

**STRATEGI CAMAT DALAM MENINGKATKAN PELAYANAN PUBLIK  
MELALUI PEMBINAAN APARATUR PEMERINTAH KECAMATAN  
DELI TUA KABUPATEN DELI SERDANG**

**SKRIPSI**

*Diajukan sebagai syarat untuk Melengkapi dan Memenuhi Syarat untuk Memperoleh  
Gelar Sarjana Ilmu Administrasi Negara Fakultas Ilmu Sosial dan Ilmu Politik*

**Diajukan Oleh :**

**Nama : Siti Nur Jannah Nasution**

**NIM/NPM : 71200611029**

**Program Studi Ilmu Administrasi Negara**



**PROGRAM STUDI ILMU ADMINISTRASI NEGARA  
FAKULTAS ILMU SOSIAL DAN ILMU POLITIK  
UNIVERSITAS ISLAM SUMATRA UTARA**

**2024**

**UNIVERSITAS ISLAM SUMATERA UTARA**  
**FAKULTAS ILMU SOSIAL DAN ILMU POLITIK**  
**PROGRAM STUDI ILMU ADMINISTRASI NEGARA**

---

**HALAMAN PERSETUJUAN SKRIPSI**

**Judul : Strategi Camat Dalam Meningkatkan Pelayanan Publik  
Melalui Pembinaan Aparatur Pemerintah Kecamatan Deli Tua  
Kabupaten Deli Serdang**

**NAMA : Siti Nur Jannah Nasution**  
**NIM / NPM : 71200611029**  
**PROGRAM STUDI : Ilmu Administrasi Negara**

Menyetujui :

Pembimbing I

Pembimbing II

DRS. Zainuddin Nasution ,MAP

Anuar Sadat, S.Sos.M.Si

Diketahui Oleh :

Disetujui

KETUA PROGRAM STUDI

DEKAN

Mardiansyah S.Sos, M.M

Ridwan Nasution, S.Sos, M.Kom.I

**UNIVERSITAS ISLAM SUMATERA UTARA**  
**FAKULTAS ILMU SOSIAL DAN ILMU POLITIK**

---

**LEMBARAN PENGESAHAN**

Skripsi ini telah dipertahankan di depan panitia penguji skripsi

Program Studi Ilmu Administrasi Negara

Fakultas Ilmu Sosial dan Ilmu Politik

Universitas Islam Sumatera Utara

Hari :  
Tanggal :  
Jam :  
Tempat : Ruang Sidang Fisip – Uisu Medan

**PANITIA PENGUJI SKRIPSI**

Ketua : ( )  
Sekretaris : ( )  
Pembimbing I : DRS. Zainuddin Nasution ,MAP ( )  
Pembimbing II : Anuar Sadat, S.Sos. M.Si ( )  
Penguji I : ( )  
Penguji II : ( )

## SURAT PERNYATAAN TIDAK PLAGIAT

Yang bertanda tangan dibawah ini :

Nama : Siti Nur Jannah Nasution

Npm : 71200611029

Mahasiswa Prodi : Ilmu Administrasi Negara

Akademik : 2023/2024

Menyatakan bahwa saya tidak melakukan kegiatan plagiat dalam penulisan skripsi saya yang berjudul :

**Strategi Camat Dalam Meningkatkan Pelayanan Publik Melalui Pembinaan Aparatur Pemerintah Kecamatan Deli Tua Kabupaten Deli Serdang**

Apabila suatu saat nanti saya terbukti melakukan plagiat maka saya akan menerima sanksi yang telah ditetapkan

Demikian surat pernyataan ini saya buat dengan sebenar-benarnya.

Medan,

(Siti Nur Jannah Nasution)

71200611029

## KATA PENGANTAR

Assalamu'alaikum warahmatullahi wabarakatuh

Alhamdulillah Puji dan syukur penulis ucapkan kepada Allah SWT yang telah memberikan rahmat, nikmat, hidayah dan karunianya sehingga penulis dapat menyelesaikan skripsi yang berjudul “**STRATEGI CAMAT DALAM MENINGKATKAN PELAYANAN PUBLIK MELALUI PEMBINAAN APARATUR PEMERINTAH KECAMATAN DELI TUA**”. Adapun penulisan skripsi ini bertujuan untuk memenuhi persyaratan dalam Memperoleh Gelar Sarjana Ilmu Administrasi Negara di Prodi Ilmu Administrasi Negara Fakultas Ilmu Sosial Dan Ilmu Politik Universitas Islam Sumatera Utara.

Sebagai salah satu karya ilmiah, penulis menyadari bahwa skripsi ini masih jauh dari kata sempurna, yang disebabkan oleh keterbatasan dan pengalaman penulis dalam menyusun karya ilmiah. Cukup banyak kesulitan yang penulis alami dalam penulisan skripsi ini, tetapi Alhamdulillah penulis dapat menyelesaikan skripsi ini dengan baik. Penulis telah banyak mendapat dukungan, bantuan, dorongan serta bimbingan dan semangat dari berbagai pihak, baik langsung maupun tidak langsung. Oleh karena itu, penulis mengharapkan adanya kritik maupun saran yang bersifat membangun demi perbaikan skripsi ini.

Dalam kesempatan kali ini dan dengan kerendahan hati penulis ingin menyampaikan ucapan terima kasih yang sebesar-besarnya kepada semua pihak yang telah memberikan bantuan serta dukungan kepada penulis sehingga dapat menyelesaikan skripsi ini. Oleh sebab itu penulis ingin menyampaikan terima kasih yang sedalam-dalamnya khususnya kepada :

1. Bapak Ridwan Nasution, S.Sos, M.Ikom.I selaku Dekan Fakultas Ilmu Sosial Dan Ilmu Politik Universitas Islam Sumatera Utara
2. Bapak Mardiansyah, S.Sos, MM selaku Ketua Program Studi Ilmu Adminidtrasi Negara Fakultas Ilmu Sosial Dan Ilmu Politik Universitas Islam Sumtera Utara sekaligus Selaku Dosen Penasehat Akademik

3. Bapak Drs, Zainuddin Nasution, M.AP selaku Dosen Pembimbing I yang telah meluangkan banyak waktunya serta pemikiran, kritik, saran dan pesan serta motivasi dalam membimbing penulis.
4. Bapak Anuar Sadat, S.Sos, M.Si selaku dosen pembimbing II yang juga telah memberikan bantuan, petunjuk dan arahnya.
5. Seluruh Dosen yang telah banyak memberikan berbagai ilmu dan pada waktunya dapat dipergunakan dalam penyusunan penelitian ini dan segenap Staff dan Pegawai di lingkup Fakultas Ilmu Sosial Dan Ilmu Politik Universitas Islam Sumatera Utara.
6. Untuk kedua orang tua penulis tersayang, Ayahanda Nur Wan Nasution dan Ibunda Nur Afni Dalimunthe yang telah menjadi orang tua terhebat. Terimakasih yang tiada terhingga atas limpahan kasih sayang dan cinta yang tulus , doa yang tak pernah putus, materi, motivasi, nasehat, perhatian, dan pengorbanan yang diberikan selalu membuat penulis selalu bersyukur telah memiliki keluarga yang luar biasa.
7. Kepada adik-adik kandung tersayang penulis yang selalu memberi dukungan serta doa kepada penulis.
8. Sahabat-sahabat tercinta penulis ( Annisa, Eka Wardina dan Nada Annafia) terimakasih atas suport, semangat, kekeluargaan dan kebersamaan yang tidak mungkin dilupakan serta yang telah membantu penulis dalam menyelesaikan skripsi ini.
9. Kepada Aidil Akmal yang tidak kalah pentingnya, terimakasih atas dukungan, semangat serta menjadi tempat berkeluh kesah, yang menjadi suport system penulis, semoga kita bisa sukses bersama sesuai dengan apa yang kita impikan
10. Ucapan terimakasih kepada diri sendiri karena masih mau bertahan sampai dititik ini dan yang selalu merayakan ketidaksempurnaan dengan senyum yang terus merekar. Maaf untuk segala kelelahan, kesusahan, serta kesedihan yang hadir tanpa terduga.

Penulis menyadari bahwa Skripsi ini masih jauh dari kata sempurna. Namun, penulis akan terus melakukan *upgrading* agar kedepannya akan menghasilkan karya-karya yang lebih baik lagi. Penulis juga menerima kritik serta saran yang bersifat membangun untuk Skripsi ini.

Medan, 2024

Penulis

## DAFTAR ISI

KATA PENGANTAR .....	iv
DAFTAR ISI.....	ix
DAFTAR TABEL.....	xi
DAFTAR GAMBAR .....	xii
DAFTAR LAMPIRAN.....	xiii
BAB I PENDAHULUAN.....	1
1.1 Latar Belakang Masalah.....	1
1.2 Perumusan Masalah.....	4
1.3 Tujuan Penelitian.....	4
1.4 Manfaat Penelitian.....	4
BAB II.....	6
URAIAN TEORITIS .....	6
2.1 Teori Penelitian.....	6
2.2 Penelitian Terdahulu .....	16
2.3 Kerangka Berfikir .....	21
BAB III .....	24
METODOLOGI PENELITIAN.....	24
3.1 Metode Penelitian .....	24
3.2 Tempat dan Waktu.....	25
3.3 Subjek Penelitian .....	25
3.4 Teknik Pengumpulan Data.....	27
3.5 Teknik Analisa Data .....	28
3.6 Jadwal Pelaksanaan.....	29
BAB IV .....	30
HASIL DAN PEMBAHASAN.....	30
4.1 Gambaran Umum Lokasi Penelitian .....	30
4.2 Hasil Penelitian.....	41
4.3 Pembahasan .....	54

BAB V.....	58
KESIMPULAN DAN SARAN.....	58
5.1    Kesimpulan.....	58
5.2    Saran.....	60
DAFTAR PUSTAKA .....	61
LAMPIRAN.....	63

## **DAFTAR TABEL**

Tabel 1. 1 Jadwal Pelaksanaan.....	29
Tabel 1. 2 Tabel Luas Wilayah .....	31
Tabel 1. 3 Tabel Desa .....	31

## DAFTAR GAMBAR

Gambar 1 Kerangka Berpikir.....	23
Gambar 2 Struktur Organisasi .....	33

## DAFTAR LAMPIRAN

Lampiran 1 Surat Penelitian.....	65
Lampiran 2 Surat Balasan Penelitian .....	66

## DAFTAR PUSTAKA

- Surjadi. H, 2009, *Pengembangan Kinerja Pelayanan Publik*, PT. Refika Aditama Bandung
- Pelayanan Publik*, Kabupaten Jeneponto , Tahun 2018
- Peraturan Bupati Deli Serdang Nomor 34 Tahun 2020 Tentang Kedudukan, Susunan Organisasi , Tugas dan fungsi Serta tata kerja Kabupaten Deli Serdang.
- <sup>1</sup>Surjadi. H, 2009, *Pengembangan Kinerja Pelayanan Publik*, PT. Refika Aditama Bandung
- Tjiptono, Fandy. *Pemasaran Jasa*. Andi Offset. Yogyakarta,2012.Hal.75.
- Syafi'i Antoni, *Bank Syariah dan Teori ke Praktek*, Cet.1 (Jakarta:Gema Insani,2001),hal,153
- Fandi Tjiptono, *Strategi Pemasaran, Cet,Ke-II* (Yogyakarta:Andi,2000) hal: 17
- Ismail Solihin, *Manajemen Strategi*, (Jakarta:Erlangga,2012) hal,24.
- Ernie Tisnawati Sule. Kurniawan Saefullah, *Pengantar Manajemen*, (Jakarta: Prenadamedia Group,2005),hal,132.
- Setiawan Hari Purnomo, *Manajemen Strategi: Sebuah Konsep Pengantar* (Jakarta: LP FE-UI.1999). [\(29desember2008\)](https://books.google.co.id)
- Saputra,Aldi.dan Novianta, Rulandari. "Analisis Startegi Peningkatan Penerimaan Pajak Hiburan Pada Badan Pendapatan Daerah DKI Jakarta Tahun 2019". Jurnal Pajak Vokasi(JUPASI) .1(2020):14-15.
- Dirgantoro,C.(2001).Manajemen Strategik :Konsep Kaus,dan Implementasi.Jakarta:Grasindo, h.7.
- Sugiarti,E.,Supratikta,H.dan Catio,M.(2022).Manajemen Strategi.Pamulang:Unpam Press,h.29.
- Yunus,E.(2016).Manajemen Strategis.Yogyakarta:Andi Offset,h.14.
- Wheelen,J.D.(2003). Manajemen Startegi. Yogyakarta : ANDI Yogyakarta,h.9-12.
- Adi, D K. (2001). *Kamus Praktis Bahasa Indonesia*. Surabaya: Fajar Mulya
- Lijan Poltak Sinambela, *Referensi Pelayanan Publik Teori, Kebijakan dan Implementasi* (Jakarta: Bumi Aksara, 2010),hal,3.
- Departemen Pendidikan Nasution, *Kamus Besar Bahasa Indonesia*,hal,12233.
- <sup>a</sup>2014),hal,135.
- Departemen Pendidikan Nasution, *Kamus Besar Bahasa Indonesia*,hal,12233.

- Djaenuri.(1998).Sistem Pelayanan Masyarakat.Jakarta:Rineka Cipta,h. 15.
- Pasolong,Harbani.(2010).Teori Administrasi Publik .Jakarta: Alfabeta,hal.85.
- Mahmudi.(2010).Manajemen Kinerja Sektor Publik.Yogyakarta:UPP STIM YKPN,Hal.223.
- Sinambela dan Poltak ,Lijan.(2014).Reformasi Pelayanan Publik.Jakarta: Bumi Akasara,Hal.14.
- Sinambela, Lijan Poltak. Dkk. ( 2011 ).Reformasi Pelayanan Publik. Jakarta:Bumi Aksara,h.6.
- <http://repository.umy.ac.id/bitstream/handle/123456789/35578/L.%20NASKAH%20PUBLIKASI.pdf?sequence=12&isAllowed=y>
- <https://media.neliti.com/media/publications/160055-ID-peran-camat-dalam-meningkatkan-kinerja-a.pdf>
- Nadila Rahmaditya/ Nomor 23 Tahun 2014/kinerja-camat
- Isnawati “*Strategi Kepemimpinan Camat Dalam Meningkatkan Pelayanan Publik Dikantor Kecamatan Gambut Kabupaten Banjar strategi*”  
Kecamatan Barambai Barito Kuala/pegawai/camat
- Sugiyono, “Metode Penelitian Kuantitatif, Kualitatif Dan R & D” (Bandung: Alfabeta, 2013)
- Sugiyono, 2010, *Metode Penelitian Pendidikan Pendekatan Kuantitatif,Kualitatif, dan R&D. Bandung: Alfabeta.*
- Suryabrata. (2010), *Metodologi Penelitian, Jakarta: Rajawali Press.*
- Aan Komariah dan Djam ‘an Satori, (2012), *Metode Penelitian Kualitatif*, Bandung: Alfabeta.

## **LAMPIRAN**

### **Lampiran 1**

#### **Pedoman Wawancara**

##### **Tangibles (Bentuk Fisik)**

1. Menurut anda apakah penampilan yang ada di Kecamatan sudah memenuhi kebutuhan dalam melakukan pelayanan kepada masyarakat?
2. Bagaimana aturan tentang pakaian dan atribut aparatur saat bertugas melayani masyarakat?
3. Apa saja alat bantu pelayanan yang digunakan?

##### **Reliability (Kehandalan)**

1. Apakah kemampuan kecermatan dari aparatur pemerintah dalam melakukan pelayanan sudah baik dilaksanakan?
2. Apa Strategi Camat dalam melakukan pembinaan terhadap aparatur pemerintah kecamatan deli tua ?
3. Pernahkah dilakukan pembinaan terhadap aparatur pemerintah kecamatan deli tua ?
4. Dalam bentuk apa pembinaan yang dilakukan oleh camat terhadap aparatur pemerintah kecamatan deli tua?

##### **Responsiveness (Daya Tanggap)**

1. Apakah aparatur pemerintah kecamatan deli tua menanggapi dengan baik terhadap keinginan masyarakat dalam memberikan pelayanan?
2. Apakah terdapat kendala dalam melakukan pembinaan terhadap aparatur pemerintah kecamatan deli tua?
3. Dalam bentuk apa kendala yang dihadapi dalam melakukan pembinaan aparatur pemerintah kecamatan deli tua?

##### **Assurance (Jaminan)**

1. Apakah Pelayanan di Kecamatan deli tua Melakukan pelayanan dengan tepat waktu?

2. Bagaimanakah solusi atau kebijakan baru yang dilakukan bapak camat dalam mengatasi kendala tersebut?
3. Apakah setelah dilakukan pembinaan terhadap aparatur pemerintah kecamatan deli tua dapat meningkatkan profesionalisme dalam menjalankan tugas?

**Emphaty (Empati)**

1. Apakah aparatur mengutamakan kepentingan dari masyarakat daripada kepentingan diri sendiri?
2. Bagaimana keramahan dan perhatian yang diberikan oleh aparatur pemerintah di kecamatan deli tua terhadap masyarakat?
3. Apakah Aparatur pemerintah melayani masyarakat dengan sopan santuk yang baik

## Lampiran 2

### Surat Izin Penelitian

**الجامعة الإسلامية في سومطرة الشمالية**  
**UNIVERSITAS ISLAM SUMATERA UTARA**  
**FAKULTAS ILMU SOSIAL DAN ILMU POLITIK**  
Jl. SM. Raja - Teladan Medan 20217

Nomor : 26/E/1.03/1/2024  
Lamp : -  
Hal : Izin Penelitian

Medan, 26 Jumadil Awal 1445H  
15 Januari 2024M

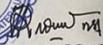
Kepada Yth : Bapak Camat Kecamatan Deli Tua  
Jalan. Deli Tua Pamah. No. 27  
Di  
Deli Serdang.

Assalamu'alaikum Wr.Wb./  
Dengan Hormat,  
Dekan Fakultas Ilmu Sosial dan Ilmu Politik Universitas Islam Sumatera Utara  
(Fisip UISU) Medan, dengan ini menerangkan bahwa :

Nama : Siti Nur Jannah Nasution  
Tpt Tgl Dan Lahir : Delitua, 22 September 2002  
NPM : 71200611029  
Program Studi : Ilmu Administrasi Negara

Adalah benar Mahasiswa FISIP UISU Medan yang akan melaksanakan Penelitian Skripsi berjudul : "Strategi Camat Dalam Meningkatkan Pelayanan Pada Masyarakat Melalui Pembinaan Aparatur Pemerintah Kecamatan Deli Tua Kabupaten Deli serdang" Untuk itu mohon kiranya kepada Bapak berkenan memberikan izin penelitian kepada Mahasiswa kami tersebut.

Demikian hal ini kami sampaikan atas kerjasama diucapkan terima kasih.

  
Wassalam  
Dekan,  
  
Ridwan Nasution, S.Sos,M.Kom.I

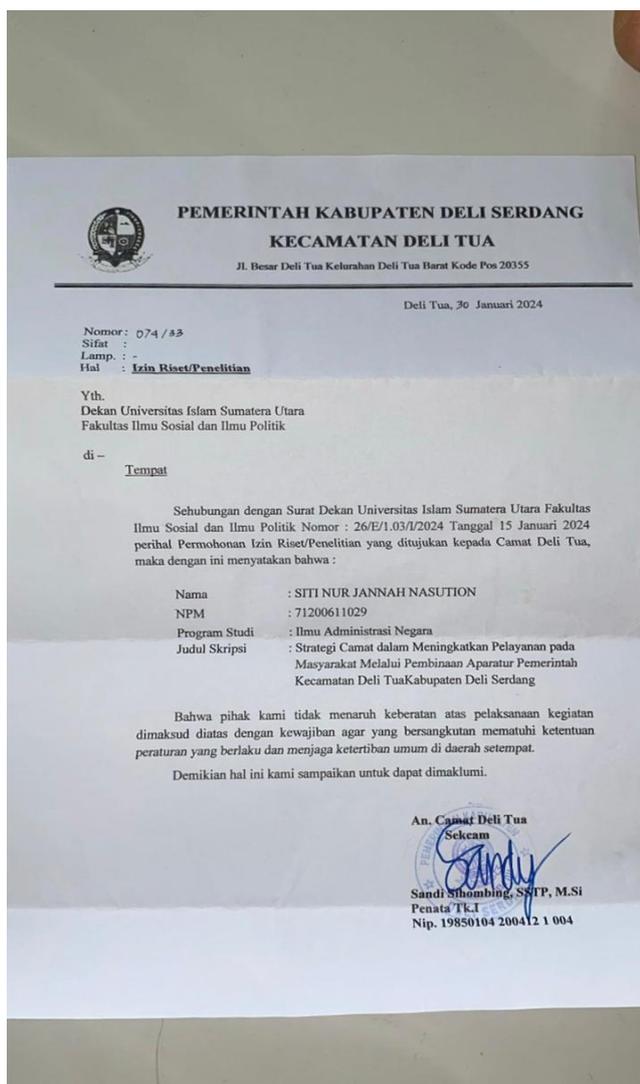
Tembusan :  
1. Yang bersangkutan  
2. Peringgal

Website : [fisip.uisu.ac.id](http://fisip.uisu.ac.id) - Email : [admin@fisip.uisu.ac.id](mailto:admin@fisip.uisu.ac.id)

## Lampiran 1 Surat Penelitian

### Lampiran 3

### Surat Balasan Penelitian



### Lampiran 2 Surat Balasan Penelitian

#### **Lampiran 4**

#### **Dokumentasi Dengan Bapak Camat**



**Lampiran 5**

**Dokumentasi dengan Kasubag Umum**



## Lampiran 6

### Dokumentasi dengan masyarakat



