemerintahan yakni Sri Iryani, SE juga memberikan pernyataan yang serupa, yakni:

“Sarana dan prasarana yang disediakan sudah sangat baik, karena apabila teknologi yang tersedia tidak lengkap maka pekerjaan akan terhambat. Untuk itu, teknologi dikantor camat sudah lama lengkap, hanya saja untuk wi-fi baru beberapa bulan yang lalu di pasang.”

Dari uraian di atas, maka dapat diketahui bahwa efektifitas kantor Camat Kecamatan Beutong sudah baik. Selain sumber daya manusia yang kompeten dibidangnya, juga menggunakan sarana dan prasarana yang memadai dengan memanfaatkan media teknologi sesuai dengan perkembangan zaman. Sehingga memudahkan pegawai dalam melaksanakan tugasnya seperti pengarsipan data atau dokumen penting. Selain itu, sarana dan prasarana yang tersedia di kantor Camat Beutong sebagai fasilitas yang dapat dinikmati masyarakat pada saat menunggu proses administrasi sesuai dengan prosedur yang sudah ditetapkan.

4.4.8 Struktur Organisasi

**STRUKTUR ORGANISASI
KANTOR CAMAT BEUTONG KABUPATEN NAGAN RAYA
TAHUN 2022**



BAB V PEMBAHASAN

5.1 Manajemen Administrasi Kecamatan

Dalam ruang lingkup yang lebih luas, manajemen penyelenggaraan pemerintahan meliputi: pemerintahan, pembangunan, dan kemasyarakatan serta mampu menunjang efektivitas pelayanan publik dalam pelaksanaan good governance (pemerintahan yang baik). Selain itu juga bertugas untuk meningkatkan pelayanan dalam bentuk jasa atau perjanjian melalui standarisasi pelayanan.

Kemenpan nomor 63 Tahun 2004 tentang pedoman umum penyelenggaraan pelayanan publik mengklasifikasikan 3 jenis pelayanan dari instransi pemerintah serta BUMN/BUMD. Pengklasifikasian tersebut didasarkan pada ciri dan sifat serta produk pelayanan yang dihasilkan, salah satunya ialah pelayanan administratif. Jenis pelayanan ini diberikan oleh unit pelayanan berupa pencatatan, penelitian, pengambilan keputusan, dokumentasi, dan kegiatan tata usaha lainnya yang secara keseluruhan menghasilkan produk akhir berupa dokumen. Seperti sertifikat, izin-izin, rekomendasi, dan lain sebagainya. Hal yang sama juga dinyatakan dalam peraturan menteri dalam negeri nomor 4 tahun 2010 terkait pedoman pelayanan administrasi terpadu kecamatan (PATEN), yang menyatakan bahwa PATEN ialah penyelenggaraan pelayanan publik di tingkat kecamatan mulai dari tahap permohonan hingga tahap terbitnya dokumen dikerjakan dalam satu tempat (Oktarianda & Pradana, 2015).

Merujuk pada uraian di atas, Undang-Undang Nomor 25 Tahun 2009 mendefinisikan bahwa pelayanan publik ialah kegiatan atau rangkaian aktivitas dalam rangka memenuhi kebutuhan pelayanan sesuai dengan peraturan perundang-undangan untuk setiap warga negara dan masyarakat terhadap barang jasa atau administratif yang disediakan oleh penyelenggara pelayanan publik (Hayat, 2017).

Merujuk pada uraian tersebut, untuk meningkatkan kepuasan masyarakat, Manajemen Administrasi Kecamatan sebagai organisasi publik harus mampu memberikan kepercayaan kepada masyarakat. Hal ini senada dengan pernyataan (Nugraheni, 2015) yang menyatakan bahwa semakin baik pemerintahan dan kualitas pelayanan yang di berikan, maka akan semakin tinggi pula kepercayaan masyarakat. Dalam hal ini, Kemenpan nomor 63 tahun 2003 tentang pedoman umum Penyelenggaraan Pelayanan Publik menjelaskan bahwa ukuran keberhasilan penyelenggaraan pelayanan ditentukan oleh tingkat kepuasan penerima pelayanan. kepuasan pelayanan diperoleh jika penerima pelayanan mendapatkan pelayanan sesuai dengan yang dibutuhkan dan diharapkan. Untuk itu, setiap penyelenggara pelayanan secara berkala melakukan pengukuran dimensi kualitas pelayanan untuk meningkatkan kepuasan pelanggan.

Berdasarkan penelitian yang sudah dilakukan, penulis memperoleh informasi terkait Manajemen Administrasi Kecamatan dapat penulis uraikan sebagai berikut:

5.1.1 Perencanaan (*Planning*)

Perencanaan ialah pemilihan sejumlah kegiatan atau keputusan terhadap apa yang harus dilaksanakan, kapan, bagaimana dan oleh siapa. Dalam

merumuskan suatu rencana harus menentukan apa yang akan diperoleh. Mulai dari merancang strategi guna mencapai tujuan, mengembangkan perencanaan agar aktivitas yang dijalankan bisa terorganisir dan terintegrasi.

Berkaitan dengan hal ini, berdasarkan hasil wawancara yang dilakukan dengan Said Azman, SE., MM selaku Camat Kecamatan Beutong, Nagan Raya menyatakan bahwa jenis perencanaan yang dilakukan pada kantor Camat Beutong berupa rencana strategis. Dalam hal ini, rencana strategis dapat diartikan sebagai suatu perencanaan yang berpanduan pada Rencana Jangka Panjang menengah (RPJMD) dalam jangka waktu lima tahun. Rencana ini akan dilaksanakan bersama dengan pimpinan sub bagian dan kasi sebagaimana yang sudah di atur dalam struktur organisasi. Adapun sasaran terhadap perencanaan yang dilaksanakan berkaitan dengan pelayanan administrasi perkantoran, yang terdiri dari: a) Pelayanan Jasa Surat Menyurat; b) Penyediaan jasa komunikasi, sumber daya air, dan listrik; c) jasa administrasi keuangan; d) Rapat-rapat koordinasi dan konsultasi luar daerah dan dalam daerah.

5.1.2 Pengorganisasian (*Organizing*)

Organizing bermakna sebagai penyusunan struktur organisasi yang sesuai dengan tujuan organisasi, sumber daya yang dimiliki, dan lingkungan yang mendukung. Dengan kata lain, organizing ini bisa diartikan sebagai pembagian tugas sesuai dengan prinsip organisasi. Ada dua aspek utama yang harus dilalui dalam menyusun struktur organisasi, yakni departementalisasi (pengelompokan kegiatan kerja yang sejenis dan saling berhubungan) dan pembagian kerja (rincian tugas individu agar bertanggung jawab untuk melaksanakan tugas). Dua hal ini

merupakan landasar organisasi/lembaga untuk mencapai tujuan yang efektif dan efisien.

Dalam melaksanakan fungsi manajemen yang kedua, kantor Camat Beutong sudah melaksanakannya dengan baik. Hal ini diketahui berdasarkan hasil wawancara yang penulis lakukan dengan Camat beutong, Said Azman, SE., MM menyatakan bahwa dalam pembagian dan pengembangan tugas pegawai sudah dilaksanakan secara proporsional. Selain itu, beban tugas yang diberikan juga sesuai dengan tupoksinya masing-masing. Namun, pada waktu tertentu, seringkali ada juga pegawai yang merangkap tugasnya misalnya kasi tata pemerintahan memiliki tugas yang banyak dan termasuk pelayan dan pembangunan. Hal ini tidak memungkinkan dan kurang efektif jika dikerjakan sendiri. Dengan demikian, diperlukan bantuan dari kasi atau staf lain, sehingga terjadinya rangkap tugas antara kasi atau staf tersebut.

5.1.3 Pengarahan (*Actuating*)

Pengarahan bermakna memberikan aba-aba, membimbing, memotivasi, serta memimpin staf dalam suatu organisasi. Dengan kata lain, pengarahan mempunyai fungsi untuk membuat pegawai untuk melaksanakan apa yang diharapkan dan wajib dilaksanakan. Bagian ini melibatkan kualitas, gaya, dan kekuasaan pemimpin dan juga aktivitas kepemimpinan lainnya seperti motivasi, komunikasi dan disiplin.

Kantor Camat Beutong sudah melaksanakan pengarahan dengan baik. Melalui wawancara yang penulis lakukan, Said Azman, SE., MM menyatakan bahwa dalam memberikan pengarahan, dan membangun komunikasi antara pimpinan dengan para pegawai dilaksanakan melalui kegiatan apel pagi yang

dilaksanakan setiap hari. Jika terdapat informasi baru maka akan segera disampaikan. Namun dalam hal motivasi, Camat Beutong menambahkan bahwa tidak ada kegiatan khusus yang dilaksanakan. Menurutnya, ketika pegawai sudah mendapatkan haknya, ia akan memenuhi kewajiban dan tanggung jawab yang diberikan. Lebih lanjut, dalam hal kedisiplinan yang diterapkan di kantor Camat Beutong ialah melalui presensi setiap jam masuk dan pulang. Jika ada pegawai yang berhalangan hadir atau sakit, maka harus ada pemberitahuan atau izin terlebih dahulu kepada camat dengan menyertakan surat keterangan dari dokter.

5.1.4 Pengkoordinasian (*Coordinating*)

Koordinasi yakni proses pengintegrasian tujuan-tujuan dan aktivitas pada bidang fungsional dalam suatu organisasi atau lembaga guna mencapai tujuan secara efisien. Jika bagian itu tidak dilaksanakan, maka individu atau bidang-bidang akan melihat pedoman terhadap peranan yang di jalankannya. Para pegawai akan mengutamakan kepentingan pribadi, yang sering merugikan pencapaian secara keseluruhan. Mengenai hal ini, peraturan perundang-undangan telah mengamanatkan bahwa pengkoordinasian penyelenggaraan pemerintahan harus selalu dilaksanakan, sehingga mampu beradaptasi dengan beragam tantangan yang muncul seiring dengan perkembangan dan perubahan kebijakan penyelenggaraan pemerintahan daerah (Handoko,2015). Dengan demikian, kecamatan sebagaimana sasaran yang telah direncanakan ialah peningkatan pelayanan publik, akuntabilitas, dan kapasitas aparatur yang bersih KKN (Korupsi, Kolusi, dan Nepotisme). Mengenai hal ini, koordinasi yang dilakukan di Kecamatan Beutong sudah baik.

Berdasarkan hasil olahan data yang dilakukan maka dapat disimpulkan bahwa manajemen administrasi kecamatan sudah terlaksana dengan baik dengan mengikuti sejumlah prosedur yang sudah ditetapkan. Disamping itu, dalam pelaksanaan manajemen kecamatan juga tidak mempunyai kendala apapun, baik dari pegawai maupun masyarakat.

5.2 Indikator Manajemen Administrasi

Dalam memberikan kepuasan kepada masyarakat, seorang pegawai tentunya harus mempunyai kinerja. kinerja ini didefinisikan sebagai hasil kerja secara kualitas dan kuantitas yang dicapai oleh seorang pegawai dalam melaksanakan tugasnya sesuai dengan tanggung jawab yang di berikan (Mangkunegara, 2000). Dengan demikian, kinerja pegawai mempengaruhi kontribusi yang besar terhadap suatu lembaga, kontribusi tersebut terdiri dari kualitas pelayanan, kuantitas pelayanan dan ketepatan waktu dalam pekerjaan.

5.2.1 Kualitas

Kualitas pelayanan dapat dikatakan sebagai definisi dinamis yang berhubungan dengan produk, jasa, manusia, proses dan lingkungan yang memenuhi atau melebihi harapan. Atau dengan kata lainnya, kualitas dapat dipahami sebagai sesuatu yang berkaitan dengan terpenuhinya harapan/kebutuhan masyarakat, dimana pelayanan dikatakan berkualitas apabila bisa menyediakan produk dan jasa/pelayanan sesuai dengan kebutuhan dan harapan masyarakat (Hardiyansyah, 2011).

Dengan demikian, dari hasil olahan wawancara sebagaimana yang disajikan pada bab sebelumnya, secara umum penulis melihat bahwa kualitas

pelayanan yang dilakukan oleh pegawai di kantor Camat Beutong tergolong dalam kategori baik. Dalam hal ini pegawai sudah memenuhi kebutuhan masyarakat terkait administrasi surat menyurat yang diperlukan meskipun masih terdapat keluhan dari pelayanan yang diberikan berkaitan dengan keterlambatan dan pelayanan yang kurang memuaskan.

5.2.2 Kuantitas

Kuantitas pelayanan dapat didefinisikan sebagai jumlah pekerjaan yang dihasilkan seseorang dalam waktu tertentu berdasarkan standar yang ditetapkan oleh suatu lembaga. Dengan kata lain, kuantitas ini dapat diketahui sebagai bentuk ukuran yang berkaitan dengan jumlah hasil kerja yang dinyatakan dalam bentuk angka (Wungu & Brotoharjo,2003). Kuantitas juga didefinisikan sebagai suatu tindakan atau untuk kerja yang diberikan seseorang kepada orang lain (Balaji, 2012). Dengan demikian, dapat disimpulkan bahwa kuantitas pelayanan ialah jumlah pelayanan yang dilaksanakan oleh seorang pegawai dalam suatu periode tertentu dan kecepatan dalam menyelesaikan tugas dan tanggung jawabnya (Aisha & Kurnia, 2018).

Berdasarkan hasil penelitian yang telah dilakukan, kuantitas pelayanan yang diberikan pegawai Kecamatan Beutong tergolong dalam kategori cukup baik. Mengenai hal ini, masyarakat merasa kurang puas terhadap layanan administrasi yang diberikan kurang optimal. seperti lalai dalam menyelesaikan tugas dan tanggung jawabnya, hingga ketepatan waktu yang dijanjikan tidak di tepati dengan alasan camat tidak ada di kantor.

5.2.3 Ketepatan Waktu

Ketepatan waktu dapat didefinisikan sebagai tingkat kegiatan yang diselesaikan pada awal waktu yang telah dijanjikan, dilihat dari segi koordinasi dengan hasil output dan juga memanfaatkan waktu yang tersedia untuk kegiatan lainnya (Mangkunegara, 2000). Mengenai hal tersebut, produktivitas pegawai mempunyai kaitan yang erat dengan ketepatan waktu, sehingga tujuan suatu lembaga dapat dicapai dengan optimal.

Berkaitan dengan ketepatan waktu pada kantor Camat Kecamatan Beutong, Nagan Raya sesuai dengan ketentuan yang telah ditetapkan yakni masuk pukul 07.30 hingga 16.00 mulai dari hari senin sampai jum'at. Berdasarkan ketentuan tersebut, dari hasil penelitian lapangan penulis memperoleh data bahwa ketepatan waktu pegawai baik dalam menyelesaikan pekerjaannya maupun ketepatan waktu jam masuk tergolong dalam kategori cukup baik. Untuk uraian lebih mendalam, berikut penulis uraikan hasil wawancara dengan narasumber baik dari kalangan pegawai maupun masyarakat:

1. Berdasarkan informasi yang penulis peroleh dari kalangan pegawai atau staf kantor Camat kecamatan Beutong, Nagan raya ialah sebagi berikut:
 - a) Said Azman SE.,MM selaku camat Beutong mengatakan bahwa sejauh yang ia lihat selama menjabat sebagai camat, para pegawai sudah bekerja dengan semestinya. Hal ini disebabkan jadwal masuk dan pulang itu sudah ditentukan mulai pukul 07.30 sampai 16.00; Mengenai hal ini, b) Hasan Basri selaku sekretaris camat ikut memberikan pendapatnya bahwa ketepatan waktu jam masuk pegawai sudah baik, meskipun ada beberapa pegawai yang tidak masuk dan pulang sesuai jam atau

ketentuan waktu yang telah ada, namun hal ini masih dapat diatasi; Selanjutnya, c) Sri Iryani selaku Kasi Tata Pemerintahan, menyatakan bahwa dirinya sudah bekerja semaksimal mungkin dan tepat waktu, sama halnya seperti pegawai yang lain; lebih lanjut d) Banta Budiman selaku Staf Subbag Umum, menyampaikan bahwa ketepatan waktu pegawai sudah terlaksana dengan baik, mulai dari ketepatan waktu dalam berkerja, maupun jam masuk; pernyataan ini juga dipertegas oleh e) Mardiana selaku Staf Keistimewaan Aceh, beliau menyampaikan bahwa selaku pegawai kecamatan, mereka (para pegawai) selalu mengerjakan tugas-tugas yang menjadi tanggung jawabnya tepat pada waktunya, atau dengan kata lain tidak pernah terlambat dalam menyelesaikan tugasnya. Dengan demikian dapat disimpulkan bahwa pihak kecamatan pada indikator ketepatan waktu, baik dari segi ketepatan waktu masuk maupun ketepatan waktu dalam menyelesaikan tugas dan tanggung jawabnya sudah sesuai dengan ketentuan yang telah ditetapkan.

2. Berbeda dengan pernyataan yang disampaikan kalangan pegawai kantor Kecamatan, kalangan masyarakat justru mengeluh dan merasa tidak puas dalam hal ketepatan waktu. Terutama ketepatan waktu dalam mengurus surat menyurat atau administrasi yang dibutuhkan. Hal ini sebagaimana yang disampaikan beberapa masyarakat berikut ini: a) Masyarakat Blang Seumot Kecamatan Beutong, Nagan Raya yakni Ulfa Erwani menyatakan ketidak puasannya dalam mengurus administrasi berupa surat pindah, ia mengaku bahwa sudah lima hari menunggu, namun belum selesai juga; hal yang sama juga diungkapkan b) Masyarakat Ulee

Jalan kecamatan Beutong yakni Nurhadisya menyatakan bahwa saat dirinya mengurus surat/akta kematian, pegawai yang bertugas menyatakan tidak lama, namun ternyata lama.

Berdasarkan uraian di atas, maka dapat disimpulkan bahwa ketepatan waktu kantor camat dari segi ketepatan waktu masuk kerja sudah baik, meskipun ada beberapa pegawai yang datang terlambat tetapi masih bisa di atasi. Sedangkan berdasarkan ketepatan waktu dalam mengerjakan tugas dan tanggung jawabnya masih terkesan lalai, dan tidak bisa menepati janji terkait waktu yang sudah disepakati kepada masyarakat, hal ini perlu ditindak lanjuti dan dilakukan evaluasi.

5.2.4 Efektivitas

Efektifitas dapat didefinisikan sebagai kemampuan untuk memilih tujuan yang tepat atau peralatan yang tepat untuk mencapai tujuan yang telah ditetapkan. Dalam (Layaman & Hartati, 2008) mengungkapkan pada dasarnya cara yang terbaik untuk meneliti efektivitas ialah dengan cara memperhatikan 3 hal yang saling berhubungan secara bersamaan, yakni:

“a) Paham mengenai optimis tujuan: efektivitas dinilai berdasarkan ukuran seberapa jauh suatu lembaga atau organisasi berhasil dalam mencapai tujuan; b) Perspektif sistematika: tujuan mengikuti suatu daur dalam organisasi; c) Tekanan pada segi perilaku manusia dalam susunan organisasi: bagaimana tingkah laku individu atau kelompok akhirnya dapat menyokong atau menghalangi tercapainya tujuan organisasi.”

Orientasi dalam mengkaji tentang efektivitas sebagian besar dan sedikit banyaknya pada akhirnya bertumpu pada pencapaian tujuan. mengenai hal ini, (Siagian,1981) berpendapat bahwa efektivitas terkait penyelesaian pekerjaan tepat pada waktu yang telah ditentukan sebelumnya. Atau dengan kata lain dapat

dipahami bahwa apakah pelaksanaan sesuatu tercapai sesuai dengan yang direncanakan sebelumnya. Lebih lanjut, (Manullang, 1986) juga berpendapat bahwa:

“Prestasi atau efektivitas organisasi atau lembaga pada dasarnya ialah efektivitas perorangan, atau dengan kata lain, jika setiap pegawai secara terkoordinasi melaksanakan tugas dan pekerjaannya masing-masing dengan baik, efektifitas organisasi secara keseluruhan akan timbul.”

Dengan demikian, maka dapat diketahui bahwa efektivitas lebih menekankan pada aspek tujuan dari suatu organisasi atau lembaga, apabila suatu organisasi telah berhasil mencapai tujuan yang suda ditetapkan, maka dapat dikatakan sudah efektivitas. Untuk itu, efektivitas pada dasarnya berorientasi pada pencapaian tujuan yang sudah ditentikan sebelumnya. Disamping itu, dalam mencapai tujuan, tentunya tidak terlepas dari pemanfaatan sumber daya, sarana dan prasarana guna menghasilkan barang dan jasa terhadap kegiatan yang dilaksanakan (Siagian, 2001).

Berdasarkan olahan data yang penulis lakukan dari data yang diperoleh selama melakukan penelitian, maka dapat diketahui bahwa masih banyak keluhan yang timbul dari masyarakat, seperti adanya pegawai yang datang terlambat, tidak ada pegawai yang melayani, tidak disiplin dalam mengerjakan tugas yang menyebabkan keterlambatan dalam menyelesaikan keperluan yang dibutuhkan masyarakat. Oleh karena itu, maka dapat disimpulkan bahwa pelayanan yang diberikan oleh pegawai Kecamatan Beutong belum efektif. namun meskipun demikian, jika ditinjau dari segi sumber daya, sarana dan prasarana yang digunakan kantor kecamatan sudah sangat lengkap. Selain sumber daya manusia yang kompeten dibidangnya, juga menggunakan sarana dan prasarana yang memadai dengan memanfaatkan media teknologi sesuai dengan perkembangan

zaman. Sehingga memudahkan pegawai dalam melaksanakan tugasnya seperti pengarsipan data atau dokumen penting. Selain itu, sarana dan prasarana yang tersedia di kantor Camat Beutong sebagai fasilitas yang dapat dinikmati masyarakat pada saat menunggu proses administrasi sesuai dengan prosedur yang sudah ditetapkan.

BAB VI PENUTUP

6.1 Kesimpulan

Berdasarkan hasil penelitian dan pembahasan pada bab sebelumnya, maka dari itu penulis dapat menarik kesimpulan yang merupakan jawaban dari rumusan masalah penelitian, manajemen administrasi dikantor Camat Kecamatan Beutong Kabupaten Nagan Raya dalam memberikan pelayanan kepada masyarakat belum sepenuhnya terlaksana dengan maksimal. Banyak masyarakat yang mengeluh terkait kepuasannya saat mengurus kebutuhan administrasi yang diperlukan, terutama berkaitan dengan perihal waktu yang sudah dijanjikan pegawai yang bertugas. Oleh karena itu, untuk mengetahui tingkat kepuasan masyarakat dalam implementasi manajemen administrasi kecamatan dapat dinilai berdasarkan empat indikator penting, yaitu :

1. Kualitas. Data yang penulis temukan pelayanan di kantor Kecamatan Beutong sudah berkualitas baik. Hal ini dibuktikan dengan pegawai sudah memenuhi kebutuhan masyarakat terkait administrasi surat menyurat yang diperlukan.
2. Kuantitas. Dari data yang diperoleh kuantitas pelayanan yang diberikan kantor kecamatan tergolong cukup baik. Dalam hal ini, masyarakat merasa kurang puas terhadap layanan administrasi yang diberikan masih kurang optimal. seperti lalai dalam menyelesaikan tugas dan tanggung jawabnya, hingga ketepatan waktu yang dijanjikan tidak di tepati dengan alasan camat di ada ada di kantor.

3. Ketepatan waktu. ketepatan waktu kantor camat dari segi ketepatan waktu masuk kerja sudah baik, meskipun ada beberapa pegawai yang datang terlambat tetapi masih bisa di atasi. Sedangkan berdasarkan ketepatan waktu dalam mengerjakan tugas dan tanggung jawabnya masih terkesan lalai, dan tidak bisa menepati janji terkait waktu yang sudah disepakati kepada masyarakat.
4. Efektivitas. Dari data hasil penelitian yang diperoleh, masih banyak keluhan yang timbul dari masyarakat, seperti adanya pegawai yang datang terlambat, tidak ada pegawai yang melayani, tidak disiplin dalam mengerjakan tugas yang menyebabkan keterlambatan dalam menyelesaikan keperluan yang dibutuhkan masyarakat. Dengan demikian, maka dapat disimpulkan bahwa pelayanan yang diberikan oleh pegawai kecamatan beutong belum efektif. namun meskipun demikian, jika ditinjau dari segi sumber daya, sarana dan prasarana yang digunakan kantor kecamatan sudah sangat lengkap.

6.2 Saran

Berdasarkan uraian sebelumnya, maka penulis menyarankan kepada pihak kantor Camat Kecamatan Beutong Kabupaten Nagan Raya agar :

1. Memberikan edukasi/sosialisasi terkait peningkatan kapasitas SDM kantor Camat Kecamatan Beutong Kabupaten Nagan Raya.
2. Adanya evaluasi secara berkala terkait kinerja pegawai kantor Camat Kecamatan Beutong sehingga dapat menyelesaikan tugas tepat waktu.

3. Adanya website/aplikasi manajemen administrasi kantor Camat Kecamatan Beutong sehingga mempermudah masyarakat dalam memperoleh dan mengakses informasi.
4. Penulis menyarankan kepada peneliti selanjutnya untuk melakukan penelitian secara berkelanjutan dan mendalam.
5. Penulis juga menyarankan kepada pimpinan agar dapat melakukan evaluasi terkait kinerja pegawai, serta mengukur tingkat kepuasan masyarakat terhadap layanan administrasi yang diberikan. Harapannya, penelitian ini dapat memberikan kontribusi baik secara akademik maupun praktik.

DAFTAR PUSTAKA

- Aria Mulyapradana dan Amalia Rizqi. Upaya Peningkatan Kepuasan Masyarakat terhadap Pelayanan pada Kantor Kecamatan Pekalongan Timur. Widya Cipta, (Vol.1 Nomor 2), 2017.
- Azwar, Azrul. 1996. Menuju Pelayanan kesehatan yang lebih Bermutu. Jakarta: Yayasan Ikatan Dokter Indonesia.
- Balaji, B. 2012. Services Marketing and Management. New Delhi: S. Chand & Company Ltd.
- Buku *Manajemen Administrasi* George R. Terry
- Buku *Manajemen Administrasi* Sadono Sukirno, et al – <http://books.google.co.id>
- Buku *Prinsip Manajemen* George R. Terry – <http://www.hestanto.web.id>.
- Ermalia, Julika. 2020. Manajemen Pelayanan Publik Kantor Kecamatan Langkapura Kota Bandar Lampung (Skripsi). Lampung: UIN Raden Intan.
- Fayol, Hendry. 2013. Pengantar Administrasi dan fungsi-fungsi manajemen. <http://PengantarAdministrasi-danfungsi-fungsimanajemen.htm>.
- Gunawan, I. (2019). Pengaruh Daya Tanggap dan Kinerja Pegawai terhadap Kepuasan Masyarakat Kecamatan Metro Kibang Kabupaten Lampung Timur. *Simplex*, 2(1), 23–40.
- Handayani, L., & Suryani, N. (2019). Pengaruh Kinerja Pegawai, Komunikasi Interpersonal dan Lingkungan Kerja Fisik Terhadap Kepuasan Masyarakat Melalui Kualitas Pelayanan. *Economic Education Analysis*, 8(2), 1–15.
- Handoko, T. Hani. 2015. Manajemen Edisi 2: Renstra Kantor Kecamatan Tegalarjo, Yogyakarta: BPFE. Samudra Ekonomi dan Bisnis. Vol.9 Nomor 2, 2018.
- Hardiyansyah. 2011. Kualitas Pelayanan Publik: Konsep, Dimensi, Indikator, dan Implementasinya. Yogyakarta: Gava Media.
- Hayat, 2017. Manajemen Pelayanan Publik. Jakarta: Rajawali Pers.
<http://legalstudies71.blogspot.com/2019fungsi-tujuan-dan-tugas-manajemen>.
- Jaffisa, T., Kadir, A., & Harahap, D. (2017). Peranan Camat dalam Pengawasan Disiplin Pegawai Negeri Sipil di Kantor Kecamatan. *Administrasi Publik*, 7(2), 1–13.

Layaman & Suci Hartati. Studi Efektivitas Pelayanan Publik di Kecamatan Kejaksan Kota Cirebon. *Benevit: Jurnal Manajemen dan Bisnis*, Vol. 12 Nomor 1, 2008.

Manajemen administrasi. <http://accurate.id/marketing-manajemen>.

Mangkunegara, Anwar Prabu. 2000. *Manajemen Sumber Daya Manusia*. Bandung: Rosdakarya.

Manik, S. (2017). Pengaruh Kepuasan Kerja terhadap di Siplin Kerja Pegawai Kantor Camat Pendalihan IV Koto Kabupaten Rokan Hulu. *Social Science and Business*, 1(4), 1–8.

Momot, Y. F., Wangsi, M. M., Kamaluddin, & Jamil, A. (2021). Pengaruh di Siplin Kerja dan Pelayanan Pegawai terhadap Kepuasan Masyarakat pada Kantor Kelurahan Klamana Kota Sorong. *Perkusi Pemasaran, Keuangan Dan Sumber Daya Manusia*, 1(4), 457–463.

Nasution. 2004. *Manajemen Mutu Terpadu (Total Quality Management)*. Jakarta: Ghalia Indonesia.

Novi Aisha dan Efry Kurnia. Pengaruh Kuantitas dan Kualitas Pelayanan terhadap

Novianty Djafri & Syamsu Qomar Badu. 2018. *Manajemen Administrasi Desa dalam Peningkatan Pelayanan Aparatur Desa di Kabupaten Gorontalo Utara*. *Jurnal Ilmu Pendidikan Non-Formal* Vol.04 No.03, 2018, hlm. 255-264.

Nugraheni dan Zuldi Ahaditya Arif. 2015. *Analisis Kepuasan Masyarakat terhadap Pelayanan Publik berdasarkan Indeks Kepuasan Masyarakat Di Kantor Kecamatan Mungkin Kabupaten Magelang*. Skripsi: Universitas Negeri Yogyakarta.

Nuraida, Ida. 2018. *Manajemen Administrasi Perkantoran*. Yogyakarta: Penerbit Kanisius.

Rambe, S. E., & Tarigan, U. (n.d.). Analisis Organisasi Melalui Pendekatan Perilaku terhadap Kinerja di Kantor Camat Medan Sunggal Kota Medan. *Administrasi Publik*, 6(2), 1–21.

Ratminto dan Atika Septi Winarsih. 2012. *Manajemen Pelayanan*. Yogyakarta: Pustaka Belajar)

Siagian, Sondang P. 2001. *Manajemen Sumber Daya Manusia*, Jakarta: Bumi Aksara.

Sukarna. (2011). *Dasar-dasar Manajemen*. Bandung: Mandar Maju.

Tobigo, H. (2016). Pengaruh Gaya Kepemimpinana, Kepuasan Kerja dan

Komitmen Organisasi terhadap Kinerja Pegawai pada Kantor Camat Witaponda Kabupaten Morowali. *Katalogis*, 4(12), 27–3.

Trenda Aktiva Oktariyanda dan Galih W. Pradana. Penerapan “Pelayanan Administrasi Terpadu Kecamatan (PATEN)” dalam Rangka Standarisasi Manajemen Pelayanan Di Kecamatan Taman, Kabupaten Sidoarjo. Prosiding: Seminar Nasional PAP “Pengembangan Ilmu dan Profesi Administrasi Perkantoran”, Surakarta: FKIP UNS, 2015.

Wungu dan Brotoharjo. 2003. Tingkatkan Kinerja Perusahaan Anda dengan Merit Sistem. Jakarta: Raja Grafindo Pustaka.

Lampiran 1. Pedoman Wawancara

PEDOMAN WAWANCARA

Teori Manajemen Kinerja Robbins (2006)

1. Kualitas
2. Kuantitas
3. Ketepatan Waktu
4. Efektivitas

Kualitas

1. Apakah Kualitas Pekerjaan Pegawai Disini Sudah Baik?
2. Apakah pegawai disini bisa menguasai setiap pekerjaan atau tugasnya?

Kuantitas

1. Bagaimana Kuantitas Kinerja Pegawai Dikantor Camat Kecamatan Beutong?
2. Apakah Pegawai Disini Mengerjakan Tugasnya Dengan Baik?

Ketepatan Waktu

1. Apakah Pegawai Dikantor Camat Mengerjakan Pekerjaannya Tepat Waktu?
2. Bagaimana Dengan Jam Masuk Kerja Pegawai?

Efektivitas

1. Apakah Teknologi Dikantor Camat Sudah Lengkap Sesuai Dengan Yang Diperlukan?
-
- **Bagaimana Manajemen Administrasi Dikantor Camat Kecamatan Beutong Apakah Sudah Baik?**

Lampiran 2. Dokumentasi Wawancara



Dokumentasi Wawancara Dengan Bapak Banta Budiman (Staf Subbag Umum),
Bapak Amrin Mukminin (Staf Trantrip).



Dokumentasi Wawancara Dengan Bapak Hasan Basri, S.Hut (Sekcam Kecamatan
Beutong)



Dokumentasi Wawancara Dengan Bapak Said Azman, SE.MM (Camat Kecamatan Beutong)



Dokumentasi Wawancara Dengan Ibu Sri Iryani, SE (Kasi Tata Pemerintah)



Dokumentasi Wawancara Dengan Ibu Mardiana (Staf Keistimewaan Aceh)



Dokumentasi Wawancara Dengan Ibu Suprihatin (Masyarakat Ulee Jalan)



Dokumentasi Wawancara Dengan Ibu Nur Hadisyah (Masyarakat Ulee Jalan)



Dokumentasi Wawancara Dengan Ibu Ulfa Erwani (Masyarakat Blang Seumot)



Dokumentasi Wawancara Dengan Ibu Jihan (Masyarakat Pantan Bayam)



Dokumentasi Kegiatan Pembuatan Surat-menyerurat dikantor Camat




Dokumentasi Kegiatan Stempel Pada Surat di kantor Camat



Dokumentasi Ruang Surat-menyurat di Kantor Camat

Lampiran 3. SK Pembimbing



**KEMENTERIAN PENDIDIKAN, KEBUDAYAAN
RISET DAN TEKNOLOGI
UNIVERSITAS TEUKU UMAR
FAKULTAS ILMU SOSIAL DAN ILMU POLITIK
KAMPUS UTU MEULABOH - ACEH BARAT 23615, PO BOX 59
Laman - fisp@utu.ac.id, e-mail - fisp@utu.ac.id**

**KEPUTUSAN REKTOR UNIVERSITAS TEUKU UMAR
NOMOR : 284/UN.59.5/HK.02/2021
TENTANG
PENETAPAN KOMISI PEMBIMBING SKRIPSI MAHASISWA
ATAS NAMA Adian feri sartika NIM 1805905010029
PROGRAM STUDI ILMU ADMINISTRASI NEGARA
FAKULTAS ILMU SOSIAL DAN ILMU POLITIK UNIVERSITAS TEUKU UMAR
REKTOR UNIVERSITAS TEUKU UMAR**

Menimbang :

- a. bahwa untuk kelancaran Mahasiswa dalam penyelesaian skripsi mahasiswa pada Fakultas Ilmu Sosial dan Ilmu Politik Universitas Teuku Umar, dipandang perlu ditunjuk pembimbing skripsi,
- b. bahwa berdasarkan pertimbangan sebagaimana dimaksud dalam huruf a, perlu menetapkan Keputusan Rektor Universitas Teuku Umar.

Mengingat :

- 1. Undang-undang Nomor 20 Tahun 2003 Tentang Sistem Pendidikan Nasional (Lembaran Negara Republik Indonesia Tahun 2003 Nomor 78, Tambahan Lembaran Negara Republik Indonesia Nomor 4301)
- 2. Undang-undang Nomor 12 Tahun 2012 Tentang Pendidikan Tinggi (Lembaran Negara Republik Indonesia Tahun 2012 Nomor 158, Tambahan Lembaran Negara Republik Indonesia Nomor 5336)
- 3. Peraturan Pemerintah Nomor 4 Tahun 2014 Tentang Penyelenggaraan Pendidikan Tinggi dan Pengelolaan Perguruan Tinggi (Lembaran Negara Republik Indonesia Tahun 2014 Nomor 16, tambahan Lembaran Negara Republik Indonesia Nomor 5500)
- 4. Peraturan Pemerintah Nomor 13 Tahun 2015 tentang Perubahan Kedua atas Peraturan Pemerintah Nomor 19 Tahun 2005 tentang Standar Nasional Pendidikan
- 5. Peraturan Presiden Nomor 25 Tahun 2014 tentang Pendirian Universitas Teuku Umar (Lembaran Negara Republik Indonesia Tahun 2014 Nomor 65)
- 6. Peraturan Menteri Pendidikan dan Kebudayaan Nomor 133 Tahun 2014 tentang Organisasi dan Tata Kerja Universitas Teuku Umar Berita Negara Republik Indonesia Tahun 2014 Nomor 1664
- 7. Peraturan Menteri Riset, Teknologi, dan Pendidikan Tinggi Nomor 44 Tahun 2015 tentang Standar Nasional Pendidikan Tinggi (Berita Negara Republik Indonesia Tahun 2015 Nomor 1952)

MEMUTUSKAN

Menetapkan :

KEPUTUSAN REKTOR UNIVERSITAS TEUKU UMAR TENTANG PENETAPAN KOMISI PEMBIMBING SKRIPSI MAHASISWA ATAS NAMA Adian feri sartika NIM 1805905010029 PROGRAM STUDI ILMU ADMINISTRASI NEGARA FAKULTAS ILMU SOSIAL DAN ILMU POLITIK UNIVERSITAS TEUKU UMAR

Scanned by TapScanner

- KESATU : Memerujuk Najamudin, M. Si sebagai pembimbing skripsi mahasiswa nama Adian feri sartika NIM 1805905010039 Program Studi ILMU ADMINISTRASI NEGARA Fakultas Ilmu Sosial dan Ilmu Politik Universitas Teuku Umar.
- KEDUA : Dalam menjalankan tugasnya, komisi pembimbing bertanggung jawab kepada Rektor Universitas Teuku Umar melalui Dekan Fakultas Ilmu Sosial dan Ilmu Politik.
- KETIGA : Segala biaya yang ditimbulkan akibat dikeluarkannya keputusan ini dibebankan pada DIPA Universitas Teuku Umar.
- KEEMPAT : Jika dikemudian hari terdapat kesalahan dan/atau kekeliruan, maka dilakukan perbaikan sebagaimana mestinya.
- KELIMA : Keputusan ini berlaku sejak tanggal ditetapkan sampai dengan selesainya pelaksanaan sidang akhir skripsi mahasiswa tersebut.

Ditetapkan di Meulaboh
Pada Tanggal 3 November 2021

a.n REKTOR
DEKAN FAKULTAS ILMU SOSEAL DAN ILMU



Tembusan

1. Ketua Jurusan
2. Bendahara Pencaharian UTU
3. Arsip

Lampiran 4. Surat Permohonan Penelitian

 KEMENTERIAN PENDIDIKAN, KEBUDAYAAN,
RISET, DAN TEKNOLOGI
UNIVERSITAS TEUKU UMAR
FAKULTAS ILMU SOSIAL DAN ILMU POLITIK
KAMPUS UTU MEULABOH - ACEH BARAT 23615, PO BOX 59
Laman: ftp.utu.ac.id e-mail: ftp@utu.ac.id

Nomor : 414 /UN59.5/PT.01.05/2022
Lampiran :
Hal : Permohonan Izin Wawancara Penelitian dan
Pengambilan Data untuk Skripsi

Yth;
Camat Beutong, Kabupaten Nagan Raya
Di -
Tempat

Dengan Hormat;

Sehubungan dengan penulisan skripsi di Fakultas Ilmu Sosial dan Ilmu Politik Universitas Teuku Umar, maka mahasiswa/i perlu melakukan wawancara penelitian dan pengumpulan data primer dan data sekunder

Untuk itu kami mohon kepada Bapak/Ibu agar memberikan izin bagi mahasiswa/i untuk melakukan penelitian dan pengumpulan data pada instansi yang Bapak/Ibu pimpin.

Adapun mahasiswa/i yang melakukan penelitian adalah:

Nama	Adian Feri Sartika
NIM	1805905010039
Jurusan	Ilmu Administrasi Negara
No. Hp	0822 - 2548 - 7460
Dosen Pembimbing	Najamudin, M.Si

Demikian kami sampaikan, atas bantuan serta kerjasamanya kami ucapkan terimakasih.

Pada Penyanggeng, 15 Maret 2022
Wakil Dekan I

Dr. Afrizal Tjoetra, M. Si
NIDN 01-0110-7101

Tembusan
- Mahasiswa
- Arsip

Scanned by TapScanner

Lampiran 5. Surat Pernyataan Selesai Penelitian

 **PEMERINTAH KABUPATEN NAGAN RAYA**
KECAMATAN BEUTONG
Jalan Suka Mukmat – Takengon KM 21
BABUSSALAM

SURAT KETERANGAN
TELAH MELAKUKAN PENELITIAN
NO: *423.4/1587*/2022

Yang bertanda tangan dibawah ini :

Nama : SAID AZMAN,SE.MM
N I P : 19690402 199803 1 003
Pangkat/Gol. Ruang : Camat Beutong
Jabatan : Pembina Tk I

Dengan ini menyatakan dengan sesungguhnya, bahwa mahasiswi

Nama : Adun Feri Sartika
N I M : 1805905010039
Jurusan : Ilmu Administrasi Negara

Telah melaksanakan penelitian dan pengumpulan data untuk penulisan skripsi dengan judul
"Manajemen Administrasi Kecamatan Dalam Meningkatkan Kepuasan Masyarakat *Ular*
Jalan Kecamatan Beutong Kabupaten Nagan Raya" pada kantor Camat Kecamatan Beutong
Kabupaten Nagan Raya

Demikian surat keterangan ini dibuat agar dapat dipergunakan sebagaimana mestinya.


Nagan Raya, 06 Juni 2022
Camat Beutong
SAID AZMAN, SE.MM
NIP: 19690402 199803 1 003

Scanned by TapScanner

Lampiran 6. Biodata Penulis

BIODATA

Nama : Adian Feri Sartika

Nim : 1805905010039

Tempat/Tanggal Lahir : Keude Seumot, 23 April 2000

Agama : Islam

Alamat Tempat Tinggal: Komplek Perumahan Caritas BB.IV Desa. Blang
Beurandang, Kecamatan. Johan Pahlawan, Kabupaten.
Nagan Raya

Nama Orang Tua :

Ayah : Salmiadi

Ibu : Fajriani

Alamat Orang Tua : Komplek Perumahan Caritas BB.IV Desa. Blang
Beurandang, Kecamatan. Johan Pahlawan, Kabupaten.
Nagan Raya

Pendidikan Yang Telah

Ditempuh : - SD N 16 Meulaboh (2009 – 2014)

: - SMP N 2 Meulaboh (2013 – 2015)

: - SMK N 1 Meulaboh (2016 – 2018)

