

BAB IV

HASIL DAN PEMBAHASAN

4.1 Hasil Penelitian

4.1.1 Sejarah Singkat Kantor Camat Afulu

Kecamatan adalah pembagian wilayah administratif di Indonesia di bawah kabupaten atau kota. Kecamatan terdiri atas desa-desa atau kelurahan-kelurahan. Kecamatan atau sebutan lain adalah wilayah kerja camat sebagai perangkat daerah kabupaten/kota (PP 19 tahun 2008). Kedudukan kecamatan merupakan perangkat daerah kabupaten/kota sebagai pelaksana teknis kewilayahan yang mempunyai wilayah kerja tertentu dan dipimpin oleh camat.

Kecamatan Afulu adalah sebuah Kecamatan yang letaknya di Kabupaten Nias Utara, Provinsi Sumatera Indonesia yang terbentuk berdasarkan Undang – Undang Nomor 45 Tahun 2018 tentang pembentukan Kabupaten Nias Utara Provinsi Sumatera Utara. Populasi penduduk di Kecamatan Afulu berkisar 12147 Jiwa yang terbagi 9 desa yaitu:

1. Desa Afulu
2. Desa Lauru I Afulu
3. Desa Lauru Fadoro
4. Desa Sisobahili
5. Desa Ombolata Afulu
6. Desa Lauru Lahewa
7. Desa Harewakhe
8. Desa Sifaoro'asi
9. Desa Faekhuna'a

Wilayah Pemerintah Kecamatan Afulu Berada di sebelah Utara Kepulauan Nias dan mempunyai ketinggian ± 15 meter diatas permukaan laut dengan lintang utara (LU) 01° Bujur Timur (BT) $91^{\circ} 21, 58$ luas wilayah $\pm 149,78 \text{ km}^2$. Jarak tempuh dari Kecamatan Afulu

menuju Ibu Kota Kabupaten Nias Utara (Kota Lotu) sejauh ± 67 Km dengan batas – batas sebagai berikut :

- Sebelah Utara berbatas dengan Kecamatan Lahewa
- Sebelah Selatan berbatas dengan Kecamatan Alasa
- Sebelah Timur berbatas dengan Kecamatan Lahewa Timur
- Sebelah Barat berbatas dengan Samudera Hindia

4.1.2 Visi dan Misi

Adapun Visi dan Misi pada Kantor Camat Afulu adalah sebagai berikut:

a. Visi

Mewujudkan Kecamatan Afulu yang Beriman, Mandiri dan Sejahtera

b. Misi

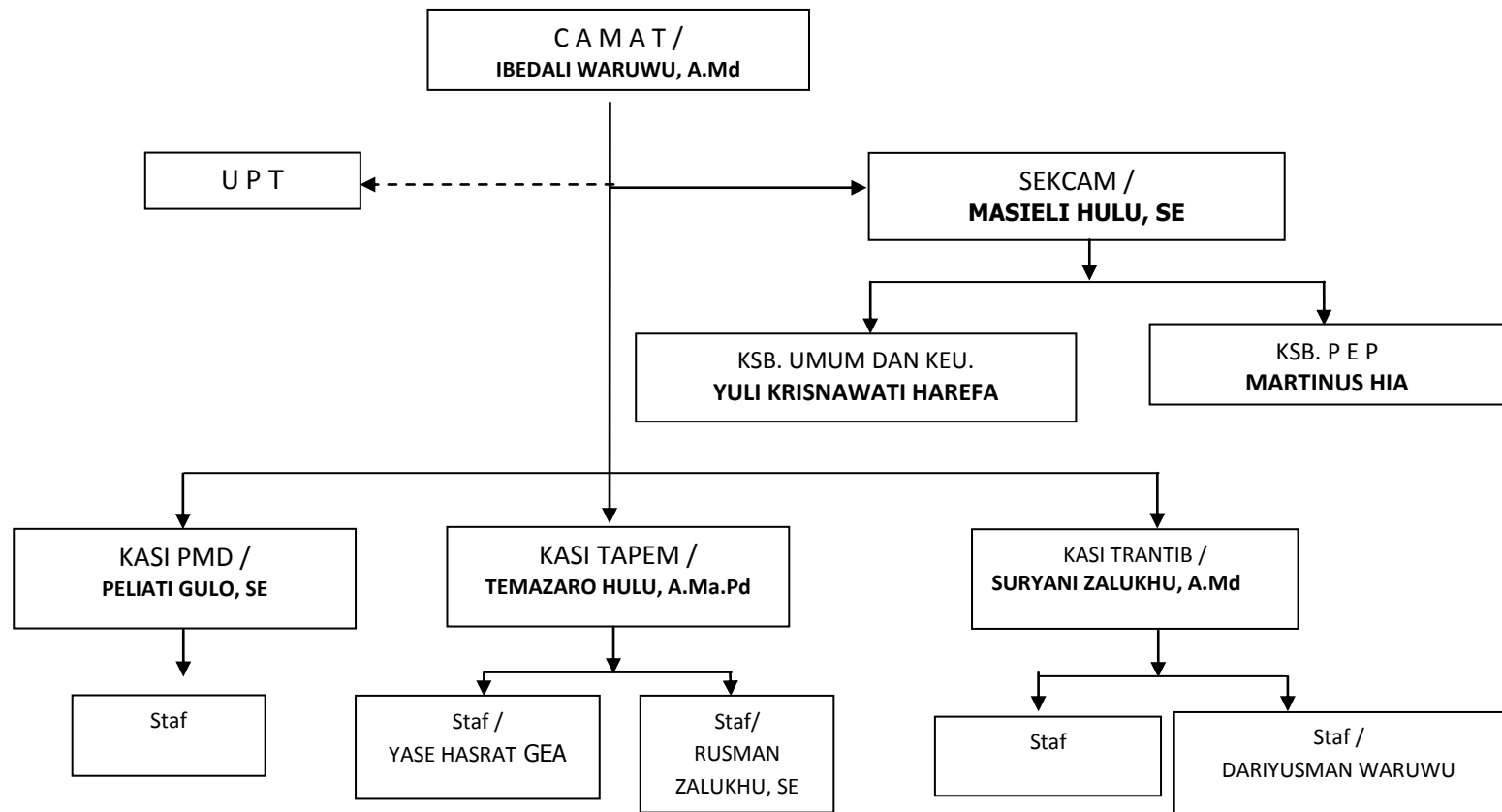
1. Meningkatkan Kinerja Pegawai
2. Meningkatkan Tertib Administrasi
3. Meningkatkan Koordinasi dengan Instansi dan Masyarakat
4. Meningkatkan prmbinaan Pemerintahan Desa
5. Meningkatkan pemberdayaan masyarakat

4.1.3 Struktur Organisasi

Struktur organisasi merupakan susunan dan hubungan antar bagian komponen dan posisi dalam suatu organisasi. Pengorganisasian dapat memudahkan manajemen untuk mencapai tujuan. Dengan adanya struktur organisasi, memungkinkan organisasi mempertahankan pengkoordinasian antara hubungan manusia dengan lingkungannya baik dengan lingkungan eksternal maupun internal.

Bentuk struktur organisasi sangat menentukan kelancaran dalam suatu perusahaan. Dalam proses mengorganisasikan suatu pekerjaan, diatur, disusun, dan di alokasikan diantara anggota-anggota, sehingga setiap kegiatan dapat dilaksanakan dengan baik, penyusunan struktur organisasi harus disesuaikan dengan keadaan dan kebutuhan perusahaan, kemudian memberikan gambaran menyeluruh tentang pembagian tugas, wewenang dan tanggung jawab serta hubungan kerja

antara bagian yang ada di dalam perusahaan. Adapun struktur organisasi di Kantor Camat Afulu Kabupaten Nias Utara adalah sebagai berikut:



Gambar 2.1
Struktur Organisasi Kantor Kecamatan Afulu Kabupaten Nias Utara

Sumber: Kantor Camat Afulu, 2023

4.1.4 Tugas Pokok dan Fungsi

Dalam menjalankan Program kegiatan di wilayah Kecamatan Afulu sebagai Satuan Kerja Perangkat Daerah di Wilayah Kabupaten Nias Utara berpedoman pada Peraturan Bupati Nias Utara No. 12 Tahun 2013 tentang Rincian Tugas, Fungsi dan tata kerja Organisasi Perangkat Daerah Kabupaten Nias Utara.

1. Camat

Camat merupakan pimpinan Kecamatan yang mempunyai tugas pokok, fungsi dan rincian tugas sebagai berikut:

Tugas Pokok :

Pelaksanaan Tugas Umum Pemerintahan dan Pelaksanaan Kewenangan Pemerintahan yang dilimpahkan oleh Kepala Daerah.

Fungsi :

- a. Penyelenggaraan tugas pemerintahan yang meliputi pembinaan, pelayanan umum, ketentraman dan ketertiban, perekonomian dan pembangunan serta kesejahteraan sosial.
- b. Pengkoordinasian kegiatan pemberdayaan masyarakat, penyelenggaraan ketentraman dan ketertiban umum, penerapan dan penegakan hukum dan penegakan Peraturan Perundang-undangan pemeliharaan prasarana dan fasilitas umum.
- c. Pembinaan penyelenggaraan pemerintahan Desa dan Kelurahan.
- d. Pelaksanaan pelayanan masyarakat yang menjadi ruang lingkup tugasnya dan atau yang belum dapat dilaksanakan pemerintahan Desa atau Kelurahan.

Rincian Tugas :

- a. Menyelenggarakan tugas pemerintahan sesuai dengan amanat Peraturan Perundang-undangan yang berlaku.
- b. Melaksanakan kewenangan pemerintahan yang dilimpahkan oleh Kepala Daerah sesuai dengan amanat Peraturan Perundang-undangan yang berlaku.
- c. Menyusun program dan kegiatan Kecamatan.

- d. Menyelenggarakan tugas pemerintahan yang berkaitan dengan pelayanan umum.
- e. Menyelenggarakan tugas pemerintahan yang berkaitan dengan upaya penyelenggaraan ketentraman dan ketertiban.
- f. Menyelenggarakan tugas pemerintahan yang berkaitan dengan perekonomian dan pembangunan.
- g. Menyelenggarakan tugas pemerintahan yang berkaitan dengan kesejahteraan sosial.
- h. Mengadakan koordinasi penyelenggaraan pemerintahan di Wilayah Kecamatan.
- i. Mengadakan koordinasi kegiatan pemberdayaan masyarakat.
- j. Mengadakan koordinasi upaya penyelenggaraan ketentraman dan ketertiban umum.
- k. Mengadakan koordinasi penerapan dan penegakan peraturan perundang-undangan.
- l. Mengadakan koordinasi pemeliharaan prasarana dan fasilitas pelayanan umum.
- m. Melaksanakan pembinaan penyelenggaraan terhadap kegiatan dibidang ketentraman dan ketertiban umum.
- n. Melaksanakan pembinaan penyelenggaraan bidang ekonomi dan pembangunan.
- o. Melaksanakan pembinaan penyelenggaraan bidang social dan kemasyarakatan.
- p. Melaksanakan tugas lain yang diberikan oleh Bupati Nias Utara sesuai dengan tugas dan fungsinya.

2. Sekretaris Kecamatan

Sekretaris Kecamatan mempunyai tugas pokok, fungsi dan rincian tugas sebagai berikut :

Tugas Pokok :

Penyelenggaraan Pengelolaan Tugas Bidang Umum, Kepegawaian, Keuangan, Program, Evaluasi dan Pelaporan di Kecamatan.

Fungsi :

- a. Mengkoordinasikan penyusunan rencana kegiatan pembangunan, rencana anggaran belanja Aparatur dan publik, penyelenggaraan administrasi Keuangan dan Pertanggungjawaban Keuangan.
- b. Pelaksanaan tata usaha, pengelola administrasi surat-menyurat, inventaris dan perlengkapan kantor, pemberdayaan kinerja dan peningkatan kesejahteraan Pegawai.
- c. Pelaksanaan monitoring dan evaluasi penyelenggaraan pemerintahan Kecamatan.
- d. Penyiapan bahan administrasi dalam penyelenggaraan koordinasi di lingkup pemerintah Kecamatan.

Rincian Tugas :

- a. Mengawasi pengelolaan administrasi kepegawaian, keuangan, perlengkapan dan ketatausahaan.
- b. Menyenggarakan urusan umum dan perlengkapan, keprotokolan dan hubungan masyarakat.
- c. Melaksanakan pelayanan masyarakat yang belum dapat dilaksanakan pemerintahan Desa atau Kelurahan.
- d. Melaksanakan koordinasi, pembinaan, pengendalian, evaluasi dan pelaporan pelaksanaan kegiatan unit kerja.
- e. Melaksanakan fasilitasi dan koordinasi pemungutan PBB.
- f. Pelaksanaan tugas lain yang diberikan oleh Camat sesuai tugas dan fungsinya.

3. Sub Bagian Umum dan Keuangan

Sub Bagian Umum dan Keuangan tugas pokok, fungsi dan rincian tugas sebagai berikut :

Tugas Pokok :

Pelaksanaan Tugas yang berhubungan dengan Ketatausahaan, Kearsipan, dan Keuangan di Kecamatan.

Rincian Tugas :

- a. Melaksanakan penerimaan, pendistribusian dan pengiriman surat surat.
- b. Melaksanakan pengelolaan kearsipan dan administrasi Kepegawaian.
- c. Melaksanakan urusan keprotokolan dan penyiapan rapat-rapat dinas.
- d. Melaksanakan urusan Rumah Tangga Kecamatan, menjaga kebersihan, ketertiban dan keamanan di lingkungan Kantor Camat.
- e. Melaksanakan pemeliharaan dan perawatan sarana dan prasarana kantor, kendaraan dinas, perlengkapan kantor dan asset lainnya.
- f. Melaksanakan penyiapan bahan pengelolaan administrasi perlengkapan dan perbekalan serta pembinaan pegawai.
- g. Melaksanakan penyiapan bahan Kenaikan Pangkat, DP3, DUK, Sumpah/Janji Pegawai, Gaji Berkala dan peningkatan Kesejahteraan Pegawai.
- h. Menyiapkan bahan Pegawai untuk mengikuti pendidikan/pelatihan kepemimpinan teknis dan fungsional.
- i. Mempersiapkan bahan penyusunan program dan kegiatan serta pengelolaan administrasi keuangan
- j. Melaksanakan kegiatan pengelolaan administrasi keuangan Kecamatan.
- k. Melaksanakan penyiapan konsep laporan tahunan dan laporan pertanggungjawaban Kecamatan.
- l. Melaksanakan kegiatan yang berhubungan dengan gaji Pegawai.
- m. Mengkoordinasikan dan memfasilitasi kegiatan yang berhubungan dengan Perizinan.
- n. Melaksanakan tugas lain yang diberikan oleh atasan sesuai dengan tugas dan fungsinya.

4. Sub Bagian Program, Evaluasi dan Pelaporan

Sub Bagian Program, Evaluasi dan Pelaporan mempunyai tugas pokok, fungsi dan rincian tugas sebagai berikut :

Tugas Pokok :

Pelaksanaan Tugas yang berhubungan dengan Penyusunan Program, Pengevaluasian, dan Pelaporan Pelaksanaan Program di Kecamatan.

Rincian Tugas :

- a. Mengumpulkan dan mengolah data untuk penyusunan program dan kegiatan Kecamatan.
- b. Mengkompilasi dan mendokumentasikan hasil perencanaan unit kerja di lingkungan Kecamatan.
- c. Melaksanakan monitoring, evaluasi, mengumpulkan serta menyusun laporan pelaksanaan program di Kecamatan.
- d. Melaksanakan tugas lain yang diberikan oleh Atasan sesuai dengan tugas dan fungsinya.

5. Seksi Tata Pemerintahan

Seksi Tata Pemerintahan mempunyai tugas pokok, fungsi dan rincian tugas sebagai berikut :

Tugas Pokok :

Perumusan dan Pelaksanaan Kebijakan Teknis Bidang Pemerintahan.

Rincian Tugas :

- a. Menyusun Rencana Kerja Seksi Pemerintahan.
- b. Menyiapkan bahan dan melaksanakan pembinaan pemerintahan Desa/Kelurahan.
- c. Melaksanakan penilaian atas laporan pertanggungjawaban Desa/Kelurahan.
- d. Memfasilitasi penyelenggaraan kerjasama dan penyelesaian perselisihan antar Desa/Kelurahan di wilayah kerjanya.
- e. Memfasilitasi penataan Desa/Kelurahan.
- f. Memfasilitasi penyusunan Peraturan Desa.

- g. Mengkoordinasikan kegiatan administrasi Kependudukan dan Pencatatan Sipil.
- h. Mengkoordinasikan dan memfasilitasi kegiatan yang berhubungan dengan pertanahan.
- i. Meproses dan memfasilitasi penyelenggaraan pemilihan Kepala Desa.
- j. Memproses dan melakukan pembinaan terhadap tugas tugas Badan Permusyawaratan Desa (BPD).
- k. Mengkoordinasikan dan memfasilitasi kegiatan penilaian Desa Terbaik.
- l. Menyiapkan bahan dan memfasilitasi pembuatan Monografi Desa.
- m. Melaksanakan tugas lain yang diberikan oleh Atasan sesuai tugas dan fungsinya.

6. Seksi Pemberdayaan Masyarakat dan Desa

Seksi Pemberdayaan Masyarakat dan Desa mempunyai tugas pokok, fungsi dan rincian tugas sebagai berikut :

Tugas :

Perumusan dan Pelaksanaan Kebijakan Teknis Bidang Sosial dan Kemasyarakatan.

Rincian Tugas :

- a. Menyusun Rencana Kerja Seksi Pemberdayaan Masyarakat dan Desa.
- b. Menyelenggarakan dan memfasilitasi pelaksanaan kegiatan keagamaan, kepemudaan, olahraga, kebudayaan, pendidikan, kesehatan serta pembinaan Pemberdayaan dan Kersejahteraan Keluarga (PKK).
- c. Memfasilitasi pelaksanaan kegiatan organisasi sosial kemasyarakatan dan peranan wanita.
- d. Memproses dan melakukan pembinaan pada Lembaga Ketahanan Masyarakat Desa (LKMD) atau Lembaga Pemberdayaan Masyarakat (LPM).

- e. Mengkoordinasikan dan memfasilitasi kegiatan Perlombaan Desa.
- f. Menyiapkan bahan dan memfasilitasi pembuatan Profil Desa.
- g. Melakukan koordinasi dalam penyelenggaraan dan pembinaan kesejahteraan sosial dan lingkungan hidup.
- h. Melaksanakan pembinaan, pengawasan, evaluasi dan pelaporan pelaksanaan kegiatan bidang pembangunan dan sosial kemasyarakatan.
- i. Melaksanakan tugas lain yang diberikan oleh atasan sesuai dengan tugas dan fungsinya.

7. Seksi Ketentraman dan Ketertiban Umum

Seksi Ketentraman dan Ketertiban Umum mempunyai tugas pokok, fungsi dan rincian tugas sebagai berikut :

Tugas :

Perumusan dan Pelaksanaan Kebijakan Teknis Bidang Ketentraman dan Ketertiban Umum.

Rincian Tugas :

- a. Menyusun Rencana Kerja Seksi Ketentraman dan Ketertiban.
- b. Melaksanakan pembinaan ketentraman dan ketertiban masyarakat, bina kesatuan bangsa dan perlindungan masyarakat.
- c. Mengkoordinasikan pelaksanaan dan penegakan produk hukum peraturan Kabupaten serta Peraturan Perundang-undangan lainnya di wilayah kerjanya.
- d. Memfasilitasi pencegahan dan penanggulangan bencana alam.
- e. Melaksanakan pembinaan dalam rangka meningkatkan keamanan dan kenyamanan lingkungan serta pelaksanaan kegiatan Gotong-royong dan kebersihan lingkungan.
- f. Melaksanakan pembinaan dalam upaya pemberantasan penyakit masyarakat.
- g. Melaksanakan pengawasan, evaluasi dan pelaporan pelaksanaan kegiatan pembinaan ketentraman dan ketertiban masyarakat.
- h. Mengkoordinasikan dan memfasilitasi kegiatan yang berhubungan dengan LSM, Jurnalistik dan Kepartaian.

- i. Melaksanakan tugas lain yang diberikan oleh Atasan sesuai dengan tugas dan fungsinya.

4.2 Deskripsi Identitas Informan

Informan penelitian ini terdiri dari 7 informan, 2 informan kunci yaitu Camat dan Sekretaris Camat untuk informan pendukung peneliti mewawancarai 3 orang Kepala Seksi dan 2 orang Kepala Sub Bagian di Kantor Camat Afulu Kabupaten Nias Utara.

Peneliti melakukan wawancara mendalam (*in-depth Interview*) yang bertujuan untuk memperjelas dan memperkuat data yang diperoleh dilapangan, keseluruhan informasi tersebut dipilih dengan menggunakan teknik purposive sampling karna teknik ini mencakup orang-orang yang diseleksi atas dasar kriteria-kriteria yang dibuat peneliti berdasarkan tujuan penelitian. kriteria dari informan yang dipilih yaitu memiliki kriteria yang berdasarkan ketentuan yang telah peneliti tentukan untuk kemudian dipertimbangkan oleh peneliti, sesuai dengan keterkaitan mereka dengan penelitian ini.

Adapun jadwal wawancara informan kunci dan informan pendukung pada tabel dibawah ini:

NO	Nama Informan	Inisial	Jabatan	Pendidikan	Lama Bekerja
1	IBEDALI WARUWU, A.Md	IW	Camat	D3	3 Tahun
2	MASIELI HULU, SE	MH	Sekretaris Camat	S1	5 Tahun
3	SURYANI ZALUKHU, A.Md	SZ	Kasi Ketentraman dan Ketertiban	S1	4 Tahun
4	PELIATI GULO, SE	PG	Kasi Pemberdayaan Masyarakat dan Desa	S1	5 Tahun
5	TEMAZARO HULU, A.Ma.Pd	TH	Kasi Tata Pemerintahan	S1	7 Tahun
6	YULI KRISNAWATI HAREFA	YH	Kasubbag Umum dan Keuangan	S1	6 Tahun
7	MARTINUS HIA	MA	Kasubbag Program, Evaluasi dan Pelaporan	S1	6 Tahun

Sumber: Peneliti, 2023

Berikut ini peneliti mendeskripsikan nama-nama dan identitas informan kunci dan informan pendukung diantaranya :

- 1) Ibedali Waruwu, AM.d selaku Camat di Kantor Camat Afulu di tengah kesibukan beliau dalam melaksanakan tugas beliau memberikan waktunya untuk diwawancarai oleh peneliti dan beliau juga mengingatkan agar tetap semangat dalam menyelesaikan skripsi.
- 2) Masieli Hulu, SE selaku Sekretaris Camat di Kantor Camat Afulu beliau merupakan orang yang sangat ramah, membantu peneliti dan suka membuat humor sehingga peneliti nyaman saat melakukan wawancara. Beliau adalah informan kunci kedua, pada saat peneliti meminta waktu beliau untuk di wawancarai dengan senyum dan beliau mengatakan bahwa dia siap diwawancarai untuk menyukseskan penelitian yang dilakukan oleh peneliti.
- 3) Suryani Zalukhu, A.Md selaku Kepala Seksi Ketentraman dan Ketertiban di Kantor Camat Afulu beliau merupakan orang yang sangat ramah, membantu peneliti dan suka membuat humor sehingga peneliti nyaman saat melakukan wawancara, pada saat peneliti meminta waktu beliau untuk di wawancarai dengan senyum dan beliau mengatakan bahwa dia siap diwawancarai untuk menyukseskan penelitian yang dilakukan oleh peneliti.
- 4) Peliati Gulo selaku Kepala Seksi Pemberdayaan Masyarakat dan Desa di Kantor Camat Afulu beliau merupakan orang yang sangat ramah, membantu peneliti dan suka membuat humor sehingga peneliti nyaman saat melakukan wawancara. Beliau adalah informan pendukung, pada saat peneliti meminta waktu beliau untuk di wawancarai dengan senyum dan beliau mengatakan bahwa dia siap diwawancarai untuk menyukseskan penelitian yang dilakukan oleh peneliti.
- 5) Temazaro Hulu, A.Ma.Pd selaku Kepala Seksi Tata Pemerintahan di Kantor Camat Afulu beliau merupakan orang yang sangat ramah, membantu peneliti dan suka membuat humor sehingga peneliti nyaman saat melakukan wawancara. Beliau adalah informan pendukung, pada saat

peneliti meminta waktu beliau untuk di wawancarai dengan senyum dan beliau mengatakan bahwa dia siap diwawancarai untuk menyukseskan penelitian yang dilakukan oleh peneliti.

- 6) Yuli Krisnawati Zalukhu selaku Kepala Sub Bagian Umum dan Keuangan di Kantor Camat Afulu beliau merupakan orang yang sangat ramah, membantu peneliti dan suka membuat humor sehingga peneliti nyaman saat melakukan wawancara. Beliau adalah informan pendukung, pada saat peneliti meminta waktu beliau untuk di wawancarai dengan senyum dan beliau mengatakan bahwa dia siap diwawancarai untuk menyukseskan penelitian yang dilakukan oleh peneliti.
- 7) Martinus Hia selaku Kepala Seksi Kepala Sub Bagian Program, Evaluasi dan Pelaporan di Kantor Camat Afulu beliau merupakan orang yang sangat ramah, membantu peneliti dan suka membuat humor sehingga peneliti nyaman saat melakukan wawancara. Beliau adalah informan pendukung, pada saat peneliti meminta waktu beliau untuk di wawancarai dengan senyum dan beliau mengatakan bahwa dia siap diwawancarai untuk menyukseskan penelitian yang dilakukan oleh peneliti.

4.3 Analisis Hasil Wawancara

Jumlah informan pada penelitian adalah sebanyak 7 orang yang terdiri dari Camat, Sekretaris Camat, Kepala Seksi Ketentraman dan Ketertiban, Kepala Seksi Pemberdayaan Masyarakat dan Desa, Kepala Seksi Tata Pemerintahan, Kepala Sub Bagian Umum dan Keuangan serta Kepala Sub Bagian Pelaporan, Evaluasi dan Pelaporan di Kantor Camat Afulu.

1. Apa saja nilai-nilai budaya organisasi yang diterapkan pada Kantor Camat Afulu?

Menurut informan berinisial IW, MH, SZ, PG, TH, YH dan MA pada hari Rabu, 15 November 2023 mengatakan bahwa budaya organisasi di Kantor Camat Afulu menerapkan nilai-nilai seperti kedisiplinan, kerjasama, kepemimpinan, komitmen dan integritas. Budaya organisasi yang saat ini dijalankan merupakan pengembangan dari budaya yang dahulunya pernah dan sudah dijalankan oleh pegawai

di Kantor Camat Afulu. Nilai-nilai yang terkandung dalam budaya organisasi Kantor Camat Afulu akan mencerminkan bagaimana seorang Aparatur Sipil Negara melaksanakan hak dan kewajibannya baik dalam bersikap, berperilaku, dan bekerja. Itu semua dapat dilihat melalui banyak proses yang dijalani seperti penerapan kedisiplinan, aktivitas kerja, dan kerjasama (*team work*).

Sulaksono (2019:3) mengemukakan bahwa “Budaya organisasi mengacu pada sekumpulan keyakinan bersama, sikap dan tata hubungan serta asumsi-asumsi yang secara eksplisit atau implisit diterima dan digunakan oleh keseluruhan anggota organisasi untuk menghadapi lingkungan luar dalam mencapai tujuan-tujuan organisasi.”

2. Apakah dengan adanya Budaya Organisasi mampu mendukung kegiatan di Kantor Camat Afulu?

Menurut informan berinisial IW, MH, SZ, PG, TH, YH dan MA pada hari Kamis, 16 November 2023 mengatakan bahwa budaya organisasi merupakan salah satu point dari beberapa point yang mampu meningkatkan motivasi dalam bekerja karena budaya yang ada mampu membuat individu menjadi lebih terorganisir dan terarah. Nilai-nilai yang ada hanya sebagai salah satu point acuan yang digunakan baik dalam bekerja maupun berperilaku. Karena pada dasarnya peraturan/budaya/nilai tersebut ada karena untuk menyelaraskan, mengkondisikan, mendisiplinkan, dan mampu membuat tertib dalam bekerja jika tidak ada budaya berarti tidak ada dasar atau pedoman yang akan digunakan untuk melangkah atau menjalani kegiatan.

Wahab (Tobari, 2015 : 46) menyatakan bahwa ‘Budaya organisasi merupakan suatu nilai, kepercayaan dan kebiasaan dalam suatu organisasi yang saling berinteraksi dengan struktur sistem formalnya untuk menghasilkan norma-norma perilaku organisasi’

3. Bagaimana petugas pelayanan memberikan kemudahan pelayanan bagi pelanggan di Kantor Camat Afulu?

Menurut informan berinisial IW, MH, SZ, PG, TH, YH dan MA pada hari Jumat, 17 November 2023 mengatakan bahwa mengenai masalah kemudahan dalam pelayanan, petugas yang menangani langsung masyarakat selalu mengutamakan apa yang menjadi kepuasan masyarakat, dengan tujuan agar segala bentuk penyelenggaraan pelayanan publik dapat berpedoman pada prinsip Hak Asasi Manusia, dengan artian apa yang disediakan bisa memenuhi hak-hak dari pengguna layanan tersebut salah satunya yaitu dengan memberikan syarat-syarat apa saja yang diperlukan pengguna layanan untuk dapat menyelesaikan keperluannya tersebut.

Menurut Philip Kotler dalam (Rangkuti, 2017) mengemukakan bahwa “pelayanan dapat diartikan sebagai suatu aktivitas yang bermanfaat atau yang diberikan oleh satu atau beberapa pihak kepada pihak lain untuk dapat memuaskan kebutuhan dan keinginan yang pada dasarnya bersifat berwujud dan tidak akan menimbulkan kepemimpinan apapun kepada yang menerimanya.”

4. Apa saja fasilitas yang tersedia dalam memberikan pelayanan kepada masyarakat di Kantor Camat Afulu?

Menurut informan berinisial IW, MH, SZ, PG, TH, YH dan MA pada hari Kamis, 16 November 2023 mengatakan bahwa fasilitas yang disediakan di kantor camat sudah sangat memadai dan baik, hal itu diberikan untuk pengguna pelayanan demi tercapainya proses pelayanan yang berkualitas. Dalam proses pelayanan yang ada di Kantor Camat Afulu, ada beberapa fasilitas yang diberikan kepada penerima pelayanan (masyarakat), seperti adanya nomor antrian, toilet dan tempat parkir bagi masyarakat. Tersedianya beberapa fasilitas tersebut diharapkan bisa menjadi salah satu faktor penunjang kualitas pelayanan yang baik yang ada di Kantor Camat Afulu.

Fasilitas pelayanan adalah segala sesuatu yang menjadi sarana dan prasarana dalam berbagai aktifitas instansi yang berbentuk fisik serta dapat digunakan dalam kegiatan instansi. Fasilitas yang dimiliki kantor

mempunyai manfaat yang berkelanjutan dimasa depan, serta masa manfaatnya relatif permanen. Menurut Tjiptono (2019: 23) bahwa fasilitas merupakan sumber daya fisik yang harus ada sebelum suatu jasa ditawarkan kepada konsumen.

5. Apakah Kantor Camat Afulu Kabupaten Nias Utara memiliki standar pelayanan?

Menurut informan berinisial IW, MH, SZ, PG, TH, YH dan MA pada hari Senin, 20 November 2023 mengatakan bahwa Kantor Kecamatan Afulu telah memiliki standar pelayanan. Petugas pelayanan selalu memberikan informasi yang dibutuhkan oleh pengguna layanan, sehingga pengguna layanan tidak perlu khawatir dalam pelayanan yang akan diberikan. Petugas pelayanan berusaha untuk memberikan pelayanan yang sesuai dengan standar pelayanan kepada masyarakat, seperti memberikan informasi serinci mungkin serta informasi-informasi yang bersifat umum.

Menurut Daryanto & Setiabudi dalam (Kurniasari, 2019) mengemukakan bahwa “pelayanan prima merupakan terjemahan istilah *excellent service* yang secara harfiah berarti pelayanan terbaik atau sangat baik. Disebut sangat baik atau terbaik karena sesuai dengan standar pelayanan yang berlaku atau dimiliki instansi pemberi pelayanan.”

6. Apakah setiap keluhan pelanggan ditanggapi oleh petugas pelayanan?

Menurut informan berinisial IW, MH, SZ, PG, TH, YH dan MA pada hari Jumat, 17 November 2023 mengatakan bahwa petugas pelayanan menanggapi keluhan-keluhan yang disampaikan oleh pengguna layanan, namun terkadang beberapa masyarakat ada yang kurang memahami, sehingga mungkin para petugai pelayanan harus terus memberikan pemahaman atau penjelasan kepada masyarakat jika ada kendala-kendala yang terjadi dalam proses pelayanan.

Menurut Kasmir (2017:47) kualitas Pelayanan di definisikan sebagai tindakan atau perbuatan seorang atau organisasi bertujuan untuk memberikan kepuasan kepada pelanggan ataupun karyawan.

7. Apakah pegawai menyelesaikan kebutuhan administrasi masyarakat dengan cepat di Kantor Camat Afulu?

Menurut informan berinisial IW, MH, SZ, PG, TH, YH dan MA pada hari Kamis, 16 November 2023 mengatakan bahwa seluruh pegawai di kantor camat afulu sudah memberikan pelayanan dengan cepat dan tepat terhadap keperluan masyarakat. Namun ada saatnya memang tidak semua pegawai dapat melayani dengan cepat dan tepat tergantung dengan situasi dan kondisi, seperti adanya pegawai yang bertugas diluar atau ada acara.

Pengguna layanan akan merasa senang ketika pegawai layanan melakukan proses pelayanan dengan cepat dan tepat. Tepat dapat diartikan pegawai memberikan layanan sesuai dengan keperluan pengguna layanan. Pelayanan yang tepat merupakan kesesuaian antara pelayanan yang diberikan dengan keperluan pengguna layanan sehingga keperluan yang dihadapi pengguna layanan dapat terselesaikan dengan baik dan pada akhirnya kepuasan masyarakat tercapai.

8. Apakah pegawai di Kantor Kecamatan Afulu Kabupaten Nias Utara sudah cermat atau teliti dalam melayani pengguna layanan?

Menurut informan berinisial IW, MH, SZ, PG, TH, YH dan MA pada hari Selasa, 21 November 2023 mengatakan bahwa pegawai pelayanan disini sudah cermat selama melakukan kegiatan pelayanan, karena petugas pelayanan berpedoman pada tupoksi, sehingga kesalahan yang dilakukan petugas layanan sangat jarang terjadi karena pegawai selalu memberi tahu apa saja syarat-syarat yang harus dilengkapi oleh pengguna layanan untuk keperluannya.

Kecermatan atau ketelitian pegawai dalam melayani pengguna layanan sangat penting bagi proses pelayanan. Jika pegawai tidak cermat dalam melayani masyarakat maka akan terjadi kesalahan dan menimbulkan pekerjaan baru. Dari ketidakcermatan tersebut akan menimbulkan pekerjaan baru yang seharusnya tidak perlu dilakukan oleh pegawai, serta akan menimbulkan penilaian yang kurang baik oleh pengguna layanan terhadap kualitas pelayanan yang diberikan. Maka dari itu pegawai harus cermat dalam mengerjakan tanggungjawab tugas khususnya yang berkaitan dengan pelayanan agar tercipta pelayanan yang baik dan masyarakat akan menilai baik. Berdasarkan penelitian yang dilakukan, pegawai kantor camat tanah putih sudah cermat atau teliti dalam melayani masyarakat.

9. Apakah petugas di Kantor Camat melayani dengan ramah dan santun?

Menurut informan berinisial IW, MH, SZ, PG, TH, YH dan MA pada hari Kamis, 16 November 2023 mengatakan bahwa seluruh pegawai dalam memberikan pelayanan dengan ramah terhadap masyarakat yang datang dan membutuhkan pelayanan di kantor Camat Afulu. Melayani sebaik mungkin, agar sesuai dengan keinginan dan harapan masyarakat. Pegawai selalu menunjukkan sikap ramah dan menanyakan kebutuhan masyarakat dengan sopan santun.

Keramahan pegawai pelayanan sangat diperlukan dalam proses pelayanan. Jika pegawai pelayanan ramah maka akan memberikan penilaian yang baik dari pengguna layanan, karena pada dasarnya semua orang akan menyukai tempat pelayanan yang didalamnya banyak terdapat orang yang ramah. Orang yang ramah berarti orang yang tanggap dengan keperluan orang lain. Selain ramah, sikap sopan santun juga sangat diperlukan oleh pegawai layanan untuk melayani pengguna layanan.

10. Apakah pegawai melayani dengan tidak diskriminatif?

Menurut informan berinisial IW, MH, SZ, PG, TH, YH dan MA pada hari Selasa, 21 November 2023 mengatakan bahwa pegawai dikantor camat ini sudah melakukan pelayanan dengan baik dan tidak memperlakukan masyarakat dengan secara diskriminatif atau membedakan, karena hal itu bertentangan dengan etika serta aturan yang ada. Sikap tidak membedakan maksudnya, ketika melayani pegawai tidak mendahulukan pengguna layanan yang sudah kenal saja misalnya keluarga atau teman dekat. Semua harus dilayani dengan sama dan harus sesuai nomor antrian. Namun pada kenyataannya dikantor camat tanah putih terjadinya diskriminasi dalam memberikan layanan kepada masyarakat.

11. Apa saja faktor pendukung yang mempengaruhi kualitas pelayanan dalam pelaksanaan pelayanan publik di Kantor Camat Afulu?

Menurut informan berinisial IW, MH, SZ, PG, TH, YH dan MA pada hari Kamis, 16 November 2023 mengatakan bahwa faktor pendukung dalam melakukan pelayanan dengan lebih baik lagi yaitu dengan semangat dari masing-masing pegawai. Sama-sama saling menyemangati agar dapat memberikan pelayanan dengan keahlian masing-masing agar mewujudkan pelayanan yang prima. Sedangkan faktor lain yang mendorong terwujudnya pelaksanaan yang berkualitas di kantor Kecamatan Afulu adalah penanaman kesadaran melayani masyarakat dengan ikhlas dan sesuai dengan hati nurani.

12. Bagaimana peran budaya organisasi dalam meningkatkan mutu pelayanan di Kantor Camat Afulu?

Menurut informan berinisial IW, MH, SZ, PG, TH, YH dan MA pada hari Senin, 20 November 2023 mengatakan bahwa budaya organisasi sangat berperan penting sehingga dapat memberikan kontribusi kepada pegawai dalam melakukan pelayanan publik dan lebih

teliti dalam menyelesaikan pekerjaan. Budaya organisasi mampu meningkatkan motivasi dalam bekerja karena budaya yang ada mampu membuat individu menjadi lebih terorganisir dan terarah.

Jika masyarakat melihat pelayanan yang kurang dinamis, bisa jadi mereka memiliki persepsi yang tidak menyenangkan. Sehingga budaya organisasi dalam pelayanan publik dapat ditingkatkan dalam hal interaksi atau komunikasi dengan rekan kerja, atasan, dan masyarakat umum. Namun, dalam hal pelayanan publik, meningkatkan budaya organisasi melalui interaksi dan komunikasi mungkin tidak cukup untuk memberikan kenyamanan. Sejalan dengan konsep komunikasi yang menyatakan bahwa tidak ada metode komunikasi yang menyembuhkan segalanya atau efektif secara universal. Salah satu komponen organisasi adalah pelayanan publik. Pelayanan publik menjadi penting karena mempengaruhi bagaimana suatu organisasi dilihat oleh masyarakat umum. Jika diibaratkan pelayanan publik sebagai sungai, hulu harus diperbaiki terlebih dahulu sebelum hilir. Maksud dari hulu adalah sistem dari organisasi, sedangkan hilir merupakan bagian-bagian dalam organisasi salah satunya adalah pelayanan publik.

Peranan budaya yang kuat meletakkan kepercayaan-kepercayaan, tingkah laku, dan cara melakukan sesuatu tanpa perlu dipertanyakan lagi, oleh karena itu berakar dari tradisi, budaya mencerminkan apa yang dilakukan. (Pastindalam Sutrisno, 2010:11). Nelson dan Quick dalam Sutrisno (2010:11) menambahkan perasaan percaya pada organisasi menambah komitmen organisasi sebagai pengorganisasian anggota yang dapat menguatkan nilai-nilai dalam organisasi dan sebagai pengontrol perilaku pegawai.

4.4 Pembahasan

Budaya organisasi memiliki dua sifat, yaitu budaya yang kasat mata, jelas terlihat berupa seragam, logo, ritual dan lain-lain dan budaya organisasi yang tidak terlihat berupa nilai-nilai yang ada, dipahami dan yang dilaksanakan oleh anggota organisasi. Kedua sifat budaya tersebut berfungsi sebagai

identitas organisasi, sehingga orang di luar organisasi akan mudah mengenal organisasi dari identitas tersebut dan penentu arah setiap perilaku anggota organisasi. Budaya organisasi merupakan salah satu sumber daya organisasi yang menjadikan organisasi dinamis dengan karakteristik fisik maupun nonfisik yang khas berisi asumsi, nilai, norma, komitmen, kepercayaan, mendorong dan meningkatkan kinerja organisasi.

Budaya bersifat selektif, karena memiliki seperangkat rambu tentang apa yang harus kita terima dan membatasi perilaku anggotanya. Perilaku yang menyimpang dari norma-norma budaya dan nilai budaya yang dilakukan oleh pimpinan dan anggota dapat dikontrol oleh budaya. Kemudian budaya juga bersifat dinamis dalam artian bahwa budaya merupakan kontrol dalam organisasi maka perilaku yang menyimpang sama halnya dengan budaya yang negatif maka hal tersebut akan dihilangkan dan apabila budaya itu baik maka budaya dipertahankan bahkan budaya bisa dikembangkan agar bisa meningkatkan kinerja.

Pembahasan berdasarkan tujuan penelitian adalah sebagai berikut:

1. Berdasarkan penyajian data, fokus penelitian dan pembahasan maka dapat diketahui bahwa budaya organisasi merupakan pedoman bagi anggota-anggota organisasi dalam melaksanakan tugas dan kewajibannya. Apabila budaya organisasinya baik maka akan berdampak pada kinerja dari pegawainya yang akan baik pula, hal ini tercermin pada:
 - Apabila budaya organisasi pada Kantor Camat Afulu baik maka nilai-nilai budayanya juga tersusun dengan baik, dari pengamatan dan hasil wawancara diketahui bahwa budaya organisasi pada Kantor Camat Afulu termasuk baik, dimana individu-individu dalam organisasi ini memiliki integritas, yang mempunyai keharmonisan dalam dirinya, mampu bersikap rasional, dapat berkompromi dengan prinsip orang lain, dan mempunyai tujuan hidup yang jelas, serta dapat bekerja secara profesional dan modern. Adanya nilai-nilai budaya organisasi tersebut diimplementasikan melalui pembinaan, bimbingan, dan keterbukaan dalam berkomunikasi dengan ketersediaan mendengarkan dan mempertahankan kritik dan keluhan kesah pegawai dari pemimpin.

- Apabila budaya organisasi pada Kantor Camat Afulu baik maka norma yang terbentuk juga baik, dari pengamatan dan hasil wawancara bahwa budaya organisasi pada Kantor Camat Afulu baik termasuk baik. Sehingga terbentuk norma yang harus dipatuhi oleh para anggota organisasi, meliputi profesional, pelayanan cepat, tanggap, dan amanah yang menjaga keramahan, responsif, dan konsisten dalam pelayanan, dan bertanggung jawab dan sikap disiplin ketika bekerja, kepatuhan dalam mengikuti peraturan atau tata tertib karena didorong oleh adanya kesadaran dalam dirinya.
 - Apabila budaya organisasi pada Kantor Camat Afulu baik maka tingkat keyakinan pegawai terhadap organisasi juga akan baik, dari pengamatan dan hasil wawancara bahwa budaya organisasi pada Kantor Camat Afulu baik termasuk baik. Sehingga melekatnya tingkat keyakinan anggota organisasi, melalui menekankan hubungan kerja sama yang baik, melaksanakan tujuan organisasi secara efektif dan efisien, dan menanamkan praduga baik terhadap setiap orang sehingga dapat meningkatkan keyakinan diri pegawai dalam mencapai target, dan keyakinan bahwa setiap orang memiliki kemampuan untuk ikut serta dalam memajukan organisasi.
 - Apabila budaya organisasi pada Kantor Camat Afulu baik maka perilaku yang dicerminkan pegawainya akan baik, dari pengamatan dan hasil wawancara bahwa budaya organisasi pada Kantor Camat Afulu termasuk baik. Sehingga dapat diketahui perilaku yang bisa diobservasi, melalui membudayakan bermusyawarah dalam mengambil keputusan, membudayakan saling membantu dalam bekerja, membudayakan taat pada peraturan dan pembentukan jiwa Aparatur sipil negara sebagai pelayan.
2. Mutu pelayanan publik di Kantor Kecamatan Afulu saat ini, peneliti menggunakan lima dimensi kualitas pelayanan publik yaitu Tangible (Berwujud), Reliability (Kehandalan), Responsiviness (Ketanggapan), Assurance (Jaminan), dan Emphaty (Empati). Kemudahan dalam proses pelayanan sangat dibutuhkan bagi pengguna layanan agar proses

pelayanan berjalan lancar dan lebih cepat. Berdasarkan penelitian yang dilakukan, Kecamatan Afulu sudah menerapkan kemudahan bagi pengguna layanan yang ingin mengurus keperluannya di bagian pelayanan. Kecermatan atau ketelitian pegawai dalam melayani pengguna layanan sangat penting bagi proses pelayanan. Jika pegawai tidak cermat dalam melayani masyarakat maka akan terjadi kesalahan dan menimbulkan pekerjaan baru. Dari ketidakcermatan tersebut akan menimbulkan pekerjaan baru yang seharusnya tidak perlu dilakukan oleh pegawai, serta akan menimbulkan penilaian yang kurang baik oleh pengguna layanan terhadap kualitas pelayanan yang diberikan. Maka dari itu pegawai harus cermat dalam mengerjakan tanggung jawab tugas khususnya yang berkaitan dengan pelayanan agar tercipta pelayanan yang baik dan masyarakat akan menilai baik. Berdasarkan penelitian yang dilakukan, pegawai kantor Kecamatan Afulu sudah cermat atau teliti dalam melayani masyarakat. Keramahan pegawai pelayanan sangat diperlukan dalam proses pelayanan, karena pada dasarnya semua orang akan menyukai tempat pelayanan yang didalamnya banyak terdapat orang yang ramah. Orang yang ramah berarti orang yang tanggap dengan keperluan orang lain. Selain ramah, sikap sopan santun juga sangat diperlukan oleh pegawai layanan untuk melayani pengguna layanan. Jika pegawai pelayanan ramah dan sopan santun maka akan memberikan penilaian yang baik dari pengguna layanan, Namun ketika peneliti mengamati, belum semua pegawai memberikan keramahan kepada pengguna layanan. Keluhan akan terjadi jika pegawai layanan tidak melaksanakan proses pelayanan dengan baik. Kecamatan Afulu sebagai penyedia layanan menyediakan sarana untuk menyampaikan keluhan jika ada pengguna layanan yang mempunyai keluhan terkait proses pelayanan. Seperti yang peneliti lihat Kecamatan Afulu menyediakan kotak saran dan website untuk memberikan komentar atau memberikan keluhan terkait pelayanan yang ada di Kantor Kecamatan Afulu. Biasanya ketika ada keluhan masuk secara langsung pegawai langsung menanggapi dan mengucapkan terima kasih. Selanjutnya keluhan disampaikan dan dibahas bersama pada rapat

rutin yang telah diagendakan. Pegawai layanan wajib merespon pengguna layanan yang datang. Pengguna layanan akan merasa dihargai oleh pegawai layanan ketika pegawai layanan dapat memberikan respon yang baik. Merespon pengguna layanan dapat menimbulkan efek positif bagi kualitas pelayanan publik di kantor Kecamatan Afulu.

3. Faktor pertama yang digunakan untuk mendorong terciptanya pelayanan yang baik di Kecamatan Afulu yaitu berupa semangat yang diberikan pegawai satu sama lain, berusaha untuk memberikan pelayanan yang terbaik bagi pengguna layanan yang membutuhkan pelayanan. Sedangkan faktor lain yang mendorong terwujudnya pelaksanaan yang berkualitas di kantor Kecamatan Afulu adalah penanaman kesadaran melayani masyarakat dengan ikhlas dan sesuai dengan hati nurani. Analisis faktor pendorong melibatkan identifikasi dan pemahaman terhadap elemen-elemen yang mendorong budaya organisasi di kantor Camat Afulu. Faktor-faktor tersebut dapat melibatkan aspek teknis, organisasional, sosial, atau ekonomi. Penelitian akan mengidentifikasi potensi hambatan dan memberikan saran untuk mengatasi kendala tersebut, serta memaksimalkan faktor pendorong yang ada. Konsep ini sesuai teori Kasmir (2017:47) Kualitas Pelayanan di definisikan sebagai tindakan atau perbuatan seorang atau organisasi bertujuan untuk memberikan kepuasan kepada pelanggan atau pun karyawan.
4. Dalam mengetahui peran budaya organisasi di suatu perusahaan, budaya organisasi di kantor Camat Afulu mempunyai peran yang sangat besar dalam upaya mencapai tujuan organisasi. Dalam hal meningkatkan kualitas pelayanan publik, budaya organisasi memiliki pengaruh yang cukup besar dalam hal tersebut. Karena kinerja aparatur dapat dikelola dan akan mempengaruhi pelayanan yang ditawarkan kepada masyarakat. Sesuai dengan hal tersebut, salah satu hal yang harus diterapkan dalam instansi pemerintah yaitu untuk meningkatkan kualitas pelayanan publik melalui budaya organisasi. Budaya organisasi memiliki pengaruh dalam upaya meningkatkan pelayanan publik. Salah satu budaya organisasi yakni kompetensi pegawai secara pribadi. Selain itu, cara berinteraksi dan

berkomunikasi merupakan komponen dari budaya organisasi. Menurut teori interpretasi simbolik, dapat diasumsikan bahwa organisasi menciptakan situasi, lingkungan, budaya, dan realitas sosial melalui interaksi di dalam organisasi tersebut. Interaksi (komunikasi) yang berlangsung antar anggota melalui simbol-simbol, baik sebagai simbol verbal maupun non-verbal. Oleh karena itu, pelayanan publik merupakan bentuk dari interpretasi simbolik yang dikembangkan oleh para anggota pegawai dan pekerja dalam organisasinya. Dengan keadaan interaksi atau komunikasi antara pegawai terhadap publik, maka akan mengembangkan budaya organisasi, apakah budaya pelayanan yang komunikatif maupun sebaliknya.

4.3 Keterbatasan Peneliti

Berdasarkan pada pengalaman langsung peneliti dalam proses penelitian ini, ada beberapa keterbatasan yang dialami dan dapat menjadi beberapa faktor yang agar dapat untuk lebih diperhatikan bagi peneliti-peneliti yang akan datang dalam lebih menyempurnakan penelitiannya karena penelitian ini sendiri tentu memiliki kekurangan yang perlu terus diperbaiki dalam penelitian-penelitian kedepannya. Beberapa keterbatasan dalam penelitian tersebut, antara lain:

1. Penelitian ini mungkin terkendala oleh keterbatasan akses peneliti terhadap informasi tertentu, baik karena keterbatasan waktu, kerahasiaan data perusahaan, atau kendala lainnya yang membatasi akses ke informasi yang relevan.
2. Keterbatasan dalam sumber daya seperti anggaran, waktu, dan tenaga peneliti dapat membatasi kedalaman atau luasnya penelitian.
3. Keterbatasan dalam kerjasama atau partisipasi responden dapat mempengaruhi data yang terkumpul dan interpretasi hasil.
4. Jumlah informan yang hanya 5 orang, tentunya masih kurang untuk menggambarkan keadaan yang sesungguhnya.
5. Adanya keterbatasan waktu peneliti, tenaga, dan biaya sehingga peneliti ini kurang maksimal.

6. Keterbatasan pengetahuan penulis dalam membuat dan menyusun tulisan ini, sehingga perlu diuji kembali di masa depan.