

**ANALISIS KINERJA CAMAT DALAM PELAYANAN
ADMINISTRASI KEPENDUDUKAN PADA MASA PANDEMI
COVID-19 DI KECAMATAN SUNGAI KANAN KABUPATEN
LABUHAN BATU SELATAN
(STUDI KASUS KARTU KELUARGA)**

SKRIPSI

OLEH:

MARDINA WINANSIH

188510077



PROGRAM STUDI ILMU PEMERINTAHAN

FAKULTAS ILMU SOSIAL DAN POLITIK

UNIVERSITAS MEDAN AREA

MEDAN

2022

UNIVERSITAS MEDAN AREA

© Hak Cipta Di Lindungi Undang-Undang

1. Dilarang Mengutip sebagian atau seluruh dokumen ini tanpa mencantumkan sumber
2. Pengutipan hanya untuk keperluan pendidikan, penelitian dan penulisan karya ilmiah
3. Dilarang memperbanyak sebagian atau seluruh karya ini dalam bentuk apapun tanpa izin Universitas Medan Area

Document Accepted 16/9/22

Access From (repository.uma.ac.id)16/9/22

**ANALISIS KINERJA CAMAT DALAM PELAYANAN
ADMINISTRASI KEPENDUDUKAN PADA MASA PANDEMI
COVID-19 DI KECAMATAN SUNGAI KANAN KABUPATEN
LABUHAN BATU SELATAN
(STUDI KASUS KARTU KELUARGA)**

SKRIPSI

Diajukan Sebagai Salah Satu Syarat untuk Memperoleh Gelar
Sarjana di Fakultas Ilmu Sosial dan Ilmu Politik

Universitas Medan Area

OLEH:

MARDINA WINANSIH

188510077

PROGRAM STUDI ILMU PEMERINTAHAN

FAKULTAS ILMU SOSIAL DAN POLITIK

UNIVERSITAS MEDAN AREA

MEDAN

2022

UNIVERSITAS MEDAN AREA

© Hak Cipta Di Lindungi Undang-Undang

1. Dilarang Mengutip sebagian atau seluruh dokumen ini tanpa mencantumkan sumber
2. Pengutipan hanya untuk keperluan pendidikan, penelitian dan penulisan karya ilmiah
3. Dilarang memperbanyak sebagian atau seluruh karya ini dalam bentuk apapun tanpa izin Universitas Medan Area

Document Accepted 16/9/22

Access From (repository.uma.ac.id)16/9/22

LEMBAR PENGESAHAN

Judul Skripsi : Analisis Kinerja Camat Dalam Pelayanan Administrasi Kependudukan Pada Masa Pandemi Covid-19 Di Kecamatan Sungai Kanan Kabupaten Labuhan Batu Selatan.

Nama : Mardina Wianansih

NPM : 188510077

Fakultas : Ilmu Sosial dan Politik

Disetujui Oleh:

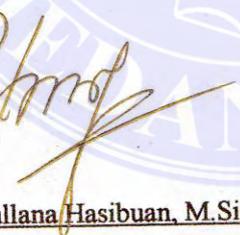


Dr. Adam, M.AP
Pembimbing I



Nina Angelia S.Sos, M.Si
Pembimbing II

Mengetahui:



Dr. Effriati Jullana Hasibuan, M.Si
Dekan



Dr. Novita Wulandari, S.ST, M.Si
Ka. Prodi

Tanggal Lulus : 24 Agustus 2022

LEMBAR PERNYATAAN

Saya menyatakan bahwa skripsi yang saya susun, sebagai syarat memperoleh gelar sarjana merupakan hasil karya tulis saya sendiri. Adapun bagian-bagian tertentu dalam penulisan skripsi ini yang saya kutip dari hasil karya orang lain telah dituliskan sumbernya secara jelas dengan norma, kaidah, dan etika penulis ilmiah.

Saya bersedia menerima sanksi pencabutan gelar akademik yang saya peroleh dan sanksi-sanksi lainnya dengan peraturan yang berlaku, apabila dikemudian hari ditemukan adanya plagiat dalam skripsi ini.

Medan 24 Agustus 2022



Mardina Winansih

188510077

HALAMAN PERNYATAAN PERSETUJUAN PUBLIKASI SKRIPSI UNTUK KEPENTINGAN AKADEMIS

Sebagai sivitas akademik Universitas Medan Area, saya yang bertanda tangan di bawah ini:

Nama : Mardina Winansih
NPM : 188510077
Program Studi : Ilmu Pemerintahan
Fakultas : Ilmu Sosial dan Politik
Jenis Karya : Skripsi

demikian pengembangan ilmu pengetahuan, menyetujui untuk memberikan kepada Universitas Medan Area Hak Bebas Royalti Noneksklusif (*Non-exclusive Royalti-Free Right*) atas karya ilmiah yang berjudul : Analisis Kinerja Dalam Pelayanan Administrasi Kependudukan Pada Masa Pandemi Covid-19 Di Kecamatan Sungai Kanan Labuhan Batu Selatan (Studi Kasus Kartu Keluarga) beserta perangkat yang ada. Dengan Hak Bebas Royalti Noneksklusif ini Universitas Medan Area berhak menyimpan, mengalihmedia/formatkan, mengelola dalam bentuk pangkalan data (*database*), merawat, dan memublikasikan skripsi saya selama tetap mencantumkan nama saya sebagai penulis/pencipta dan sebagai pemilik Hak Cipta. Demikian pernyataan ini saya buat dengan sebenarnya.

Dibuat di: Medan

Pada Tanggal: 24 Agustus 2022

Yang Menyatakan



Mardina Winansih

ABSTRAK

ANALISIS KINERJA CAMAT DALAM PELAYANAN ADMINISTRASI KEPENDUDUKAN PADA MASA PANDEMI COVID-19 DI KECAMATAN SUNGAI KANAN KABUPATEN LABUHAN BATU SELATAN (STUDI KASUS KARTU KELUARGA)

Latar belakang masalah penelitian ini adalah Prestasi kinerja atau keberhasilan yang telah di capai camat dalam memberikan pelayanan pada masyarakat dalam hal kegiatan penetapan dan penertiban Administrasi kependudukan, serta pengelolaan informasi penduduk dan pendayagunaan hasil untuk pelayanan publik. Penelitian ini bertujuan untuk mengetahui Kinerja Camat serta hambatan – hambatan yang dialami saat melayani Masyarakat dalam hal Administrasi Kependudukan pada masa Pandemi Covid -19 di kecamatan Sungai Kanan Kabupaten Labuhan Batu Selatan. Penelitian ini menggunakan metode kualitatif sebagai analisis data. Sumber data dalam penelitian ini adalah Camat, Sekretaris Camat, kepala bagian umum, kepala bagian perencanaan program, kepala seksi pemeritahan dan pelayanan umum, kepala seksi kesejahteraan sosial, masyarakat. Pengumpulan data berdasarkan teknik observasi, wawancara, dokumentasi. Hasil penelitian ini menunjukkan bahwa Kinerja Camat dalam hal pelayanan administrasi kependudukan pada masyarakat di masa Pandemi Covid -19 di kecamatan Sungai Kanan Kabupaten Labuhan Batu Selatan sejauh ini sudah tercapai dengan baik. Hal ini dapat dilihat dari hasil survey serta wawancara secara langsung.

Kata Kunci : Analisis, Kinerja, Camat

ABSTRACT

PERFORMANCE ANALYSIS OF CAMAT IN SERVICES ADMINISTRATION DURING PANDEMIC COVID – 19 IN SUNGAI KANAN DISTRICT LABUHAN BATU SELATAN SOUTH STONE (CASE STUDY OF FAMILY CARD)

The background of this research problem is performance achievement or success that has been achieved by the sub – district head in providing services to the community in matters of determining and controlling population administration, and management of population information and utilization of results of services public. This study aims to determine the performance of the Camat and the obstacles, obstacles experienced when serving the Community in terms of Administration Population during the covid – 19 Pandemic in Sungai Kanan sub – district South Labuhan Batu Selatan. This study uses a qualitative method as data analysis sources of data in this study are the Camat, Secretary Camat, head of general section, head of program planning, section head government and public services, sections head of social welfare, community. Data collection is based on observation techniques, interview, documentation. Results this research shows that the Camat Performance in terms of service population administration in the community during the covid – 19 Pandemic in Sungai Kanan sub – district South Labuhan Batu Selatan so far well achieved. This can be seen from the results of surveys and interviewes directly.

Keyword Analysisi: Performance, District Head

RIWAYAT HIDUP

Penulis bernama Mardina Winansih lahir di Desa Huta Godang Kecamatan Sungai Kanan Kabupaten Labuhan Batu Selatan pada tanggal 19 Juni 2000 dan merupakan putri bungsu dari enam bersaudara. Penulis merupakan anak dari Bapak Syahrial Dalimunthe dan Ibu Ramila Siregar. Saat ini penulis bertempat tinggal di Desa Huta Godang Kecamatan Sungai Kanan Kabupaten Labuhan Batu Selatan. Pendidikan formal penulis dimulai dari menyelesaikan pendidikan Sekolah Dasar Negeri 112247 Desa Huta Godang Kecamatan Sungai Kanan Kabupaten Labuhan Batu Selatan dan lulus pada tahun 2012. Selanjutnya penulis melanjutkan Sekolah Madrasah Tsanawiyah Swasta MTS Huta Godang dan lulus pada tahun 2015, kemudian melanjutkan pendidikan di Madrasah Aliyah Negeri MAN 1 Labuhan Batu Selatan dan lulus pada tahun 2018. Penulis melanjutkan pendidikan ke jenjang strata 1 di Fakultas Ilmu Sosial dan Politik Universitas Medan Area pada tahun 2018.

KATA PENGANTAR

Assalamua`alaikum Warahmatullahi Wabarakatuh

Dengan mengucapkan Syukur Alhamdulillah kepada Allah SWT atas Rahmat dan karunianya telah memberikan nikmat dan Hidayahnya, sehingga penulis dapat menyelesaikan skripsi ini tepat pada waktunya. Adapun judul dari penelitian skripsi saya ini yaitu: **“ANALISIS KINERJA CAMAT DALAM PELAYANAN ADMINISTRASIKEPENDUDUKAN PADA MASA PANDEMI COVID – 19 DI KECAMATAN SUNGAI KANAN KABUPATEN LABUHAN BATU SELATAN (STUDI KASUS KARTU KELUARGA)”**.

Dalam penyajian skripsi penelitian ini penulis sangat menyadari bahwa skripsi penelitian ini jauh dari kata sempurna, sehingga penulis sangat mengharapkan koreksi serta saran dan kritikan dari pihak yang telah memberikan bimbingan kepada penulis demi perbaikan dan peningkatan diri dalam penulisan skripsi penelitian ini. Pada kesempatan penulis mengucapkan terimakasih kepada:

1. Bapak Prof. Dr. Dadan Ramdan, M.Eng, M.Sc selaku Rektor Universitas Medan Area.
2. Ibu Dr. Effiati Jullana Hasibuan, M.Si selaku Dekan Fakultas Ilmu Sosial dan Ilmu Politik Universitas Medan Area.
3. Ibu Dr. Novita Wulandari, S.ST, M.Si selaku Kepala Prodi Ilmu Pemerintahan.
4. Bapak Dr. Adam, MAP, selaku Pembimbing I yang telah membimbing penulis dalam penulisan skripsi ini.

5. Ibu Nina Angelia, S.Sos, M.Si selaku Pembimbing II yang telah membimbing penulis dalam penulisan skripsi ini.
6. Ibu Marlina Deliana, S.AB, M.AB selaku Sekretaris dalam penulisan skripsi ini.
7. Seluruh dosen program studi Ilmu Pemerintahan Fakultas Ilmu Sosial dan Ilmu Politik Universitas Medan Area.
8. Kepada seluruh staf Administrasi Fisip UMA, yang telah membantu dalam penyusunan berkas penulisan skripsi.
9. Kepada Orang tua, saudara-saudara penulis atas doa, dukungan, bimbingan serta kasih sayang yang telah diberikan selama ini.
10. Ibu Syarifah Hafni Siregar , SH. MM, selaku Camat Sungai Kanan Kabupaten Labuhan Batu Selatan, yang telah memberikan izin kepada peneliti untuk melaksanakan penelitian di Kantor Camat Sungai Kanan Kabupaten Labuhan Batu Selatan.
11. Semua informan yang telah membantu memberikan informasi yang sangat berguna dalam penelitian ini.
12. Semua teman terdekat saya (Norma Yunita, Reka Anggia, Muhammad Yudha Pratama, Ridwan Sani, Rizky Ali Wardhana).
13. Teman saya Eriyadi Tarigan yang sudah membantu dan menemani saya dalam melaksanakan penelitian dan menyelesaikan penelitian ini.
14. Semua teman seangkatan saya yang telah memberikan bantuan berupa semangat juga materi dalam penyusunan skripsi ini.

Penulis menyadari masih banyak terdapat kekurangan dalam penyusunan skripsi ini jauh dari kata “sempurna”. Oleh karena itu penulis terbuka terhadap

koreksi, kritikan dan saran yang bersifat membangun untuk penyempurnaan skripsi ini.

Demikian yang dapat penulis sampaikan, harapan penulis agar tulisan skripsi ini dapat berguna bagi pembacanya. Akhir kata dengan segala kerendahan hati, penulis mengucapkan terimakasih banyak kepada pihak yang telah membantu penulisan skripsi ini.



DAFTAR ISI

| | |
|--|-------------|
| HALAMAN JUDUL | |
| LEMBAR PENGESAHAN | |
| LEMBAR PERNYATAAN | |
| LEMBAR PERSETUJUAN | |
| ABSTRAK | |
| ABSTRACT | |
| RIWAYAT HIDUP | vi |
| KATA PENGANTAR..... | vii |
| DAFTAR ISI | x |
| DAFTAR BAGAN..... | xii |
| DAFTAR TABEL..... | xiii |
| DAFTAR LAMPIRAN | xiv |
| BAB I PENDAHULUAN | 1 |
| 1.1. Latar Belakang | 1 |
| 1.2. Rumusan Masalah | 5 |
| 1.3. Tujuan Penelitian..... | 6 |
| 1.4. Manfaat Penelitian..... | 6 |
| BAB II LANDASAN TEORI | 8 |
| 2.1. Definisi Analisis..... | 8 |
| 2.2. Pengertian Kinerja..... | 9 |
| 2.3. Pelayanan | 13 |
| 2.4. Pelayanan Publik..... | 17 |
| 2.5. Administrasi Penduduk | 18 |
| 2.6. Kartu Keluarga | 19 |
| 2.7. Dinas Kependudukan Catatan Sipil..... | 20 |
| 2.8. Pandemi Covid – 19 | 21 |
| 2.9. Kerangka Berpikir | 22 |

| | |
|---|-----------|
| 2.10. Penelitian Terdahulu | 24 |
| BAB III METODE PENELITIAN | 27 |
| 3.1 Jenis Penelitian | 27 |
| 3.2 Lokasi Dan Jadwal Penelitian | 27 |
| 3.3 Informan Penelitian | 28 |
| 3.4 Teknik Pengumpulan Data | 29 |
| 3.5 Metode Analisis Data | 31 |
| 3.6 Definisi Konseptual..... | 33 |
| 3.7 Definisi Operasional..... | 34 |
| BAB IV HASIL DAN PEMBAHASAN..... | 36 |
| 4.1. Hasil Penelitian | 36 |
| 4.1.1. Gambaran Umum Kecamatan Sungai Kanan..... | 36 |
| 4.1.2. Sistem Organisasi Kinerja Kecamatan Sungai Kanan | 39 |
| 4.1.3. Visi Dan Misi Kecamatan Sungai Kanan Kabupaten Labuhan Batu Selatan | 42 |
| 4.1.4. Geografis | 42 |
| 4.1.5. Sarana Pendidikan | 44 |
| 4.1.6. Persyaratan Pembuatan Kartu Keluarga di Kecamatan Sungai Kanan | 45 |
| 4.2. Pembahasan..... | 47 |
| 4.2.1. Kinerja Kecamatan Sungai Kanan Dalam Pengelolaan Informasi Administrasi Kependudukan | 47 |
| 4.2.2. Hambatan Yang Dihadapi Camat Dalam Pelayanan Administrasi Kependudukan Di Kntor Kecamatan Sungai Kanan Kabupaten Labuhan Batu Selatan..... | 57 |
| 4.2.3. Keterkaitan penelitian terdahulu dan penelitian sekarang..... | 58 |
| BAB V PENUTUP..... | 62 |
| 5.1. Kesimpulan..... | 62 |
| 5.2. Saran..... | 63 |
| DAFTAR PUSTAKA..... | 65 |
| LAMPIRAN..... | 68 |

DAFTAR BAGAN

| | |
|---|----|
| Gambar 2.1: Kerangka Pemikiran Penelitian..... | 26 |
| Gambar 4.1: Struktur Organisasi Kecamatan Sungai Kanan | 39 |
| Gambar 4.3 Peta Kecamatan Sungai Kanan Labuhan Batu Selatan | 42 |



DAFTAR TABEL

| | |
|--|----|
| Tabel 3.1. Rincian Jadwal Penelitian | 27 |
| Tabel 4.1. Rekapitulasi Jumlah Penduduk Kecamatan Sungai Kanan..... | 36 |
| Tabel 4.2. Rekapitulasi Penduduk Menurut Agama Yang Dianut Kecamatan Sungai Kanan | 37 |
| Tabel 4.3. Rekapitulasi Penduduk Menurut Tingkat Pendidikan Kecamatan Sungai Kanan | 38 |
| Tabel 4.4. Rekapitulasi Sarana Pendidikan Kecamatan Sungai Kanan | 43 |
| Tabel 4.5. Pembuatan Kartu Keluarga | 44 |
| Tabel 4.6. Persyaratan Penerbitan Atau Perubahan Kartu Keluarga | 45 |



DAFTAR LAMPIRAN

| | |
|--|----|
| Lampiran 1 Dokumentasi Penelitian..... | 68 |
| Lampiran 2 Pertanyaan Wawancara..... | 71 |



BAB I

PENDAHULUAN

1.1. Latar Belakang

Kinerja ialah sebuah prestasi kerja atau prestasi sesungguhnya yang di capai seseorang secara umum, kata kinerja *performance* nya didefinisikan sebagai tingkat keberhasilan suatu organisasi/kelompok. Adapun pelayanan ialah tugas utama yang paling hakiki dari sosok aparatur, sebagai abdi kepada Negara dan pengabdian kepada masyarakat. Pengelolaan kependudukan merupakan rangkaian kegiatan ketetapan dan ketertiban dalam penertiban dokumen dan data kependudukan melalui pencatatan kependudukan, pencatatan sipil dan pengelolaan informasi penduduk dan menggunakan hasilnya dalam pelayanan publik, pemerintahan dan pembangunan.

Sesuai dengan Peraturan Pemerintah Nomor 25 Tahun 2009 tentang administrasi publik, bahwa setiap pelayanan terbuka, baik yang menawarkan jenis pelayanan kepada daerah secara langsung maupun secara tidak langsung, wajib menyiapkan, menata, dan melaksanakan pedoman pelayanan untuk setiap jenis pelayanan administrasi publik. Administrasi sebagai tolak ukur dalam penyampaian administrasi di lingkungan khusus masing-masing. Dari awal kemunculan virus ini mendapat beragam respon yang muncul dari masyarakat. Pandemi ini berdampak pada berbagai perubahan di sektor sosial di seluruh wilayah dan perubahan aktivitas masyarakat dengan mengurangi penghentian untuk mencegah virus covid-19.

Pandemi yang masih melanda berbagai wilayah di dunia, termasuk Indonesia, telah mendorong otoritas publik untuk meningkatkan dan mengubah pengaturan dan administrasi terbuka yang lebih baik untuk segera membantu wilayah lokal yang luas. Pelayanan berkualitas atau yang biasa disebut dengan pelayanan luar biasa adalah bantuan terbaik yang memenuhi pedoman kualitas administrasi kependudukan. Asas-asas administrasi merupakan tolak ukur yang digunakan sebagai pedoman pelaksanaan administrasi dan kualitas administrasi sebagai komitmen para koordinator kepada daerah dalam penyelenggaraan administrasi yang cepat, sederhana, wajar dan tuntas.

Sesuai Pedoman Penguatan dan Perubahan Perangkat Negara Republik Indonesia Nomor 15 Tahun 2014 bagian pelayanan yang berhubungan dengan interaksi alat angkut meliputi kebutuhan metodologi, masa administrasi pelayanan administrasi serta pengaduan masyarakat. Persyaratan pelayanan dan informasi lain yang terkait dengan pelaksanaan pelayanan di kantor kecamatan Sungai Kanan atau sosialisasi undang-undang yang baru diundangkan diserahkan kepada Camat sebagai instansi yang lebih dekat dengan masyarakat.

Akan tetapi penelitian ini fokus kepada kantor kecamatan Sungai Kanan Kabupaten Labuhan Batu Selatan. Sungai Kanan adalah sebuah kecamatan yang terletak di Kabupaten Labuhan Batu Selatan, Provinsi Sumatera Utara Indonesia. Ibukota atau pusat pemerintahan kecamatan Sungai Kanan berada di Desa Langga Payung. Terdapat beberapa desa/kelurahan dengan 11 desa, luas wilayah kecamatan ini adalah 696,18 km. dengan jumlah penduduk 48.447 jiwa pada tahun 2021 dan kepadatan penduduk 70 jiwa/km, kode kemendagrinya 12.22.04.

Berdasarkan data badan pusat statistik Kabupaten Labuhan Batu Selatan ini, ada dua suku dominan di kecamatan ini adalah suku Batak dan suku Jawa.

Langga Payung merupakan ibu kota kecamatan Sungai/Sei Kanan, salah satu desa yang ada di Labuhan Batu Selatan, di Labuhan Batu Selatan hanya ada 2 desa yaitu Kularahan Kota Pinang dan Kelurahan Langga Payung sesuai dengan luas wilayah dan jumlah penduduk kedua desa ini sudah sangat tepat untuk dikembangkan. Adapun pemanfaatan Kartu Keluarga (KK) di Sungai Kanan, KK adalah Kartu Keluarga yang membuat informasi tentang biodata, bagian dari identitas, dan sebuah hubungan dalam keluarga serta identitas keluarganya. Selain itu masa/waktu berlakunya KK masing-masing KK memiliki nomor urut yang akan tetap berlaku selama tidak ada penyesuaian/perubahan dari kepala keluarga.

Untuk sementara dengan asumsi jika ada penyesuaian/perubahan susunan kepala keluarga di KK, sebaiknya kita laporkan ke kelurahan dan kelurahan terdekat selambat-lambatnya 30 hari setelah terjadi perubahan. Kelebihan KK adalah bukti yang kuat dan kokoh tentang status karakter keluarga dan anggota keluarganya. KK juga menjadi alasan pembuatan kartu identitas penduduk (KTP)/KK. Jadi keterangan karakter di KK itu mencantumkan Nomor Induk Kependudukan (NIK), alamat rumah dan lain-lain. Hal-hal yang harus dilakukan untuk menghadapi pembuatan KK adalah sebagai berikut:

1. Meminta pengiriman pembuatan KK baru kekadus terdekat dan diteruskan dengan stempel ke kepala desa.
2. Ke kantor kepala desa setempat untuk melengkapi dan menandatangani permohonan akomodasi KK dengan membawa syarat-syarat ini, seperti

surat pengantar dari kadus, atau fotokopi buku nikah/surat nikah bagi orang yang sudah menikah. atau surat keterangan pisah bagi orang yang membuat KK karena perpisahan, dan surat keterangan pindah (datang bagi masyarakat pendatang).

Namun dalam pelaksanaannya tidak semudah yang diperkirakan akan tetapi di hadapkan kepada permasalahan dan hambatan-hambatan yang ada di kecamatan Sungai Kanan. Kebijakan ini dilatar belakangi dengan Korupsi, Kolusi dan Nepotisme yang telah dikenal masyarakat setempat (praktik KKN), kualitas pelayanannya tidak memadai, akuntabilitas yang rendah, salah satunya disiplin dan etos kerja yang masih memprihatinkan. Seperti pelayanan di kecamatan Sungai Kanan ada yang melalui orang terdekat maka KK atau surat tanda penduduk nya cepat selesai dan, pelayanan di kecamatan sungai kanan ini ada yang cepat, ada juga yang sedang dan yang lama hingga sampai 1 minggu lamanya, sebab dengan membuat surat rekomendasi KK sendiri tanpa ada orang dalam dan pelayanannya melambat di kantor camat. Dikarenakan pelayanannya kurang bertanggung jawab tidak sesuai dengan undang-undang yang di ada di kantor camat tersebut, Oleh karenanya kewajiban setiap keluarga untuk mengurus surat rekomendasi KK dalam penelitian ini dilakukan dikecamatan Sungai Kanan sebagai lembaga yang menangani pemberian tanda tangan surat rekomendasi KK.

Berdasarkan observasi awal yang dilakukan penulis di lapangan pelayanan pengurus KK dikecamatan Sungai Kanan, berjalan dengan lancar tetapi belum memenuhi keseluruhan pelayanan pada masyarakat Sungai Kanan, hal ini dapat dilihat dari beberapa hal, antara lain mengingat dampak baru perkembangan wilayah banyaknya masyarakat yang mengalami kendala dalam mengurus surat

administrasi kependudukan, seperti surat rekomendasi KK dalam hal metodologi dan prinsip administrasi.

Karena pegawai camat kurang komunikasi terhadap kepentingan masyarakat dan termasuk juga kendalanya di masa pandemic covid – 19 ini membuat pelayanan pun melambat dan di berikan peraturan baru tidak seperti pelayanan sebelum di masa pandemic covid-19. Namun adanya pandemi, membuat sistem pelayanan publik terjadi perbedaan perbandingan dengan sistem pelayanan sebelum pandemi, karena saat pandemi ada kebijakan baru seperti adanya pelayanan online dan kecamatan pun harus memenuhi protokol kesehatan, di larang berkerumunan dan lain-lain sebagainya. Untuk mengetahui secara lebih rinci dapat dilihat dari hasil penelitian ini, oleh karena itu penulis mengambil judul penelitian dengan judul: ***“Analisis kinerja Camat Dalam Pelayanan Administrasi Kependudukan Pada Masa Pandemi Covid – 19 Di Kecamatan Sungai Kanan Kabupaten Labuhan Batu Selatan (Studi Kasus Kartu Keluarga)”***

1.2. Rumusan Masalah

Rumusan masalah adalah pertanyaan yang menentukan arah dan fokus penulis yang akan menghasilkan jawaban atas pertanyaan, dan suatu hal yang penting untuk mendapatkan perhatian, berdasarkan latar belakang di atas maka rumusan masalah penelitian ini adalah:

1. Bagaimana analisis kinerja camat dalam pelayanan administrasi kependudukan pada masa pandemi covid-19 di Kecamatan Sungai Kanan Kabupaten Labuhan Batu Selatan?

2. Apa saja faktor atau kendala kinerja camat yang dihadapi camat dalam pelayanan administrasi kependudukan di Kecamatan Sungai Kanan Kabupaten Labuhan Batu Selatan?

1.3. Tujuan Penelitian

Tujuan penulis menyatakan apa yang akan diperoleh tujuan penulis dalam penelitian sebagai berikut:

1. Untuk mengetahui bagaimana kinerja Camat dalam pelayanan administrasi kependudukan di kantor Kecamatan Sungai Kanan Kabupaten Labuhan Batu Selatan.
2. Untuk mengetahui apa saja hambatan yang dihadapi Camat dalam pelayanan administrasi kependudukan di kantor Kecamatan Sungai Kanan Kabupaten Labuhan Batu Selatan.

1.4. Manfaat Penelitian

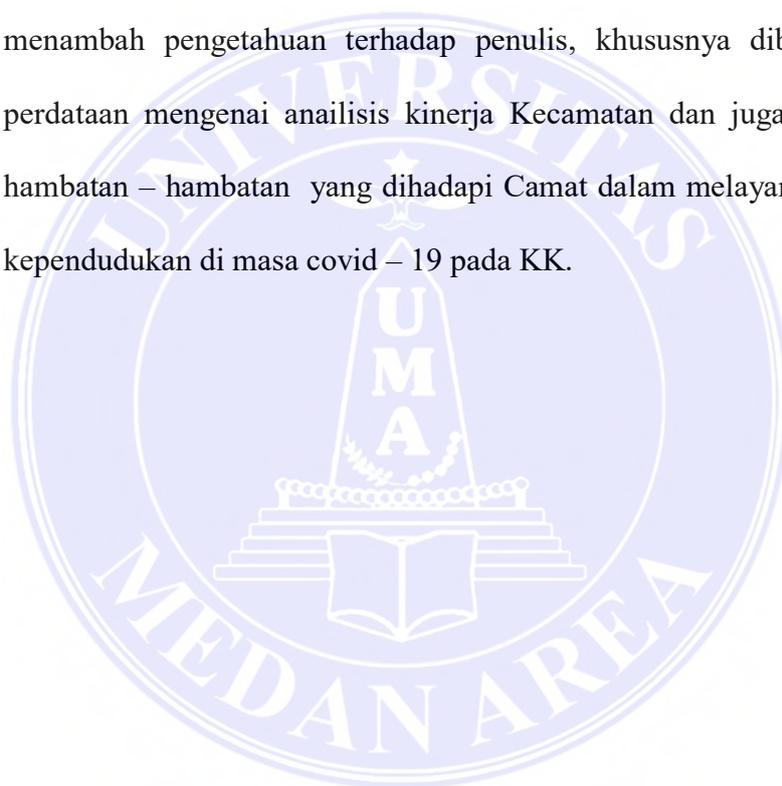
Manfaat penelitian adalah manfaat dari hasil observasi, baik untuk menunjang peningkatan program maupun untuk ilmu pengetahuan adalah sebagai berikut:

1. Manfaat Teoritis

Penelitian ini diharapkan dapat berguna untuk menambah wawasan serta pemahaman dalam pelayanan administrasi kependudukan dan bermanfaat bagi pihak – pihak yang terkait baik kampus maupun Kecamatan untuk di gunakan sebagai bahan acuan pembelajaran.

2. Manfaat Praktis

- a. Bagi masyarakat, Penelitian ini diharapkan dapat memberikan informasi kepada beberapa pihak yang mempunyai perhatian terhadap masyarakat yang kesulitan dalam mengurus administrasi kependudukan tanpa harus dengan orang dalam atau bayaran, dengan memberikan pelayanan administrasi yang baik.
- b. Bagi penulis, dengan melakukan penelitian ini penulis diharapkan dapat menambah pengetahuan terhadap penulis, khususnya dibidang hukum perdataan mengenai analisis kinerja Kecamatan dan juga kendala atau hambatan – hambatan yang dihadapi Camat dalam melayani administrasi kependudukan di masa covid – 19 pada KK.



BAB II

LANDASAN TEORI

Pengertian landasan teori ialah sekumpulan penjelasan yang mempunyai asosiasi yang merupakan refleksi dan kenyataan yang ada berkenaan dengan sifat-sifat suatu dalam kejadian.

2.1. Definisi Analisis

Analisis berasal dari bahasa Inggris, menjadi *analyzis* yang mengandung makna: pengupasan, penggambaran, penilaian, dan pembicaraan. Pemeriksaan adalah suatu usaha untuk melihat sesuatu secara mendalam dengan menggambarkan rencana perkembangannya atau suatu tindakan untuk lebih dikonsentrasikan secara lebih mendalam. Analisis adalah suatu tindakan yang berisi berbagai latihan, misalnya mengurai, mengenali, menyusun hal-hal untuk dikelompokkan dan difokuskan kembali dengan aturan-aturan tertentu, kemudian mencari hubungan dan menguraikan maknanya.

Sebagaimana ditunjukkan oleh kamus besar bahasa Indonesia (KBBI), pengertian analisis adalah pemeriksaan suatu peristiwa untuk mengetahui keadaan sebenarnya yang diharapkan untuk membedah dan memperhatikan peristiwa-peristiwa yang secara nyata direncanakan untuk memperoleh hasil akhir dari persepsi yang telah dibuat. Sedangkan dalam latihan pusat penelitian, kata investigasi atau pemeriksaan menyiratkan latihan yang dilakukan di lapangan untuk benar-benar melihat substansi suatu masalah sebagai contoh.

Menurut Peter Salim dan Yenni Salim (2002:4) analisis adalah pemeriksaan suatu peristiwa (akta, eksposisi, dan sebagainya) untuk mendapatkan

kenyataan yang benar, dan penjabaran masalah pokok pada penyelidikan bagian-bagian tersebut, serta hubungan antar bagian untuk mendapatkan pemahaman yang benar dengan pemahaman tentang elaborasi umum dari sesuatu dll setelah terkonsentrasi dengan hati-hati.

Menurut Satori dan Komariyah (20014: 200) pengertian analisis adalah suatu usaha untuk memisahkan suatu masalah menjadi berbagai-bagian. Dengan demikian, rencana pemeriksaan terlihat jelas dan kemudian kepentingan atau hal-hal yang berhubungan dengan kasus tersebut dapat ditangkap. Sedangkan menurut Sugiono (2015: 335) analisis ialah penyelidikan suatu tindakan untuk mencari contoh atau perspektif yang berhubungan dengan pengujian secara metodis dari sesuatu untuk memutuskan bagian-bagian, hubungan antara bagian-bagian, dan hubungan dengan keseluruhan.

2.2. Pengertian Kinerja

Secara etimologis, kinerja/eksekusi berasal dari kata *work execution* (eksekusi), sebagaimana dikemukakan oleh Mangkunegara (2007: 67) bahwa istilah kinerja berasal dari kata *work execution* atau *genuine execution* (pencapaian kerja atau prestasi nyata yang dicapai oleh seseorang). Pada umumnya, kinerja dicirikan sebagai tingkat hasil individu dalam menyelesaikan pekerjaannya. Kinerja adalah hasil atau tingkat kemajuan seorang individu secara keseluruhan selama periode tertentu dalam menyelesaikan tugas yang kontras dengan hasil yang mungkin berbeda misalnya, pedoman kerja target atau sasaran atau standar tertentu yang telah ditetapkan sebelumnya dan telah ditetapkan secara umum diselesaikan.

Menurut Sedarmayanti (2003: 147) kinerja adalah akibat dari suatu pekerjaan yang dapat diselesaikan oleh seseorang atau perkumpulan dalam suatu organisasi/kelompok menurut ahlinya masing-masing dengan tujuan akhir untuk mencapai tujuan yang berwenang secara sah, dan tidak menyalahgunakan hukum sesuai etika dan moral. Sedangkan menurut Arsyad (2004:20) kinerja adalah adanya pekerjaan, baik secara kualitas maupun jumlah pameran ini dapat dilihat dari beberapa aspek, khususnya:

1. Sebagai hasil (yield), yaitu melihat apa yang diciptakan.
2. Siklus, tepatnya strategi-strategi yang telah diambil disurvei oleh individu atau perkumpulan dalam menyelesaikan kewajibannya.
3. Perspektif yang diterapkan, lebih spesifik penilaian pekerjaan dilihat dari kapasitasnya

Menurut Sedarmayanti (2010: 198) kinerja adalah sesuatu yang akan ditentukan dan diperkirakan serta dimanfaatkan sebagai alasan untuk mensurvei atau melihat derajat kinerja, baik dalam tahap persiapan maupun pelaksanaan, setelah tindakan selesai. Petunjuk kerja digunakan untuk menjamin bahwa penyajian kerja yang dimaksud menunjukkan peningkatan kapasitas untuk mencapai tujuan dan sasaran yang telah ditetapkan. Analisis kinerja adalah cara paling umum untuk mengumpulkan, menyelidiki, dan mengumumkan data tentang pameran individu, kelompok, asosiasi, kerangka kerja, atau bagian. Sedarmayanti (2001:51) juga mengungkapkan beberapa perspektif, yaitu:

1. Kualitas
2. Ketepatan Waktu

3. Inisiatif
4. Kemampuan
5. Komunikasi

Adapun penjelasan satu persatu menurut sedarmayanti sebagai berikut :

a. Kualitas

Disadari bahwa kualitas adalah mematuhi janji pelayanan, sehingga objek layanan puas dan diuntungkan, meningkatkan kualitas adalah pekerjaan orang dan pelanggan. Sumber daya manusia (SDM) perlu terus dikembangkan agar mendapatkan pekerjaan SDM yang berkualitas dalam arti yang sebenarnya, khususnya pekerjaan yang dilakukan akan memberikan apa yang diharapkan secara umum. Kemampuan tidak hanya cerdas, namun memenuhi semua kebutuhan dalam pelayanan masyarakat sehingga pekerjaan harus benar-benar dapat diselesaikan tepat waktu.

Dengan mengatasi sumber daya manusia, camat harus selalu memperhatikan efisiensi kerja serta tingkat kemanfaatan pegawai, sehingga pegawai dapat memberikan kontribusi yang cukup kepada kantor kecamatan, sehingga tercapai kualitas kerja pegawai. Kualitas kinerja yang dilakukan dalam pelayanan dengan mengukur kualitas pekerjaan, seperti pencapaian tujuan kerja, dipengaruhi oleh sejumlah faktor dan nilai dalam melakukan dan menyelesaikan pekerjaan serta ketepatan waktu dan anggaran yang ada agar bisa memenuhi kualitas dalam kinerja tersebut. Maka dengan itu untuk kepentingan suatu tujuan organisasi, maka peningkatan kualitas kerja pegawai ialah salah satu syarat utama dalam suatu organisasi/kelompok.

b. Ketepatan waktu

Masalah waktu merupakan masalah yang cukup penting untuk diperhatikan dalam menyelesaikan tugas-tugas yang di emban, penyelesaian pekerjaan dalam waktu yang singkat mungkin identik dengan efektivitas dengan efisiensi waktu pekerjaan yang di capai pegawai. Tingkat produktivitas sebuah organisasi, dapat dinilai dari waktu yang diperlukan guna mencapai hasil yang akan capai organisasi yang bersangkutan, pada suatu priode waktu usaha mengoptimalkan waktu dalam pekerjaan.

c. Inisiatif

Inisiatif adalah keinginan atau dorongan karyawan untuk melakukan pekerjaan tanpa perintah atau diperintah atasan, dan jika karyawan mengambil inisiatif untuk melakukan pekerjaan dengan baik, itu menciptakan kinerja pegawai camat yang baik.

d. Kemampuan

Kemampuan ialah pegawai kantor yang relatif lebih baik dengan melaksanakan tugas serta kegiatan tertentu daripada yang lain. Pertanyaannya apakah orang-orang itu terampil, tetapi bagaimana menggunakan pengetahuan ini untuk mengidentifikasi orang-orang dengan kemampuan yang berbeda untuk meningkatkan kemungkinan bahwa pegawai kantor akan melakukan pekerjaan mereka dengan baik dengan kemampuan masing-masing. Kurangnya jumlah karena pegawai berdampak signifikan pada hal-hal seperti (kemampuan, motivasi, dan disiplin kerja pegawai).

e. Komunikasi

Komunikasi ialah untuk komunikasi yang baik perlu diterapkan aturan-aturan yang berlaku dalam proses penyampaian informasi yang maksimal. Komunikasi adalah interaksi antara satu orang dengan orang lain, interaksi antara sumber informasi dan penerima informasi guna memperoleh pemahaman tentang informasi yang disampaikan. Komunikasi harus dapat menyenangkan masyarakat sehingga jika masyarakat mengalami masalah masyarakat tidak segan-segan untuk mengangkatnya sebagai pejabat. Mampu berkomunikasi juga membuat setiap masalah dipahami sehingga tidak berakhir bekerja. Komunikasi sangat penting, terutama bagi orang-orang yang berhubungan langsung. Komunikasi adalah cara untuk membangun hubungan yang berfungsi. Miskomunikasi dapat terjadi karena perenungan dan sentimen tidak tersampaikan satu sama lain.

2.3. Pelayanan

Pelayanan adalah suatu pekerjaan untuk melayani kebutuhan orang lain, sementara melayani ialah memberi untuk membantu seseorang (mengurus apa yang dibutuhkan). Pada dasarnya, administrasi adalah tindakan yang merupakan interaksi sebagai siklus bantuan yang terjadi secara rutin dan memenuhi seluruh kehidupan individu di arena publik, cara paling umum untuk memenuhi persyaratan melalui kinerja orang lain.

Menurut Moenir (2003:16) administrasi pada dasarnya dapat dicirikan sebagai tindakan individu, berkumpul atau berserikat baik secara langsung atau dengan implikasi untuk mengatasi masalah. Moenir dalam (Abdul Kadir 2015: 108), Administrasi adalah metode yang terlibat dengan memuaskan kebutuhan

melalui kinerja orang lain yang secara langsung membutuhkan - persyaratan ini mencakup kebutuhan aktual, kebutuhan sosial, dan kebutuhan mental. Administrasi ke masyarakat adalah jenis hubungan antara organisasi spesialis dan penerima manfaat administrasi. Secara keseluruhan hubungan tersebut menunjukkan adanya asosiasi pengelola dan masyarakat yang terwakili.

Selanjutnya Moenir (Wastiono Sadu 2002: 26-27) pelayanan masyarakat adalah suatu tindakan yang dilakukan oleh seseorang (organisasi) berdasarkan unsur-unsur material melalui kerangka, sistem dan teknik dengan tujuan akhir untuk memuaskan kepentingan orang lain yang ditunjukkan dengan kebebasannya.

a. Jenis pelayanan, Moenir (2008) pelayanan umum Publik di Indonesia, Administrasi Publik dilakukan oleh siapa saja, strukturnya tidak dapat dipisahkan dari hal-hal sebagai berikut:

1. Pelayanan dengan lisan, Administrasi lisan biasanya dilakukan oleh pejabat di bidang pegawai camat, administrasi data dan berbagai bidang yang tugasnya memberikan penjelasan atau data kepada siapa saja yang membutuhkannya.
2. Layanan tulisan, pelayanan yang tersusun adalah jenis administrasi dan pelaksanaan yang paling jelas soal jumlah, tapi juga soal tugasnya. Pada dasarnya pendampingan melalui penulisan sangat mumpuni, terutama untuk administrasi jarak jauh karena faktor biaya. Untuk administrasi dalam struktur yang tersusun untuk memenuhi pertemuan yang dilayani,

salah satu hal yang harus diperhatikan adalah faktor kecepatan, baik dalam penanganan maupun dalam siklus hasil penyelesaian.

3. Administrasi sebagai kegiatan, pada umumnya administrasi sebagai kegiatan 70-80% diselesaikan oleh pejabat pusat dan tingkat bawah. Dengan cara ini, variabel keahlian dan kemampuan pegawai itu sangat definitif untuk akibat-akibat dari perbuatan atau pekerjaan itu. Dalam kenyataannya biasa, administrasi semacam ini tidak dapat dibedakan dari administrasi lisan, sehingga kegiatan dan administrasi lisan sering bergabung. Ini karena cara sebagian besar koneksi lisan dilakukan dalam mendukung koneksi secara keseluruhan. Jadi alasan mendasar bagi mereka yang berkepentingan adalah untuk mendapatkan administrasi sebagai kegiatan atau efek samping dari kegiatan, bukan sekadar penjelasan dan kapasitas secara lisan.

b. Dasar-dasar administrasi yang harus diperhatikan dalam menawarkan jenis pelayanan adalah:

1. Berpakaian dan terlihat bersih dan rapi.
2. Tentu menyenangkan dengan senyum penuh.
3. Sambut dengan lembut, dan sapa jika dengan orang yang sudah dikenal.
4. Tenang, menyenangkan, hormat dan tekun dalam mendengarkan setiap pembicaraan masyarakat.
5. Berkomunikasi dalam bahasa yang tepat dan akurat.
6. Serta bertanggung jawab dari awal sampai masyarakat selesai dengan urusannya.

c. Bentuk pelayanan yang menurut kasmir (2005: 26) Sebagai aturan umum, administrasi diselesaikan dengan melakukan latihan atau kegiatan yang hasilnya ditampilkan untuk membantu orang lain, baik orang, sekelompok masyarakat, atau masyarakat. Adapun ciri-ciri pelayanan administrasi adalah sebagai berikut:

1. Ada sarana dan prasarana yang bagus, masyarakat perlu dilayani dengan luar biasa, oleh karena itu untuk melayani masyarakat sangat mungkin hal utama yang harus diperhatikan adalah kantor dan kerangka yang mudah diakses.
2. Ada pegawai yang hebat, pelipurlara masyarakat bergantung pada pegawai yang melayaninya, pegawai harus ramah, santun, dan menarik, selain itu pekerja harus buru-buru menjawab, pandai bicara.
3. Mampu bertanggung jawab pada masyarakat dari awal sampai akhir, dalam menyelesaikan pelayanan administrasi mereka setiap pegawai harus memiliki pilihan untuk melayani awal sampai akhir.
4. Siap untuk menyampaikan, pegawai harus memiliki pilihan untuk berbicara di setiap masyarakat yang datang dan memahami keinginan masyarakat, menyiratkan bahwa pekerja harus memiliki pilihan untuk menyampaikan dalam bahasa yang jelas dan lugas, dan tidak menggunakan istilah yang sulit untuk diucapkan serta memahami.
5. Dalam upaya untuk mengatasi masalah masyarakat, pegawai harus menerima apa yang dibutuhkan masyarakat, tidak henti-hentinya menangkap keinginan dan kebutuhan masyarakat.

2.4. Pelayanan Publik

Pelayanan publik adalah gerakan atau rangkaian kinerja dalam rangka pemenuhan kebutuhan pelayanan sesuai dengan peraturan dan pedoman penyelenggaraan pemerintahan pelayanan publik, bagi setiap masyarakat dan penduduk, administrasi, dan pelayanan administrasi kependudukan yang diberikan oleh penyelenggaraan negara administrasi publik, untuk lebih spesifik setiap administrasi negara. Seperti kantor, perusahaan, badan otonom kantor yang dibentuk oleh peraturan untuk kegiatan pelayanan publik lainnya, yang dibingkai secara eksklusif untuk kinerja pelayanan publik. Penyelenggaraan ini dilakukan oleh penguasa, pegawai, pejabat, dan setiap individu yang bekerja dalam organisasi bertanggung jawab untuk menyelesaikan suatu kegiatan atau serangkaian kegiatan pelayanan publik.

Pelayanan publik menurut Sinambela (2014: 5) adalah gerakan yang dilakukan oleh otoritas publik terhadap berbagai individu yang memiliki tindakan menguntungkan dalam suatu perkumpulan atau substansi, dan menawarkan pemenuhan meskipun hasilnya tidak melekat pada sistem yang sebenarnya. Kualitas pelayanan yang bagus dan sesuai dengan persyaratan administrasi publik, sangat penting dengan tujuan akhir untuk mengakui loyalitas konsumen.

Menurut Ibrahim (2008:46) sifat administrasi publik adalah suatu kondisi unik yang berhubungan dengan item, administrasi, individu, proses dan iklim di mana kualitasnya pada saat penyampaian bantuan publik terjadi. Dalam mengerjakan sifat administrasi, permintaan daerah harus dipenuhi oleh perangkat kantor kecamatan sebagai organisasi administrasi organisasi kependudukan.

Administrasi memberikan tidak peduli apa status, pangkat, dan kelas masyarakat umum, secara bersamaan daerah memiliki hak yang sama untuk mendapatkan administrasi ini pada premis keseluruhan sebagai aturan untuk mengarahkan administrasi publik. Salah satu fungsi utama dalam penyelenggaraan organisasi kependudukan di masyarakat pelaksanaan administrasi publik yang dirancang untuk mengakui pelayanan publik administrasi publik yang baik dapat dipahami jika dilakukan dengan baik berhasil secara wajar dan akuntabel.

2.5. Administrasi Penduduk

Arti kata administrasi adalah kata tindakan sedangkan benda adalah organisasi dan pengubahnya adalah *administratiavus*. Administrasi menurut Mariati Rahman (2017: 7) dari perspektif terbatas, khususnya sebagai gerakan organisasi kantor (catat-mecata, menggandakan, surat menyurat dan sebagainya). Menurut Reksomadiprawiro dalam Mariati Rahman (2017: 7) administrasi menyiratkan organisasi yang menggabungkan setiap rencana yang apik dan sistematis dan jaminan realitanya yang direkam sebagai *hard copy* yang sepenuhnya bertujuan untuk mendapatkan perspektif yang jauh dan hubungan proporsional antara satu kebenaran dengan kebenaran lainnya.

Penduduk adalah penduduk suatu bangsa atau wilayah yang dapat dicirikan menjadi dua, yaitu seseorang yang tinggal di daerah tersebut dan seseorang yang secara hukum memenuhi syarat untuk tinggal di daerah tersebut. Secara keseluruhan orang yang memiliki surat kuasa untuk tinggal di sana misalnya pengukuhan kewarganegaraan, namun memutuskan untuk tinggal di tempat lain. Penghuninya adalah penduduk Indonesia dan orang luar yang

berdomisili di Indonesia. Sedangkan kependudukan adalah hal-hal yang berhubungan dengan jumlah struktur perkembangan penyebaran portabilitas dan persebaran sosial-sosial ketat dan iklim yang berdekatan. Sesuai peraturan nomor 23 tahun 2006: penduduk adalah penduduk Indonesia dan orang luar yang tinggal di Indonesia. Setiap penduduk memiliki hak yang sama untuk mendapatkan administrasi kependudukan, tidak ada batasan hukum yang mengenai kepemilikan dokumen, data akibat informasi pendaftaran kependudukan dan pendaftaran umum pencatatan sipil.

2.6. Kartu Keluarga (KK)

Berdasarkan undang-undang nomor 12 tahun 2006 dan undang-undang nomor 24 tahun 20013 tentang perubahan atas undang-undang nomor 23 tahun 2003 tentang administrasi kependudukan, Kartu Keluarga (KK) menjadi salah satu hal yang sangat penting diperhatikan terutama jika baru menikah dan berkeluarga baru. KK adalah kartu identitas yang diharuskan dimiliki oleh sebuah keluarga yang di dalamnya berbagai kepentingan anatara lain, nama, susunan anggota keluarga, status, pekerjaan anggota keluarga, dan lain sebagainya. KK dapat membantu untuk lebih mudah mengurus berbagai hal yang berkaitan dengan administrasi kependudukan.

Syarat-syarat pengurusan kartu keluarga:

- a. Kartu Keluarga Baru
 1. Formulir F1_ 01 dari desa
 2. Kartu keluarga asli orang tua dan mertua
 3. Fotocopy buku nikah

- b. Perubahan kartu keluarga (KK)
 - 1. Kartu keluarga asli
 - 2. Fotocopy ijazah asli
- c. Kartu keluarga (KK) baru
 - 1. Formulir F1_01 dari desa
 - 2. Kartu keluarga asli orang tua dan mertua
 - 3. Fotocopy buku nikah
- d. Penambahan anak/anggota keluarga
 - 1. Formulir F1_01 dari desa
 - 2. Kartu keluarga asli orang tua dan mertua
 - 3. Fotocopy buku nikah
- e. Surat pindah
 - 1. Kartu keluarga (KK) asli
 - 2. Fotocopy surat keterangan lahir dari rumah sakit/bidan desa
- f. Surat pindah datang
 - 1. Surat keterangan pindah asal
 - 2. Formulir F1_01 dari desa tujuan
 - 3. Fotocopy buku nikah bagi yang sudah menikah

2.7. Dinas Kependudukan Catatan Sipil

Administrasi Kependudukan dan Pendaftaran Umum adalah komponen penyelenggaraan pemerintahan daerah di bidang kependudukan dan pencatatan sipil yang dipimpin oleh administrasi kependudukan dan pencatatan sipil yang dipimpin oleh kepala dinas dan kependudukan atau camat, dengan kewajiban bertanggung jawab kepada bupati dan sekretaris daerah. Dinas Kependudukan

dan Pencatatan sipil memiliki tugas melakukan urusan rumah tangga pemerintah daerah dan membantu dibidang kependudukan dan pencatatan sipil serta kebijakannya tersebut:

1. Memperluas sosialisasi dan keakraban publik dengan pentingnya dokumen kependudukan dan pencatatan sipil.
2. Mengembangkan lebih lanjut tanggung jawab pelayanan untuk bekerja dengan baik untuk area local.
3. Menyetujui informasi secara definitif dan cepat.
4. Melaksanakan administrasi yang wajar, sederhana, tepat, lugas, bertanggung jawab, dengan batas waktu.
5. Kepuasan kantor dan pelayanan pada masyarakat yang sangat penting dan mengantisipasi administrasi data yang responsif.

Mengingat pedoman Republik Indonesia Nomor 25 tahun 2008 tentang keharusan pencatatan sipil, maka dengan peraturan Pemerintah nomor 23 Tahun 2006 yang dimaksud dengan organisasi kependudukan adalah suatu kemajuan penyelenggaraan dan pengendalian pelaksanaan pengendalian dokumen dan informasi kependudukan melalui pendataan, pendaftaran, eksekutif data organisasi kependudukan dan penggunaan hasilnya untuk administrasi publik lainnya, Penduduk adalah penduduk Indonesia dan orang luar yang tinggal di Indonesia.

2.8. Pandemi Covid – 19

Pandemi adalah infeksi yang telah menyebar hampir di mana-mana ada beberapa penyakit pandemi yang merusak di pertengahan tahun 2020 ini, seiring dengan maraknya pandemi virus corona yang mendunia, tampaknya akan

menambah antrean yang dapat menimbulkan aib negatif bagi korban dan keluarganya. Coronavirus adalah penyakit yang dapat menyebar dengan cepat dan dapat menyebabkan kematian, bagi orang-orang tertentu dengan kerentanan tinggi, virus corona dapat dilawan dengan kerangka aman di tubuh mereka sendiri. Karena individu yang mengalami efek buruk dari Corona virus atau tercemar Covid harus diketahui setelah menyelesaikan tes tertentu. Covid-19 ini dapat menghalangi aktivitas dalam pelayanan masyarakat sebab covid ini penyakit yang dapat menular dan di masa pandemi ini kita harus mencegah kerumunan sebab dalam pelayanan publik ini dengan melayani masyarakat pasti masyarakat berkerumunan ke kecamatan dengan mengurus surat rekomendasi KK atau melayani kepentingan masyarakat.

Untuk membantu kebijakan pemerintah dan pihak kesehatan yang menganalisis para pasiennya, maka setidaknya ada 2 sebutan orang terkait Covid-19 yaitu:

- a. Orang asisten dalam pemantu (ODP)
- b. Pasien dalam pengawasan (PDP).

2.9. Penelitian Terdahulu

Sebelumnya telah ada penelitian terdahulu tentang judul ini di antaranya adalah:

1. Penelitian yang dilakukan Ahmad Al Furkon pada tahun 2018 dengan judul “Kualitas Pelayanan Pegawai Dalam Pembuatan E – KTP di Dinas Kependudukan Dan Catatan Sipil Kabupaten Merangin” dalam penelitian ini ditemukan sebuah kesamaan faktor yang terjadi pada pelayanan

administrasi masyarakat, salah satu faktor yang terjadi pada pelayanan administrasi masyarakat adalah tentang pelayanan yang lambat, dan pelayanan yang tidak sesuai dengan peraturan perundang – undangan. Serta pelayanan pengurus kartu keluarga (KK) & (KTP) kartu tanda penduduk berjalan kurang optimal.

2. Selain itu penelitian yang dilakukan oleh Darmansyah Putra pada tahun 2013 dengan judul “Analisi Kinerja Pegawai Dalam Memberikan Pelayanan Kepada Masyarakat di Kantor Camat Pasir Penyu Kabupaten Indragiri Hulu” dalam penelitian ini ditemukan sebuah kesamaan Faktor yang terjadi pada pelayanan kantor Camat Pasir Penyu, yang masih rendahnya kemampuan pegawai dalam menyelesaikan suatu tugas, seperti dalam pembuatan kartu tanda penduduk, kartu keluarga dan sebagainya, seharusnya dapat dikerjakan sesuai dengan waktu dan biaya yang telah ditetapkan, pada kenyataannya masih saja ada aparat yang memungut bayaran yang tidak sesuai serta waktu pembuatan yang relatif lama. Adanya sejumlah pegawai yang selalu terlambat masuk kantor dan sering tidak ada di kantor pada jam kerja. Terlihat banyaknya masyarakat yang sulit dalam mengurus proses administrasi dan cenderung dipersulit untuk membayar sejumlah uang jika diproses administrasinya cepat selesai.
3. Dan penelitian yang dilakukan oleh Hadi Wahyudi Harahap pada tahun 2018 dengan judul “ Analisi Kinerja Pelayanan Pegawai Pada Masyarakat di Kelurahan Petisah Tengah Kecamatan Medan Petisah” dalam penelitian ini ditemukan sebuah kesamaan faktor yang terjadi pada pelayanan pegawai pada masyarakat. Hasil penelitian ini adalah fenomena yang

terjadi dikelurahan petisah tengah tengah dikecamatan medan petisah yaitu kurangnya pengetahuan masyarakat mengenai persyaratan administrasi, kurangnya kemampuan pegawai dalam memberikan sosialisasi kepada masyarakat hingga kurangnya jumlah personil yang menyebabkan kelebihan beban kerja pegawai yang berdampak kepada lambatnya penyelesaian terhadap pemerintah masyarakat.

2.10. Kerangka Berpikir

Pelayanan sosial kemasyarakatan dan pemberdayaan masyarakat dan lainnya kerangka pikir suatu kejelasan terhadap sesuatu yang menjadi inti permasalahan, sebuah konsep disusun berdasarkan latar belakang masalah, rumusan masalah serta hasil dari peneliti yang relevan. Analisis kinerja camat dalam pelayanan administrasi kependudukan dengan proses melayani masyarakat dalam perorganisasian penyelenggaraan pemerintahan di wilayah Kecamatan Sungai Kanan Kabupaten Labuhan Batu Selatan, penyelenggaraan. Berdasarkan teori Sedarmayanti Menurut Sedarmayanti (2001:51) sebagai menganalisis kinerja camat dalam perannya dalam pelayanan administrasi kependudukan pada masa pandemi covid-19 teori kinerja yang diambil meliputi beberapa aspek yaitu: Kualitas, Ketepatan Waktu, Inisiatif, Kemampuan, dan Komunikasi.

- a. Kualitas Kinerja: Kualitas kinerja merupakan variabel utama bagi kemajuan suatu kelompok atau organisasi. Dengan cara ini, dalam mengawasi dan memilih pegawai, pemimpin organisasi harus fokus pada jumlah dan detail yang diharapkan untuk mencapai tujuan organisasi. Sifat aset yang dapat diakses belum sampai ke tingkat

berikutnya sebagai kegunaan instrumen. Oleh karena itu, tingkat kualitas pekerjaan pegawai camat dalam suatu organisasi dengan melalui berbagai usaha untuk mengembangkan dan meningkatkan kualitas pekerjaan pegawai yang baik. Yang mempengaruhi kualitas kerja seorang pegawai camat adalah pekerjaan yang menyenangkan, usaha yang baik, keselamatan dan perlindungan di tempat kerja, memahami tentang arti dan tujuan kualitas pekerjaan, serta lingkungan atau suasana kerja yang baik.

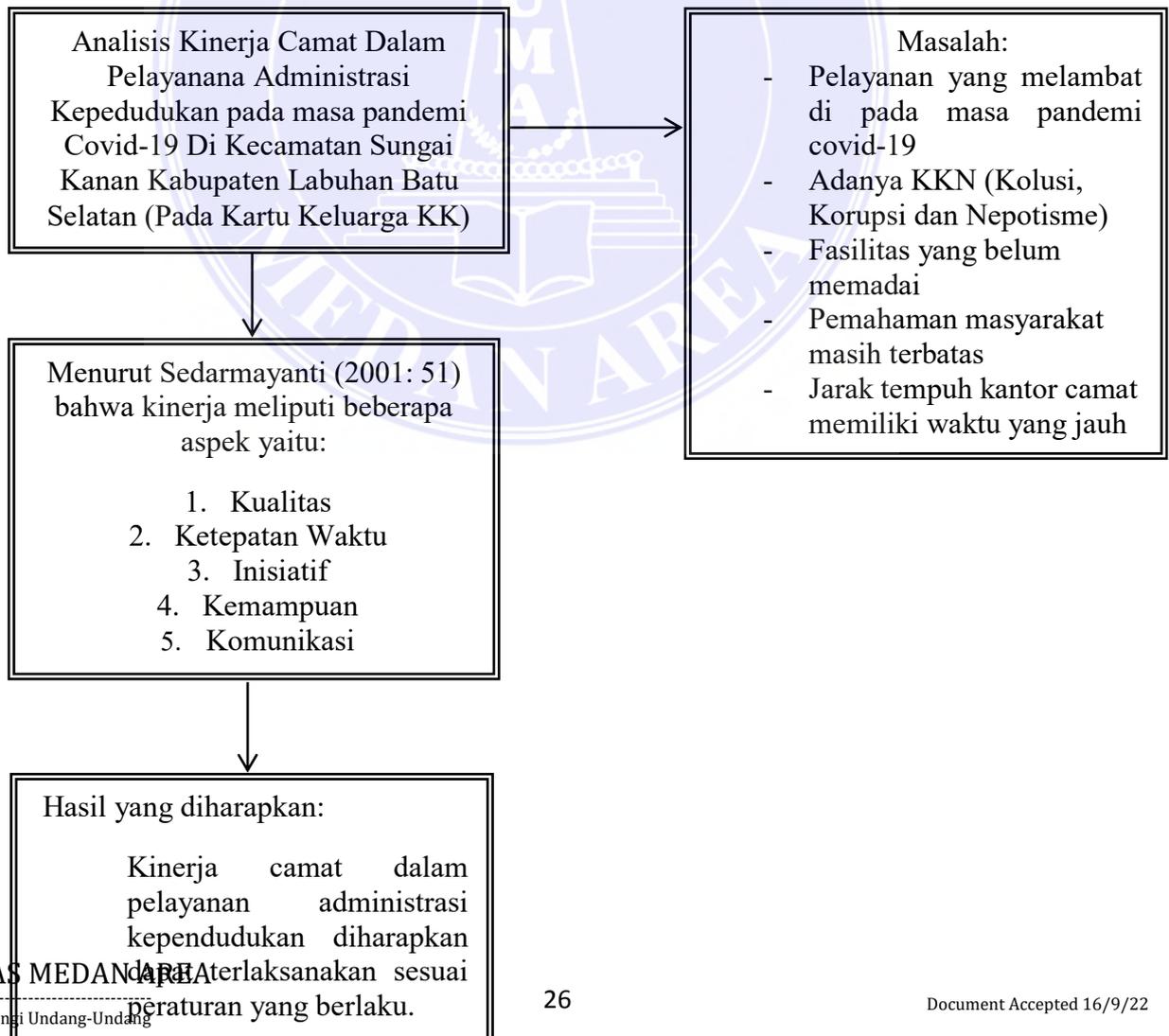
- b. Ketepatan Waktu: Masalah waktu merupakan malah yang cukup penting untuk diperhatikan dalam menyelesaikan tugas-tugas yang di emban, penyelesaian pekerjaan dalam waktu yang singkat mungkin identik dengan efektivitas dengan efisiensi pekerjaan yang di capai pegawai. Tingkat produktivitas sebuah organisasi, dapat dinilai dari waktu yang diperlukan guna mencapai hasil yang akan capai organisasi yang bersangkutan, pada suatu priode waktu.
- c. Inisiatif: Kesadaran dalam kinerja sangat penting apabila dalam pegawai kantor camat dalam melayani masyarakat untuk meningkatkan kualitas pegawai kantor camat, melayani masyarakat dengan baik dengan mengurangi kendala-kendala yang dihadapi masyarakat.
- d. Kemampuan: Kemampuan ialah sangat penting dalam melakukan pekerjaan untuk menjadi pegawai kantor camat , dengan kelebihan atau kealihan yang dimiliki dengan melayani masyarakat dengan baik serta mempunyai skill yang tinggi. Sikap atau keterampilan termasuk dalam

menjaga kualitas kinerja pegawai camat dengan membantu masyarakat sesuai dengan undang-undang dalam kantor.

- e. Komunikasi: Komunikasi kinerja adalah program pelaksanaan pekerjaan individu atau organisasi. komunikasi dapat membuat masyarakat menjadi nyaman dalam mengurus surat rekomendasi KK dengan di sambut komunikasi yang baik, komunikasi juga dapat menjaga kualitas kinerja pegawai dalam kantor serta meningkatkan kualitas kinerja kantor.

Berikut ini sekema kerangka berpikir untuk mempermudah memahami penelitian yang dikembangkan penulis dengan baik.

Bagan 2.1. Kerangka Pemikiran



BAB III

METODE PENELITIAN

3.1. Jenis Penelitian

Penelitian ini menggunakan metode pendekatan kualitatif. Menurut Sugiyono (2016:9) strategi deskriptif kualitatif adalah teknik pemeriksaan berdasarkan cara berpikir postpositivisme yang digunakan untuk memeriksa keadaan artikel normal di mana eksplorasi adalah instrumen penting dari metode pengumpulan informasi yang dilakukan dengan trigulasi. Penyelidikan informasi adalah kualitatif, dan hasil eksplorasi kualitatif menekankan makna yang bertentangan dengan spekulasi. Penelitian kualitatif yang jelas berencana untuk menggambarkan, memahami dan menjawab secara lebih rinci masalah yang akan dikonsentrasikan dengan memusatkan sebanyak mungkin yang dapat diharapkan dari seorang individu di suatu kejadian. Dalam penelitian kualitatif, masyarakat adalah instrumen penelitian dan hasilnya ditulis sebagai kata-kata atau pertanyaan yang sesuai dengan keadaan sebenarnya.

3.2. Lokasi Penelitian dan Jadwal Penelitian

Penelitian dilakukan di di kantor Camat Sungai Kanan Jl.W.R. Supratman, Langga Payung, Sungai Kanan, Kab. Labuhan Batu Selatan, Sumatera Utara 21465, dimana pemilihan lokasi dilakukan secara sengaja dengan pertimbangan tertentu adapun tahapan-tahapan serta rincian kegiatan yang akan dilakukan sebagai berikut.

Tabel 3.1. Rincian Jadwal Penelitian

| No | Urutan kegiatan | 5 Okt 2021 | Nov 2021 | Des 2021 | Jan 2022 | Feb 2022 | Mar 2022 | Apr 2022 | Mei 2022 | Juni 2022 | Juli 2022 | Agt 2022 |
|----|---------------------|---------------|-------------|-------------|-------------|-------------|-------------|-------------|-------------|--------------|--------------|-------------|
| 1 | Pengajuan judul | | | | | | | | | | | |
| 2 | Penyusunan proposal | | | | | | | | | | | |
| 3 | Seminar proposal | | | | | | | | | | | |
| 4 | Perbaikan proposal | | | | | | | | | | | |
| 5 | Penelitian | | | | | | | | | | | |
| 6 | Penyusunan skripsi | | | | | | | | | | | |
| 7 | Seminar hasil | | | | | | | | | | | |
| 8 | Perbaikan skripsi | | | | | | | | | | | |
| 9 | Sidang meja hijau | | | | | | | | | | | |

3.3. Informan Penelitian

Informan adalah subjek penelitian yang dapat memberikan mengenai fenomena atau faktor yang di angkat dalam penelitian (Ade Herian, 20018).

Dalam penelitian kualitaitaif imforman ada 3 bagian yaitu sebagai berikut:

1. Informan kunci informan kunci merupakan informan yang mempunyai informasi secara keseluruhan tentang kejadian atau fenomena pada masyarakat secara menyeluruh, dan memahami informasi tentang informan utama, jadi informan kunci yaitu Kasi pemerintahan dan pelayanan umum: Hj.Emita Juliati Siregar, SE.
2. Informan utama, Infroman utama dalam penelitian kualitatif ialah seorang yang mengetahui secara rinci dan detail sebuah masalah penelitian

yang akan dipelajari jadi informan utama yaitu: Pegawai Camat, Ibu siti sebagai pengurus administrasi kependudukan pada surat rekomendasi Kartu Kelarga dan sebagainya, dikantor camat Sungai Kanan Kabupaten Labuhan Batu Selatan.

3. Informan tambahan adalah yang memberikan informasi tambahan sebagai analisis dan pembahasan dalam penelitian kualitatif. Informan tambahan memberikan informasi yang tidak diberikan oleh informan utama atau informan kunci. Yang menjadi informan tambahannya yaitu: Ibu Seri, Bapak Rahmat, sebagai masyarakat yang datang mengurus kepentingannya Dikecamatan Sungai Kanan Kabupaten Labuan Batu Selatan.

3.4. Teknik Pengumpulan Data

a. Observasi

Observasi merupakan kegiatan suatu interaksi atau artikel yang ditentukan untuk merasakan dan kemudian memahami informasi tentang suatu kekhasan mengingat informasi dan pemikiran yang baru diketahui, untuk mendapatkan data yang diharapkan untuk dilanjutkan dengan eksplorasi. Sugiyono (2014:203) obesevasi adalah strategi pemilahan informasi dengan mengarahkan eksplorasi pada individu dan item normal lainnya. Menurut Supriadi (2011:98) observasi ialah suatu cara pengumpulan data penelitian yang bersifat naturalistik yang terjadi dilingkungan alam, dan pelakunya secara alami ikut serta alam interaksi tersebut. Obsevasi ini bertujuan untuk memahami analisis kinerja Kecamatan Sungai Kanan dengan melayani masyarakat dalam pembuatan surat rekomendasi (KK).

b. Wawancara

Wawancara adalah strategi ketika subjek dan peneliti bertemu mengalami hal yang sama selama waktu yang dihabiskan untuk memperoleh data. Data penelitian sebagai informasi diperoleh langsung oleh peneliti dari subjek penelitian. Wawancara diarahkan untuk memperoleh kenyataan, keinginan, yang diberkati untuk mencapai target penulis yang diharapkan oleh penulis. Pertanyaan yang digunakan untuk memperkuat data yang akan dihasilkan dibuat setara dengan membuat daftar pertanyaan dengan perubahan yang berbeda. Seperti yang ditunjukkan oleh Riyanto (2010:82) wawancara adalah teknik pengumpulan informasi yang membutuhkan korespondensi langsung antara agen dan subjek atau responden.

Sebagaimana dikemukakan oleh Afifuddin (2009:131) wawancara adalah suatu teknik pengumpulan informasi dengan menanyakan kepada seseorang yang menjadi saksi atau responden. Berdasarkan penjelasan dari para ahli tersebut, dapat dikatakan bahwa wawancara tersebut merupakan suatu strategi untuk menggali data dan pemikiran melalui tanya jawab antara penguji dengan subjek atau responden dalam satu tema tertentu. Teknik wawancara yang dilakukan dalam penelitian ini adalah dengan wawancara semi terstruktur yang dimana akan dilakukan kepada Ibuk Camat, dan pegawai-pegawai kantor camat yang ada di kantor Kecamatan Sungai Kanan Kabupaten Labuhan Batu Selatan.

Tujuan dari penggunaan wawancara semi terstruktur ialah untuk menemukan permasalahan secara lebih terbuka dan secara langsung, dan pihak yang diawawancarai dapat mengemukakan pendapat juga idenya (Sugiyono

2015:73). Dengan mewawancarai yang mewakili Ibu Camat, yaitu ibu HJ. Ernita Juliati Siregar, SE, dan staf pegawai ibu siti dan Bapak Padlan serta masyarakat dikecamatan yaitu bapak Rahmat dan ibu Seri Sungai Kanan Kabupaten Labuhan Batu Selatan.

c. Dokumentasi

Menurut Guba dan Lincoln (2005:176) membuat catatan supaya penelitian disertai dengan bukti – bukti dari hasil penelitian, seperti wawancara. Menjelaskan terminologi dokumen yang berbeda dengan catatan. Menurut sugiyono (20018:476) dokumentasi adalah suatu cara yang digunakan untuk memperoleh data dan informasi berupa buku, arsip, dokumen, angka tertulis dan gambaran berupa laporan dan informasi yang dapat menunjang penelitian.

3.5. Metode Analisis Data

Analisis data ialah upaya mencari dan mengorganisasikan pengamatan, wawancara, dan catatan lain diuraikan untuk meningkatkan pemahaman peneliti dengan masalah yang diteliti di dalam kantor Kecamatan. Menurut Lexy J. Moeleong (2007: 15) dalam penelitian ini memaknai keanehan yang terjadi di lapangan sebagai kalimat-kalimat yang umumnya sesuai dengan permasalahan utama yang dikonsentrasikan dalam tinjauan peneliti. Dalam analisis kualitatif ini, bukan angka, data tersebut hanya dalam bentuk observasi, wawancara, file atau rekaman, atau data yang dimaksud adalah informasi yang dikumpulkan oleh peneliti lapangan dalam bentuk catatan tertulis. Atau hanya sebagai memori atau non-rekaman dari peristiwa yang penulis pelajari, kemudiam mengumpulkan dan memilih data mana yang lebih untuk dipelajari melibatkan peristiwa dan fakta

nyata. Kemudian disusun menjadi umum, yaitu menyajikan informasi akurat yang diperoleh dari bidang pelayanan masyarakat dengan melayani pengurusan surat rekomendasi (KK) di kantor Kecamatan Sungai Kanan Kabupaten Labuhan Batu Selatan. Menurut Miles dan Huberman (2012: 255) terdapat tiga teknik data kualitatif yaitu:

a. Reduksi Data

Reduksi data merupakan interaksi penyembuhan data, penekanan pada perbaikan data, dalam refleksi informasi, informasi tidak akan sempurna jika muncul dari catatan-catatan yang tertulis di lapangan, pada saat pemeriksaan untuk mendapatkan data dan memilih mana yang dianggap sebagai bahan penelitian di lapangan.

b. Penyajian Data

Penyajian data adalah sekumpulan data terorganisir yang memberikan kesempatan untuk membuat keputusan atau membuat langkah. Dalam mengumpulkan informasi ini, sangat berguna bagi penulis untuk memahami peristiwa yang terjadi dan yang mengarah pada penelitian atau kegiatan tambahan berdasarkan pemahaman. Pembeneran penting untuk melakukan ini pada tahap ini adalah untuk memperbaiki data merupakan struktur yang mudah di pahami dan sederhana.

c. Penarikan Kesimpulan

Setelah disajikan, disimpulkan bahwa dengan mengambil keputusan dari yang awalnya tidak jelas menjadi kesimpulan sementara yang lebih rinci, dalam

arti meninjau catatan, data yang bertujuan untuk memperoleh jawaban atas pertanyaan yang terungkap dalam penelitian tidak valid.

3.6. Definisi Konseptual dan Definisi Operasional

3.6.1. Definisi Konseptual

Definisi konseptual adalah unsur penelitian yang menjelaskan ciri-ciri masalah yang akan diteliti. Berdasarkan landasan teori di atas, maka dapat diusulkan definisi konseptual untuk masing-masing variabel, sebagai berikut:

3. Kualitas pelayanan adalah pencapaian atau pencapaian pelayanan pelanggan. Hal ini tercermin dalam setiap pertemuan pelayanan dengan masyarakat. Masyarakat sering membentuk harapan untuk layanan dari pengalaman masa lalu, dari mulut ke mulut, atau iklan. Kualitas layanan dapat dikaitkan dengan potensi layanan, seperti kecepatan layanan dan hasil layanan, yaitu kepuasan masyarakat.
4. Administrasi kependudukan adalah rangkaian kegiatan penataan dan pengendalian untuk mengendalikn arsip dan data kependudukan melalui pencatatan kependudukan, pencatatan sipil, pengelolaan informasi administrasi kependudukan dan pemanfaatan hasil pelayanan publik dan pembangunan sektoral lainnya. Pengelolaan kependudukan meliputi peristiwa-peristiwa penting yang artinya meliputi perubahan alamat, pemukiman, tinggal terbatas, dan perubahan status orang asing dari tinggal terbatas menjadi tempat tinggal tetap. Pada saat yang sama, peristiwa penting, termasuk kelahiran, kelahiran mati, kematian, perkawinan dan perceraian, termasuk adopsi dan pengakuan dan

pengakuan anumerta anak-anak, serta perubahan kewarganegaraan, perubahan nama, dan peristiwa penting lainnya dari pengalaman pribadi, adalah semua peristiwa yang harus dilaporkan. karena berimplikasi pada perubahan atau status atau izin tinggal. Oleh karena itu, peristiwa kependudukan dan peristiwa besar memerlukan bukti yang sah untuk dikelola dan dicatat sesuai dengan hukum.

3.6.2. Definisi Operasional

Definisi Operasional untuk mempelajari konsep data secara empiris, konsep tersebut harus dioperasionalkan. Berdasarkan teori Sedarmayanti sebagai definisi operasional, maka pengertian definisi operasional adalah acuan untuk mengukur/melihat penyelenggaraan pelayanan publik, dua parameter yang digunakan yaitu pertama, acuan pelayanan dan cara pengoperasiannya. Idealnya, birokrasi menjadi acuan utama dalam melayani masyarakat dan menghadapi kebutuhan/kepentingan lain. Adapun teori penelitian ini, saya menggunakan teori dari sedarmayanti yaitu :

1. Kualitas, sebagaimana diketahui kualitas kinerja adalah unsur terpenting dalam keberhasilan suatu organisasi. Dengan demikian, dalam mengawasi dan mendapatkan pegawai, ketua maka pemimpin harus memperhatikan jumlah dan rincian yang sesuai dengan kebutuhan untuk mencapai tujuan organisasi dalam kantor tersebut. Kualitas sumber daya pelayanan yang dimiliki belum mampu meningkatkan peran aparatur.
2. Ketepatan waktu, masalah waktu sangat penting untuk diperhatikan dalam menyelesaikan pekerjaan yang dilakukan, pemenuhan pekerjaan dalam jangka waktu yang singkat mungkin tidak terlepas dari kelangsungan

efektifitas kerja yang dilakukan oleh perwakilan. Tingkat efisiensi suatu asosiasi, dapat disurvei dari waktu yang dibutuhkan untuk mencapai hasil yang akan mencapai tujuan dari asosiasi yang bersangkutan, pada waktu tertentu.

3. Inisiatif adalah kesadaran untuk menyelesaikan suatu tugas tanpa diminta atau diarahkan oleh atasan, pelaksanaan tugas akan dilakukan jika dorongan dari pekerja berfungsi dengan baik.
4. Kemampuan merupakan keahlian seseorang pada kantor ini memiliki kekuatan dalam hal kemampuan yang membuatnya relatif unggul dibandingkan dengan orang-orang lain dalam melakukan tugas atau kegiatan tertentu.
5. Komunikasi merupakan kunci untuk membangun hubungan kerja. Komunikasi yang buruk dapat menyebabkan kesalah pahaman karena gagal penyampaian pikiran dan perasaan satu sama lain. Komunikasi kinerja yang baik dapat digunakan sebagai alat untuk memotivasi prestasi kinerja pegawai dan membangun tim kerja yang solid, untuk membangun hubungan kinerja pegawai yang baik diperlukan seperti, mengatur waktu, serta tahu posisi diri.

BAB V

PENUTUP

5.1. Kesimpulan

Dari hasil pembahasan yang telah dilakukan pada bab sebelumnya maka dapat di buat kesimpulan sebagai berikut:

1. Kinerja Camat dalam pelayanan administrasi kependudukan pada pandemi covid-19 di kecamatan sungai kanan kabupaten labuhan batu selatan sudah berjalan dengan baik namun belum memberikan hasil yang optimal hal ini karena masih menghadapi berbagai hambatan dan kendala. Sebagaimana dapat dilihat dari hasil analisis dengan teori Sedarmayanti:
 - a. Kualitas, pelayanan pembuatan KK belum memiliki kualitas yang baik. karena pelayanan administrasi kependudukan masih menghadapi banyak kendala.
 - b. Ketepatan waktu, ketepatan waktu dalam urusan pelayanan administrasi kependudukan di kantor camat Sungai Kanan Kabupaten Labuhan batu Selatan belum terlaksana dengan baik.
 - c. Inisiatif, inisiatif pegawai kantor camat dalam menangani pelayanan administrasi kependudukan telah memiliki inisiatif yang baik.
 - d. Kemampuan, kemampuan petugas pelayanan administrasi kependudukan sudah cukup memadai, dan dalam melaksanakan pekerjaannya berjalan dengan lancar.
 - e. Komunikasi, komunikasi camat dalam pelayanan administrasi kependudukan sudah berjalan namun belum bisa menyentuh keseluruhan lapisan masyarakat

2. Hambatan dan kendala pelayanan administrasi kependudukan di kantor camat pada masa pandemic covid-19. Terbatasnya fasilitas yang ada di kantor Camat untuk melayani administrasi kependudukan, hal ini di tujukan dengan fasilitas laptop hanya ada dua unit dan itu juga sudah tidak layak pakai. Jarak tempuh dari dusun pedalaman ke kantor camat sungai kanan sangat jauh sehingga membutuhkan waktu yang cukup lama. Kurangnya staf pekerja yang menangani pelayanan administrasi kependudukan sehingga pekerjaan langsung dikerjakan jabatan struktural.

5.2. Saran

Adanya saran yang saya berikan dengan meneliti ini di kantor Camat Sungai Kanan Kabupaten Labuhan Batu Selatan ialah:

1. Untuk memperlancar dan memudahkan pelayanan administrasi kependudukan di kantor camat ini diharapkan kepada camat ataupun dinas terkait agar melengkapi fasilitas yang di perlukan di Kecamatan Sungai Kanan.
2. Agar Camat menambah sumber daya manusia atau pegawai kantor Camat yang memiliki kemampuan melaksanakan pelayanan administrasi kependudukan dengan baik.

DAFTAR PUSTAKA

Buku

Aan Komariah, Djama' an Satori. 2014. *Definisi Analisis*. Bandung: Alfabeta

Dwiyanto, Agus. 2005. *Penilaian kinerja organisasi publik. Jurusan ilmu administrasi Negara*, Yogyakarta.

Dwiyanto, Agus, *Mewujudkan Good Governance Melalui Pelayanan Publik*. Gadjah Mada University Press. Yogyakarta 2008

Delly Mustafa, *Birokrasi pemerintah, edisi revisi*, cet. Ke – 2 Bandung. Alfabeta, 2014

Heryana, Ade. 2018 “*Informan dan Pemilihan Informan dalam Penelitian Kualitatif*” (<http://www.researchgate.net>)

Hamzah, dkk. 2012. *Teori Kinerja dan Pengukurannya*. Jakarta: Bumi Aksara

Moenir, H.AS, *Manajemen Pelayanan Umum Di Indonesia*, Bumi aksara. Jakarta 2008

Moleong, Lexy J, *Metode Penelitian Kualitatif*. Remaja Rosdakarya. Bandung 2007

Mangkunegara, Anwar Prabu. (dalam Cliff. M Sunda, dkk 2017). “*Kinerja Aparatur Sipil Negara Dalam Pelayanan Publik di Kelurahan Talikuran Kecamatan Kawangkoan Utara*”. (<http://ejournal.unsrat.ac.id>)

Sinambela, *Reformasi Pelayanan Publik*, Bumi Aksara. Jakarta 20014

Salim, Peter dan Yenni Salim, 2002. *Kamus Bahasa Indonesia Kontemporer*. Jakarta: Modem English Press

Skripsi

Sedarmayanti, 2003, *Produktivitas Kerja*, Penertiban Ilham Jaya, Bandung

Sedarmayanti, 2010, *Sumber Daya Manusia, dan Produktivitas Kerja*, CV Mandar Maju, Bandung.

Anggraini. (2017). *Kualitas Pelayanan Pembuatan Kartu Keluarga Di Dinas Kependudukan dan Pencatatan Sipil Kota Bengkulu*. Skripsi. Bengkulu : Universitas Bengkulu.

Setiawan, M. (2016). *Kualitas Pelayanan Pembuatan Kartu Keluarga Pada Dinas Kependudukan dan Catatan Sipil Kabupaten Bandung*. Skripsi. Bandung : FISIPOL Perpustakaan Bandung.

Jurnal

Pananrangi, A. (2019). *Kinerja Pemerintahan dalam Pelayanan Administrasi Kependudukan di Desa Siawung Kecamatan Barru Kabupaten Barru*. Meraja Journal. Vol 2, No 1, hal 69-82.

Karomah, Siti. (2018). *Analisis Kinerja Aparatur Dalam Meningkatkan Pelayanan Pembuatan Kartu Keluarga di Kecamatan Jatibarang Kabupaten Indramayu*. Jurnal Ilmiah Publika. Vol 6, No 1, hal 1-10.

Herlina, Dkk.(2015). *Kinerja Dinas Kependudukan dan Catatan Sipil dalam Pelayanan Administrasi Kependudukan di Kabupaten Kotabaru Kalimantan Selatan*. Jurnal Isipol, Vol 4, No 3, hal 1-10.

Riyanda, Riko (2017). *Faktor-faktor yang Menghambat Kinerja Pelayanan Publik di Dinas Kependudukan dan Pencatatan Sipil Kota Batam*. Jurnal Niara, Vol 9, No 2, hal 75-90.

Perundang – undangan

Undang – undang nomor 25 tahun 2009 tentang pelayanan publik

Undang – undang No. 23 tahun 2006 tentang kependudukan

Undang – undang nomor 12 tahun 2006 dan undang – undang 24 tahun 2013 tentang perubahan dan atas undang – undang nomor 23 tahun 2003 administrasi kependudukan

Undang – undang nomor tahun 2008 tentang persyaratan pencatatan sipil

Undang – undang Nomor 25 Tahun 2009 tentang Pelayanan Publik

Peraturan

Undang – undang nomor 15 tahun 2014

Undang – undang 1945 pasal 26 ayat (2)

LAMPIRAN

Lampiran 1: Dokumentasi Penelitian



Dokumentasi penelitian saat wawancara dengan informan kunci yaitu yang mewakili Camat Ibu Syarifah Hafni Siregar, SH. MM, yaitu Ibu Hj. Ernita Juliati Siregar, SE selaku Kasi Pemerintahan dan Pelayanan Umum dan Bapak Poso Dalimunthe.





Dokumentasi penulis setelah wawancara bersama Ibu Seri yaitu sebagai informan utama yang merupakan salah satu masyarakat yang mengurus surat rekomendasi kartu keluarga di kecamatan sungai kanan.



Rumah Dinas Kantor Camat Sungai Kanan Kabupaten Labuhan Batu Selatan.



Ruang pelayanan masyarakat dan ruang tunggu masyarakat kantor Camat Sungai Kanan Labuhan Batu Selatan.



Dokumentasi penulis pelayanan administrasi kependudukan kantor Camat Sungai Kanan Kabupaten Labuhan Batu Selatan

Lampiran 2. Pertanyaan Wawancara

Pertanyaan Wawancara Di Kantor Sungai Kanan Kabupaten Labuhan Batu Selatan

1. Bagaimana kinerja camat dalam meningkatkan pelayanan administrasi kependudukan pada masa pandemi covid-19?
2. Apa yang menjadi kendala camat dalam melayani administrasi kependudukan di saat pandemi covid-19?
3. Bagaimana pegawai camat dalam meningkatkan inisiatif kinerja terhadap masyarakat yang mengurus surat administrasi kependudukan pada masa pandemi covid-19?
4. Berapa jumlah masyarakat yang memiliki kartu keluarga serta yang tidak memiliki kartu keluarga?
5. Apakah ada masyarakat yang kesulitan dalam mengurus administrasi kependudukan pada masa pandemi covid-19?

Pertanyaan Wawancara Kepada Masyarakat Kecamatan Sungai Kanan Kabupaten Labuhan Batu Selatan

1. Apakah selama pandemi covid-19 pelaku pernah mengalami kesulitan dalam mengurus administrasi kependudukan?
2. Berapa lamakah dalam mengurus surat administrasi kependudukan pada masa pandemi covid-19 ini di kantor camat sungai kanan?
3. Apabila kita kesulitan dalam mengurus administrasi kependudukan jika dengan melalui org dalam/membayar seseorang urusan surat rekomendasi kependudukan cepat selesai?