

**STRATEGI PENINGKATAN PELAYANAN PUBLIK DI KANTOR
KECAMATAN MEDAN AMPLAS KOTA MEDAN (DALAM
PERSPEKTIF UU NO.25 TAHUN 2009)**

SKRIPSI

Diajukan Untuk Memperoleh Gelar Sarjana Pada Program Studi Ilmu
Administrasi Negara Fakultas Ilmu Sosial dan Ilmu Politik
Universitas Islam Sumatera Utara

Oleh :

DANU RIDHO WIYUDHA

NPM : 71190611045

PROGRAM STUDI ILMU ADMINISTRASI NEGARA



**FAKULTAS ILMU SOSIAL DAN ILMU POLITIK
UNIVERSITAS ISLAM SUMATERA UTARA
MEDAN
2023**

KATA PENGANTAR



Assalamualaikum, Wrb. Puji syukur penulis ucapkan kehadiran Tuhan Yang Maha Esa karena berkat rahmat dan hidayah-Nya penulis dapat menyelesaikan Skripsi ini dengan judul **“Strategi Peningkatan Pelayanan Publik Di Kantor Kecamatan Medan Amplas Kota Medan“**. P Skripsi ini disusun untuk memenuhi salah satu syarat memperoleh gelar (S.Sos) di Fakultas Ilmu Sosial Dan Ilmu Politik Program Studi Ilmu Administrasi Negara Universitas Islam Sumatera Utara.

Dalam penyusunan skripsi ini, penulis mendapat bantuan dan bimbingan serta dukungan moril maupun material dari berbagai pihak, sehingga skripsi ini dapat penulis selesaikan. Oleh sebab itu, penulis mengucapkan terima kasih kepada :

1. Ibu Dr. Safrida, SE.,M.Si selaku Rektor Universitas Islam Sumatera Utara.
2. Bapak Samsul Bahri Pane, S.sos, M.AP selaku Dekan FISIP Universitas Islam Sumatera Utara dan selaku Pembimbing I yang telah banyak membantu, membimbing dan memberikan ide-ide serta saran sehingga selesainya penulisan skripsi ini.
3. Bapak Ketua Program Studi Ilmu Administrasi Negara Universitas Islam Sumatera Utara.
4. Bapak Mardiansyah, S.sos, MM selaku Dosen Pembimbing II yang telah banyak memberikan bimbingan dan memberikan saran sehingga penulis dapat menyelesaikan skripsi ini.

5. Seluruh Staff dan pegawai yang ada di Universitas Islam Sumatera Utara.
6. Ayahanda Ahmad Sairi dan Ibunda Almh. Kasmawati selaku orang tua penulis yang tersayang yang telah membimbing, memberi kasih sayang, dukungan, memberikan do'a, dorongan moril dan materil kepada penulis selama mengikuti pendidikan sampai dengan selesai.
7. Untuk seluruh Keluarga Besar penulis, yang namanya tidak dapat peneliti sebutkan satu-persatu, yang telah banyak memberikan dukungan, semangat dan motivasi kepada penulis.
8. Yang Terkasih Musdalia Butar Butar yang sudah menemani, membantu dan memotivasi dari awal penulis kuliah sampai selesai mengerjakan skripsi ini.
9. Kepada Sahabat-sahabat seperjuangan Ridwan, Awe, Gogo, Yohen, Yogi, Rasyid, Udin, Bg Rizky dan beserta keluarga RB (Rumah Bandit) yang telah memberikan semangat dan motivasi kepada penulis.

Penulis telah berupaya semaksimal mungkin dalam menyelesaikan skripsi ini, namun penulis menyadari masih banyak kelemahan baik dari segi isi maupun tata bahasa, untuk itu penulis mengharapkan saran dan kritik yang bersifat membangun dari pembaca demi kesempurnaan skripsi ini. Kiranya skripsi ini bermanfaat dalam memperkaya khasanah ilmu pendidikan.

Medan, Juni 2023
Penulis,

Danu Ridho Wiyudha
NPM : 71190611045

DAFTAR ISI

ABSTRAK	i
ABSTRACT	ii
KATA PENGANTAR	iii
DAFTAR ISI	v
DAFTAR TABEL	vii
DAFTAR GAMBAR	viii
DAFTAR LAMPIRAN	ix
BAB I PENDAHULUAN	1
1.1 Latar belakang masalah	1
1.2 Rumusan Masalah.....	8
1.3 Tujuan dan Mafaat Penelitian	8
1.4 Kerangka Teori.....	10
1.5 Kerangka Berpikir	12
1.6 Metode penelitian	14
1.6.1 Lokasi dan Waktu Penelitian	14
1.6.2 Informan penelitian.....	14
1.6.3 Teknik Pengumpulan Data	15
1.6.4 Teknik Analisis Data	17
1.7 Sistematisa Penulisan	18
BAB II URAIAN TEORITIS	20
2.1 Kebijakan Publik.....	20
2.1.1 Pengertian Kebijakan Publik	20
2.1.2 Jenis Kebijakan Publik	20
2.2 Strategi.....	22
2.2.1 Definisi Strategi.....	22
2.2.2 Strategi Peningkatan Pelayanan Publik.....	23
2.3 Pelayanan Publik.....	24

2.3.1 Definisi Pelayanan.....	24
2.3.2 Definisi Pelayanan Publik.....	25
2.3.3 Bentuk Pelayanan Publik.....	27
2.3.4 Azas dan Tujuan Pelayanan Publik.....	28
2.3.5 Standar Pelayanan Publik	30
2.3.6 Faktor Pendukung Pelayanan Publik	31
2.3.7 Penyelenggaraan Pelayanan Publik	32
2.4 Undang-Undang Nomor 5 Tahun 2009 Tentang Pelayanan Publik....	33
BAB III DESKRIPSI LOKASI PENELITIAN.....	36
3.1 Gambaran Umum Kantor Kecamatan Medan Amplas	36
3.2 Visi dan Misi.....	37
3.3 Tugas, Fungsi dan Struktur Organisasi Kecamatan Medan Amplas...	38
3.4 Struktur Organisasi Kantor Kecamatan Medan Amplas	55
3.5 Kinerja Pelayanan Kecamatan Medan Amplas.....	56
BAB IV HASIL DAN PEMBAHASAN PENELITIAN.....	57
4.1 Hasil Penelitian.....	57
4.2 Pembahasan	70
BAB V KESIMPULAN DAN SARAN.....	76
5.1 Kesimpulan.....	76
5.2 Saran	77
DAFTAR PUSTAKA	79
LAMPIRAN.....	81

DAFTAR TABEL

Tabel 1. 1 Tujuan Sasaran, Strategi Dan Arah Kebijakan Rencana Strategis Kecamatan Medan Amplas 2016-2021	6
Tabel 1. 2 Daftar informan kunci	15
Tabel 4. 1 Hasil Analisis Strategi Pelayanan Publik	73

DAFTAR GAMBAR

Gambar 1. 1 Kerangka Pemikiran.....	13
Gambar 4. 1 Faktor Penghambat Kantor Kecamatan Medan Amplas.....	75

DAFTAR LAMPIRAN

Lampiran 1 Panduan Wawancara	71
------------------------------------	----

DAFTAR PUSTAKA

- Amstrong, M. (2003). *Manajemen Sumber Daya Manusia*. Alih bahasa: Ati Cahyani. Jakarta: Bhuana Ilmu Populer.
- Agustino,L. (2008). *Dasar-Dasar Kebijakan Publik* (Bandung : Afabeta), 7.
- Asriani, A (2022). *Strategi Peningkatan Pelayanan Publik Di Kantor Kecamatan Ujung Kota Parepare*. Skripsi Institut Agama Islam Negeri Parepare.
- Aswin, A. (2015). *Studi Tentang Strategi Pelayanan Publik Pada Kantor UPTD Dinas Pendapatan Daerah Provinsi Kalimantan Timur Di Samarinda. eJournal Magister Ilmu Administrasi Negara*.
- Bagong, S. (2005). *Metode Penelitian Sosial*. Jakarta : Kencana Prenanda Media Group.
- Fachruddin, I. (2018). *Strategi Pelayanan Publik Di Kantor Kecamatan Kandangan Kabupaten Kediri. MEDIASOSIAN Jurnal Ilmu Sosial dan Ilmu Administrasi Negara, 2(1)*.
- Furqoni, M. (2014). *Strategi Meningkatkan Kualitas Pelayanan Publik Di Kantor Dinas Kependudukan Dan Pencatatan Sipil Kabupaten Ponorogo. Publika, 2(3)*.
- Huberman, M., & Miles, M. B. (2002). *The qualitative researcher's companion*. sage.
- Ismunandar, A. (2020). *Analisis Strategi Kualitas Pelayanan Publik Pada Perusahaan Jasa. Dewantara, 9*.
- Kurniawan, A. (2005). *Transformasi Pelayanan Publik, Pembaruan*, Yogyakarta.
- Lase, K. (2021). *Skripsi Universitas Medan Area (P. Strategi Pemerintah Desa Dalam Meningkatkan Kualitas Pelayanan Publik Di Desa Sihareo Kecamatan Somambawa Kabupaten Nias Selatan)*. Medan : Diterbitkan.
- Mahmudi. (2010). *Manajemen Kinerja Sektor Publik*. Edisi Kedua. UPP STIM YKPN. Yogyakarta.
- Muhammad, (2008). *Metodologi Penelitian Ekonomi Islam*, (Jakarta: Rajawali Pers) hlm. 99.
- Nasution, J. (2018). *Strategi Peningkatan Mutu Pelayanan Di Rumah Sakit Umum Padangsidempuan. At-Tijarah: Jurnal Ilmu Manajemen dan Bisnis Islam, 4(1)*.
- Pasolong,H. (2007). *Teori Administrasi Publik*. Bandung : Alfabeta.

- Putranto, N. M. (2020). "Tinjauan Operasional Bagian General Affair Pada PT Kamadjaja Logistik."
- Riani, N. K. (2021). Strategi Peningkatan Pelayanan Publik. *Jurnal Inovasi Penelitian*, 1(11).
- Sedarmayanti. (2009). Reformasi Administrasi Publik, Reformasi Birokrasi, dan Kepemimpinan Masa Depan. Bandung: Refika Aditama.
- Sellang, K. (2019). *Strategi Dalam Peningkatan Kualitas Pelayanan Publik Dimensi, Konsep, Indikator dan Implementasinya*. Rappang: CV. Penerbit Qiara Media.
- Septiandini, R. (2020). Strategi Peningkatan Kualitas Pelayanan Publik pada Dinas Penanaman Modal Dan Pelayanan Terpadu Satu Pintu Kabupaten Melawi. *JPASDEV Journal of Public Administration and Sociology of Development*, 1(2).
- Sugiyono (2009). Metode Penelitian Pendidikan Pendekatan Kuantitatif, Kualitatif, dan R&D. Bandung : Alfabeta.
- Sugiyono (2016). Metode Penelitian Kuantitatif, Kualitatif, dan R&D. Bandung : Alfabeta.
- Sugiyono 2018. Metode Penelitian Kuantitatif, Kualitatif, dan R&D. Alfabeta. Bandung.
- Sugiyono (2019). Metode Penelitian Kuantitatif, Kualitatif, dan R&D. Bandung : Alfabeta.
- Sujarweni, V. W. (2015). Metodologi Penelitian Bisnis Dan Ekonomi, 33. Yogyakarta: Pustaka Baru Press.
- Undang-Undang No. 25 Tahun 2009, Tentang Pelayanan Publik

LAMPIRAN

Lampiran 1

Nama : Danu Ridho Wiyudha
NPM : 71190611045
Fakultas : Ilmu Sosial dan Ilmu Politik
Prodi : Ilmu Administrasi Negara
Judul Penelitian : Strategi Peningkatan Pelayanan Publik Di Kantor
Kecamatan Medan Amplas Kota Medan

PEDOMAN WAWANCARA

Wawancara Untuk Kantor Kecamatan Medan Amplas

1. Bagaimana strategi kecamatan melakukan pelayanan di Kantor Kecamatan Medan Amplas?
2. Bagaimana respon pegawai ketika melayani masyarakat yang ingin mendapatkan pelayanan?
3. Bagaimana kondisi lingkungan tempat pelayanan di Kecamatan Medan Amplas?
4. Apakah Kecamatan Medan Amplas memberikan kemudahan dalam proses pelayanan?
5. Apakah Kecamatan Medan Amplas memiliki strategi dalam pelayanan?
6. Menurut Bapak/Ibu bagaimana respon atau tanggapan Kantor Kecamatan Medan Amplas dalam menanggapi keluhan masyarakat?
7. Apakah pegawai layanan sudah melakukan layanan dengan cepat dan akurat?
8. Apa yang menjadi kendala dalam pelayanan public di Kantor Kecamatan Medan Amplas?

Wawancara Untuk Masyarakat/Pengguna Layanan

1. Menurut bapak apakah pegawai layanan sudah melakukan pelayanan dengan cepat dan tepat ?
2. Bagaimana kondisi lingkungan tempat pelayanan di Kecamatan Medan

Amplas? Sudah nyaman atau belum?

3. Bagaimana respon pegawai ketika melayani masyarakat yang ingin mendapatkan pelayanan?
4. Apakah Kecamatan Medan Amplas memberikan kemudahan dalam proses pelayanan?
5. Apakah pegawai sudah cermat bekerja ketika melayani anda dalam proses pelayanan?
6. Bagaimana sikap pegawai dalam memberikan pelayanan?

Lampiran 2

DOKUMENTASI



Gambar 1. Wawancara dengan Sekertaris Camat pada Selasa, 05 Juni 2023



Gambar 2. Wawancara dengan Masyarakat Bapak Muhammad Ridwan pada Rabu, 06 Juni 2023



Gambar.3 Wawancara dengan Masyarakat Bapak Muhammad Habib pada Rabu, 06 Juni 2023



Gambar 4 Foto lokasi Penelitian di Kantor Kecamatan Medan Amplas Kota Medan