



## IMPLEMENTASI FUNGSI PENGAWASAN DALAM MENINGKATKAN EFEKTIVITAS PELAYANAN ADMINISTRASI DI KANTOR KECAMATAN NAMOHALU ESIWA KABUPATEN NIAS UTARA

Kurniaman Harefa<sup>1</sup>, Eliagus Telaumbanua<sup>2</sup>, Yamolala Zega<sup>3</sup>, Robin Markus Putra Waruwu<sup>4</sup>

Alamat: Jl. Karet No.30, Ps. Gn. Sitoli, Kec. Gunungsitoli, Kota Gunungsitoli  
Fakultas Ekonomi Universitas Nias

*kurniamanhrf00@gmail.com, eliagus.tel@gmail.com, zyamolala@gmail.com*  
*robinmarkusputrawaruwu@unias.ac.id*

**Abstract** *This research aims to analyze the implementation of the supervisory function in improving the effectiveness of administrative services at the Namohalu Esiwa District Office, North Nias Regency. The research uses a qualitative descriptive approach with data collection techniques through interviews, observation and documentation. Informants consisted of district office leaders and staff. The research results show that the effectiveness of administrative services is not optimal, in terms of speed, accuracy, availability of information and clarity of procedures. The main weakness lies in the suboptimal supervision function, especially continuous and preventive supervision. Apart from that, limited human resources, infrastructure and minimal use of technology also affect service quality. This research concludes that strengthening the supervisory function that is integrated with work systems and information technology is very necessary to increase the effectiveness of administrative services.*

**Key words:** *supervision, effectiveness, administrative services, regional government.*

**Abstrak.** Penelitian ini bertujuan untuk menganalisis penerapan fungsi pengawasan dalam meningkatkan efektivitas pelayanan administrasi di Kantor Kecamatan Namohalu Esiwa Kabupaten Nias Utara. Penelitian menggunakan pendekatan deskriptif kualitatif dengan teknik pengumpulan data melalui wawancara, observasi, dan dokumentasi. Informan terdiri dari pimpinan dan staf kantor kecamatan. Hasil penelitian menunjukkan bahwa efektivitas pelayanan administrasi belum optimal, ditinjau dari aspek kecepatan, ketepatan, ketersediaan informasi, dan kejelasan prosedur. Kelemahan utama terletak pada belum optimalnya fungsi pengawasan, khususnya pengawasan berkelanjutan dan preventif. Selain itu, keterbatasan sumber daya manusia, sarana prasarana, serta minimnya pemanfaatan teknologi turut mempengaruhi kualitas pelayanan. Penelitian ini menyimpulkan bahwa penguatan fungsi pengawasan yang terintegrasi dengan sistem kerja dan teknologi informasi sangat diperlukan untuk meningkatkan efektivitas pelayanan administrasi.

**Kata kunci:** *pengawasan, efektivitas, pelayanan administrasi, pemerintahan daerah.*

### 1. LATAR BELAKANG

Manajemen dalam organisasi sangat penting untuk memastikan agar semua bagian dalam organisasi berjalan dengan lancar, tujuan tercapai dengan efektif, serta lingkungan kerja tetap positif dan produktif. Manajemen adalah suatu seni dalam pekerjaan yang dapat melibatkan banyak orang untuk bekerja sama dalam mencapai tujuan organisasi. Fungsi-fungsi manajemen adalah serangkaian aktivitas atau tugas yang dilakukan oleh manajer untuk mencapai tujuan organisasi secara efektif dan efisien. Manajemen sendiri merujuk pada proses perencanaan, pengorganisasian, pelaksanaan,

dan pengawasan berbagai sumber daya yang dimiliki oleh organisasi untuk mencapai tujuan yang telah ditetapkan.

Salah satu fungsi dalam manajemen yaitu fungsi pengawasan, menurut Sondang Siagian (2022) Fungsi pengawasan dalam manajemen adalah untuk memastikan bahwa kegiatan organisasi yang dilakukan dapat berjalan dengan baik sesuai rencana yang ditentukan. Pengawasan merupakan salah satu elemen penting dalam sistem manajemen yang berfungsi untuk memastikan bahwa proses kerja dalam organisasi atau perusahaan berjalan sesuai dengan rencana, standar, dan tujuan yang telah ditetapkan. Dalam konteks manajemen, fungsi pengawasan tidak hanya sekadar memeriksa atau memantau hasil kerja, tetapi juga mencakup upaya untuk mencegah terjadinya penyimpangan, memperbaiki kesalahan yang muncul, dan memastikan segala kegiatan berjalan dengan efisien dan efektif. Pengawasan yang baik juga akan berkontribusi pada pembentukan budaya organisasi yang disiplin dan bertanggung jawab, karena anggota tim atau karyawan akan lebih merasa terkontrol dan termotivasi untuk bekerja dengan baik jika mereka tahu bahwa kinerja mereka dipantau dengan tepat. Selain itu, pengawasan yang efektif dan efisien akan membantu mengurangi risiko kesalahan atau penyimpangan yang dapat merugikan organisasi, sehingga menciptakan stabilitas dan keberlanjutan dalam pencapaian tujuan jangka panjang. Jadi dapat disimpulkan, fungsi pengawasan adalah salah satu fungsi utama dalam manajemen, yang bertujuan untuk memastikan bahwa kegiatan dalam organisasi berjalan sesuai dengan rencana, standar, dan tujuan yang telah ditetapkan. Pengawasan dalam manajemen pekerjaan bukan hanya sebatas tugas atau fungsi rutin, tetapi merupakan alat yang strategis dalam memastikan bahwa setiap langkah yang diambil sesuai dengan tujuan yang telah ditetapkan, serta dilakukan dengan cara yang efisien dan optimal. Tanpa pengawasan yang baik, baik sumber daya manusia, waktu, maupun biaya yang dimiliki organisasi bisa terbuang sia-sia. Oleh karena itu, setiap organisasi perlu menempatkan pengawasan sebagai bagian integral dari strategi manajerialnya agar dapat mencapai tujuan secara efektif dan efisien.

Menurut Hidayat (2024) menyatakan efektifitas adalah ukuran yang menyatakan target yang telah dicapai. Semakin tinggi tingkat efektifitas, semakin besar persentase target yang berhasil dicapai. Jadi dapat disimpulkan bahwa efektifitas adalah tingkat pencapaian tujuan atau hasil yang diinginkan dengan cara yang tepat, sesuai dengan rencana atau sasaran yang telah ditetapkan. Dalam konteks manajemen, efektifitas

mengukur seberapa baik suatu kegiatan atau proses mencapai tujuan yang telah ditentukan. Ada dua karakteristik efektifitas yaitu yang pertama pencapaian tujuan yang artinya lebih menekankan pada hasil akhir dari pada proses atau cara yang digunakan, dan yang kedua fokus pada tujuan dalam organisasi yang artinya efektifitas berarti memastikan bahwa kegiatan yang dilakukan memiliki arah yang jelas dan memberikan dampak positif terhadap pencapaian tujuan organisasi.

Pelayanan administrasi sangat penting dan harus dioptimalkan dalam sebuah organisasi karena Pelayanan administrasi yang baik memungkinkan proses internal dalam organisasi berjalan lancar dan efisien. Administrasi yang terorganisir dengan baik mengurangi waktu dan usaha yang dibutuhkan untuk menyelesaikan tugas-tugas rutin, yang memungkinkan karyawan fokus pada tugas-tugas strategis lainnya. Pengelolaan dokumen, arsip, dan komunikasi yang sistematis mengurangi risiko kesalahan dan kebingungannya. Kemudian, pelayanan administrasi yang baik juga dapat mempercepat dalam pengambilan keputusan yang artinya administrasi yang terstruktur memungkinkan informasi yang diperlukan untuk pengambilan keputusan tersedia tepat waktu dan akurat. Ini sangat penting dalam memastikan bahwa pimpinan atau manajer dapat membuat keputusan yang tepat berdasarkan data yang valid. Tanpa sistem administrasi yang baik, informasi bisa terlambat, tidak lengkap, atau bahkan hilang, yang dapat merugikan organisasi. Menurut Hidayat (2024) Pelayanan administrasi adalah aktivitas atau kumpulan pekerjaan yang berlangsung dalam hubungan langsung antara seseorang dengan orang lain atau mesin fisik, serta memberikan fasilitas yang memuaskan terhadap konsumen. Jadi disimpulkan bahwa pelayanan administrasi yang optimal sangat penting karena memberikan fondasi yang kuat untuk operasi organisasi yang efisien, transparan, dan terkoordinasi. Tanpa pelayanan administrasi yang baik, organisasi berisiko mengalami kesalahan, kebingungannya, dan kinerja yang buruk. Oleh karena itu, organisasi harus berinvestasi dalam pengembangan dan pemeliharaan sistem administrasi yang efektif untuk memastikan bahwa tujuan dan operasionalnya dapat tercapai dengan sukses.

Pentingnya efektifitas dalam pelayanan administrasi merujuk pada sejauh mana sebuah sistem atau proses administrasi dapat mencapai tujuan dan hasil yang diinginkan dengan cara yang optimal. Dalam konteks ini, "efektifitas" mengukur apakah pelayanan administrasi dapat memenuhi kebutuhan dan harapan pengguna layanan, serta

menyelesaikan tugas-tugas administratif dengan hasil yang diinginkan, tanpa banyak hambatan atau kesalahan. Secara spesifik, pelayanan administrasi mencakup serangkaian kegiatan yang berkaitan dengan pengelolaan informasi, dokumen, data, atau proses administratif dalam organisasi atau lembaga, seperti pengolahan surat, arsip, permohonan, atau formulir.

Kantor kecamatan adalah sebuah lembaga pemerintahan di tingkat kecamatan yang bertugas melaksanakan berbagai fungsi administrasi dan pelayanan publik. Undang-Undang Nomor 23 Tahun 2014 tentang Pemerintahan Daerah “Daerah kabupaten/kota dibagi atas Kecamatan dan Kecamatan dibagi atas kelurahan dan/atau Desa” mengatur tentang pembagian wilayah pemerintahan daerah, yaitu provinsi, kabupaten/kota, dan desa/kelurahan, yang mencakup kecamatan sebagai salah satu unit administratif di bawah kabupaten/kota. mengatur bahwa kecamatan adalah bagian dari wilayah kabupaten/kota yang berfungsi untuk menyelenggarakan sebagian urusan pemerintahan berdasarkan delegasi dari pemerintah kabupaten/kota. Peraturan Pemerintah (PP) Nomor 17 Tahun 2018 mengatur tentang kedudukan kecamatan sebagai perangkat daerah kabupaten/kota, serta penyelenggaraan pemerintahan umum “Kecamatan merupakan perangkat daerah kabupaten/kota, Kecamatan berkedudukan di bawah dan bertanggung jawab kepada Bupati melalui Sekretaris Daerah, Camat memimpin kecamatan”. Kantor ini dipimpin oleh Camat, yang bertanggung jawab atas pelaksanaan urusan pemerintahan di wilayah kecamatan. Sebagai bagian dari struktur pemerintahan daerah, kantor camat berfungsi sebagai penghubung antara pemerintah kabupaten/kota dengan pemerintah desa atau kelurahan, serta masyarakat di kecamatan tersebut. Kantor kecamatan Namohalus Esiwa merupakan instansi pemerintahan yang paling tertinggi di tingkat kecamatan khususnya di kecamatan Namohalu Esiwa kabupaten Nias Utara. Kantor Camat berada di bawah pemerintah kabupaten dan berfungsi sebagai perpanjangan tangan dari pemerintah daerah, kantor camat memiliki beberapa fungsi seperti pelayanan administrasi, koordinasi dan pengawasan, pelaksanaan program pemerintah, pemberdayaan masyarakat. Sebagai organisasi publik, Kantor Camat Namohalu Esiwa dituntut untuk memberikan pelayanan yang cepat, tepat, dan responsif terhadap permasalahan dan pelayanan yang dibutuhkan oleh masyarakat. Hal ini memerlukan sinergi antara berbagai elemen dalam organisasi, mulai dari pimpinan hingga staf pelaksana.

Berdasarkan hasil penelitian yang dilakukan oleh peneliti, terdapat fenomena

yang diidentifikasi di Kantor Kecamatan Namohalu Esiwa adalah efektifitas pelayanan administrasi yang masih kurang maksimal, dan dapat berdampak pada ketidakpuasan publik yang membutuhkan pelayan dalam hal pengurusan administrasi surat-menyurat, dan dokumen lainnya. Dalam hal ini, perlu diketahui bahwa segala aktivitas yang berkaitan dengan administrasi menjadi kewajiban di sub bagian umum di kantor kecamatan Namohalu Esiwa. Dengan demikian, hasil penelitian saya sebagai peneliti menemukan bahwa di kantor kecamatan Namohalu Esiwa masih terdapat masyarakat yang harus menunggu dalam pelayanan dengan membutuhkan waktu yang lama (empat sampai dengan delapan jam) atau harus berkunjung kembali di hari yang berbeda akibat dari tertundanya penerbitan dokumen yang dibutuhkan akibat pelayanan administrasi yang kurang optimal seperti pengurusan surat keterangan berdomisili, surat keterangan tidak mampu, surat keterangan pindah penduduk, dan juga masyarakat kesulitan dan keterlambatan dalam mendapatkan informasi yang terkait pengurusan administrasi. Hal tersebut dapat mengakibatkan masyarakat akan merasa frustrasi karena kesulitan dalam mendapatkan layanan yang mereka butuhkan, menurunkan tingkat kepuasan masyarakat. Peneliti menyimpulkan bahwa penyebab kurangnya efektifitas pelayanan administrasi disebabkan oleh kurangnya penerapan fungsi pengawasan, yang berfokus pada pekerjaan pelayanan administrasi yang dilaksanakan oleh sumber daya manusia yang dimiliki oleh kantor kecamatan Namohalu Esiwa, dalam hal ini pengawasan korektif dan pengawasan berkelanjutan sehingga mengakibatkan kurangnya kendali pada proses administrasi, kualitas pelayanan menurun. Pengawasan korektif artinya jenis pengawasan yang dilakukan untuk memperbaiki kesalahan atau penyimpangan yang telah terjadi dalam suatu proses atau kegiatan, kemudian pengawasan berkelanjutan artinya jenis pengawasan yang dilakukan secara terus-menerus untuk memantau dan mengawasi suatu proses atau kegiatan. Dan juga dapat dilihat dari faktor-faktor lainnya seperti sarana dan prasarana yang masih kurang mendukung, tingkat kedisiplinan seperti kehadiran di tempat kerja, keterlambatan di tempat kerja, dan tanggung jawab dikerjakan tidak tepat waktu, sehingga bisa menghambat untuk mencapai visi dan tujuan organisasi. Kesimpulan hasil penelitian ini menunjukkan bahwa implementasi fungsi pengawasan, baik secara korektif maupun berkelanjutan, berperan penting dalam meningkatkan efektifitas pelayanan administrasi di Kantor Kecamatan Namohalu Esiwa. Pengawasan mendorong kedisiplinan, akuntabilitas, dan kepatuhan pegawai terhadap prosedur, serta mempercepat

proses pelayanan. Efektifitas pelayanan juga dipengaruhi oleh faktor pendukung seperti sumber daya manusia yang kompeten dan sarana prasarana yang memadai. Oleh karena itu, penguatan fungsi pengawasan yang didukung oleh peningkatan kualitas SDM dan infrastruktur sangat diperlukan guna menciptakan pelayanan administrasi yang cepat, tepat, dan memuaskan masyarakat, dan dengan diimplementasikan fungsi pengawasan dalam pelayanan administrasi maka akan memastikan bahwa semua prosedur administratif dijalankan sesuai dengan standar yang telah ditetapkan dengan pengawasan yang tepat kegiatan administratif dapat dilaksanakan dengan lebih efisien, meminimalkan pemborosan waktu dan sumber daya, membantu dalam mengidentifikasi dan mengoreksi kesalahan yang terjadi dalam proses administrasi, dapat meminimalkan terjadinya kesalahan atau penyalahgunaan dalam pekerjaan administrasi, meningkatkan kepatuhan terhadap kebijakan dan prosedur yang berlaku setiap individu yang terlibat dalam pekerjaan administratif akan merasa lebih bertanggung jawab atas tugas yang diberikan, memungkinkan masalah administratif terdeteksi lebih cepat, menunjukkan profesionalisme dan komitmen terhadap kualitas. Jadi, penelitian ini bertujuan untuk medeskripsikan penerapan fungsi pengawasan dalam manajemen kerja secara optimal maka diharapkan efektifitas pelayanan administrasi pada publik dapat terlaksana sesuai dengan yang diharapkan dan sesuai dengan tujuan organisasi.

## **2. KAJIAN TEORITIS**

Fungsi pengawasan merupakan bagian penting dalam manajemen yang berperan memastikan kegiatan organisasi berjalan sesuai rencana dan tujuan. Menurut Toivatun Hasanah (2022), pengawasan adalah fungsi manajemen yang esensial karena tanpa pengawasan pekerjaan tidak akan berjalan optimal. Terry (2021) juga menyatakan bahwa pengawasan adalah proses mengendalikan aktivitas organisasi agar tujuan tercapai. Dalam konteks pemerintahan, Nasution (2022) menegaskan bahwa pengawasan bertujuan memastikan pelaksanaan kegiatan berjalan tanpa hambatan. Secara umum, pengawasan meliputi proses pemantauan, evaluasi, dan tindakan korektif untuk menjaga konsistensi kinerja organisasi. Tujuan pengawasan, menurut Waruwu (2021) dan Noor dkk. (2023), adalah menjamin kesesuaian pelaksanaan dengan rencana, mencegah penyimpangan, serta meningkatkan efisiensi dan efektivitas. Prosesnya mencakup penetapan standar, pengukuran kinerja, perbandingan, dan tindakan korektif (Terry, 2022), dengan berbagai jenis seperti

preventif, korektif, dan berkelanjutan (Jenkins, 2022). Namun, pengawasan juga menghadapi tantangan seperti resistensi pegawai dan keterbatasan sumber daya (Sutrisno, 2023).

Efektivitas merupakan ukuran keberhasilan dalam mencapai tujuan organisasi. Robinson (2021) menyatakan bahwa efektivitas dilihat dari perbandingan antara hasil yang dicapai dengan tujuan yang ditetapkan, sementara Poerwanti dan Suwandani (2020) menekankan bahwa efektivitas menunjukkan keberhasilan rencana yang telah disusun. Hasibuan (2023) menjelaskan bahwa efektivitas berkaitan dengan kemampuan mencapai tujuan secara terorganisir dan optimal. Karakteristik efektivitas meliputi pencapaian tujuan, efisiensi penggunaan sumber daya (Mangkunegara, 2023), kualitas hasil (Dessler, 2023), kemampuan adaptasi (Terry, 2023), evaluasi berkelanjutan (Wahyuni, 2023), serta kepuasan stakeholder (Hasibuan, 2023). Pengukuran efektivitas penting untuk menilai keberhasilan, mendukung pengambilan keputusan, dan meningkatkan akuntabilitas (Wahyuni, 2021; Sari & Yuliana, 2021). Faktor yang mempengaruhi efektivitas meliputi kualitas sumber daya manusia (Dessler, 2022), kepemimpinan (Bass & Riggio, 2021), struktur organisasi (Mintzberg, 2022), komunikasi (Bovee & Thill, 2021), serta budaya organisasi. Tantangan yang dihadapi antara lain manajemen waktu, komunikasi yang tidak efektif, dan keterbatasan sumber daya.

Pelayanan administrasi merupakan kegiatan pengelolaan dokumen, data, dan informasi untuk mendukung operasional organisasi dan memenuhi kebutuhan masyarakat. Menurut Sutrisno dan Riyadi (2021), pelayanan administrasi bertujuan mempermudah masyarakat dalam memperoleh layanan administratif. Pelayanan administrasi yang baik akan meningkatkan efisiensi kerja dan kualitas informasi yang mendukung pengambilan keputusan. Indikator pelayanan administrasi menurut Tjiptono (2022) meliputi kecepatan, ketepatan, ketersediaan informasi, dan prosedur yang jelas. Tujuan pelayanan administrasi adalah meningkatkan efisiensi, menjaga keteraturan, mendukung pengambilan keputusan, memberikan layanan berkualitas, serta meningkatkan produktivitas organisasi.

Perkembangan teknologi turut meningkatkan kualitas pelayanan administrasi. Wahyuni (2021) menyatakan bahwa teknologi dapat mempercepat pengolahan data dan pelayanan dokumen. Selain itu, teknologi meningkatkan transparansi, akuntabilitas, serta mempermudah pengawasan (Sari dkk., 2021), dan meningkatkan pelayanan kepada masyarakat melalui sistem digital (Susanti dkk., 2022). Namun, pelayanan administrasi masih menghadapi tantangan seperti keterbatasan sumber daya manusia, proses manual, perubahan regulasi, keterbatasan teknologi, serta tuntutan masyarakat yang tinggi (Mulyadi, 2021). Oleh karena itu, diperlukan peningkatan kualitas sumber daya dan pemanfaatan teknologi agar pelayanan administrasi menjadi lebih efektif, efisien, dan responsif.

### **3. METODE PENELITIAN**

Menurut Sugiyono (2021), pendekatan penelitian merupakan metode ilmiah yang digunakan untuk mengumpulkan, menganalisis, dan menginterpretasikan data. Dalam penelitian ini digunakan pendekatan deskriptif kualitatif, karena berfokus pada pemahaman mendalam mengenai penerapan fungsi pengawasan dalam meningkatkan efektivitas pelayanan administrasi di Kantor Kecamatan Namohalu Esiwa, Kabupaten Nias Utara. Pendekatan ini dipilih karena mampu menggambarkan fenomena secara sistematis, faktual, dan kontekstual sesuai kondisi lapangan.

Pahleviannur et al. (2022) menyatakan bahwa penelitian kualitatif bertujuan untuk memahami fenomena sosial secara mendalam dengan menekankan makna, persepsi, dan pengalaman individu. Melalui pendekatan ini, peneliti dapat menggali informasi secara komprehensif terkait pelaksanaan fungsi pengawasan serta dampaknya terhadap efektivitas pelayanan administrasi. Proses penelitian dilakukan melalui pengumpulan data berupa fakta dan informasi dari informan yang kemudian dianalisis dan dideskripsikan secara ilmiah.

Teknik pengumpulan data dalam penelitian ini meliputi wawancara mendalam dengan camat dan staf kantor kecamatan, observasi langsung terhadap aktivitas kerja, serta dokumentasi terhadap data dan arsip yang relevan. Kombinasi teknik ini bertujuan untuk memperoleh data yang valid dan mendalam sehingga mampu memberikan gambaran yang utuh mengenai kondisi yang diteliti.

Jenis penelitian yang digunakan adalah penelitian deskriptif kualitatif. Menurut Sugiyono (2019), penelitian kualitatif menempatkan peneliti sebagai instrumen utama dalam mengkaji fenomena, sedangkan penelitian deskriptif bertujuan untuk menggambarkan secara sistematis dan akurat suatu objek atau peristiwa. Dengan demikian, penelitian ini diarahkan untuk mendeskripsikan secara jelas bagaimana fungsi pengawasan diterapkan serta kontribusinya dalam meningkatkan efektivitas pelayanan administrasi di Kantor Kecamatan Namohalu Esiwa.

### **4. HASIL PENELITIAN DAN PEMBAHASAN**

#### **A. HASIL PENELITIAN**

Berdasarkan hasil penelitian yang telah direduksi dan disajikan, dapat dianalisis bahwa penerapan fungsi pengawasan di Kantor Kecamatan Namohalu Esiwa belum berjalan secara optimal dalam meningkatkan efektivitas pelayanan administrasi. Hal ini terlihat dari masih adanya kendala pada indikator pelayanan seperti kecepatan, ketepatan, ketersediaan informasi, dan kejelasan prosedur. Kondisi tersebut

menunjukkan bahwa fungsi pengawasan, baik secara preventif, korektif, maupun berkelanjutan, belum diterapkan secara maksimal dalam mendukung kinerja pelayanan administrasi.

Pada aspek kecepatan pelayanan, hasil penelitian menunjukkan bahwa proses pelayanan masih mengalami keterlambatan akibat keterbatasan sumber daya manusia, sarana prasarana, serta sistem kerja yang masih manual. Kondisi ini sejalan dengan pendapat Terry (2021) yang menyatakan bahwa pengawasan bertujuan untuk memastikan kegiatan berjalan sesuai rencana dan mencapai efisiensi. Kurangnya pengawasan berkelanjutan menyebabkan tidak adanya kontrol yang konsisten terhadap waktu penyelesaian pelayanan, sehingga berdampak pada rendahnya kecepatan pelayanan. Selain itu, menurut Sutrisno (2023), keterbatasan sumber daya merupakan salah satu tantangan utama dalam pengawasan yang dapat menghambat kinerja organisasi.

Pada aspek ketepatan pelayanan, meskipun telah diterapkan standar operasional prosedur (SOP) dan pengecekan ulang dokumen, hasil penelitian menunjukkan bahwa masih terdapat kendala dalam disiplin dan kompetensi pegawai. Hal ini menunjukkan bahwa pengawasan korektif belum berjalan optimal. Menurut Waruwu (2021), pengawasan bertujuan untuk memastikan kesesuaian antara pelaksanaan dengan rencana serta melakukan perbaikan terhadap penyimpangan. Dalam konteks ini, meskipun tindakan korektif telah dilakukan, namun belum diikuti dengan sistem evaluasi yang berkelanjutan sehingga kesalahan masih berpotensi terulang.

Selanjutnya, pada aspek ketersediaan informasi, hasil penelitian menunjukkan bahwa penyampaian informasi masih bersifat konvensional dan belum memanfaatkan teknologi secara optimal. Hal ini mengakibatkan informasi tidak tersampaikan secara cepat dan merata kepada masyarakat. Kondisi ini bertentangan dengan konsep efektivitas menurut Robinson (2021), yang menekankan pentingnya pencapaian tujuan secara optimal. Kurangnya pengawasan dalam pengelolaan informasi menyebabkan tidak adanya sistem yang terintegrasi untuk memastikan informasi tersedia secara akurat dan tepat waktu. Selain itu, keterbatasan sarana digital dan rendahnya literasi teknologi juga menjadi faktor penghambat.

Pada aspek prosedur pelayanan, ditemukan bahwa prosedur yang ada belum terdokumentasi dan terstandarisasi secara jelas, sehingga menimbulkan ketidakkonsistenan dalam pelaksanaan pelayanan. Hal ini menunjukkan bahwa pengawasan preventif belum berjalan efektif. Menurut Nasution (2022), pengawasan berfungsi untuk memastikan bahwa setiap kegiatan berjalan sesuai dengan rencana dan tidak mengalami hambatan. Ketidakjelasan prosedur menunjukkan adanya kelemahan dalam penetapan standar dan pengendalian proses, yang merupakan bagian penting dalam fungsi pengawasan.

Secara keseluruhan, hasil penelitian ini menunjukkan adanya hubungan yang signifikan antara penerapan fungsi pengawasan dengan efektivitas pelayanan administrasi. Hal ini sejalan dengan pendapat Hasibuan (2023) yang menyatakan bahwa efektivitas sangat dipengaruhi oleh kemampuan organisasi dalam mengelola dan mengontrol sumber daya secara optimal. Ketika fungsi pengawasan tidak berjalan dengan baik, maka kinerja pelayanan juga cenderung menurun. Sebaliknya, pengawasan yang efektif dapat meningkatkan disiplin, akuntabilitas, serta kualitas pelayanan kepada masyarakat.

Selain faktor pengawasan, efektivitas pelayanan administrasi juga dipengaruhi oleh faktor lain seperti kualitas sumber daya manusia, sarana prasarana, serta pemanfaatan teknologi. Hal ini sesuai dengan pendapat Dessler (2022) yang menyatakan bahwa kualitas sumber daya manusia sangat menentukan keberhasilan organisasi dalam mencapai tujuan. Oleh karena itu, peningkatan kompetensi pegawai, penyediaan fasilitas yang memadai, serta penerapan sistem berbasis teknologi menjadi langkah strategis yang perlu dilakukan untuk mendukung efektivitas pelayanan.

Dengan demikian, dapat disimpulkan bahwa peningkatan efektivitas pelayanan administrasi di Kantor Kecamatan Namohalu Esiwa memerlukan penguatan fungsi pengawasan secara menyeluruh, baik melalui pengawasan preventif, korektif, maupun berkelanjutan. Selain itu, perlu didukung oleh peningkatan kualitas sumber daya manusia, perbaikan sarana prasarana, serta pemanfaatan teknologi informasi agar pelayanan dapat berjalan lebih cepat, tepat, transparan, dan sesuai dengan kebutuhan masyarakat.

## **PEMBAHASAN**

### **1. Kecepatan Pelayanan: Kegagalan Kontrol Waktu dan Inefisiensi Struktural**

Temuan penelitian menunjukkan bahwa persoalan kecepatan pelayanan di Kantor Kecamatan Namohalu Esiwa bukan semata-mata akibat keterbatasan teknis, melainkan mencerminkan kegagalan dalam sistem pengendalian waktu kerja (time control system). Meskipun prosedur pelayanan telah ada, ketiadaan standar waktu yang terukur dan tidak adanya mekanisme monitoring berbasis kinerja mengindikasikan lemahnya fungsi pengawasan berkelanjutan.

Dalam kerangka teori pengawasan, Terry (2022) menekankan bahwa pengendalian yang efektif mensyaratkan adanya standar yang jelas, pengukuran kinerja, serta tindakan korektif yang konsisten. Namun, hasil penelitian memperlihatkan bahwa organisasi belum menginternalisasi dimensi pengukuran sebagai bagian dari budaya kerja. Akibatnya, pelayanan berjalan tanpa tolok ukur yang jelas, sehingga keterlambatan menjadi fenomena yang “dinormalisasi”.

Dominasi sistem manual menunjukkan adanya inefisiensi struktural, di mana proses kerja tidak didesain untuk kecepatan, melainkan sekadar penyelesaian administratif. Hal ini memperkuat argumen bahwa lemahnya pengawasan tidak hanya berdampak pada output (kecepatan), tetapi juga pada desain sistem kerja itu sendiri. Dengan demikian, problem kecepatan harus dipahami sebagai kegagalan sistemik, bukan sekadar keterbatasan operasional.

### **2. Ketepatan Pelayanan: Dominasi Pengawasan Reaktif dan Lemahnya Kontrol Kualitas**

Pada aspek ketepatan, meskipun terdapat mekanisme pengecekan dan evaluasi, penelitian ini menemukan bahwa pengawasan yang diterapkan masih bersifat reaktif. Artinya, tindakan korektif dilakukan setelah kesalahan terjadi, bukan melalui mekanisme preventif yang mampu meminimalkan potensi kesalahan sejak awal.

Dalam perspektif manajemen kualitas, kondisi ini menunjukkan lemahnya quality control system dalam pelayanan administrasi. Waruwu (2021) menegaskan bahwa pengawasan yang efektif harus mampu menjamin kesesuaian antara proses dan standar secara konsisten. Namun, ketergantungan pada koreksi pasca-kesalahan menunjukkan bahwa organisasi belum memiliki sistem kontrol kualitas yang terintegrasi.

Selain itu, faktor kedisiplinan dan kompetensi pegawai yang masih menjadi kendala mengindikasikan bahwa pengawasan belum menyentuh aspek perilaku organisasi (organizational behavior). Padahal, efektivitas pengawasan tidak hanya ditentukan oleh sistem, tetapi juga oleh internalisasi nilai-nilai disiplin dan tanggung jawab. Dengan kata lain, kegagalan dalam menjaga ketepatan pelayanan mencerminkan lemahnya sinergi antara kontrol struktural dan kontrol kultural dalam organisasi.

### 3. Ketersediaan Informasi: Defisit Transparansi dan Kegagalan Integrasi Sistem Informasi

Indikator ketersediaan informasi menjadi titik paling kritis dalam penelitian ini. Ketergantungan pada metode konvensional menunjukkan bahwa organisasi belum mengadopsi pendekatan berbasis sistem informasi dalam pelayanan publik. Hal ini tidak hanya berdampak pada lambatnya penyebaran informasi, tetapi juga menciptakan defisit transparansi dalam pelayanan administrasi.

Dalam paradigma administrasi publik modern, informasi merupakan instrumen utama dalam membangun transparansi, akuntabilitas, dan partisipasi publik. Ketika informasi tidak dikelola secara sistematis, maka terjadi asimetri informasi antara penyelenggara layanan dan masyarakat. Kondisi ini berpotensi menurunkan kepercayaan publik serta meningkatkan ketergantungan masyarakat pada interaksi langsung yang tidak efisien.

Tidak adanya sistem informasi terintegrasi menunjukkan kegagalan dalam mengembangkan digital governance sebagai bagian dari reformasi birokrasi. Padahal, menurut literatur manajemen publik kontemporer, digitalisasi bukan lagi pilihan, melainkan kebutuhan untuk meningkatkan efektivitas dan efisiensi pelayanan. Dengan demikian, lemahnya ketersediaan informasi bukan hanya masalah teknis, tetapi mencerminkan keterlambatan organisasi dalam beradaptasi dengan tuntutan transformasi digital.

### 4. Prosedur Pelayanan: Ambiguitas Standar dan Lemahnya Institutional Control

Hasil penelitian menunjukkan bahwa prosedur pelayanan yang ada belum terdokumentasi dan terstandarisasi secara memadai. Kondisi ini menciptakan ambiguitas dalam pelaksanaan tugas, yang pada akhirnya menghasilkan ketidakkonsistenan antar pegawai. Dalam perspektif pengawasan, hal ini menunjukkan kegagalan pada tahap paling fundamental, yaitu penetapan standar.

Nasution (2022) menegaskan bahwa standar merupakan basis utama dalam proses pengendalian. Tanpa standar yang jelas, pengawasan tidak memiliki acuan untuk menilai kinerja. Temuan penelitian ini menunjukkan adanya gap antara formal rule dan actual practice, di mana prosedur yang seharusnya menjadi pedoman justru tidak terimplementasi secara konsisten.

Selain itu, kurangnya sosialisasi kepada masyarakat memperparah kondisi ini, karena menciptakan ketidakpastian dalam akses layanan. Secara institusional, hal ini menunjukkan lemahnya institutional control, di mana organisasi belum mampu memastikan bahwa aturan yang ada dipahami dan dijalankan secara seragam. Akibatnya, pelayanan menjadi bergantung pada interpretasi individu, bukan pada sistem yang baku.

### 5. Sintesis Kritis: Pengawasan sebagai Missing Link dalam Efektivitas Pelayanan

Secara keseluruhan, temuan penelitian ini menunjukkan bahwa fungsi pengawasan merupakan missing link dalam upaya meningkatkan efektivitas pelayanan administrasi di Kantor

Kecamatan Namohalu Esiwa. Kelemahan pengawasan tidak hanya berdampak pada satu indikator, tetapi secara sistemik mempengaruhi seluruh dimensi pelayanan.

Jika dikaitkan dengan konsep efektivitas (Robinson, 2021), organisasi belum mampu mencapai tujuan pelayanan secara optimal karena tidak adanya sistem kontrol yang kuat. Pengawasan yang seharusnya menjadi instrumen strategis justru masih diposisikan sebagai fungsi administratif yang bersifat formalitas.

Implikasi teoretis dari penelitian ini adalah perlunya reposisi fungsi pengawasan dari sekadar mekanisme kontrol menjadi strategic control system yang terintegrasi dengan perencanaan, pelaksanaan, dan evaluasi kinerja. Selain itu, penguatan pengawasan harus didukung oleh transformasi digital, peningkatan kapasitas sumber daya manusia, serta pembentukan budaya organisasi yang berbasis kinerja.

Dengan demikian, peningkatan efektivitas pelayanan administrasi tidak dapat dicapai hanya melalui perbaikan teknis, tetapi memerlukan reformasi menyeluruh pada sistem pengawasan sebagai fondasi utama dalam manajemen organisasi publik..

## **5. KESIMPULAN DAN SARAN**

### **a. Kesimpulan**

Penelitian ini menyimpulkan bahwa penerapan fungsi pengawasan di Kantor Kecamatan Namohalu Esiwa belum optimal dalam meningkatkan efektivitas pelayanan administrasi. Hal ini terlihat dari masih adanya kelemahan pada aspek kecepatan, ketepatan, ketersediaan informasi, dan kejelasan prosedur.

Untuk meningkatkan efektivitas pelayanan, diperlukan penguatan fungsi pengawasan yang mencakup pengawasan preventif, korektif, dan berkelanjutan. Selain itu, peningkatan kualitas sumber daya manusia, pemanfaatan teknologi informasi, serta perbaikan sarana prasarana menjadi faktor penting yang harus diperhatikan.

### **b. Saran**

Berdasarkan hasil penelitian, disarankan agar Kantor Kecamatan Namohalu Esiwa meningkatkan fungsi pengawasan secara berkelanjutan, memperbaiki kualitas sumber daya manusia melalui pelatihan dan pembinaan, serta memanfaatkan teknologi untuk mendukung pelayanan administrasi. Selain itu, perlu penyempurnaan prosedur pelayanan agar lebih jelas dan terstandarisasi, didukung dengan peningkatan sarana dan prasarana serta penyediaan informasi yang mudah diakses oleh

masyarakat. Penelitian selanjutnya diharapkan dapat mengembangkan kajian ini dengan pendekatan dan objek yang lebih luas.

## DAFTAR REFERENSI

- Alim, F. Y. (2021). Fungsi Pengawasan dalam Rangka Meningkatkan Kinerja Pegawai Pada Kantor Camat Lembo Kabupaten Morowali Utara. *Jurnal Ilmiah Administratie*, 15(1), 6-11.
- Hasim, D., Haz, M., & Sigalingging, A. S. M. (2021). Fungsi Pengawasan dalam Meningkatkan Disiplin Kerja Pegawai Pada Dinas Kependudukan dan Catatan Sipil Kabupaten Supiori. *Moderat: Jurnal Ilmiah Ilmu Pemerintahan*, 7(4), 746-759.
- Hidayat, R., & Susanto, J. (2023). Tantangan Implementasi Teknologi dalam Pelayanan Administrasi di Kantor Pemerintahan. *Jurnal Teknologi dan Sistem Informasi*, 14(1), 98-105.
- Hidayat. (2024). Efektivitas Pelayanan Administrasi Terhadap Masyarakat Di Kantor. [ojs.unida.ac.id](https://ojs.unida.ac.id)
- Iswandir, I. (2021). Dasar-Dasar Proses Pengawasan Dalam Organisasi. *JSI (Jurnal sistem Informasi) Universitas Suryadarma*, 1(1).
- Kawer, J. Y. R., Rantererung, C. L., & Baharuddin, B. (2025). Analisis Peran Pengawasan dalam Meningkatkan Kinerja Pegawai pada Dinas Perindustrian Kabupaten Nabire. *Co-Value Jurnal Ekonomi Koperasi dan kewirausahaan*, 15(9).
- Mozin, S. Y., Arkani, S., & Labasir, S. N. (2025). *Pelayanan Publik dalam Perspektif Administrasi: Prinsip ... Profit: Jurnal Manajemen, Bisnis dan Akuntansi*, 4(2), 198–207.
- Mulyadi, M. (2021). *Evaluasi Kualitas Pelayanan Administrasi Publik*. *Jurnal Administrasi Negara*, 10(2), 45-59.
- Nasution, M. I., & Nasution, A. I. L. (2022). Efektivitas Manajemen Pengawasan Dalam Proses Bantuan Dana Hibah. *Jurnal Manajemen Akuntansi (JUMSI)*, 2(1), 16-20.
- Noor, I. (2023). Fungsi Pengawasan DPRD Kabupaten Hulu Sungai Tengah Terhadap Pemerintah Daerah dalam Menangani Banjir di Kabupaten Hulu Sungai Tengah.

- Poerwanti dan Suwandayani (2020) "Pengertian Efektivitas Menurut Ahli", <https://www.kompas.com/skola/read/2023/06/02/120000269/pengertian-efektivitas-menurut-ahli>
- Sari, F., & Yuliana, D. (2021). Efektivitas Penggunaan Teknologi dalam Pengawasan Pelayanan Administrasi. *Jurnal Manajemen dan Administrasi*, 9(2), 112-121.
- Siagian, S. P. (2022). *Fungsi Manajemen Menurut Para Ahli*. BINUS
- Susanti, R., & Ardianto, A. (2022). Penerapan Sistem Informasi untuk Meningkatkan Kualitas Pelayanan Publik di Instansi Pemerintah. *Jurnal Teknologi dan Manajemen*, 18(1), 27-34.
- Susi Ratnawati, I., & Purwito, R. H. (2023). Upaya peningkatan kualitas pelayanan administrasi kependudukan di Kecamatan Tulangan, Kabupaten Sidoarjo. *Jurnal Ilmiah Muqoddimah*, 7(3).
- Susilawati, S., Wulandari, N., & Tahyudin, D. (2023). Pengawasan Administrasi Kepegawaian Pada Bagian Umum Sekretariat Daerah Kota Palembang. *Journal of Law & Policy Review*, 1(1), 88-95.
- Sutrisno, S., & Riyadi, D. (2021). *Sumber Daya Manusia dalam Pelayanan Publik*. Jakarta: Salemba Empat.
- Toivatun, H. (2022). Fungsi Pengawasan Dalam Meningkatkan Kinerja Pegawai Di Kantor Urusan Agama (Kua) Kecamatan Rajabasa Bandar Lampung (Doctoral Dissertation, Uin Raden Intan Lampung).
- Wahyuni, S., Asmarani, A., & Setiawan, D. (2021). Peran Teknologi Informasi dalam Meningkatkan Kualitas Pelayanan Administrasi Pemerintah Daerah. *Jurnal Administrasi Publik*, 12(3), 45-56.
- Waruwu, S. (2021). Implementasi Fungsi Pengawasan Guna Meningkatkan Efektifitas Kerja Pegawai Pada Kantor Ketahanan Pangan, Pelaksana Penyuluhan Pertanian, Perikanan dan Kehutanan Kabupaten Nias Utara. *Jurnal EMBA: Jurnal Riset Ekonomi, Manajemen, Bisnis dan Akuntansi*, 9(2).

#### Buku Dan Kutipan:

- Pahleviannur, M. Rizal, dkk. 2022. *Metodologi Penelitian Kualitatif*. Sukoharjo: Pradina Pustaka.
- Sugiyono (2019). *Metode Penelitian Kuantitatif, Kualitatif, dan R&D*. Bandung : Alfabeta.
- Sugiyono. (2017). *Metode Penelitian Kuantitatif, Kualitatif dan R&D*. Bandung: Alfabeta.
- Sugiyono. (2020). *Metode Penelitian Kualitatif*. Bandung: Alfabeta.
- Peraturan Pemerintah (PP) Nomor 17 Tahun 2018 mengatur tentang kedudukan kecamatan sebagai perangkat daerah kabupaten/kota, serta penyelenggaraan pemerintahan umum