

# STRATEGI KEPEMIMPINAN CAMAT UNTUK MENINGKATKAN PELAYANAN PUBLIK DI KANTOR KECAMATAN SORKAM BARAT KABUPATEN TAPANULI TENGAH

Oleh  
Natalia Marbun<sup>1)</sup>  
Dr. Prietsaweny Simamora, S.Sos,M,Si<sup>2)</sup>  
Imran Irvan Milala<sup>3)</sup>  
Universitas Darma Agung<sup>1),2),3)</sup>  
Email:  
[marbun649@gmail.com](mailto:marbun649@gmail.com)<sup>1)</sup>  
[wennydebataraja@gmail.com](mailto:wennydebataraja@gmail.com)<sup>2)</sup>  
[imranirvanmilala@gmail.com](mailto:imranirvanmilala@gmail.com)<sup>3)</sup>

## ABSTRACT

The aim of this research is to find out how the sub-district head's leadership is in improving public services at the West Sorkam District Office, Central Tapanuli Regency, and to find out the factors that hinder this. The method used is a qualitative descriptive approach by collecting data through interviews, documentation and observation. The results of this research show that the sub-district head's leadership plays a role in improving public services, as the head of the sub-district government has dedicated his time to various efforts. Serve the community in various situations that are relevant to the context of making the right decisions regarding public services quickly, motivating employees to work more effectively and efficiently, communicating effectively with employees and the community, managing and leading. However, there are several inhibiting factors, namely: lack of human resources (HR), incomplete work infrastructure, including inadequate chairs, inadequate computers and printers which are not yet owned by the West Sorkam Subdistrict Office, Central Tapanuli Regency.

**Keywords:** *Strategy, District Head Leadership, Public Services*

## ABSTRAK

Tujuan penelitian ini adalah untuk mengetahui bagaimana kepemimpinan Camat dalam meningkatkan pelayanan publik di Kantor Kecamatan Sorkam Barat Kabupaten Tapanuli Tengah, dan untuk mengetahui faktor-faktor yang menghambatnya. Metode yang digunakan adalah pendekatan deskriptif kualitatif dengan melakukan pengumpulan data melalui wawancara, dokumentasi, dan observasi. Hasil penelitian ini menunjukkan bahwa kepemimpinan Camat berperan dalam meningkatkan pelayanan publik, sebagai kepala pemerintahan kecamatan telah mendedikasikan waktunya untuk berbagai upaya. Melayani masyarakat dalam berbagai situasi yang relevan dengan konteks membuat keputusan yang tepat mengenai pelayanan publik dengan cepat, memotivasi pegawai untuk bekerja lebih efektif dan efisien, berkomunikasi secara efektif dengan pegawai dan masyarakat, mengelola dan memimpin. Namun ada beberapa faktor penghambatnya, : kurangnya sumber daya manusia (SDM), kelengkapan prasarana kerja yang belum lengkap, termasuk kursi yang tidak memadai, komputer dan printer yang tidak memadai yang belum dimiliki oleh Kantor Camat Sorkam Barat Kabupaten Tapanuli Tengah .

## **Kata Kunci : Strategi, Kepemimpinan Camat, Pelayanan Publik**

### **1. Pendahuluan**

Strategi adalah suatu bentuk atau perwujudan rencana yang dibuat untuk mencapai suatu tujuan. Dengan pengetahuan teoritis dan kerjasama dari seluruh pemangku kepentingan, tujuan organisasi dapat tercapai. Perlu adanya pola pikir dan cara pandang yang konsisten pada seluruh tingkatan dalam menjalankan tanggung jawab manajemen maupun operasional pada setiap bidang tanggung jawabnya.

Peran kepemimpinan sangatlah strategis bagi suatu organisasi, terutama dalam mencapai visi, misi, dan tujuan organisasi. Seorang pemimpin yang baik dapat mendorong karyawannya untuk bekerja ke arah yang diinginkan, untuk mencapai visi atau misi organisasi. Kondisi ini sangat penting khususnya pada organisasi publik yang misi dan fungsi utamanya adalah melayani masyarakat. Kepemimpinan adalah suatu kegiatan yang melibatkan memimpin suatu kelompok sehingga tujuan kelompok berjalan dengan baik, tujuan bersama Aminatul Zahro dalam Afifah (2019:11).

Untuk meningkatkan koordinasi penyelenggaraan pemerintahan, pelayanan publik, dan pemberdayaan masyarakat Desa/Kelurahan, Daerah Kabupaten/Kota membentuk Kecamatan menurut Undang-Undang Nomor 23 Tahun 2014. Peraturan pemerintah mengatur pembentukan kecamatan. Rancangan Perda Kabupaten/Kota, yang disepakati oleh Bupati/Wali Kota dan DPRD, disampaikan kepada Menteri melalui Gubernur, wakil Pemerintah Pusat, sebelum ditetapkan oleh Bupati/Wali Kota. Kecamatan dipimpin oleh seorang Camat, yang bertanggung jawab kepada Bupati atau Wali Kota melalui Sekretaris Daerah. Bupati atau Wali Kota harus mengangkat Camat dari pegawai negeri sipil yang memiliki pengetahuan teknis

pemerintahan dan memenuhi persyaratan kepegawaian sesuai dengan peraturan perundang-undangan. Penghapusan Camat

Menurut Pasal 22 ayat (1), Kecamatan dipimpin oleh seorang kepala yang disebut Camat, yang berada di bawah dan bertanggung jawab kepada Bupati atau Wali Kota melalui Sekretaris Daerah Kota. Camat, menurut Pasal 224 ayat (1), memiliki tanggung jawab sebagai berikut: a. Menyelenggarakan urusan pemerintahan umum sebagaimana disebutkan dalam Pasal 25 ayat (6) b. Mengatur masukan untuk kegiatan pemberdayaan masyarakat c. Mengatur upaya untuk penyelenggaraan ketenagakerjaan

Untuk menangani tugas yang semakin kompleks, pemerintah kecamatan perlu meningkatkan kemampuan mereka. Karena itu, untuk memastikan kinerja pemerintah yang baik, diperlukan upaya meningkatkan kemampuan pemerintah kecamatan untuk mengambil inisiatif, perencanaan, pelaksanaan, dan pengawasan.

Kualitas dari seorang Camat dalam memimpin wilayahnya dianggap sebagai salah satu faktor yang esensial dan menentukan keberhasilan atau kegagalannya dalam meningkatkan kualitas pelayanan publik, karena Camat memegang kendali dan wewenang dalam memotivasi, membimbing dan mengarahkan setiap aparat di bawah kepemimpinannya. Berdasarkan Latar belakang diatas maka penulis tertarik untuk melakukan penelitian dengan judul Strategi Kepemimpinan Camat untuk meningkatkan Pelayanan Publik di Kantor Kecamatan Sorkam Barat Kabupaten Tapanuli Tengah

### **2. Tinjauan Pustaka**

#### **2.1 Strategi**

Menurut David dalam Pramesti (2021:211), strategi adalah suatu cara umum untuk mencapai tujuan jangka panjang tindakan potensial ini, memerlukan keputusan manajemen puncak dan alokasi sumber daya perusahaan yang signifikan. Oleh karena itu, strategi adalah tindakan perilaku yang dilakukan oleh individu, lembaga pemeriksaan, dan organisasi untuk mencapai tujuan tersebut.

Menurut Rangkuti dalam Hutasoit (2020: 8), ada tiga kategori utama strategi:

1. Strategi Manajemen
2. Strategi Investasi
3. Strategi Bisnis.

Menurut Sofjan Assauri dalam Rafli (2020:7), fungsi utama dari strategi adalah memastikan bahwa strategi yang telah dirancang dapat diterapkan secara efektif. Oleh karena itu, enam fungsi berikut harus dilakukan secara bersamaan: a. Menyebarkan tujuan atau visi yang ingin dicapai suatu organisasi kepada orang lain; b. Menghubungkan kekuatan dan keunggulan suatu organisasi dengan peluang yang ada di lingkungannya; c. Mengambil keuntungan dari keberhasilan dan prestasi yang baru saja dicapai, sambil menjajaki kemungkinan baru; d. Menghasilkan lebih banyak sumber daya daripada yang dikonsumsi; dan e. Mengorganisasikan dan mengarahkan upaya f. Selalu menanggapi dan tanggap terhadap keadaan

## 2.2 Konsep Kepemimpinan

Dalam organisasi, kepemimpinan sangat penting. Salah satu tanggung jawab seorang pemimpin adalah menggerakkan dan membimbing suatu organisasi untuk mencapai tujuannya. Tugas ini bukanlah tugas yang mudah karena seorang pemimpin harus memahami cara setiap karyawan berperilaku. Kontribusi dan pelayanan yang diberikan kepada organisasi dipengaruhi oleh bawaan. Dengan kata lain, keberhasilan atau kegagalan upaya untuk mencapai tujuan

organisasi dipengaruhi oleh kualitas individu yang bertindak sebagai pemimpin.

Menurut Fahmi dalam Cahyaningrum (2023: 32), "Kepemimpinan meliputi bagaimana seseorang mengarahkan, mempengaruhi, dan mengawasi orang lain agar melaksanakan tugas sesuai petunjuk yang telah direncanakan."

Dalam Sinta (2021:26), G.R. Terry menyebutkan beberapa teori kepemimpinan, baik dari dirinya sendiri maupun dari penulis lain:

- 1) Teori Otokratis
- 2) Teori Psikologis
- 3) Teori Sosiologis
- 4) Teori Suportif
- 5) Teori Laissez Faire
- 6) Teori Kelakuan Pribadi
- 7) Teori Sifat
- 8) Teori Situasi
- 9) Teori Humanistik/Populastik

## 2.3 Indikator Gaya Kepemimpinan

Indikator adalah alat yang dapat digunakan untuk menunjukkan bagaimana suatu kegiatan atau peristiwa berubah.

Menurut Kartini, Kartono dalam Miftahul (2021:46), beberapa indikator gaya kepemimpinan adalah sebagai berikut:

- 1) Kemampuan untuk membuat keputusan
- 2) Kemampuan untuk memotivasi.
- 3) Pertimbangkan sifat alternatif secara menyeluruh sebelum mengambil keputusan yang dianggap paling tepat.
- 4) Kapasitas motivasi didefinisikan sebagai kesiapan dan kemauan seseorang dalam suatu organisasi untuk mengalokasikan kemampuan dan keterampilannya, waktu, dan tenaga untuk melakukan berbagai tugas untuk memenuhi tanggung jawabnya. Inilah yang mendorong upaya.

- 5) Kewajiban untuk mencapai tujuan organisasi dan beberapa tujuan sebelumnya.
- 6) Kemampuan untuk berkomunikasi adalah kemampuan untuk menyampaikan ide, pemikiran, dan pesan kepada orang lain dengan harapan mereka dapat memahaminya, baik secara langsung maupun tidak langsung.

## 2.4 Fungsi Kepemimpinan

Menurut Nawawi dalam Ndoen (2021:1030), lima fungsi kepemimpinan terdiri dari instruksi, konsultasi, partisipasi, delegasi, dan pengendalian.

## 2.5 Pemerintahan Kecamatan

Sebagai perangkat daerah Kabupaten/Kota di bawah Kecamatan, kecamatan bertanggung jawab kepada Bupati melalui sekretaris daerah. Sesuai dengan peraturan perundang-undangan, kecamatan memiliki tugas dan fungsi untuk melaksanakan kekuasaan pemerintahan yang dilimpahkan oleh Camat serta melaksanakan fungsi pemerintahan lainnya. Kecamatan, yang dipimpin oleh seorang Camat, adalah bentuk organisasi daerah kabupaten atau kota. Oleh karena itu, Pasal 209 Undang-Undang Nomor 23 Tahun 2014 tentang Pemerintahan Daerah menetapkan bahwa pemerintahan daerah kabupaten/kota terdiri dari Sekretariat Daerah, Sekretariat DPRD, Badan Pengawas, Kementerian, Lembaga, dan Kecamatan.

## 2.6 Konsep Pelayanan Publik

Pelayanan publik adalah komponen penting dari operasi pemerintahan. Secara sederhana, pelayanan publik adalah pelayanan yang disediakan oleh pemerintah. Sebagaimana dinyatakan oleh Mulyadi dalam Ristiani (2020:39), dijelaskan bahwa "Pelayanan publik dapat diartikan sebagai pemberian pelayanan (memenuhi kebutuhan orang atau masyarakat) yang bermanfaat bagi

suatu organisasi, sesuai dengan aturan dan prosedur dasar yang telah ditetapkan. Menurut Pedoman Umum Penyelenggaraan Pelayanan Publik, yang ditetapkan oleh KEPMENPAN Nomor 63 Tahun 2004, pemerintah dan BUMN/BUMD memiliki tiga jenis pelayanan yang berbeda. Jenis-jenis ini diklasifikasikan berdasarkan karakteristik dan sifat kegiatan mereka, serta produk pelayanan yang diciptakan, yaitu: 1. Pelayanan Administrasi 2. Pelayanan Barang 3. Pelayanan Jasa

## 3. METODEODOLOGI PENELITIAN

Penelitian ini merupakan jenis penelitian kualitatif yang menggunakan pendekatan deskriptif kualitatif. Martono (2015) menyatakan bahwa dokumen tertulis, catatan observasi, dan transkrip wawancara adalah contoh data yang dihasilkan dari penelitian kualitatif. Data yang rinci dan signifikan diperoleh melalui pendekatan deskriptif kualitatif. Penelitian ini dilakukan di Jalan Masjid Taqwa, Sorkam Kanan, Kecamatan Sorkam Barat, Kabupaten Tapanuli Tengah, Sumatra Utara 22563. Tema penelitian adalah Strategi Kepemimpinan Camat untuk Meningkatkan Pelayanan Publik di Kantor Kecamatan Sorkam Barat Kabupaten Tapanuli Tengah. Namun, penelitian dijadwalkan berlangsung dari bulan Mei hingga bulan Juli tahun 2024. Dalam mengumpulkan data dari informan peneliti menggunakan beberapa teknik antara lain:

- 1) Observasi: Pengamatan langsung objek digunakan untuk menentukan kebenaran, situasi, konteks, dan maknanya saat mengumpulkan data dari informan.
- 2) Wawancara: Peneliti mengajukan pertanyaan secara langsung kepada orang yang diwawancarai.
- 3) Dokumentasi: mengumpulkan dokumen dan data-data yang di perlukan.

## 4. HASIL DAN PEMBAHASAN

### Hasil Penelitian

#### 4.1. Kepemimpinan Camat untuk meningkatkan Pelayanan Publik di Kantor Kecamatan Sorkam Barat Kabupaten Tapanuli Tengah

Kemampuan untuk mendorong orang lain dalam bekerja sama untuk mencapai tujuan organisasi dikenal sebagai kepemimpinan. Untuk menunjukkan pengaruhnya terhadap seseorang atau pengikut-pengikut lainnya dalam suatu kelompok, kepemimpinan dapat didefinisikan. Untuk menjadi pemimpin yang mampu mempengaruhi orang lain, mereka harus memiliki kepribadian yang peka terhadap keadaan masing-masing anggota kelompok, memiliki kecerdasan yang cukup, kemampuan untuk mengendalikan emosi dan mengatur, dan kemampuan untuk membangun hubungan dan berkomunikasi dengan cara yang sebanding dengan sifat individual masing-masing anggota kelompok. Oleh karena itu, untuk mendapatkan pemahaman yang lebih baik tentang kepemimpinan camat dan bagaimana meningkatkan pelayanan publik di Kantor Kecamatan Sorkam Barat Kabupaten Tapanuli Tengah maka peneliti melakukan wawancara langsung kepada Camat yaitu Ibu Khairun Nisa Marbun, S.STP menjelaskan :

*"Menurut saya, Saya selaku Camat saya sudah berusaha semaksimal mungkin untuk meningkatkan pelayanan publik di kantor kecamatan Sorkam Barat ini upaya yang saya lakukan adalah memberikan waktu saya sepenuhnya di kantor untuk melayani masyarakat dan tempat tinggal saya tidak jauh dari kantor sehingga apabila warga ada keperluan bisa langsung menjumpai saya serta meningkatkan kapasitas profesionalisme staf melalui pelatihan dan pengembangan keterampilan dengan staf*

*yang lebih terampil diharapkan pelayanan kepada masyarakat menjadi lebih cepat tepat dan memuaskan sehingga apa yang di capai itu sesuai dengan harapan dalam hal pelayanan publik melakukan pengembangan infrastruktur, kebersihan lingkungan kantor dan melayani masyarakat mengimplementasikan sistem pelayanan berbasis digital untuk memudahkan dan mempercepat proses administrasi, melakukan evaluasi berkala terhadap kinerja pelayanan publik dan melakukan perbaikan berdasarkan feedback dari masyarakat."*

(Wawancara tanggal 12 Juli 2024)

Selain itu pernyataan Camat Kecamatan Sorkam Barat Kabupaten Tapanuli Tengah tersebut juga didukung oleh staf Kecamatan Sorkam Barat Bapak Pardamean Situmeang, S,pd dimana beliau menjelaskan:

*"Bahwa pelayanan publik sudah cukup baik dari yang sebelumnya hanya saja Sumber daya manusia masih kurang dan sarana prasarana yang masih minim sehingga pelayanan publik kadang terhalang namun demikian Camat selaku Pimpinan selalu mengupayakan yang terbaik untuk pelayanan masyarakat dengan memberikan arahan kepada bawahannya, meningkatkan kompetensi dan ketrampilan dalam melayani masyarakat agar pelayanan publik berjalan dengan baik ."*

(Wawancara tanggal 12 Juli 2024)

Dengan adanya penjelasan diatas dapat dilihat bahwa Camat Sorkam Barat selaku Kepala pemerintahan ditingkat kecamatan dalam menjalankan fungsinya memang sudah dilaksanakan. Untuk mempertegas pernyataan tersebut, peneliti mewawancarai salah satu penduduk kecamatan sorkam barat, Dino Marbun

*"Menurut saya Pemerintah kecamatan dalam meningkatkan pelayanan publik sudah cukup baik petugasnya ramah dan membantu tapi kadang harus menunggu agak lama terutama dalam mengurus dokumen*

*dikarenakan pegawainya masih sedikit dan sarana prasarana masih minim.”*

Dari hasil pernyataan para informan diatas, maka dapat dianalisis bahwa pegawai disana masih minim kondisi sarana dan prasarana di Kecamatan Sorkam Barat masih belum memadai.

#### **4.2.2 Tanggapan masyarakat terhadap kepemimpinan camat untuk meningkatkan pelayanan publik di Kantor Kecamatan Sorkam Barat Kabupaten Tapanuli Tengah**

Untuk memperdalam analisis mereka dan mengambil kesimpulan dari penelitian ini, peneliti juga memerlukan perspektif dan tanggapan masyarakat. Penelitian ini akan menyelidiki tanggapan masyarakat Kecamatan Sorkam Barat tentang strategi kepemimpinan camat yang dapat meningkatkan pelayanan publik di Kantor Kecamatan Sorkam Barat, Kabupaten Tapanuli Tengah Tengah.

Berikut adalah tanggapan masyarakat dibawah ini:

- 1) Menurut Ibu Tianggur Aritonang mengatakan Kepemimpinan Camat Sorkam Barat Kabupaten Tapanuli Tengah sudah cukup baik dilihat dari Pelayanan publik yang ada di Kantor Kecamatan Sorkam Barat taransparansi dalam proses pembuatan surat, dimana dalam pembuatan surat tidak ada pungutan atau gratis. Akan tetapi yang menjadi kendala yaitu kurang informasi mengenai dokumen-dokumen pendukung yang dibutuhkan atau tidak tercantum di papan informasi, sehingga untuk melengkapi berkas kami masyarakat harus berulang kali ke Kantor Kecamatan disamping itu sumber daya manusia masih kurang”.
- 2) Menurut Ibu Riris Marbun mengatakan bahwa pelayana publik

dibawah kepemimpinan Camat saat ini cukup baik berbagai layanan administrasi dan kebutuhan masyarakat dapat di akses dengan baik dan efesien.

- 3) Menurut ibu Dameria Saragi mengatakan Upaya camat dalam meningkatkan pembangunan infrastruktur termasuk perbaikan jalan dan fasilitas umum sudah cukup baik dan sudah membawa perubahan positif bagi desa-desa di Sorkam Barat.
- 4) Menurut Bapak Julman Silaban mengatakan warga juga menghargai upaya camat dalam melibatkan masyarakat dalam pengambilan keputusan dan kegiatan-kegiatan desa,dan meningkatkan partisipasi masyarakat.

#### **4.2.3 Faktor Penghambat Pelayanan Publik Di Kantor Kecamatan Sorkam Barat Kabupaten Tapanuli Tengah**

Sumber daya manusia aparatur pemerintah adalah faktor yang paling penting dalam menentukan seberapa berhasil pelayanan prima atau yang terbaik yang diberikan kepada masyarakat. Jika hubungan vertikal dan horizontal berjalan baik, dengan pembagian kerja yang cukup profesional, suasana harmonis dan kerja sama akan tercipta. Tingkat pendidikan yang memadai juga diperlukan untuk memberikan layanan prima yang membuat masyarakat puas. Prasarana kantor adalah segala sesuatu yang digunakan untuk mendukung proses kegiatan kantor dan dapat digunakan secara permanen atau langsung. Sarana dan prasarana sangat penting untuk pelayanan karena sarana kerja harus tersedia sesuai dengan kebutuhan. Untuk memungkinkan pekerjaan dilakukan dengan baik, diperlukan rekomendasi dan sumber daya yang mendukung dan sarana prasarana kerja yang termasuk didalamnya.

Sesuai dengan hasil wawancara dengan Camat Sorkam Barat terkait dengan faktor penghambat pelayanan publik di kecamatan sorkam barat dimana beliau mengatakan:

*"Kondisi yang menjadi kendala dalam pelayanan publik di kecamatan Sorkam Barat keterbatasan sumber daya manusia (SDM) keterbatasan jumlah dan kompetensi staf adalah salah satu faktor utama yang menghambat pelayanan publik, pegawai yang kurang terlatih dalam penggunaan teknologi atau dalam pelayanan prima kepada masyarakat yang bisa menyebabkan proses pelayanan menjadi lambat dan kurang efektif. Sarana prasarana yang belum lengkap Sarana kerja yang meliputi didalamnya beberapa perlengkapan-perengkapan kerja yang belum memadai contohnya kursi masih sedikit, computer masih sedikit, dan printer yang menjadi penghambat yang belum dimiliki oleh Kantor Camat Sorkam Barat Kabupaten Tapanuli Tengah."*

(Wawancara tanggal 12 Juli 2024)

Penulis juga mewawancarai tentang faktor penghambat pelayanan publik yang ada di kantor Kecamatan Sorkam Barat staf kecamatan yaitu Bapak Pardamean Situmeang dimana beliau menjelaskan :

*"Menurut saya hambatan dalam meningkatkan pelayanan publik yang ada di Kantor Kecamatan Sorkam Barat adalah disamping keterbatasan sumber daya manusia, ada juga kurangnya fasilitas dan infrastruktur misalnya internet yang lambat atau peralatang yang kurang canggih membuat kami kesulitan dalam menyelesaikan pekerjaan dengan cepat, kendala anggaran yang terbatas menjadi salah satu hambatan terbesar. Banyak program pelayanan yang seharusnya lebih baik, namun tidak bisa dijalankan karena keterbatasan dana."*

(Wawancara tanggal 12 Juli 2024)

Berdasarkan wawancara diatas maka dapat dilihat fasilitas sarana dan prasarana

belum memadai yang ada dikantor tersebut yang menghambat berjalannya suatu pekerjaan. Tugas-tugas tertentu yang di berikan kadang-kadang dapat dilakukan oleh seorang bawahan secara efektif dan maksimal dan apabila telah disiapkan beberapa fasilitas kantor yang dapat menginput tugas-tugas yang ingin diselesikannya.

Pembahasan

### **1. Analisis Kepemimpinan Camat untuk meningkatkan pelayanan publik di Kantor Kecamatan Sorkam Barat Kabupaten Tapanuli Tengah**

Indikator gaya kepemimpinan adalah sesuatu yang dapat digunakan sebagai garis besar untuk mengukur perubahan dalam kegiatan atau peristiwa tertentu. Kemampuan seseorang untuk mempengaruhi orang lain atau mengarahkan pemangku kepentingan tertentu untuk mencapai tujuan dikenal sebagai kepemimpinan. Menurut Kartini, Kartono dalam Miftahul (2021:46), ada beberapa indikator gaya kepemimpinan yang dapat digunakan untuk menentukan strategi kepemimpinan camat untuk meningkatkan pelayanan publik, seperti:

1. Kemampuan untuk membuat keputusan  
Proses pengambilan keputusan melibatkan mempertimbangkan sifat alternatif dan kemudian memilih yang paling sesuai. Hasil wawancara yang dilakukan oleh peneliti dengan Camat Sorkam Barat menunjukkan bahwa Camat telah memiliki kemampuan untuk membuat keputusan yang tepat dan cepat dalam berbagai situasi yang berkaitan dengan pelayanan publik. Analisis dapat mencakup cara Camat mengumpulkan informasi, menganalisis situasi mempertimbangkan berbagai alternatif solusi, dan mengambil keputusan yang didasarkan pada kepentingan

masyarakat. Contoh kasus dapat kita lihat dari situasi krisis, dimana pengambilan keputusan yang cepat dan tepat sangat dibutuhkan untuk menjaga pelayanan publik yang efektif.

2. Kemampuan memotivasi adalah tingkat kesiapan dan kemauan seseorang dalam suatu organisasi untuk mengalokasikan kemampuan dan keterampilannya, waktu, dan tenaga untuk melakukan berbagai tugas untuk memenuhi tanggung jawabnya. Inilah yang menjadi pendorong upaya Kewajiban untuk mencapai tujuan organisasi dan berbagai tujuan yang telah ditetapkan sebelumnya. Dari hasil wawancara peneliti kepada Camat bahwa peneliti melihat Camat Sorkam Barat sudah mampu dalam memotivasi staf dan bawahannya untuk bekerja dengan lebih efektif dan efisien. Ini dapat mencakup strategi-strategi yang digunakan oleh Camat Sorkam Barat untuk mendorong semangat kerja, seperti memberikan penghargaan, pengakuan, atau memberikan tanggung jawab lebih besar kepada pegawai yang berprestasi hal ini juga bisa menyentuh bagaimana motivasi ini berdampak pada peningkatan kualitas pelayanan publik.
3. Keterampilan komunikasi. Kemampuan untuk menyampaikan ide, gagasan, dan pemikiran kepada orang lain dengan harapan mereka dapat memahaminya, baik secara lisan maupun tidak langsung, disebut kemampuan komunikasi. Dari hasil wawancara peneliti kepada Camat bahwa peneliti melihat Camat Kecamatan Sorkam Barat sudah mampu berkomunikasi secara efektif dengan staf, masyarakat dan pihak-pihak lain yang terlibat dalam pelayanan publik dan hal ini termasuk kemampuan

menyampaikan informasi secara jelas, mendengarkan masukan dari bawahan maupun masyarakat, serta membangun komunikasi dua arah yang produktif. Analisis bisa melihat bagaimana keterampilan komunikasi ini berpengaruh terhadap efektivitas pelaksanaan kebijakan publik dan bagaimana pelayanan publik ditingkatkan melalui komunikasi yang baik.

4. Kemampuan mengendalikan bawahan. Pemimpin mempunyai keinginan untuk menggunakan kekuatan pribadi dan posisi mereka secara efektif dan tepat untuk mempengaruhi orang lain agar mengikuti keinginan mereka demi keuntungan jangka panjang perusahaan. Hal ini mencakup berbicara kepada orang lain dengan berbagai nada, dari tegas, menuntut, bahkan mengancam. Tujuannya adalah untuk berhasil menyelesaikan tugas. Dari hasil wawancara peneliti kepada Camat bahwa peneliti melihat Camat Sorkam Barat selaku pemimpin pemerintahan ditingkat kecamatan sudah mampu mengendalikan dan mengarahkan bawahan agar mereka bekerja sesuai dengan aturan dan kebijakan yang telah ditetapkan. Pembahasan bisa mencakup bagaimana pengawasan dilakukan, pendekatan yang digunakan dalam menghadapi bawahan yang bermasalah, serta strategi-strategi yang digunakan untuk memastikan bahwa semua anggota tim bekerja dengan sinergi menuju tujuan yang sama, yaitu peningkatan pelayanan publik.
5. Tanggung Jawab. Pemimpin harus bertanggung jawab terhadap orang-orang di bawahnya. Tanggung jawab dapat berarti memikul tanggung jawab,



memikul semua, atau melimpahkan tanggung jawab dan menanggung konsekuensi. Dari hasil wawancara peneliti kepada Camat bahwa peneliti melihat Camat sorkam barat selaku pemimpin pemerintahan ditingkat kecamatan sudah mampu menunjukkan tanggung jawab dalam menjalankan tugas-tugasnya, termasuk dalam memimpin organisasi, membuat keputusan dan melayani masyarakat. Fokusnya adalah pada bagaimana Camat bertindak sebagai contoh bagi bawahannya dalam hal tanggung jawab, serta bagaimana sikap tanggung jawab ini berdampak langsung pada kualitas pelayanan publik yang diberikan pada masyarakat.

6. Kemampuan mengendalikan emosi. Kesuksesan dalam hidup bergantung pada kemampuan untuk mengontrol emosi. Jika seorang pemimpin mampu mengendalikan emosi dengan baik, akan lebih mudah menemukan kebahagiaan dalam hidup. Dari hasil wawancara peneliti kepada Camat bahwa peneliti melihat Camat selaku pemimpin pemerintahan ditingkat kecamatan sudah mampu mengendalikan emosi saat menghadapi situasi stres atau konflik, baik dengan bawahan, masyarakat maupun dalam situasi krisis. Pembahasan dapat mencakup bagaimana seorang pemimpin yang efektif mampu menjaga ketenangan dan profesionalisme, serta menghindari reaksi emosional yang dapat merusak suasana kerja atau hubungan dengan masyarakat. Analisis juga bisa mengkaji bagaimana kemampuan ini membantu dalam pengambilan keputusan yang lebih rasional dan peningkatan pelayanan publik.

## **2. Analisis Faktor Penghambat Pelayanan Publik di Kantor Kecamatan Sorkam Barat Kabupaten Tapanuli Tengah**

Analisis faktor penghambat pelayanan publik di kantor kecamatan sorkam barat dapat melibatkan beberapa elemen yang mempengaruhi kualitas dan efektivitas pelayanan. Beberapa faktor penghambat yang umumnya di temukan dalam konteks pelayanan publik kecamatan adalah :

1. Sumber daya manusia (SDM) yang terbatas  
Kualifikasi dan kompetensi: keterbatasan kemampuan pegawai dalam memahami peraturan dan prosedur pelayanan dapat menjadi penghambat. Kurangnya pelatihan dan pengembangan keterampilan pegawai juga bisa mempengaruhi kualitas pelayanan.  
Jumlah SDM : kurangnya jumlah pegawai menyebabkan beban kerja yang tidak proporsional sehingga proses pelayanan menjadi lambat.
2. Sarana dan prasarana yang kurang memadai  
Infrastruktur : keterbatasan fasilitas seperti ruang pelayanan, sistem teknologi informasi yang kurang canggih dan minimnya akses ke peralatan kantor dapat menghambat pelayanan.
3. Partisipasi dan kesadaran masyarakat yang rendah  
Kurangnya sosialisasi : masyarakat sering kali kurang memahami prosedur dan persyaratan dalam mendapatkan layanan karena minimnya sosialisasi dari pihak kecamatan.  
Ketidakpercayaan publik : tingkat kepercayaan yang rendah terhadap pelayanan publik dapat menimbulkan ketidakpedulian dan bahkan resistensi masyarakat dalam memanfaatkan layanan yang ada.
4. Faktor eksternal dan kebijakan  
Kebijakan yang tidak mendukung regulasi dari tingkat yang lebih tinggi

(kabupaten atau provinsi) yang tidak sesuai dengan kondisi lokal bisa menjadi hambatan dalam penerapan pelayanan ditingkat kecamatan.

Keterbatasan anggaran: terbatasnya dana operasional sering kali menghambat pelaksanaan program pelayanan baik dalam hal penyediaan sarana maupun kesejahteraan pegawai.

## 5. KESIMPULAN

Berdasarkan dengan penjelasan teori dan hasil penelitian yang dilakukan oleh peneliti yang membahas tentang Kepemimpinan Camat untuk meningkatkan pelayanan publik di Kantor Kecamatan Sorkam Barat kabupaten Tapanuli Tengah maka dapat disimpulkan sebagai berikut:

1. Kepemimpinan Camat untuk meningkatkan pelayanan publik sudah memberikan peran dimana Camat selaku pemimpin pemerintah kecamatan telah melakukan upaya seperti Camat telah memberikan waktunya untuk melayani masyarakat dan membuat keputusan yang tepat, cepat dalam berbagai situasi yang berkaitan dengan pelayanan publik, dan dalam memotivasi staf dan bawahannya untuk bekerja lebih efektif dan efisien, berkomunikasi secara efektif dengan staf, masyarakat dan pihak-pihak lain, mengendalikan, mengarahkan bawahan agar mereka bekerja sesuai dengan aturan dan kebijakan yang telah ditetapkan, menunjukkan tanggung jawab dalam menjalankan tugas-tugasnya, termasuk dalam memimpin organisasi, membuat keputusan dan melayani masyarakat, namun demikian pegawai nya masih ada yang melakukan pelayanan lambat dalam pengurusan dokumen-dokumen lainnya

sehingga masyarakat harus menunggu waktu cukup lama.

2. Faktor penghambat yaitu : kurangnya sumber daya manusia (SDM), kelengkapan prasarana kerja yang belum lengkap, termasuk kursi yang tidak memadai, komputer dan printer yang tidak memadai yang belum dimiliki oleh Kantor Camat Sorkam Barat Kabupaten Tapanuli Tengah .

## DAFTAR PUSTAKA

- Affiah, A. N. (2019). Peran Kepemimpinan Kepala Sekolah Dalam Meningkatkan Moral Kerja Guru Di Sd Islam Plus Masyithoh Kroya Kecamatan Kroya Kabupaten Cilacap (Doctoral Dissertation, Iain Purwokerto).
- Alus, C. (2014). Peran Lembaga Adat Dalam Pelestarian Kearifan Lokal Suku Sahu Di Desa Balisoan Kecamatan Sahu Kabupaten Halmahera Barat. *Acta Diurna Komunikasi*, 3(4).
- Aryani, E. (2021). Penerapan Analisis Swot Untuk Menentukan Strategi Bisnis Dalam Upaya Mengatasi Permasalahan Akibat Covid-19 (Studi Kasus Pada Pt. Melvana Media Indonesia) (Doctoral Dissertation, Universitas Komputer Indonesia).
- Bazarah, J., Jubaidi, A., & Hubaib, F. (2021). Konsep Pelayanan Publik Di Indonesia (Analisis Literasi Penyelenggaraan Pelayanan Publik Di Indonesia). *Dedikasi: Jurnal Ilmiah Sosial, Hukum, Budaya*, 22(2), 105-122.
- Cahyadi, A. (2016). Penerapan Good Governance Dalam Pelayanan Publik (Studi Tentang Kualitas Pelayanan Elektronik Kartu Tanda Penduduk Berbasis Good) Governance Di

- Kecamatan Sukolilo Surabaya. Jpap: Jurnal Penelitian Administrasi Publik, 2(02).
- Cahyaningrum, W., Sirri, E., & Putris, R. (2023). Edukasi Peran Perilaku Etis Dalam Kepemimpinan Yang Berkelanjutan. *Jurnal Pengabdian Masyarakat Paguntaka*, 1(2), 31-38.
- Christian, A. J. (2020). Strategi Pemerintah Daerah Kabupaten Bandung Guna Penguatan Usaha Mikro Kecil Menengah (Umkm) Yang Terdampak Pandemi Coronavirus Disease (Covid-19) (Doctoral Dissertation, Universitas Komputer Indonesia).
- Hardiyansyah, H. (2018). Kualitas Pelayanan Publik: Konsep, Dimensi, Indikator Dan Implementasinya. *Gava Media*.
- Hutasoit, L. B. (2020). Analisis Swot Strategi Pemasaran Jasa Hotel Sinabung Berastagi (Doctoral Dissertation, Universitas Quality).
- Jamaludin, A. (2017). Pengaruh Gaya Kepemimpinan Terhadap Kinerja Karyawan Pada Pt. Kaho Indahcitra Garment Jakarta. *Jabe (Journal Of Applied Business And Economic)*, 3(3), 161-169.
- Juliansyah, E. (2017). Strategi Pengembangan Sumber Daya Perusahaan Dalam Meningkatkan Kinerja Pdam Kabupaten Sukabumi. *Jurnal Ekonomak*, 3(2), 19-37.
- Keliat, M. R. B. (2020). Analisis Standar Pelayanan Terhadap Kepuasan Masyarakat Kantor Camat Simpang Empat Kabupaten Karo (Doctoral Dissertation, Universitas Quality).
- Laili, W., Musayroh, M., Ishaq, M., & Anshori, M. I. (2023). Kajian Teori Behavioral Approach Of Leadership: Studi Literatur Review. *Jurnal Riset Dan Inovasi Manajemen*, 1(3), 24-46.
- Masngudi, A. K. (2021). Kepemimpinan Kepala Madrasah Dalam Peningkatan Produktivitas Guru Madrasah Ibtidaiyah Pesantren Sabilil Muttaqien Belotan Magetan (Doctoral Dissertation, Iain Ponorogo).
- Maulana, R. (2020). Strategi Pemasaran Produk Pikset Untuk Meningkatkan Daya Saing Volume Penjualan Dengan Menggunakan Metode Swot Dan Analytical Hierarchy Process (Ahp)(Studi Kasus Ikm Jayasari Cipaku Ciamis). *Jurnal Mahasiswa Industri Galuh*, 1(01), 87-97.
- Miftahul, I. (2021). Gaya Kepemimpinan Kepala Madrasah Dalam Peningkatan Mutu Pendidikan (Studi Kasus Kepemimpinan Transformasional Di Mts N 2 Bandar Lampung) (Doctoral Dissertation, Universitas Islam Negeri Raden Intan Lampung).
- Ndoen, E., & Manurung, A. S. (2021). Pengaruh Kepemimpinan Kepala Sekolah Terhadap Kinerja Guru Sekolah Dasar Negeri Di Kecamatan Balaraja. *Jurnal Inovasi Penelitian*, 2(3), 1025-1036.
- Pardede, P. D. K., Panjaitan, D. T. M. R., & Perwirawati, E. (2023). Local Leadership In Implementing Public Digital Transformation Towards Deli Serdang Smart City. *Governabilitas (Jurnal Ilmu Pemerintahan Semesta)*, 4(2), 86-98.
- Pramesti, Y., & Tulhanifah, I. (2021). Strategi Perusahaan Bidang Konstruksi Dalam Menghadapi Resesi Ekonomi: Studi Kasus Pt Adhi Karya (Persero) Tbk. *Jurnal*

- Ekonomi, Manajemen, Bisnis, Dan Sosial (Embiss), 1(3), 210-218.
- Rahardjo, B., Ediyono, S., & Putri, D. K. (2020). Implementasi Pemberdayaan Masyarakat Miskin Melalui Family Development Session (Fds) Pada Program Keluarga Harapan (Pkh). *Jurnal Ilmu Kesehatan Masyarakat Berkala*, 2(2), 72-77.
- Refli, A. (2020). Strategi Pemasaran Tour Dan Travel Haji Dan Umrah Dalam Menarik Minat Calon Jama'ah Pada Pt. Al-Multazam Bandar Lampung (Doctoral Dissertation, Uin Raden Intan Lampung).
- Ristiani, I. Y. (2020). Manajemen Pelayanan Publik Pada Mall Pelayanan Publik Di Kabupaten Sumedang Provinsi Jawa Barat. *Coopetition*, 11(2), 325691.
- Saputra, T. (2019). Pengaruh Motivasi Kerja Terhadap Disiplin Kerja Karyawan Pada Hotel Permai Pekanbaru. *Jurnal Benefita*, 4(2), 316-325.
- Siahaan, A. Y., & Pardede, P. D. K. (2022). Transformasi Pembangunan Melalui Pelayanan Publik. Cv Pena Persada.
- Siahaan, W. C., Hendra, Y., & Matondang, A. (2017). Strategi Komunikasi Pemasaran Pt. Oppo Indonesia Dalam Meningkatkan Citra Smartphone Oppo. *Perspektif*, 6(1), 8-12.
- Sinta, S. (2021). Gaya Kepemimpinan Kepala Dinas Pendidikan (Disdik) Kabupaten Sinjai (Doctoral Dissertation, Universitas Hasanuddin).
- Suhartoyo, S. (2019). Implementasi Fungsi Pelayanan Publik Dalam Pelayanan Terpadu Satu Pintu (Ptsp). *Administrative Law And Governance Journal*, 2(1), 143-154.
- Uu Nomor 23 Tahun 2014 Tentang Pemerintah Daerah
- Uu Nomor 25 Tahun 2009 Tentang Pelayanan Publik