

**KUALITAS PELAYANAN PUBLIK BIDANG ADMINISTRASI KEPENDUDUKAN
DI KELURAHAN TELADAN BARAT
KECAMATAN MEDAN KOTA**

SKRIPSI

Diajukan untuk memperoleh Gelar Sarjana (S1) pada program Studi Ilmu Administrasi
Negara Fakultas Ilmu Sosial dan Ilmu Politik
Universitas Islam Sumatera Utara

Diajukan Oleh :

NURUL BANI KASIHTA

NPM : 71160611002

Program Studi : Ilmu Administrasi Negara



**FAKULTAS ILMU SOSIAL DAN ILMU POLITIK
UNIVERSITAS ISLAM SUMATERA UTARA
2020**

KATA PENGANTAR

ASSALAMUAL'AIKUM WR,WB

Alhamdulillahirabbil alamin selawat dan salam keharibaan junjungan alam Nabi Muhammad SAW, atas ridho dan kesehatan serta kemampuan dari Allah SWT, akhirnya penulisan penelitian ini dalam bentuk penulisan tugas akhir atau skripsi dapat penulis selesaikan sebagaimana mestinya. Kesabaran dan ketekunan merupakan kunci atas terselesaikannya penulisan ini. Banyak ilmu dan pengalaman yang didapat yang sebelumnya dilalui dengan suka dan duka, kiranya kesemua hal ini menjadi bekal bagi penulis untuk kelanjutan dari aktivitas-aktivitas berikutnya.

Pada kesempatan ini penulis mengucapkan terimakasih yang tulus dan sebesar-besarnya kepada Ayah dan Bunda atas doa dukungan dan jerih payah yang diberikan selama hidup. Penulisan penelitian ini juga tidak terlepas dari bantuan, dukungan, arahan dan bimbingan mulai dari persiapan, pelaksanaan dan penyelesaian penelitian dari Bapak/Ibu Pembimbing serta para pegawai akademik Fisip UISU. Atas dukungan ini semua dengan kerendahan hati dan penghormatan yang tulus, penulis mengucapkan terimakasih yang sebesar-besarnya pada :

1. Bapak Drs.Zainuddin Nasution,MAP, sebagai Dekan Fisip UISU
2. Ibu Dra.Hj.Fitriani, M.AP., sebagai Ketua Program Studi Ilmu Administrasi Negara Fisip UISU.
3. Bapak Dosen Pembimbing I, Anuar sadat,S.Sos.,M.Si.
4. Bapak Dosen Pembimbing II, Mardiansyah, S.Sos.,MM.
5. Bapak/Ibu seluruh Staf dan Pegawai Fisip UISU

6. Tak terlupakan para sahabat-sahabatku di Program studi Ilmu Administrasi Negara Fisip UISU , kiranya persaingan yang ada menjadi motivasi dan kompetisi yang konstruktif.

Akhir kata semoga penulisan ini dapat menjadi sumbangsih keilmuan. Tiada gading yang tak retak, tiada mawar yang tak berduri, mohon maaf atas khilaf dan salah yang telah dilakukan dan ke pada Allah SWT saya mohon ampun.

Wallahumuwaqif ila aqwamith thoriq,

Wassalamu'alaikum wr,wb.

Medan, September 2020

Penulis

(Nurul Bani Kasihta)
NPM: 71160611002

DAFTAR ISI

Halaman

LEMBAR PENGESAHAN

KATA PENGANTAR	ii
DAFTAR ISI	iii
BAB I PENDAHULUAN	1
1.1 Latar Belakang Masalah	1
1.2 Batasan Masalah	4
1.3 Rumusan Masalah	4
1.4 Tujuan Penelitian	5
1.5 Manfaat Penelitian	5
1.6 Kerangka Teori	6
1.7 Kerangka Konsep	10
1.8 Alur Pikir	15
1.9 Metodologi Penelitian	15
1.10 Sistematika Penulisan	20
BAB II URAIAN TEORITIS	22
2.1 Pelayanan Publik	21
2.2 Asas Pelayanan Publik	24
2.3 Standar Pelayanan Publik	26
2.4 Unsur-unsur Pelayanan	27
2.5 Penyelenggaraan Publik	28
2.6 Kualitas Pelayanan Publik	31
2.7 Administrasi Kelurahan	35
2.8 Kelurahan	35

BAB III	DESKRIPSI LOKASI PENELITIAN	38
3.1	Gambaran Umum Lokasi Penelitian	38
3.2	Uraian Tugas, Fungsi dan Tanggung jawab	38
3.3	Struktur Organisasi Kelurahan	49
BAB IV	ANALISA DAN PEMBAHASAN	50
4.1	Hasil Penelitian	50
4.2	Pembahasan	53
BAB V	KESIMPULAN DAN SARAN	67
5.1	Kesimpulan	67
5.2	Saran	71
	DAFTAR PUSTAKA	72
	LAMPIRAN		

DAFTAR PUSTAKA

- Achmat Batinggi.2002. *Manajerial Pelayanan Umum*. Jakarta: Universitas Terbuka.
- Agus Dwiyanto. 2006. *Mewujudkan GoodGovernace Melayani Publik*. Yogyakarta: UGM Press.
- A. Parasuraman., 2014., *The Behaviorial Consequensesof Service Quality*. New Jersey : PrentinceHall.
- Atik,danratminto. 2005. *Manajemen Pelayanan, disertai dengan pengembangan model konseptual, penerapan citizen's charter dan standar pelayanan minimal*. Yogyakarta: Pustaka Pelajar.
- Basrowi dan Suwandi. 2008. *Memahami Penelitian Kualitatif*. Jakarta: Rineka Cipta.
- Batinggi, Achmat,2002. *Manajerial Pelayanan Umum*. Jakarta: Universitas Terbuka.
- Eny Kusdarini. 2011. *Dasar – Dasar Hukum Administrasi Negara dan Asas – Asas Umum Pemerintahan yang Baik*. Yogyakarta: UNY Press.
- Fandy Tjiptono. 2000. *Manajemen Pemasaran*. Yogyakarta: Andi Offset.
- Hardiyansyah. 2011. *Kualitas Pelayanan Publik Konsep, Dimensi, Indikator, dan Implementasinya*. Yogyakarta: Gava Media.
- H.A.S Moenir. 2002. *Manajemen Pelayanan Umum di Indonesia*. Jakarta : Bumi Aksara.
- Handyaningrat, Soewarno.2002. *Pengantar Studi Ilmu Administrasi danManajemen*. Jakarta: Cv Haji Masagung.

- Harbani, Pasolong.2013.Kepemimpinan Birokrasi. Bandung : CV.Alfabeta.
- Inu Kencana Syafii.2002. *Ilmu Administrasi Publik*. Jakarta: PT. Rineka Cipta.
- Lexy J. Maleong. 2007. *Metode Penelitian Kualitatif*. Bandung: PT. Remaja Rosdakarya.
- Litjan Poltak Sinambela, dkk. 2011. *Reformasi Pelayanan Publik Teori, Kebijakan, Implementasi*. Jakarta: Bumi Aksara.
- Permen PAN dan ReformasiBirokrasi Republik Indonesia Nomor 15Tahun 2014 tentang Pelayanan Publik
- Peraturan Pemerintah Republik Indonesia Nomor 40 Tahun 2019 tentang Pelaksanaan Undang-Undang Nomor 23 Tahun 2006 tentang Administrasi Kependudukan sebagaimana telah diubah dengan Undang-Undang Nomor 24 Tahun 2013 tentang Perubahan Atas Undang-Undang Nomor 23 Tahun 2006 tentang Administrasi Kependudukan
- Permendagri No.7 tahun 2019 tentang Pelayanan Administrasi Kependudukan secara Daring
- Ratminto dan Atik Septi Winarsih. 2006. *Manajemen Pelayanan*.Yogyakarta : Pustaka Pelajar.
- Saefullah.2002. *Konsep dan Metode Pelayanan Umum yang Baik, dalam Jurnal Ilmu Sosial dan Ilmu Politik*. Sumedang: FISIP UNPAD.
- SanapiahAzis. 2002. *Pelayanan yang berorientasi kepada kepuasan masyarakat* jurnal Administrasi Negara Vol 6 Nomor 1.
- Sinambela, Lijan Poltak, dkk. 2010. Reformasi Pelayanan Publik. Jakarta: Bumi Aksara.

Sondang P Siagian. 2002. *Administrasi Pembangunan Konsep, Dimensi, Strateginya*. Jakarta: Bumi Aksara.

Subrata Sumadi. 2012. *Metode penelitian*. PT Raja Grafindo Persada: Jakarta.

SuharsimiArikunto. (2010). *Prosedur Penelitian Suatu Pendekatan Praktik*. Jakarta: PT Rineka Cipta

Tjiptono Fandy,2001.Strategi Pemasaran. Edisi Pertama. Andi Ofset.Yogyakarta.

Undang-Undang Nomor 25 Tahun 2009 tentang Pelayanan Publik

Undang-UndangNomor 23 Tahun 2014 tentangPemerintahan Daerah