

**IMPLEMENTASI PELAKSANAAN HUMAN RELATIONS DALAM MANAJEMEN
PELAYANAN PUBLIK DI KANTOR CAMAT MEDAN AREA**

SKRIPSI

*Diajukan sebagai Syarat untuk Melengkapi dan Memenuhi Syarat Untuk memperoleh
Gelar sarjana Ilmu Administrasi Negara Fakultas Ilmu Sosial Dan Ilmu Politik*

Oleh :

SUCI UTARI

NPM : 71190611017

Program Studi Ilmu Administrasi Negara



**FAKULTAS ILMU SOSIAL DAN ILMU POLITIK
UNIVERSITAS ISLAM SUMATERA UTARA
MEDAN
2024**

**IMPLEMENTASI PELAKSANAAN HUMAN RELATIONS DALAM MANAJEMEN
PELAYANAN PUBLIK DI KANTOR CAMAT MEDAN AREA**

SKRIPSI

*Diajukan sebagai Syarat untuk Melengkapi dan Memenuhi Syarat Untuk memperoleh
Gelar sarjana Ilmu Administrasi Negara Fakultas Ilmu Sosial Dan Ilmu Politik*

Oleh :

SUCI UTARI

NPM : 71190611017

Program Studi Ilmu Administrasi Negara



**FAKULTAS ILMU SOSIAL DAN ILMU POLITIK
UNIVERSITAS ISLAM SUMATERA UTARA
MEDAN
2024**

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

LEMBAR PENGESAHAN SKRIPSI

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 : Jumat
Tanggal : 29 Juni 2024
Pukul : 08.30 s/d Selesai
Tempat : Ruang Sidang Fisip UISU

PANITIA PENGUJI SKRIPSI

Ketua : Dekan FISIP UISU ()
Sekretaris : Plt. Ka. Prodi Ilmu Administrasi Negara ()
Pembimbing I : Mardiansyah, S.Sos.MM ()
Pembimbing II : Dra. Fauziah Dongoran, MA ()
Penguji I : Raden Deni Atmiral, S.Sos, M.AP ()
Penguji II : Dr. Dani Sintara, SH, MH ()

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

HALAMAN PERSTUJUAN SKRIPSI

JUDUL : **IMPLEMENTASI PELAKSANAAN
HUMAN RELATIONS DALAM
MANAJEMEN PELAYANAN
PUBLIK DI KANTOR CAMAT
MEDAN AREA**

NAMA : **SUCI UTARI**

NIM / NPM : **71190611017**

PROGRAM STUDI : **ILMU ADMINISTRASI NEGARA**

Disetujui Oleh

Pembimbing I

Pembimbing II

(Mardiansyah, S.Sos.MM)

(Dra. Fauziah Dongoran, MA)

DIKETAHUI OLEH
KETUA PROGRAM STUDI

DISETUJUI OLEH
DEKAN

(Mardiansyah, S.Sos.MM)

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

KATA PENGHANTAR

بِسْمِ اللَّهِ الرَّحْمَنِ الرَّحِيمِ

Assalamu'alaikum Wr.Wb

Segala puji dan syukur kita ucapkan kehadiran Allah SWT, karena berkat rahmat dan karunia-Nya sehingga penulis dapat menyelesaikan penelitian ini dengan baik. Sholawat serta salam tak lupa saya junjungkan kepada Nabi besar Muhammad SAW, keluarga, para sahabat, dan pengikut beliau hingga akhir zaman yang telah membawa dan menyebarkan ajaran Islam sebagai rahmatan lil'alamin. Penelitian berjudul " **IMPLEMENTASI PELAKSANAAN HUMAN RELATIONS DALAM MANAJEMEN PELAYANAN PUBLIK DI KANTOR CAMAT MEDAN AREA** " untuk memenuhi tugas akhir yaitu skripsi sebagai salah satu syarat dalam menyelesaikan pendidikan Program Sarjana (S1) pada program studi Ilmu Administrasi Negara di Fakultas Ilmu Sosial dan Ilmu Politik Universitas Islam Sumatera Utara.

Proses penyusunan skripsi ini tentunya tidak lepas dari bantuan dan dukungan dari berbagai pihak, oleh karena itu pada kesempatan ini penulis ingin menyampaikan ucapan terima kasih dan penghargaan yang tulus, kepada:

1. Kepada Bapak Ridwan Nasution, S.Sos, M.Kom.I , selaku Dekan Fakultas Ilmu sosial dan ilmu politik dan bapak Junadi Singarimbun S.sos, M.Si , Selaku wakil Dekan fakultas ilmu sosial dan Ilmu politik yang telah memberikan dukungan ,arahan dan fasilitas dan sarana sehingga studi saya dapat berjalan dengan lancar.
2. Kepada Bapak Mardiansyah, S.Sos.MM ,selaku Dosen Pembimbing I saya yang telah sabar memberikan Bimbingan, pengarahan dan masukan yang evaluatif dalam penyusunan tugas akhir skripsi ini.
3. Kepada Ibu Dra. Fauziah Dongoran, MA selaku dosen pembimbing II saya yang telah meluangkan waktu ditengah kesibukan beliau, yang memberikan kritik, saran dan pengarahan kepada Penulis dalam proses penulisan skripsi ini.
4. Para Dosen Program Studi Ilmu Administrasi Negara yang sangat berjasa dalam memberikan bekal ilmu, wawasan dan pengetahuan yang sangat luas. Dan Para Pimpinan / Staf Tata Usaha Fakultas Ilmu Sosial dan Ilmu Politik

Universitas Islam Sumatera Utara yang telah membantu dalam administrasi serta memberi masukan dan arahnya selama dibangku kuliah.

5. Untuk Kedua orang tua saya bapak Edi Navis, S.E dan ibu Tri Mulyanti , karena mereka berdualah skripsi ini saya persembahkan. Terimakasih atas segala kasih sayang dan dukungannya yang kalian berikan dalam membesarkan dan membimbing saya selama ini sehingga saya dapat terus berjuang dalam meraih mimpi dan cita-cita. Kesuksesan dan segala hal baik yang kedepannya akan saya dapatkan adalah karena untuk kalian berdua.
6. Buat adik saya M.Azhari terimakasih yang selalu mendukung dan memotivasi saya. Serta memberikan informasi dalam rangka penyusunan tugas akhir skripsi ini.
7. Untuk Kekasih saya yang bernama Pratu Andre Andrian Saputra yang telah dengan tulus membantu dan mendukung saya untuk terus berjuang menyelesaikan skripsi ini.
8. Terimakasih kepada Kepala Brista bapak Mansursyah, S.Sos, M.AP yang telah memberikan izin penelitian kepada penulis
9. Terimakasih kepada bapak Muhammad Ilfan, S.E dan Sekretaris Camat Medan Area bapak Yogi Prayoga ,S.IP serta staff di kantor camat Medan Area yang telah membantu saya dalam penelitian ini.
10. Untuk Rekan-rekan mahasiswa Fisip Kelas pegawai (Kak Imah, Bang Febri,Bang Fajri, Juli, Kak Feby, Bang Ghofur, Bang Marudut, Kak Ainun) terima kasih untuk kebersamaan, semangat,perjuangan kita dan dukungan kalian, serta semua kenangan yang telah kalian goreskan dalam hidup selama di bangku kuliah selama ini.

Penulis menyadari bahwa dalam penulisan skripsi ini masih terdapat banyak kekurangan . Kritik dan saran sangat diharapkan untuk kesempurnaan penelitian di masa mendatang. Semoga skripsi ini bermanfaat dan dapat digunakan sebagai tambahan informasi bagi semua pihak yang membutuhkan.

Wassalamu 'aalaikum Wr.Wb

Medan, 02 Juni 2024

Penulis

Suci Utari

DAFTAR ISI

LEMBAR PENGESAHAN SKRIPSI	
HALAMAN PERSTUJUAN SKRIPSI	
KATA PENGHANTAR.....	i
ABSTRAK	iv
ABSTRACT.....	v
DAFTAR ISI	vi
DAFTAR TABEL.....	viii
DAFTAR GAMBAR	ix
BAB I PENDAHULUAN	1
1.1 Latar Belakang Masalah	1
1.2 Rumusan Masalah	3
1.3 Batasan Masalah.....	4
1.4 Tujuan Penelitian.....	4
1.5 Manfaat Penelitian.....	4
BAB II URAIAN TEORITIS.....	6
2.1 Teori Penelitian.....	6
2.1.1 Pengertian Pelayanan Publik	6
2.1.2 Manajemen.....	10
2.1.3 Kantor Camat.....	13
2.1.4 Human Relations.....	18
2.1.5 Konsep Pemerintahan.....	24
2.1.6 Konsep Pemerintah	26
2.1.7 Konsep Organisasi	28
2.1.8 Kebijakan Publik.....	31

2.1.9	Koordinasi.....	33
2.1.10	Pemberdayaan Masyarakat	35
2.2	Penelitian Terdahulu	37
2.3	Kerangka Pemikiran.....	42
BAB III METODOLOGI PENELITIAN.....		44
3.1	Metode Penelitian.....	44
3.2	Tempat dan Waktu	44
3.3	Subjek Penelitian.....	44
3.4	Teknik Pengumpulan Data.....	45
3.5	Teknik Analisa Data.....	45
3.6	Uji Instumen / Uji Instumen.....	46
BAB IV HASIL DAN PEMBAHASAN.....		48
4.1	Gambaran Umum Lokasi Penelitian	48
4.1.1	Visi dan Misi Kecamatan Medan Area.....	48
4.1.2	Bentuk Kecamatan	50
4.1.3	Struktur Organisasi.....	50
4.1.4	Tugas Pokok Dan Fungsi.....	50
4.2	Hasil.....	62
4.3	Pembahasan	70
BAB V KESIMPULAN DAN SARAN.....		72
5.1	Kesimpulan.....	72
5.2	Saran	72
DAFTAR PUSTAKA		

DAFTAR TABEL

Tabel 2. 1 Penelitian Terdahulu.....	37
--------------------------------------	----

DAFTAR GAMBAR

Gambar 2. 1 Struktur Organisasi Kecamatan.....	14
Gambar 2. 2 Kerangka Pemikiran.....	42
Gambar 4. 1 Struktur Organisasi Kecamatan Medan Area	50

DAFTAR PUSTAKA

- Churniawan, Erifendi, 'BAB 2 KONSEP PEMERINTAHAN DAERAH DAN ASAS-ASAS PENYELENGGARAAN PEMERINTAHAN DAERAH', *Hukum Pemerintahan Daerah*, 2024, 24
- Dunggio, Swastiani, 'Pengaruh Budaya Organisasi Terhadap Kinerja Pegawai Di Kantor Camat Dungingi Kota Gorontalo', *Publik: Jurnal Manajemen Sumber Daya Manusia, Administrasi Dan Pelayanan Publik*, 7.1 (2020), 1–9
- Farida, Mery, 'Problematika Konsep Diskresi Dalam Penyelenggaraan Administrasi Pemerintahan Pasca Undang-Undang Cipta Kerja', *Jurnal Ilmiah Hukum Dan Hak Asasi Manusia*, 1.1 (2021), 11–20
- Indrawan, I Wayan Iwan, 'Penerapan Elektronik Kinerja (E-Kinerja) Terhadap Motivasi Kerja Pegawai Di Kantor Camat Klungkung', *Public Inspiration: Jurnal Administrasi Publik*, 6.1 (2021), 55–65
- Jaelani, Dian Iskandar, 'Manajemen Public Relations (Humas) Pendidikan Islam: Kajian Tematik Al Quran Dan Hadits', *Istawa: Jurnal Pendidikan Islam*, 3.2 (2019), 57–96
- Kelurahan, Di, Kampung Buyang, Kecamatan Mariso, Akbar Ramadhan, St Nurmaeta, and Amir Muhiddin, 'Peranan Human Relation Dalam Penyelenggaraan Program Pemerintahan Bidang Kemasyarakatan', 1 (2020)
- Kurniawati, Herlin Dwi, Elin Herlina, and Mujaddid Faruk, 'PENGARUH HUMAN RELATION DAN LINGKUNGAN KERJA TERHADAP ETOS KERJA PEGAWAI (Studi Pada Pegawai Dinas Kebudayaan Kepemudaan Dan Olahraga Kabupaten Ciamis)', 2023
- LUMEMPOW, VIOLA, JOHNNY POSUMAH, and HELLY KOLON DAM, 'Evaluasi Kinerja Pemerintah Desa Dalam Menjalankan Tugas Dan Fungsi (Studi Di Desa Kotamenara Kecamatan Amurang Timur Kabupaten Minahasa Selatan)', *Jurnal Administrasi Publik*, 7.103 (2021)
- Maduwu, Alni Susanti, 'PENGARUH KOORDINASI KERJA TERHADAP PRESTASI KERJA PEGAWAI DI KANTOR CAMAT TOMA KABUPATEN NIAS SELATAN', *Jurnal Ilmiah Mahasiswa Nias Selatan*, 5.2 (2022), 44–52

- Marande, Yunruth, 'Kualitas Pelayanan Publik Di Kantor Kelurahan Gebangrejo Kecamatan Poso Kota Kabupaten Poso', *Jurnal Ilmiah Administratie*, 8.1 (2020), 33–39
- Medan, Pemerintahan Kota, 'Peraturan Walikota Medan Nomor 53 Tahun 2018 Pasal 4' (Medan)
- NURCAHYANTO, YUSUF, 'PENGARUH HUMAN RELATION, KEPEMIMPINAN DAN LINGKUNGAN KERJA TERHADAP ETOS KERJA PADA PEGAWAI BPKAD KABUPATEN JEPARA' (UNISNU Jepara, 2021)
- Nurkholis, Andi, Erliyan Redy Susanto, and Suhenda Wijaya, 'Penerapan Extreme Programming Dalam Pengembangan Sistem Informasi Manajemen Pelayanan Publik', *J-SAKTI (Jurnal Sains Komputer Dan Informatika)*, 5.1 (2021), 124–34
- Olang, Yohanes Vande, 'Pengaruh Budaya Organisasi, Human Relation Dan Kompensasi Terhadap Kinerja Karyawan PT. Alam Sejati Surabaya.(The Influence of Organizational Culture, Human Relations and Compensation on Employee Performance at PT. Real Nature Surabaya)' (Universitas 17 Agustus 1945, 2022)
- Pulungan, Muhammad Fauzi, 'Analisis Efektivitas Kinerja Bidang Pembangunan Dan Pemberdayaan Masyarakat Pada Kantor Camat Medan Timur Kota Medan', 2021
- Ramadhan, Rydho Febri, and Vicka Tamaya, 'Standar Pelayanan Publik Di Masa Pandemi Covid-19: Studi Pelayanan Perpustakaan ITERA', *Jurnal Studi Ilmu Sosial Dan Politik*, 1.1 (2021), 57–66
- Rohman, Abd, and Dewi Citra Larasati, 'Standar Pelayanan Publik Di Era Transisi New Normal', *Reformasi*, 10.2 (2020), 526138
- Rusli, Herman, Mukhlis Mukhlis, Iskandar Abdul Samad, and Rahmad Nuthihar, 'Hikayat Pocut Muhammad: Konsep Pemerintahan Berbasis Kearifan Lokal (Hikayat Pocut Muhammad: The Concept of Governance Based on Local Wisdom)', *Indonesian Language Education and Literature*, 8.1 (2022), 158–72
- Sabirin, Akhmad, 'PELAKSANAAN FUNGSI-FUNGSI MANAJEMEN DI

KANTOR PERTANAHAN KABUPATEN HULU SUNGAI TENGAH
PROVINSI KALIMANTAN SELATAN' (Sekolah Tinggi Pertanian
Nasional, 2021)

Sape'i, Yayat Rukayat, 'Kombinasi Resiprokal Asas Rekognisi Dan Subsidiaritas
Pemerintahan Desa Dengan Konsep Pemerintahan Bergaya Wirausaha',
*Academia Praja: Jurnal Ilmu Politik, Pemerintahan, Dan Administrasi
Publik*, 4.1 (2021), 180–200

SARI LUBIS, SAHNIDA, 'PENGARUH KOORDINASI DAN
KEPEMIMPINAN TERHADAP KINERJA PEGAWAI DI KANTOR
CAMAT BATANG LUBU SUTAM KABUPATEN PADANG LAWAS'
(Fakultas Ekonomi, Universitas Islam Sumatera Utara, 2022)

Sellang, Kamaruddin, S Sos, D R H Jamaluddin, S Sos, and S I P Ahmad
Mustanir, *Strategi Dalam Peningkatan Kualitas Pelayanan Publik Dimensi,
Konsep, Indikator Dan Implementasinya* (Penerbit Qiara Media, 2022)

Sukmawati, Shara Ratna, Abubakar Iskandar, and Ade Heryati,
'PELAKSANAAN HUMAN RELATION DAN PUBLIC RELATION
UNTUK MEMBANGUN KERJASAMA DI KECAMATAN CARINGIN',
ADMINISTRATIE Jurnal Administrasi Publik, 3.1 (2020), 57–66

SUNIAWATI, N I L U H PUTU, 'PENGARUH HUMAN RELATION,
PENEMPATAN KERJA, DAN KOMITMEN ORGANISASI TERHADAP
KINERJA KARYAWAN PT. PELAYARAN WISATA LAUT VARUNA
SAKTI DENPASAR' (Universitas Mahasaraswati Denpasar, 2021)

Suryantoro, Bambang, and Yan Kusdyana, 'Analisis Kualitas Pelayanan Publik
Pada Politeknik Pelayaran Surabaya', *Jurnal Baruna Horizon*, 3.2 (2020),
223–29

Susianti, Susianti, 'Evaluasi Kebijakan Penegakan Disiplin Aparatut Sipil Negara
Di Kabupaten Pelalawan (Studi Kasus Di Kantor Camat Kecamatan Bandar
Petalangan)' (Universitas Islam Riau, 2022)

Syukran, Muhammad, Andi Agustang, Andi Muhammad Idkhan, and Rifdan
Rifdan, 'Konsep Organisasi Dan Pengorganisasian Dalam Perwujudan
Kepentingan Manusia', *Publik: Jurnal Manajemen Sumber Daya Manusia,
Administrasi Dan Pelayanan Publik*, 9.1 (2022), 95–103

- Utami, Ni Wayan Mia Septi, 'PENGARUH HUMAN RELATION, KECERDASAN EMOSIONAL DAN LINGKUNGAN KERJA TERHADAP KINERJA KARYAWAN LPD DESA ADAT KEROBOKAN BADUNG' (Universitas Mahasaraswati Denpasar, 2023)
- Wibisono, Satya Haprabu, 'Peran Camat Dalam Mengkoordinasikan Pemberdayaan Masyarakat Di Kantor Camat Bina Widya Kota Pekanbaru Tahun 2020 Menurut Undang-Undang' (Universitas Islam Riau, 2022)
- Wirijadinata, Jat Jat, 'Standar Pelayanan Publik Dalam Merealisasikan Akuntabilitas Kinerja Pemerintah', *Jurnal Wacana Kinerja: Kajian Praktis-Akademis Kinerja Dan Administrasi Pelayanan Publik*, 10.4 (2020), 59–70

LAMPIRAN

