

**PROGRAM PELAYANAN ADMINISTRASI PUBLIK DI MASA
PANDEMI COVID-19 DI KANTOR KEPALA
DESA SAMPALI**

SKRIPSI

*Sebagai Salah Satu Syarat Untuk Memperoleh
Gelar Sarjana Pada Program Ilmu Administrasi Negara
Di Fakultas Ilmu Sosial dan Ilmu Politik
Universitas Islam Sumatera Utara*

OLEH :

SEDEKAH GIAWA

NPM : 71180611005

PROGRAM STUDI : ILMU ADMINISTRASI NEGARA



**FAKULTAS ILMU SOSIAL DAN ILMU POLITIK
UNIVERSITAS ISLAM SUMATERA UTARA
MEDAN
2022**

KATA PENGANTAR

Puji syukur penulis panjatkan kehadirat Tuhan Yang Maha Esa atas berkat dan karunianya sehingga penulis dapat menyelesaikan skripsi ini yang berjudul **“Program Pelayanan Administrasi Publik Di Masa Pandemi Covid-19 di Kantor Kepala Desa Sampali”**

Pada kesempatan ini, penulis hendak menyampaikan terimakasih kepada semua pihak yang telah memberikan dukungan moril maupun materiil sehingga penyusunan skripsi ini dapat terselesaikan. Ucapan terimakasih ini penulis tujukan kepada :

1. Bapak Samsul Bahri Pane, S.Sos, M.AP., sebagai Dekan Fakultas Ilmu Sosial dan Ilmu Politik Universitas Islam Sumatera Utara
2. Bapak Anuar Sadat, S.Sos., M.Si, sebagai Dosen Pembimbing I
3. Ibu Dra. Hj. Fitriani, M.AP., sebagai Dosen Pembimbing II
4. Bapak/Ibu Dosen dan seluruh Staf (Pegawai) Biro Fisip UISU
5. Kedua orang tua dan keluarga besar saya, yang telah memberikan dukungan, doa dan semangat selama penulisan skripsi ini.
6. Bapak Muhammad Ruslan (Kepala Desa Sampali) dan Bapak Dino Haryadi (Sekretaris Desa Sampali) beserta seluruh pegawai Kantor Desa Sampali yang telah berkenan menerima dan memberikan izin penelitian serta memberikan bantuan dalam pengumpulan data dan informasi yang saya butuhkan.
7. Rekan-rekan mahasiswa FISIP Universitas Islam Sumatera Utara, khususnya mahasiswa Prodi Ilmu Administrasi Negara stambuk 2018 yang telah menyumbangkan tenaga dan pikiran dalam menyelesaikan skripsi ini.

Meskipun telah berusaha menyelesaikan skripsi ini sebaik mungkin, penulis menyadari bahwa skripsi ini masih ada kekurangan. Oleh karena itu, penulis mengharapkan kritik dan saran dari para pembaca dengan guna menyempurnakan segala kekurangan dalam skripsi ini. Akhir kata, penulis ucapkan Terimakasih.

Medan, 17 Agustus 2022

Penulis

Sedekah Giawa

DAFTAR ISI

	Halaman
LEMBAR JUDUL	
ABSTRAK (INDONESIA)	i
ABSTRAK (INGGRIS)	ii
KATA PENGANTAR	iii
DAFTAR ISI	v
BAB I PENDAHULUAN	
1.1 Latar Belakang	1
1.2 Perumusan Masalah	6
1.3 Tujuan Penelitian	6
1.4 Manfaat Penelitian	7
1.5 Kerangka Teori.....	8
1.5.1 Pengertian Program.....	8
1.5.2 Pengertian Pelayanan Publik	9
1.5.3 Pengertian Administrasi Publik	10
1.5.4 Pelayanan Administrasi Publik Di Masa Pandemi Covid-19	10
1.5.5 Indikator Pelayanan Prima.....	11
1.6 Kerangka Konsep.....	13
1.7 Alur Pikiran.....	14
1.8 Metodologi Penelitian	15
1.8.1 Jenis Penelitian.....	15
1.8.2 Lokasi Penelitian.....	15

1.8.3 Informan.....	15
1.8.4 Teknik Pengumpulan Data.....	16
1.8.5 Teknik Analisa Data.....	18
1.8.6. Sistematika Penulisan	20
BAB II URAIAN TEORITIS	
2.1 Pelayanan Administrasi Publik	21
2.1.1 Pelayanan Publik.....	21
2.1.2 Administrasi Publik	22
2.1.3 Ruang Lingkup Administrasi Publik	26
2.2 Prinsip-Prinsip Pelayanan Publik.....	28
2.3 Konsep Program Pelayanan Prima.....	31
2.4 Ciri-Ciri Pelayanan Prima	34
2.5 Faktor Hambatan Pelayanan Prima.....	36
2.6 Pelayanan Publik Di Masa Pandemi Covid-19	38
2.7 Tugas Pokok dan Fungsi Kepala Desa.....	41
BAB III DESKRIPSI UMUM LOKASI PENELITIAN	
3.1 Sejarah Singkat Kantor Kepala Desa Sampali	44
3.2 Sejarah Singkat Daftar Nama-Nama Kepala Sampali	44
3.3 Batas dan Kondisi Geografis.....	46
3.4 Keadaan Penduduk.....	47
3.5 Sarana dan Prasarana.....	48
3.5.1 Sarana dan Prasarana Umum Desa Sampali	48
3.5.2 Sarana dan Prasarana Kantor Kepala Desa Sampali	49

3.5.3 Sarana dan Prasarana Pendidikan	50
3.6 Penggunaan Tanah	50
3.7 Struktur Organisasi Pemerintah Desa Sampali	51
3.8 Tugas Pokok dan Fungsi Pemerintah Desa	52
3.8.1 Kepala Desa	52
3.8.2 Sekretaris Desa.....	52
3.8.3 Kepala Urusan (KAUR) Pemerintah	53
3.8.4 Kaur Keuangan	55
3.8.5 Kasi Kesejahteraan & Pembangunan.....	55
3.8.6 Kaur Umum	56
3.8.7 Kepala Dusun.....	56
BAB IV ANALISIS HASIL PENELITIAN.....	
4.1 Program Pelayanan Administrasi Publik	57
4.2 Pelayanan Prima Di Kantor Kepala Desa Sampali	58
4.3 Faktor Hambatan Pelayanan Prima Di Kantor Kepala Desa Sampali ..	67
BAB V PENUTUP.....	
5.1 Kesimpulan	69
5.2 Saran.....	71
DAFTAR PUSTAKA	
DAFTAR LAMPIRAN	
DAFTAR RIWAYAT HIDUP	

TABEL

	Halaman
Tabel 3.1 Daftar Nama-nama Kepala Desa Sampali	45
Tabel 3.2 Jumlah Penduduk Desa Sampali	47
Tabel 3.3 Jumlah Penduduk 15 Tahun Keatas Menurut Pekerjaan	47
Tabel 3.4 Jumlah Penduduk Menurut Agama.....	48
Tabel 3.5 Jumlah Tempat Ibadah	48
Tabel 3.6 Sarana dan Prasarana di Kantor Kepala Desa Sampali	49
Tabel 3.7 Jumlah Sarana dan Prasarana Pendidikan	50
Tabel 3.8 Penggunaan Lahan Berdasarkan Luas Lahan	50

DAFTAR GAMBAR

	Halaman
Gambar 1.1 Alur Pikir.....	14
Gambar 3.2 Struktur Organisasi Pemerintah Desa Sampali	51

DAFTAR PUSTAKA

- Arikunto, Suharsimi. 1993. *Prosedur Penelitian Suatu Pendekatan Praktis*. Jakarta : Rineka Cipta, hal. 17
- Atik dan Ratminto. 2015. *Manajemen Pelayanan, disertai dengan pengembangan model konseptual, penerapan citizen's charter dan standar pelayanan minimal*. Yogyakarta : Pustaka Pelajar
- Atep Adya Barata. 2003. *Dasar Dasar Pelayanan Prima*. Jakarta : Elex Media Komputindo, hal. 30-32
- Beddy Iriawan Maksudi. 2017. *Dasar-dasar Administrasi Publik, Dari Klasik ke Kontemporer*. Depok : Rajawali Pers. Hal, 225
- Bintoro Tjokroamidjojo.1980. *Pengantar Administrasi Pembangunan*. Jakarta : LP3ES, hal.33
- Daryanto dan Ismanto. 2014. *Konsumen dan Pelayanan Prima*. Yogyakarta : Gava Media, hal. 130
- Depdagri-LAN.2007. *Modul Kebijakan Pelayanan Publik, Diklat Teknis Pelayanan Publik, Akuntabilitas dan Pengelolaan Mutu (Public Service Delivery, Accountability, and Quality Management)*. Jakarta, hal. 30-33.
- Erika Revida, dkk.2020. *Teori-teori Administrasi Publik*. Yayasan Kita Menulis, hal. 3
- Harbani Pasolong.2019. *Teori Administrasi Publik*. Bandung : Alfabeta, hal. 22
- Judiari dan Josina.2010. *Psikologi konsumen, Buku ajar*. Hal.106 (Tidak Dipublikasikan).

- Jones, Charles O. 1996. *Pengantar Kebijakan Publik (Public Policy*. Terjemahan Rick Ismanto). Jakarta : PT Raja Grafindo Persada, hal. 295
- Joko Widodo. 2001. *Etika Birokrasi Dalam Pelayanan Publik*. Malang : CV Citra, hal. 131.
- Kasmir.2011. *Etika Customer Service*. Jakarta : Raja Wali Pers, hal. 34
- Khoirul Maddy. 2009. Hakikat dan Pengertian Pelayanan Prima. Jakarta : Chama Digit, hal. 8
- Mulyadi, Gedeona, Dan Afandi. 2018. *Administrasi Publik Untuk Pelayanan Publik*. Bandung : Alfabeta, hal. 3
- Maksudi.2017. *Dasar-Dasar Administrasi Publik Dari Klasik Ke Kontemporer*. Depok : Rajawali Pers, hal. 219-222
- Prof. Dr. Lijan Poltak Sinambela, dkk. 2006. *Reformasi Pelayanan Publik*. Jakarta : Bumi Aksara, hal. 5.
- Sahya Anggara.2012. *Ilmu Administrasi Negara*. Bandung : PUSTAKA SETIA, hal. 568
- Sugiyono. 2016. *Metode Penelitian Kuantitatif, Kualitatif dan R&D*. Bandung : Alfabeta, hal. 9
- Sugiyono. 2020. *Metode Penelitian Administrasi dan R&D*. Bandung : Alfabeta, hal.156
- Sugiyono. 2014. *Metode Penelitian Pendidikan Kuantitatif, Kualitatif, dan R&D*. Bandung : Alfabeta, hal. 50
- Sugiyono. 2016. *Metode Penelitian Kuantitatif, Kualitatif dan R&D*. Bandung : Alfabeta, hal. 247

Zaenal Mukarom, dan Muhibudin Wijaya Laksana. 2015. *Manajemen Pelayanan Publik*. Bandung : Pengantar PUSTAKA SETIA Bandung, hal. 108

Referensi :

Lila Emarisa, *FISIP UISU* 2012

Kiki Sujanna Laia, *FISIP UISU* 2018

Nurul Bani Kasihta, *FISIP UISU* 2020

Undang-Undang :

Undang-Undang Nomor 25 Tahun 2009 Tentang Pelayanan Publik.

Undang-Undang Nomor 6 Tahun 2014 Tentang Desa.

Peraturan Bupati Deli Serdang Nomor 6 Tahun 2021 Tentang Tugas dan Fungsi Kepala Desa.

Surat Edaran Gubernur Sumatera Utara Nomor 800/4846/2020 tentang penyesuaian sistem kerja pegawai dalam tatanan normal baru produktif dan aman covid-19 di lingkungan Pemerintah Provinsi Sumatera Utara.

Jurnal :

Kurdi, M. 2020. Menggagas pelayanan prima di masa pandemic covid 19. Jurnal Lingkar Widyaiswara, 7(4), 4-9. (<https://juliwi.com> › *publishedPDF Menggagas Pelayanan Prima di Masa Pandemic Covid 19*).

DAFTAR WAWANCARA

1. Kepala Desa Sampali

- Bagaimana proses pelaksanaan pelayanan administrasi publik di Kantor Kepala Desa Sampali?
- Sejauhmana kemampuan Kepala Desa dalam memberikan arahan kepada petugas pelayanan di Kantor Kepala Desa Sampali?
- Bagaimana penampilan petugas dalam memberikan pelayanan prima di Kantor Kepala Desa Sampali?
- Sejauhmana tanggungjawab Pemerintah Desa dalam melayani masyarakat?
- Apa saja faktor penghambat dalam memberikan pelayanan prima di Kantor Kepala Desa Sampali?

2. Sekretaris Desa

- Bagaimana sikap petugas dalam memberikan pelayanan prima kepada masyarakat?
- Sejauhmana perhatian petugas dalam melayani masyarakat?
- Apa saja tindakan yang dilakukan petugas dalam melayani masyarakat?

3. Perangkat Desa

- Bagaimana sikap petugas pada saat memberikan pelayanan kepada masyarakat?
- Bagaimana penampilan petugas pada saat memberikan pelayanan prima kepada masyarakat?

- Sejuahmana perhatian atau kepedulian petugas terhadap kebutuhan masyarakat?
- Apa saja tindakan yang dilakukan petugas dalam melayani kebutuhan masyarakat?
- Sejuahmana tanggungjawab petugas dalam menyelesaikan kebutuhan masyarakat?
- Apa saja faktor penghambat dalam memberikan pelayanan prima?

4. Masyarakat

- Sejuahmana kemampuan petugas pada saat menerima pelayana di Kantor Kepala Desa Sampali?
- Bagaimana sikap petugas pada saat menerima pelayanan di Kantor Kepala Desa Sampali?
- Bagaimana penampilan petugas pada saat memberikan pelayanan prima di Kantor Kepala Desa Sampali?
- Sejuahmana perhatian petugas terhadap kebutuhan masyarakat di kantor Kepala Desa Sampali?
- Apakah ada tindakan yang dilakukan petugas dalam menyelesaikan kebutuhan masyarakat?
- Apakah tindakan yang diberikan petugas mampu mempercepat proses pelayanan?
- Sejuahmana tanggungjawab petugas pada saat menerima pelayanan di Kantor Kepala Desa Sampali?

- Apa yang menjadi faktor penghambat pada saat menerima pelayanan di Kantor Kepala Desa Sampali?

IDENTITAS RESPONDEN

NO	NAMA	KETERANGAN
1	Muhammad Ruslan	Kepala Desa
2	Dino Haryadi	Sekretaris Desa
3	Mardiyanto	Kasi Pemerintahan
4	Widia Saputri	Kaur Umum
5	Imam Ridho Irwanto	Kasi Kesejahteraan
6	Didi Jumadi	Kaur Keuangan
7	Ferdy Silalahi	Masyarakat
8	Celsi Saragih	Masyarakat
9	Nikol Halawa	Masyarakat
10	Intan	Masyarakat