

OPTIMALISASI PERAN KEPEMIMPINAN CAMAT UNTUK MENINGKATKAN KINERJA PEGAWAI DALAM MENINGKATKAN PELAYANAN PUBLIK DI KECAMATAN (STUDI KASUS KANTOR KECAMATAN GEBANG KABUPATEN LANGKAT SUMATERA UTARA)

Faldo Junayles Sianturi¹, Jonson Rajagukguk², Maringan Panjaitan³

Fakultas Ilmu Sosial dan Ilmu Politik, Universitas HKBP Nommensen

Email Korespondensi: faldo.sianturi@student.uhn.ac.id

Email: maringanpanjaitan@uhn.ac.id; jonson.rajagukguk@uhn.ac.id

ABSTRACT

This study aims to examine and analyze the role of sub-district leadership (Camat) in improving employee performance and optimizing public service delivery at the Gebang Sub-district Office, Langkat Regency. In the context of regional governance, the Camat plays a strategic role as the extension of the regency/city government, tasked with coordinating administration, community empowerment, and public services at the sub-district level. This research employs a qualitative approach, utilizing interviews, observations, and documentation as data collection techniques. The results of the study indicate that the Camat of Gebang applies a participative and transformational leadership style through open communication strategies, task delegation based on employee competence, and a humanistic and exemplary supervisory approach. These strategies effectively enhance employee discipline, motivation, and work quality, which directly contribute to improved public service performance. Nevertheless, several challenges remain, such as limited human resources, underutilization of technology, and a lack of innovation in service delivery. Therefore, adaptive, responsive, and collaborative leadership is essential to achieving effective and sustainable public service governance at the sub-district level

Keywords: Sub-District Leadership, Employee Performance, Public Services, Camat.

ABSTRAK

Penelitian ini bertujuan untuk mengkaji dan menganalisis peran kepemimpinan camat dalam meningkatkan kinerja pegawai serta mengoptimalkan pelayanan publik di Kantor Kecamatan Gebang, Kabupaten Langkat. Dalam konteks pemerintahan daerah, camat memiliki peran strategis sebagai perpanjangan tangan pemerintah kabupaten/kota untuk mengoordinasikan penyelenggaraan pemerintahan, pemberdayaan masyarakat, dan pelayanan publik di tingkat kecamatan. Penelitian ini menggunakan pendekatan kualitatif dengan teknik pengumpulan data melalui wawancara, observasi, dan dokumentasi. Hasil penelitian menunjukkan bahwa camat Gebang menerapkan gaya kepemimpinan partisipatif dan transformasional melalui strategi komunikasi yang terbuka, distribusi tugas berdasarkan kompetensi, serta pendekatan keteladanan dan humanistik dalam pengawasan. Strategi ini mampu meningkatkan kedisiplinan, motivasi, serta kualitas kerja pegawai, yang secara langsung berdampak pada meningkatnya mutu pelayanan publik. Namun demikian, terdapat beberapa kendala seperti keterbatasan sumber daya manusia, rendahnya pemanfaatan teknologi, dan belum optimalnya inovasi pelayanan. Oleh karena itu, kepemimpinan camat yang adaptif, responsif, dan kolaboratif menjadi kunci utama dalam menciptakan tata kelola pelayanan publik yang efektif dan berkelanjutan di tingkat kecamatan.

Kata kunci: Kepemimpinan Camat, Kinerja Pegawai, Pelayanan Publik, Kecamatan.

PENDAHULUAN

Peran penting kepemimpinan camat tercermin dalam penyelesaian berbagai masalah yang ada. Camat tak hanya berperan sebagai pemimpin administratif, namun juga sebagai penggerak yang mampu mengarahkan potensi sumber daya manusia di kecamatan demi mencapai tujuan pelayanan yang terbaik. Seorang pemimpin yang efektif perlu memiliki kemampuan untuk menginspirasi, memberikan arahan, dan mendorong para pegawai untuk bekerja sebaik mungkin. Di samping itu, tugas camat juga melibatkan pembentukan sistem kerja yang efektif, peningkatan kualifikasi pegawai dengan melalui program pelatihan, dan memastikan.

Camat adalah pemimpin dan koordinator penyelenggaraan pemerintahan di wilayah kerja kecamatan yang dalam pelaksanaan tugasnya memperoleh pelimpahan kewenangan pemerintahan dari Walikota untuk menangani sebagian urusan otonomi daerah, dan menyelenggarakan tugas umum pemerintahan. Dalam pelaksanaan tugasnya Camat diberikan wewenang pemerintahan untuk melaksanakan kewenangan yang diberikan oleh Walikota, kondisi ini tentunya sangat tergantung dari kewenangan yang dilimpahkan walikota kepada Camat. Kepemimpinan Camat dalam memberikan pelayanan dan pelaksanaan tugas umum pemerintahan serta pelaksanaan kewenangan yang dilimpahkan walikota kepadanya sangat penting agar dalam pelaksanaannya dapat berjalan dengan baik. Idealnya seorang Camat dalam memimpin harus memiliki kriteria diantaranya paham kondisi lapangan, dapat membuat peta permasalahan, menetapkan langkah konkrit terhadap permasalahan, dapat mendengar/menyaring pendapat orang lain, cepat mengambil keputusan, berkomunikasi dengan baik demikian juga koordinasi antar lembaga dan tahan terhadap koreksi. Berorientasi kemasa depan, membangkitkan partisipasi bawahan, berpandangan jangka panjang, memotivasi dengan baik dan bekerja efektif. Triyanto (2020:171). Ia bertindak sebagai koordinator dalam pelaksanaan pemerintahan di wilayah kecamatan dan berada di bawah bupati, serta bertanggung jawab kepadanya melalui sekretaris daerah kabupaten atau kota (sesuai dengan Peraturan Pemerintah No. 17 Tahun 2018 tentang Kecamatan). Camat memiliki peran penting sebagai pemimpin bagi pegawai kecamatan dan bawahannya dalam memberikan pelayanan publik yang berkualitas kepada masyarakat. Kualitas kepemimpinan yang baik sangat berpengaruh terhadap keberhasilan atau kegagalan organisasi kecamatan, baik dalam aspek pemerintahan maupun pembangunan.

Kedudukan Kecamatan dijelaskan pada pasal 221 UU No. 23 Th.2014 sebagai berikut:

- 1) Daerah kabupaten/kota membentuk Kecamatan dalam rangka meningkatkan koordinasi penyelenggaraan pemerintahan, pelayanan publik, dan pemberdayaan masyarakat Desa/kelurahan.
- 2) Kecamatan sebagaimana dimaksud pada ayat (1) dibentuk dengan Perda Kabupaten/Kota berpedoman pada peraturan pemerintah.
- 3) Rancangan Perda Kabupaten/Kota tentang pembentukan Kecamatan yang telah mendapatkan persetujuan bersama bupati/wali kota dan DPRD kabupaten/kota, sebelum ditetapkan oleh bupati/ wali kota disampaikan kepada Menteri melalui gubernur sebagai wakil Pemerintah Pusat untuk mendapat persetujuan.

Jadi Kecamatan dibentuk dalam rangka meningkatkan koordinasi penyelenggaraan pemerintahan artinya dengan adanya Kecamatan, Camat sebagai pimpinan tertinggi di Kecamatan harus dapat mengkoordinasikan semua urusan pemerintahan di Kecamatan, kemudian juga Camat harus memberikan pelayanan publik di Kecamatan dan juga pemberdayaan masyarakat Desa/Kelurahan.

Para pemimpin dalam melaksanakan kepemimpinan pada sebuah organisasi dituntut melaksanakan peran kepemimpinan untuk meningkatkan kemampuan sumber daya manusia agar dapat lebih efektif dalam melaksanakan tugas dan tanggung jawabnya sebagai pelaksana administrasi dalam sebuah organisasi. Untuk mempengaruhi sumberdaya pegawai kearah pencapaian tujuan, tidak semudah apa yang dibayangkan, karena sumber daya pegawai memiliki karakteristik yang berbeda-beda, sehingga membutuhkan gaya kepemimpinan seorang pemimpin untuk menggerakkannya. Gaya kepemimpinan

merupakan norma perilaku yang digunakan oleh seseorang pada saat orang tersebut mencoba mempengaruhi perilaku orang lain (Thoha, 2004: 51). Hersey dan Blanchard (1982) menyatakan bahwa gaya kepemimpinan merupakan pola-pola perilaku konsisten yang mereka terapkan dalam bekerja dengan melalui orang lain seperti dipersepsikan orang-orang.

Menurut penelitian Nasarudin (2021), seorang camat harus memiliki jiwa kepemimpinan dan motivasi kerja yang tinggi untuk memulai proses pembangunan di kecamatan. Jiwa kepemimpinan ini akan berdampak pada tingkat disiplin kerja seseorang, yang sebenarnya merupakan potensi yang dimiliki individu. Namun, tidak semua orang bersedia untuk mengoptimalkan seluruh potensi yang dimiliki, oleh karena itu diperlukan dorongan agar setiap pegawai memanfaatkan potensi mereka sepenuhnya.

Menurut Penelitianl Akayl, Johannis E. Kaawoan2, Fanley N. Pangemanan3(2021:4) Upaya penyedia layanan untuk menciptakan kepuasan bagi penerima layanan merupakan hal yang penting. Jika layanan yang diterima sesuai dengan harapan penerima, maka dapat dikatakan bahwa pemberi layanan memiliki kualitas yang baik. Kemudian menurut Tjiptono (2007:4), kualitas adalah kondisi yang dinamis yang dipengaruhi oleh produk, jasa, manusia, proses, dan lingkungan yang memenuhi harapan. Oleh karena itu, kualitas pelayanan dapat dipahami sebagai usaha untuk memenuhi kebutuhan dan keinginan konsumen serta menyampaikannya dengan tepat sesuai harapan mereka. Untuk menilai kualitas pelayanan, dapat dilakukan dengan membandingkan persepsi konsumen terhadap pelayanan yang diterima dengan pelayanan yang mereka harapkan. Masyarakat akan merasa puas jika mereka mendapatkan pelayanan yang berkualitas. Lalu pada penelitian Moenir(2007:204) menyatakan bahwa pelayanan yang efektif adalah layanan berkualitas yang cepat, menyenangkan, bebas dari kesalahan, dan mengikuti prosedur yang telah ditetapkan sebelumnya. Dengan demikian, kualitas pelayanan harus memenuhi harapan pelanggan dan memuaskan kebutuhan mereka.

Berdasarkan Umar (2003:21), pelayanan secara umum mencakup memberikan kepuasan kepada individu dengan menyediakan kemudahan dan memenuhi keperluan mereka. Pelayanan publik merupakan aspek penting dalam upaya pemerintah memenuhi kebutuhan serta harapan masyarakat. Mutu pelayanan masyarakat yang optimal tak hanya mencerminkan capaian pemerintah, melainkan turut menjadi penanda keberhasilan upaya pembangunan lokal. Kantor kecamatan adalah garda terdepan pemerintahan setempat yang memegang peran penting dalam memberikan pelayanan langsung kepada masyarakat. Meskipun demikian, kendala dalam merawat layanan publik seperti birokrasi yang rumit, rendahnya keahlian staf, dan kurangnya sinkronisasi antara pihak terlibat, sering mengganggu pencapaian layanan yang berkualitas dan produktif.

Kecamatan Gebang, Kabupaten Langkat, merupakan salah satu wilayah yang memiliki tantangan tersendiri dalam memberikan pelayanan kepada masyarakat, terutama terkait dengan keberagaman kebutuhan masyarakat yang semakin kompleks. Berdasarkan pengamatan awal, terdapat beberapa kendala dalam pelaksanaan pelayanan publik, seperti kurangnya pemanfaatan teknologi dalam pelayanan, rendahnya disiplin kerja pegawai, dan kurangnya inovasi dalam memenuhi kebutuhan masyarakat. Dalam konteks ini, kepemimpinan camat menjadi elemen penting dalam menciptakan sinergi antar pegawai, mengatasi kendala yang ada, dan meningkatkan kualitas pelayanan kepada masyarakat. Kecamatan Gebang adalah salah satu dari kecamatan yang ada di kabupaten langkat, Sumatera Utara, Indonesia. Adapun jumlah penduduk pada tahun 2024 sekitar 51.017 jiwa.

Peran kepemimpinan camat dalam meningkatkan kinerja pegawai menunjukkan bahwa rendahnya tingkat kehadiran camat serta kurangnya motivasi atau arahan yang diberikan kepada pegawai berdampak negatif. Hal ini terlihat dari pelaksanaan pekerjaan yang cenderung lambat, sehingga banyak tugas yang tidak dapat diselesaikan tepat waktu. Selain itu, suasana kantor yang kondusif belum tercipta, ditandai dengan kurangnya hubungan yang harmonis antara atasan dan bawahan, serta antar sesama pegawai. Akibatnya, pegawai belum mampu melaksanakan kinerjanya sesuai dengan tugas pokok dan fungsi yang telah ditetapkan, yang disebabkan oleh rendahnya disiplin dan tanggung jawab pegawai dalam bekerja. Tujuan seorang pemimpin adalah untuk mencapai sasaran organisasi, sementara tujuan

bawahan adalah memenuhi harapan dan kebutuhan hidup mereka. Hal ini menunjukkan adanya perbedaan yang signifikan antara tujuan pemimpin dan bawahan. Oleh karena itu, diperlukan gaya kepemimpinan yang mampu menyelaraskan perbedaan tersebut. Rizki Maulida (2021:17).

Oleh karena itu, penelitian ini akan mengkaji peran kepemimpinan camat dalam meningkatkan pelayanan publik di Kecamatan Gebang. Fokus penelitian ini adalah untuk memahami bagaimana strategi kepemimpinan camat dapat mengoptimalkan fungsi pegawai serta menciptakan pelayanan publik yang lebih responsif, transparan, dan berkualitas. Penelitian ini diharapkan dapat memberikan gambaran yang komprehensif tentang pengaruh kepemimpinan terhadap kinerja pelayanan publik serta menawarkan solusi yang aplikatif bagi peningkatan pelayanan di tingkat kecamatan. Hal ini memotivasi penelitian ini untuk memilih masalah ini dengan merumuskan judul sebagai berikut: "Peran Kepemimpinan camat dalam meningkatkan pelayanan dan pengoptimalan fungsi pegawai dalam pelayanan publik: Studi kasus di Kantor Kecamatan Gebang, Kabupaten Langkat".

METODE

Metode yang diterapkan dalam penelitian ini adalah metode kualitatif. Penelitian ini mengadopsi pendekatan kualitatif, yang menurut Creswell (2019:29) didefinisikan sebagai: "Proses penelitian yang bertujuan untuk memahami fenomena yang berlandaskan pada tradisi penelitian dengan metode tertentu, yang fokus pada permasalahan manusia atau masyarakat. Peneliti menciptakan gambaran yang kompleks dan menyeluruh, menganalisis kata-kata, menyajikan pandangan informan secara mendetail, serta melakukan penelitian dalam konteks alami.

PEMBAHASAN

Pengertian Kepemimpinan

Menurut Wahjosumidjo (2005: 17) kepemimpinan di terjemahkan ke dalam istilah sifat-sifat, perilaku pribadi, pengaruh terhadap orang lain, interaksi, hubungan kerja sama antarperan, kedudukan dari satu pola-pola, jabatan administratif, dan persuasif, dan persepsi dari lain-lain tentang legitimasi pengaruh. Miftah Thoha (2010: 9) kepemimpinan adalah kegiatan untuk memengaruhi perilaku orang lain, atau seni memengaruhi perilaku manusia baik perorangan maupun kelompok. Menurut (Syafarudin, 2012:47) menjelaskan bahwa kepemimpinan adalah kemampuan untuk memperoleh tindakan dengan melalui orang lain dengan kepercayaan dan kerja sama. Menurut Yamin dan Maisah (2010:74) kepemimpinan adalah proses mempengaruhi yang dilakukan oleh seseorang dalam mengelola anggota kelompoknya untuk mencapai tujuan organisasi.

Berdasarkan pengertian kepemimpinan di atas, dapat disimpulkan bahwa kepemimpinan adalah tindakan melalui pengaruh terhadap individu atau kelompok untuk dapat menghasilkan kerja sama, mengelola anggota dan mendorong upaya agar mencapai tujuan organisasi

Peran Kepemimpinan

Menurut Hadari Nawawi, Kepemimpinan memiliki peran yang dapat dijabarkan sebagai berikut

- 1) Instruktif, adalah komunikasi bersifat satu arah, dengan kemampuan untuk mempengaruhi orang lain agar mau mengikuti pemimpin dan tergantung kepada pemimpinnya.
- 2) Konsultatif, Dalam konsultatif kepemimpinan bersifat dua arah meskipun pelaksana bergantung kepada pemimpinnya.
- 3) Partisipatif. Berwujud hubungan pelaksanaan hubungan manusia yang efektif antara pemimpin dan orang yang dipimpinnya.

Dengan begitu dapat disimpulkan peran dari kepemimpinan adalah alasan yang penting untuk mencapai visi misi dan tujuan suatu organisasi dengan bersifat mempengaruhi individu dan kelompok agar mau mengikuti pemimpin untuk mencapai tujuan organisasi.

Jenis-jenis Kepemimpinan

Jenis-jenis kepemimpinan menurut Kurt Lewin (1939), yaitu :

Penerbit:

LKISPOL (Lembaga Kajian Ilmu Sosial dan Politik)

redaksigovernance@gmail.com // admin@lkispol.or.id

1. **Kepimpinan Otokratis**
Pemimpin otokratis mengambil keputusan sendiri tanpa melibatkan bawahan. Gaya ini cocok untuk situasi darurat, tetapi dapat menekan kreativitas dan motivasi tim.
2. **Kepemimpinan Demokratis**
Pemimpin melibatkan bawahan dalam pengambilan keputusan. Gaya ini meningkatkan partisipasi, kerja sama, dan kepuasan tim.
3. **Kepemimpinan Laissez-Faire**
Pemimpin memberikan kebebasan penuh kepada bawahan untuk mengambil keputusan. Gaya ini cocok untuk tim yang sangat kompeten dan mandiri, tetapi bisa mengakibatkan kurangnya arahan.

Gaya-Gaya Kepemimpinan

Menurut Hasibuan (2016:170), Gaya Kepemimpinan adalah upaya seorang pemimpin untuk mempengaruhi perilaku bawahannya dengan tujuan merangsang semangat kerja, meningkatkan kepuasan kerja, dan produktivitas karyawan sehingga mencapai tujuan organisasi yang optimal. Menurut Heidjrachman dan Husnan dalam Frengky Basna (2016:320), gaya kepemimpinan mencerminkan filsafat, keterampilan, dan sikap pemimpin dalam dunia politik. Model kepemimpinan adalah corak tingkah laku yang direka bentuk untuk menyelaraskan matlamat organisasi dengan matlamat individu bagi mencapai matlamat tertentu. Thoha (2013:49) mengemukakan bahwa Gaya Kepemimpinan adalah norma perilaku yang diterapkan seseorang ketika berupaya memengaruhi tingkah laku orang lain sesuai dengan pandangannya. Rivai (2014:42) menggambarkan bahwa Gaya Kepemimpinan adalah sekelompok karakteristik yang dipergunakan oleh para pemimpin untuk mempengaruhi para bawahan guna mencapai tujuan organisasi, atau bisa juga dinyatakan sebagai kumpulan perilaku dan strategi yang disukai dan sering digunakan oleh seorang pemimpin.

Pengertian Pelayanan Publik

Pelayanan publik adalah suatu metode yang melibatkan berbagai upaya yang dilakukan oleh lembaga pemerintah atau organisasi lain untuk memenuhi kebutuhan dan kepentingan masyarakat dengan cara yang transparan. Tujuan utamanya adalah untuk menyediakan standar yang jelas dalam layanan publik, sehingga informasi dapat diakses dengan mudah oleh masyarakat. Ini memastikan bahwa syarat, prosedur, biaya, dan waktu yang diperlukan untuk mendapatkan layanan dapat diukur dan dipahami tanpa menyulitkan masyarakat, serta mendorong partisipasi aktif masyarakat dalam pelaksanaan layanan tersebut.

Menurut Undang-Undang Nomor 25 Tahun 2009 tentang Pelayanan Publik, pelayanan publik adalah kegiatan atau rangkaian kegiatan dalam rangka pemenuhan kebutuhan pelayanan sesuai dengan peraturan perundang-undangan bagi setiap warga negara dan penduduk atas barang, jasa, dan/atau pelayanan administratif yang disediakan oleh penyelenggara pelayanan publik. Dalam pandangan A. S. Moenir (1995:7), pelayanan publik ialah usaha yang dilakukan oleh kelompok, individu, atau birokrasi untuk membantu masyarakat mencapai tujuan tertentu. Sementara itu, menurut Sawir (2021:86), pelayanan publik dapat dijelaskan sebagai memberikan layanan kepada orang atau masyarakat yang memiliki kepentingan pada organisasi tersebut sesuai dengan aturan dan prosedur yang telah ditetapkan. Seperti yang telah dijelaskan sebelumnya, pemerintahan pada dasarnya adalah menjalankan tugas pelayanan kepada masyarakat. Dari pendapat yang beraneka tentang pelayanan publik tersebut, dapat disarikan bahwa pelayanan publik merupakan usaha untuk memenuhi kebutuhan dan kepentingan warga dengan cara yang baik, terbuka, serta bermutu dan sesuai dengan aturan pemerintah.

Prinsip Pelayanan Publik

Secara umum, prinsip-prinsip utama yang terdapat dalam pemerintahan yang menerapkan prinsip Good Governance (Dwiyanto, 2021) meliputi akuntabilitas, transparansi, tanggung jawab, partisipasi,

Penerbit:

LKISPOL (Lembaga Kajian Ilmu Sosial dan Politik)

redaksigovernance@gmail.com/admin@lkispol.or.id

135

Indexed



SINTA 5

PKP|INDEX



dan efisiensi. Beberapa pihak juga menambahkan dua unsur tambahan, yaitu kompetensi manajemen dan hak asasi manusia. Namun, inti dari definisi Good Governance adalah adanya pemerintahan yang bersih, yang berarti bebas dari praktik KKN (kolusi, korupsi, dan nepotisme). Tanpa pemberantasan KKN, konsep good governance tidak dapat terwujud. Good governance menekankan pentingnya akuntabilitas publik dan transparansi, serta menuntut birokrasi yang bersih, bertanggung jawab, profesional, dan mendukung perkembangan ekonomi pasar yang sehat, adil, dan kompetitif (Cahyono & Indartuti, 2023). Oleh karena itu, penerapan prinsip good governance menjadi elemen penting dalam sistem administrasi publik. Penyelenggaraan good governance dapat dilakukan melalui sinergi antara manajemen sektor publik, sektor swasta, dan masyarakat, yang saling berinteraksi dan berkoordinasi untuk menjalankan peran dan fungsi masing-masing dengan baik (Erfan Hidayat¹, Teguh Pramono², Imam Fachruddin³, Fendy Artha prissando^{2023:33}).

Faktor Yang Mempengaruhi Pelayanan Publik

Berikut ada beberapa faktor yang dapat mempengaruhi pelayanan publik menurut Rudi Rinaldi (2012:30) yaitu :

- Kurangnya kesadaran di kalangan pegawai terhadap tugas dan tanggung jawab mereka menyebabkan mereka bekerja dan melayani dengan sembarangan, sementara orang yang menunggu hasil kerja mereka merasa cemas. Hal ini mengakibatkan kurangnya disiplin kerja yang jelas.
- Pendapatan pegawai yang tidak cukup untuk memenuhi kebutuhan hidup dasar membuat mereka merasa tidak nyaman saat bekerja. Akibatnya, pegawai berusaha mencari sumber pendapatan tambahan selama jam kerja, misalnya dengan "menjual" jasa pelayanan.
- Pegawai tidak memiliki kemampuan yang memadai untuk melaksanakan tugas yang diberikan, sehingga hasil kerja mereka tidak memenuhi standar yang telah ditetapkan.
- Ketiadaan fasilitas pelayanan yang memadai menyebabkan pekerjaan menjadi lambat, banyak waktu yang terbuang, dan penyelesaian masalah tertunda.
- Keterlambatan dalam pelayanan publik tidak hanya disebabkan oleh cara pelayanan yang kurang baik di tingkat bawah, tetapi juga oleh buruknya tata kerja dalam organisasi. Pandangan dan sikap organisasi birokrasi berkontribusi pada masalah ini.
- Sistem, prosedur, dan metode kerja yang ada tidak memadai, sehingga mekanisme kerja tidak berjalan sesuai harapan.
- Keterlambatan dalam pelayanan publik tidak hanya disebabkan oleh cara pelayanan yang kurang baik di tingkat bawah, tetapi juga oleh buruknya tata kerja dalam organisasi. Pandangan dan sikap organisasi birokrasi berkontribusi pada masalah ini.

Indikator Pelayanan Publik

Ada empat indikator menurut Bambang Suryantoro & Yan Kusdyana (2020:225) yaitu:

- Tangible mengacu pada elemen fisik dan material dari layanan yang dapat dilihat, dirasakan, dan dievaluasi oleh masyarakat atau pelanggan.
- Reliability adalah kemampuan untuk menyediakan layanan yang dijanjikan secara konsisten dan tepat.
- Responsiveness adalah kemampuan untuk menanggapi permintaan, pertanyaan, dan keluhan dengan cepat dan efisien.
- Assurance merujuk pada tingkat kepercayaan yang diberikan kepada masyarakat bahwa petugas memiliki kompetensi, pengetahuan, dan keterampilan untuk memberikan layanan yang berkualitas.
- Empathy adalah kemampuan untuk memahami dan merasakan kebutuhan, perasaan, serta perspektif orang lain.

Pengertian Kinerja

Kinerja adalah ukuran atau evaluasi terhadap hasil atau prestasi seseorang, kelompok, atau organisasi dalam mencapai tujuan atau target tertentu. Menurut Rizky Maulida (2021:31) Kinerja adalah istilah yang terpopuler didalam manajemen yang mana kinerja didefinisikan dengan istilah kerja, prestasi kerja, dan pemformance.

Setiap karyawan dalam suatu organisasi diharapkan untuk memberikan kontribusi yang positif melalui kinerja yang baik, karena kinerja keseluruhan organisasi sangat bergantung pada kinerja individu pegawainya (Gibson, et al., 1995:364). Kinerja itu sendiri merupakan ukuran seberapa baik pegawai memenuhi persyaratan pekerjaan dengan cara yang efisien dan efektif (Simamora, 2006:34). Kinerja pegawai dapat diartikan sebagai prestasi kerja, yaitu perbandingan antara hasil yang nyata dan standar kerja yang telah ditetapkan oleh organisasi. Selain itu, Robbins (2008) menjelaskan bahwa kinerja adalah hasil yang dicapai oleh pegawai dalam pekerjaannya berdasarkan kriteria tertentu yang berlaku untuk pekerjaan tersebut

Mangkunegara (2004: 67) mendefinisikan kinerja sebagai hasil dari pekerjaan yang dicapai oleh seorang pegawai, baik dari segi kualitas maupun kuantitas, dalam melaksanakan tugas yang sesuai dengan tanggung jawab yang telah diberikan kepadanya.

Dalam kamus bahasa Indonesia dikemukakan arti kinerja sebagai berikut:

- a) Sesuatu yang dicapai
- b) Prestasi yang diperlihatkan
- c) Kemampuan kerja

Pengertian kinerja merupakan gambaran mengenai tingkat pencapaian pelaksanaan suatu program kegiatan atau kebijakan dalam mewujudkan sasaran, tujuan visi dan misi organisasi yang dituangkan melalui perencanaan strategi .

Adapun tujuan kinerja pegawai menurut Rivai (2009:549):

1. Untuk perbaikan hasil kinerja pegawai, baik secara kualitas ataupun kuantitas.
2. Memberikan pengetahuan baru dimana akan membantu pegawai dalam memecahkan masalah yang kompleks, dengan serangkaian aktifitas yang terbatas dan teratur, melalui tugas sesuai tanggung jawab yang diberikan organisasi.
3. Memperbaiki hubungan antar personal pegawai dalam aktivitas kerja dalam organisasi

Faktor-Faktor dalam Kinerja

Kinerja dipengaruhi oleh berbagai faktor (Gibson, et al., 1995:375), antara lain:

1. Faktor individu, yaitu kemampuan dan keterampilan (mental dan fisik), latar belakang (pengalaman, keluarga, dst), dan demografis (umur, asal usul, dll).
2. Faktor organisasi, adalah sumber daya, kepemimpinan, imbalan (kompensasi), struktur organisasi, dan deskripsi pekerjaan (job description).
3. Faktor psikologis, ialah persepsi, sikap, kepribadian, pola belajar, dan motivasi.

Pengertian pegawai

Menurut Hasibuan (2007) pegawai adalah setiap orang yang bekerja dengan menjual tenaganya (fisik dan pikiran) kepada perusahaan dan memperoleh balas jasa yang sesuai dengan perjanjian. Sedangkan Menurut Widjaja, A (2006) mengatakan bahwa pegawai adalah merupakan tenaga kerja manusia jasmani maupun rohani (mental dan pikiran) yang senantiasa dibutuhkan oleh karena itu menjadi salah satu modal pokok dalam usaha kerja sama untuk mencapai tujuan tertentu (organisasi). selanjutnya pegawai adalah orang-orang yang dikerjakan dalam suatu badan tertentu, baik dilembaga-lembaga pemerintahan maupun dalam badan-badan usaha. Sedangkan menurut kamus bahasa Indonesia pegawai merupakan orang yang bekerja pada satu lembaga (kantor, perusahaan) dengan mendapatkan gaji (upah).

Menurut Suharno (2008), pegawai adalah individu yang ditugaskan sebagai tenaga kerja dalam

suatu perusahaan untuk melaksanakan operasional perusahaan. Mereka bekerja dengan imbalan gaji dan berperan sebagai penggerak utama dalam setiap organisasi. Tanpa keberadaan pegawai, organisasi dan sumber daya lainnya tidak akan memiliki arti yang signifikan. Faktor-faktor ini sangat berpengaruh terhadap produktivitas, kualitas kerja, disiplin, serta loyalitas pegawai terhadap perusahaan.

Berdasarkan penjelasan di atas, pegawai dianggap sebagai aset utama dalam suatu organisasi, baik di sektor pemerintah maupun swasta. Pegawai diakui sebagai modal penting karena keberhasilan organisasi dalam mencapai tujuannya sangat bergantung pada pegawai yang menjalankan tugas-tugas di dalamnya. Pegawai yang telah menginvestasikan tenaga dan pikirannya dalam melaksanakan tugas atau pekerjaan, baik di organisasi pemerintah maupun swasta, akan menerima imbalan sebagai penghargaan atas kontribusi mereka. Selain itu, hal ini juga berpengaruh besar terhadap kualitas kerja, disiplin, dan loyalitas pegawai.

Pengertian Kecamatan

Kecamatan adalah satuan wilayah administratif di bawah kabupaten atau kota dalam sistem pemerintahan Indonesia. Kecamatan dipimpin oleh seorang camat yang merupakan pejabat pemerintah daerah. Camat bertugas untuk menjalankan sebagian urusan pemerintahan yang dilimpahkan oleh bupati atau wali kota.

Kecamatan biasanya terdiri atas beberapa desa atau kelurahan. Fungsi utama kecamatan adalah sebagai penghubung antara pemerintahan kabupaten/kota dengan desa/kelurahan, serta sebagai pusat koordinasi administrasi, pelayanan publik, dan pembangunan di wilayahnya.

Tugas dan Wewenang Kecamatan

Kecamatan merupakan salah satu unit pemerintahan di bawah kabupaten atau kota yang memiliki peran penting dalam penyelenggaraan pemerintahan dan pelayanan publik. Sebagai jembatan antara pemerintah daerah dan masyarakat, kecamatan bertugas untuk memastikan bahwa program-program pembangunan dan pelayanan dapat dijalankan dengan baik. Berikut adalah penjelasan mengenai tugas dan wewenang kecamatan:

- a. Mengkoordinasikan kegiatan pemberdayaan masyarakat.
- b. Mengkoordinasikan upaya penyelenggaraan ketentraman dan ketertiban umum.
- c. Mengkoordinasikan penerapan dan penegakan peraturan perundangundangan.
- d. Mengkoordinasikan pemeliharaan prasarana dan fasilitas umum.
- e. Mengkoordinasikan penyelenggaraan kegiatan pemerintahan di tingkatkecamatan.
- f. Membina penyelenggaraan pemerintahan desa dan/atau kelurahan.
- g. Melaksanakan pelayanan masyarakat yang menjadi ruang lingkuptugasnya dan/atau yang belum dapat dilaksanakan pemerintahan desadan kelurahan.
- h. Melaksanakan tugas-tugas lain yang diberikan oleh Bupati sesuai tugasdan fungsinya.

Sumber Daya Kecamatan Gebang

Kecamatan Gebang merupakan salah satu kecamatan yang terletak di Provinsi Sumatera Utara dan memiliki berbagai destinasi wisata menarik untuk dikunjungi. Hal ini menjadikan Kecamatan Gebang memiliki potensi besar untuk mengembangkan objek wisata. Salah satu objek wisata yang memiliki potensi untuk dikembangkan berada di Desa Pasar Rawa. Kegiatan pengabdian ini bertujuan untuk meningkatkan pemahaman masyarakat Desa Pasar Rawa mengenai peran dan fungsi Mangrove sebagai daya tarik wisata. Potensi wisata pantai di daerah ini akan mampu menarik pengunjung jika direncanakan dengan memperhatikan keamanan dan kenyamanan pengunjung, tanpa merusak ekosistem yang ada. Kecamatan Gebang di Kabupaten Langkat memiliki berbagai sumber daya yang berkontribusi pada kehidupan masyarakat dan perekonomian daerah. Sumber daya ini mencakup aspek alam, ekonomi, dan sosial yang saling mendukung.

Sumber Daya Alam: Kecamatan Gebang memiliki kekayaan sumber daya alam, termasuk lahan

pertanian, hutan mangrove, dan sumber daya perairan. Lahan pertanian di daerah ini sangat subur, memungkinkan masyarakat untuk melakukan berbagai kegiatan pertanian. Komoditas utama yang dihasilkan meliputi padi, palawija, sayuran, dan buah-buahan. Hutan mangrove yang terdapat di pesisir juga memiliki peran penting dalam menjaga keseimbangan ekosistem, melindungi garis pantai dari abrasi, serta menjadi habitat bagi berbagai spesies flora dan fauna.

Pertanian dan Perkebunan: Sektor pertanian merupakan salah satu pilar utama perekonomian di Kecamatan Gebang. Masyarakat banyak terlibat dalam budidaya tanaman pangan, seperti padi, jagung, dan kedelai, serta tanaman hortikultura. Selain itu, perkebunan kelapa sawit dan karet juga menjadi sumber pendapatan yang signifikan bagi masyarakat. Dengan adanya teknologi pertanian yang semakin berkembang, diharapkan produktivitas pertanian dapat meningkat, sehingga memberikan dampak positif bagi kesejahteraan masyarakat.

Perikanan: Keberadaan sungai dan perairan di Kecamatan Gebang memberikan peluang bagi sektor perikanan. Masyarakat memanfaatkan sumber daya perairan untuk menangkap ikan, baik secara tradisional maupun melalui budidaya ikan. Sektor perikanan ini tidak hanya menyediakan sumber protein bagi masyarakat, tetapi juga menjadi sumber pendapatan yang penting.

Sumber Daya Manusia: Masyarakat Kecamatan Gebang memiliki potensi sumber daya manusia yang beragam. Dengan berbagai keterampilan dan pengetahuan yang dimiliki, masyarakat dapat berkontribusi dalam pengembangan ekonomi lokal. Pendidikan dan pelatihan yang tepat dapat meningkatkan keterampilan masyarakat, sehingga mereka dapat berpartisipasi lebih aktif dalam berbagai sektor, termasuk pertanian, perikanan, dan pariwisata.

Pariwisata: Potensi wisata di Kecamatan Gebang, seperti pantai dan hutan mangrove, memiliki peluang besar untuk dikembangkan. Dengan pengelolaan yang baik, objek wisata ini dapat menarik wisatawan, baik lokal maupun mancanegara. Pengembangan sektor pariwisata tidak hanya akan meningkatkan pendapatan daerah, tetapi juga menciptakan lapangan kerja bagi masyarakat setempat. Upaya untuk menjaga kelestarian lingkungan dan budaya lokal juga penting dalam pengembangan pariwisata yang berkelanjutan. Secara keseluruhan, sumber daya yang ada di Kecamatan Gebang memberikan peluang yang luas untuk pengembangan ekonomi dan peningkatan kesejahteraan masyarakat. Dengan pengelolaan yang baik dan berkelanjutan, potensi ini dapat dimanfaatkan secara optimal untuk mencapai kemajuan daerah.

Analisis Strategi Kepemimpinan Camat

Kepemimpinan Camat Gebang, Drs. M. Iskandarsyah, menunjukkan kecenderungan pada gaya kepemimpinan partisipatif dan transformasional, yang menggabungkan kemampuan memberi arahan, mendengarkan, serta memberikan motivasi dan keteladanan. Strategi-strategi yang diterapkan tercermin dalam berbagai aspek, sebagaimana hasil wawancara dan observasi lapangan, dan dapat dianalisis melalui pendekatan teori kepemimpinan dari Kurt Lewin, Hersey & Blanchard, serta Hadari Nawawi.

1. Strategi Pengambilan Keputusan:
2. Camat menerapkan gaya kepemimpinan demokratis yang ditandai dengan keterlibatan pegawai dalam proses pengambilan keputusan. Rapat koordinasi yang diadakan secara rutin setiap minggu merupakan wujud nyata dari komunikasi dua arah yang terbuka. Pendekatan ini sesuai dengan konsep partisipatif menurut Nawawi, di mana pemimpin membangun hubungan manusia yang efektif dan menjadikan pegawai sebagai mitra berpikir, bukan sekadar pelaksana perintah. Salah satu pegawai menyatakan: "*Biasanya kalau ada keputusan penting, kami rapat dulu. Camat tidak langsung memberi perintah, tapi mengajak kami untuk mencari solusi bersama.*" Strategi ini efektif dalam membangun rasa memiliki dan tanggung jawab kolektif, serta meningkatkan loyalitas pegawai terhadap organisasi.
3. Strategi Pendistribusian Tugas: Dalam mendistribusikan tugas, camat mempertimbangkan latar belakang pendidikan, pengalaman kerja, dan minat pegawai. Pendekatan ini sangat sejalan dengan

teori kepemimpinan situasional Hersey dan Blanchard, di mana pemimpin harus mampu menyesuaikan gaya dan keputusannya dengan tingkat kesiapan (readiness) dan kompetensi pegawai. *"Saya ditugaskan mendesain laporan tahunan karena memang latar saya komputer. Jadi tugasnya cocok,"* ujar seorang staf. Penempatan tugas berdasarkan kompetensi terbukti meningkatkan efisiensi kerja dan rasa percaya diri pegawai dalam menyelesaikan tugas.

4. Strategi Penegakan Disiplin: Pendekatan Keteladanan dan Pengawasan Langsung Camat menggunakan sistem fingerprint sebagai alat kontrol formal, namun pendekatan utamanya adalah keteladanan dan monitoring langsung. Berdasarkan wawancara, camat sering hadir lebih pagi dari pegawai dan aktif mengamati aktivitas masing-masing seksi. *"Kalau Camat datang pagi, kami jadi malu kalau telat. Itu jadi dorongan disiplin buat kami,"* kata seorang pegawai Subbag Umum.
5. Strategi Penghargaan dan Sanksi: Kombinasi Edukatif dan Humanistik Dalam memberikan penghargaan, camat mengutamakan pujian terbuka dan pemberian tanggung jawab tambahan. Sebaliknya, untuk pelanggaran ringan, camat lebih memilih teguran lisan dan pembinaan personal. Pendekatan ini konsisten dengan teori motivasi Herzberg, yang menekankan pentingnya penghargaan intrinsik untuk menciptakan kepuasan kerja. *"Kalau kerja bagus, langsung diberi tanggung jawab lebih. Tapi kalau salah, ditegur baik-baik secara pribadi,"* ujar pegawai Seksi Trantibum. Pendekatan ini mampu menjaga semangat kerja pegawai tanpa menciptakan rasa takut atau tekanan berlebihan.
6. Strategi Peningkatan Pelayanan Publik Camat tidak hanya berfokus pada internal organisasi, tetapi juga aktif dalam peningkatan kualitas pelayanan publik. Dengan mempermudah prosedur, membuka akses komunikasi masyarakat, dan mendorong inovasi berbasis teknologi, camat mencerminkan prinsip good governance, seperti transparansi, akuntabilitas, dan partisipasi (Dwiyanto, 2021). *"Camat selalu bilang pelayanan itu wajah kita ke masyarakat. Jadi kami harus cepat dan ramah,"* kata staf pelayanan. Camat juga menekankan pentingnya responsiveness, salah satu indikator pelayanan publik menurut Suryantoro & Kusdyana (2020), yaitu kecepatan dan ketepatan dalam merespons kebutuhan masyarakat.

Faktor Pendukung dan Penghambat Kepemimpinan Camat dalam Meningkatkan Kinerja Pegawai dan Pelayanan Publik

Keberhasilan kepemimpinan camat dalam meningkatkan kinerja pegawai dan pelayanan publik dipengaruhi oleh sejumlah faktor yang bersifat mendukung maupun menghambat. Berdasarkan hasil penelitian melalui observasi lapangan dan wawancara mendalam dengan informan kunci dan utama, ditemukan bahwa dinamika implementasi strategi kepemimpinan Camat Gebang, Drs. M. Iskandarsyah, tidak terlepas dari adanya kondisi struktural, personal, dan kultural di lingkungan kerja yang bersangkutan.

Faktor Pendukung

1. Integritas dan Keteladanan Pemimpin
2. Salah satu determinan utama yang mendorong keberhasilan pelaksanaan kepemimpinan adalah karakter personal camat yang menunjukkan integritas, kedisiplinan tinggi, dan kemampuan menjadi panutan bagi seluruh pegawai. Camat tidak hanya menuntut kedisiplinan pegawai, tetapi juga menunjukkan komitmen melalui kehadiran lebih awal, keterlibatan langsung dalam kegiatan pelayanan, serta kesediaan untuk mendengar aspirasi staf. Fenomena ini sejalan dengan pandangan Thoha (2013) yang menekankan bahwa gaya kepemimpinan yang efektif bersumber dari norma perilaku dan sikap pemimpin yang konsisten dalam memengaruhi bawahannya.
3. Komunikasi Organisasi yang Efektif
4. Kegiatan koordinasi rutin yang difasilitasi oleh camat, seperti rapat mingguan dan penggunaan media komunikasi internal, memperkuat efektivitas komunikasi organisasi. Strategi ini mendorong terjadinya dialog antarlevel struktural dan meminimalisasi kesenjangan informasi. Dalam kerangka

peran konsultatif Nawawi, bentuk komunikasi dua arah ini berfungsi sebagai mekanisme umpan balik dan pemberdayaan pegawai.

5. Keterlibatan Pegawai dalam Proses Organisasi
6. Adanya ruang partisipatif yang diberikan kepada pegawai dalam proses pengambilan keputusan turut meningkatkan rasa memiliki dan tanggung jawab terhadap tugas. Pendekatan ini mencerminkan prinsip kepemimpinan partisipatif, yang menurut Kurt Lewin (1939), dapat meningkatkan kohesi kelompok dan kualitas keputusan organisasi.
7. Dukungan terhadap Inovasi Pelayanan
8. Camat secara aktif mendorong penyederhanaan alur pelayanan dan pemanfaatan teknologi informasi sebagai sarana efisiensi. Langkah ini mencerminkan orientasi terhadap prinsip good governance, khususnya aspek responsivitas dan efektivitas pelayanan publik (Dwiyanto, 2021).

Faktor Penghambat

1. Keterbatasan Sarana dan Prasarana Pendukung
2. Temuan di lapangan menunjukkan bahwa fasilitas pelayanan publik, seperti ruang tunggu, koneksi internet, serta kelengkapan perangkat administratif, masih belum memadai. Hal ini berdampak pada terbatasnya kapasitas pegawai dalam memberikan layanan yang cepat dan nyaman. Kondisi ini mendukung argumen Rudi Rinaldi (2012) yang menegaskan bahwa minimnya infrastruktur merupakan salah satu penghambat utama dalam penyelenggaraan pelayanan publik yang berkualitas.
3. Kesenjangan Kompetensi Sumber Daya Manusia
4. Tidak semua pegawai menunjukkan tingkat kesiapan dan kompetensi yang setara dalam menjalankan tugas. Beberapa di antaranya masih membutuhkan pendampingan dan pelatihan lanjutan agar dapat menyesuaikan diri dengan standar pelayanan yang ditetapkan. Ketimpangan ini menghambat proses kerja kolektif dan menurunkan efisiensi organisasi.
5. Rendahnya Disiplin Kerja pada Sebagian Pegawai Meskipun camat telah menunjukkan teladan dalam hal kedisiplinan, masih terdapat sejumlah pegawai yang menunjukkan perilaku kerja yang kurang konsisten, seperti keterlambatan atau minimnya inisiatif dalam pelaksanaan tugas. Berdasarkan teori Gibson et al. (1995), perilaku individual yang lemah dalam disiplin kerja akan berimplikasi langsung pada penurunan produktivitas organisasi secara keseluruhan.
6. Beban Kerja yang Tidak Merata

Beberapa unit kerja, khususnya yang berhubungan langsung dengan pelayanan publik, mengalami kelebihan beban kerja dibandingkan unit lain. Ketimpangan ini berdampak pada penurunan kualitas pelayanan serta menimbulkan kelelahan kerja pada pegawai. Hal ini menunjukkan perlunya evaluasi terhadap distribusi tugas dan perencanaan sumber daya manusia yang lebih proporsional.

Kepemimpinan Camat Gebang, Drs. M. Iskandarsyah, memberikan kontribusi yang signifikan terhadap peningkatan kualitas pelayanan publik di lingkungan Kantor Kecamatan Gebang. Berdasarkan hasil penelitian yang diperoleh melalui wawancara dengan pegawai serta observasi langsung terhadap proses pelayanan kepada masyarakat, dapat disimpulkan bahwa gaya kepemimpinan yang diterapkan memiliki dampak positif terhadap efisiensi, responsivitas, dan profesionalitas pelayanan publik.

Dampak Kepemimpinan Camat terhadap Pelayanan Publik

Camat menunjukkan gaya kepemimpinan demokratis dan transformasional, yang tidak hanya berperan sebagai pengambil kebijakan, tetapi juga sebagai inspirator, fasilitator, dan motivator bagi para pegawai. Pendekatan ini sejalan dengan teori Bass & Riggio (2006) tentang kepemimpinan transformasional, yang menekankan pentingnya peran pemimpin dalam mengarahkan perubahan dan membangkitkan komitmen pegawai terhadap tujuan organisasi.

Secara konkret, terdapat beberapa dampak utama dari gaya kepemimpinan camat terhadap kualitas pelayanan publik:

Penerbit:

LKISPOL (Lembaga Kajian Ilmu Sosial dan Politik)
redaksigovernance@gmail.com/admin@lkispol.or.id

1. adanya peningkatan disiplin dan tanggung jawab pegawai dalam melayani masyarakat. Keteladanan camat dalam hal kehadiran tepat waktu, keterlibatan langsung dalam pengawasan pelayanan, serta kemampuan memotivasi pegawai mendorong terciptanya etos kerja yang tinggi di kalangan aparatur kecamatan. Pegawai menjadi lebih teratur dan sadar akan pentingnya memberikan pelayanan yang cepat dan ramah. dari pegawai *“Sejak dipimpin oleh camat yang sekarang, kami merasa lebih termotivasi. Beliau sering turun ke pelayanan dan memberi arahan langsung.”*
2. pelayanan publik menjadi lebih responsif dan terkoordinasi. Hal ini terlihat dari pelaksanaan rapat evaluasi secara rutin yang membahas keluhan masyarakat, perbaikan SOP pelayanan, serta pembagian tugas yang lebih proporsional. Camat juga mendorong integrasi sistem digital dalam pengelolaan administrasi agar proses pelayanan lebih efisien dan transparan. Pendekatan ini mendukung penerapan prinsip good governance, khususnya dalam aspek responsiveness, accountability, dan transparency (Dwiyanto, 2021).
3. hubungan antara pegawai dan masyarakat mengalami perbaikan signifikan. Sikap komunikatif dan terbuka yang ditunjukkan oleh camat mendorong terciptanya hubungan kerja yang harmonis dan pelayanan yang lebih humanis. Pegawai tidak lagi hanya bekerja secara administratif, tetapi juga menunjukkan empati dan kepedulian terhadap kebutuhan masyarakat. Hal ini mengacu pada dimensi empathy dan assurance dalam indikator pelayanan publik menurut Suryantoro & Kusdyana (2020).
4. munculnya inovasi pelayanan sebagai hasil dari keterlibatan camat dalam mendorong pegawai untuk berpikir kreatif. Beberapa inisiatif seperti penyederhanaan alur layanan administrasi, penyediaan meja informasi terpadu, dan peningkatan pelayanan berbasis digital merupakan hasil dari arahan dan pengawasan langsung camat. Hal ini mencerminkan peran camat sebagai agen perubahan dalam menciptakan pelayanan publik yang adaptif dan sesuai dengan harapan masyarakat modern. Namun demikian, dampak positif ini belum sepenuhnya merata di semua lini pelayanan. Masih terdapat kendala dalam hal keterbatasan infrastruktur serta kesenjangan kapasitas antarpegawai. Oleh karena itu, keberhasilan kepemimpinan camat dalam meningkatkan pelayanan publik perlu didukung dengan kebijakan yang lebih struktural, termasuk pengembangan SDM, perbaikan sarana, dan peningkatan anggaran pelayanan.

KESIMPULAN

Berdasarkan hasil penelitian yang dilakukan mengenai peran kepemimpinan Camat dalam meningkatkan pelayanan dan mengoptimalkan fungsi pegawai di Kantor Kecamatan Gebang Kabupaten Langkat, dapat disimpulkan bahwa kepemimpinan memiliki peran yang sangat strategis dalam membentuk tata kelola pemerintahan yang efektif, efisien, dan responsif terhadap kebutuhan masyarakat. Kepemimpinan yang ditunjukkan oleh Camat Gebang, Drs. M. Iskandarsyah, mencerminkan gaya kepemimpinan partisipatif dan transformasional yang tidak hanya berfokus pada struktur birokrasi semata, melainkan juga pada aspek-aspek kultural, emosional, dan fungsional dalam dinamika organisasi pelayanan publik.

Camat tidak hanya bertindak sebagai pengambil keputusan administratif, tetapi juga sebagai inspirator dan pembina bagi pegawai. Ia melibatkan para pegawai dalam proses pengambilan keputusan, mendistribusikan tugas berdasarkan kompetensi dan latar belakang masing-masing individu, serta menunjukkan keteladanan dalam kedisiplinan dan etos kerja. Kepemimpinan yang demikian telah mendorong terbentuknya lingkungan kerja yang lebih harmonis dan kolaboratif, di mana pegawai merasa dihargai dan memiliki tanggung jawab atas tugas yang dijalankan. Hal ini memperlihatkan bahwa keberhasilan dalam pelayanan publik sangat ditentukan oleh kualitas hubungan antara pemimpin dan pegawai sebagai subjek utama dalam penyelenggaraan pemerintahan di tingkat kecamatan.

Kepemimpinan camat juga terbukti mampu mendorong terwujudnya pelayanan publik yang lebih terbuka, cepat, dan akuntabel. Melalui penyederhanaan prosedur pelayanan, pemanfaatan teknologi

informasi, serta pembukaan saluran komunikasi langsung dengan masyarakat, camat telah menunjukkan komitmen terhadap prinsip-prinsip good governance. Pendekatan ini bukan hanya memudahkan akses masyarakat terhadap layanan pemerintahan, tetapi juga meningkatkan kepercayaan publik terhadap institusi kecamatan sebagai garda terdepan dalam pelayanan masyarakat. Namun demikian, dalam pelaksanaannya, peran kepemimpinan tersebut masih menghadapi sejumlah tantangan. Beberapa kendala yang dihadapi mencakup keterbatasan sarana dan prasarana penunjang pelayanan, belum meratanya kompetensi sumber daya manusia di kalangan pegawai, serta rendahnya kedisiplinan pada sebagian aparatur yang belum optimal dalam menjalankan tugas. Selain itu, ketimpangan beban kerja di antara unit-unit kerja juga menjadi persoalan yang membutuhkan evaluasi dan penataan ulang. Meskipun demikian, tantangan tersebut tidak menjadi penghalang utama, melainkan menjadi bagian dari dinamika birokrasi yang dapat diatasi melalui pendekatan kepemimpinan yang adaptif dan berorientasi pada perbaikan berkelanjutan.

Secara keseluruhan, penelitian ini menunjukkan bahwa kepemimpinan camat berkontribusi secara signifikan terhadap peningkatan kualitas pelayanan publik dan kinerja organisasi kecamatan. Kepemimpinan yang humanis, partisipatif, dan transformatif terbukti mampu menggerakkan potensi pegawai, menciptakan lingkungan kerja yang positif, dan membentuk budaya pelayanan yang lebih profesional dan berorientasi pada kepuasan masyarakat. Dengan demikian, peran kepemimpinan camat bukan sekadar pelaksanaan tugas administratif, tetapi juga sebagai kunci utama dalam membentuk institusi pemerintahan yang melayani, terpercaya, dan berdaya saing.

REFERENSI

- Creswell John W. (2016). Pendekatan Metode Kualitatif, Kuantitatif, dan Campuran (Edisi Keempat). Yogyakarta: Pustaka Pelajar.
- Kamaruddin Sellang, Jamaluddin, Ahmad Mustanir (2022). "Strategi Dalam Peningkatan Kualitas Pelayanan Publik Dimensi, Konsep, Indikator dan Implementasinya" Qiara Media Jurnal:
- Bambang Suryantoro, Yan Kusdyana (2020), Analisis Kualitas Pelayanan Publik Pada Politeknik Pelayaran Surabaya. *Jurnal Baruna Horizon*, 3 (2), 223-229.
- Desriani Safitri, Samdin, Hastuti, LaHatani, LaOdeBahana Adam, Aidi nHudani (2024), Analisis peran kepemimpinan camat dalam meningkatkan kinerja pegawai pada kantor kecamatan kendari barat *Jurnal Manajemen dan Kewirausahaan* 16 (2), 85-96, 2024.
- Erfan Hidayat, Teguh Pramono, Imam Fachruddin, Fendy Artha Prissando (2023). Penerapan Prinsip-Prinsip Good Governance Dalam Mewujudkan Kualitas Pelayanan Publik Pada Dinas Perdagangan Kabupaten.
- Nasarudin (2021), *Peran Kepemimpinan Camat Dalam Meningkatkan Disiplin Kerja Aparatur Pemerintah Di Kecamatan Langgudu Kabupaten Bima*, Universitas Muhammadiyah Mataram.
- Ratih Putri Hasianti Napitupulu (2023) *Peran Kepemimpinan Camat Dalam Meningkatkan Kinerja Pegawai (Studi Kasus Di Kantor Kecamatan Medan Denai)*. Universitas Medan Area.
- Reseal Akay, Johannis E Kaawoan, Fanley N Pangemanan (2021) Disiplin Pegawai Dalam Meningkatkan Kualitas Pelayanan Publik di Kantor Kecamatan Tikala. *Governance 1 (1)*.
- Rizky Maulida (2021), *Peran Kepemimpinan camat dalam meningkatkan kinerja pegawai pada kantor camat Penyabungan Kabupaten Mandailing Natal*. Universitas Medan Area.
- Rudi Rinaldi (2012), Analisis kualitas pelayanan publik. *Jurnal Administrasi Publik (Public Administration Journal)*, 2 (1), 22-34.
- Triyanto (2020), Kepemimpinan camat dalam memotivasi pegawai untuk meningkatkan pelayanan publik di Kecamatan buahbatu kota Bandung Provinsi Jawa Barat, *Jurnal Media Birokrasi*, 169-184, 2020.