

**STRATEGI PENINGKATAN KUALITAS PELAYANAN PUBLIK PADA  
BIDANG KETENTRAMAN DAN KETERTIBAN DI KANTOR  
KECAMATAN MEDAN AMPLAS KOTA MEDAN**

**SKRIPSI**

*Diajukan Sebagai Syarat Untuk Melengkapi Dan Memenuhi Syarat*

*Untuk Memperoleh Gelar Sarjana Ilmu Administrasi Negara*

*Fakultas Ilmu Sosial Dan Ilmu Politik*

Diajukan Oleh :

Nama : Nada Annafia

NIM/NPM : 71200611023

Program Studi Ilmu Administrasi Negara



**FAKULTAS ILMU SOSIAL DAN ILMU POLITIK**

**UNIVERSITAS ISLAM SUMATERA UTARA**

**MEDAN**

**2024**

**UNIVERSITAS ISLAM SUMATERA UTARA**  
**FAKULTAS ILMU SOSIAL DAN ILMU POLITIK**  
**PROGRAM STUDI ILMU ADMINISTRASI NEGARA**

---

---

**HALAMAN PERSETUJUAN**

**Judul : Strategi Peningkatan Kualitas Pelayanan Publik pada Bidang  
Ketentraman dan Ketertiban di Kantor Kecamatan Medan Amplas  
Kota Medan**

**Nama : Nada Annafia**

**NIM/NPM : 71200611023**

**Program Studi : Ilmu Administrasi Negara**

Menyetujui :

PEMBIMBING I

PEMBIMBING II

(Drs. Zainuddin Nasution, M.AP)

(Raden Deni Admiral, S.Sos, M.AP)

Diketahui Oleh:

Disetujui

KETUA PROGRAM STUDI

DEKAN

(Mardiansyah, S.Sos, MM)

(Ridwan Nasution, S.Sos, M.Ikom.I)

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

---

---

**HALAMAN PENGESAHAN**

Skripsi ini telah dipertahankan di depan Panitia Penguji Skripsi

Program Studi Ilmu Administrasi Negara

Fakultas Ilmu Sosial dan Ilmu Politik

Universitas Islam Sumatera Utara

Hari :  
Tanggal :  
Jam :  
Tempat : Ruang Sidang FISIP – UISU Medan

**PANITIA PENGUJI SKRIPSI**

Ketua : ( )  
Sekretaris : ( )  
Pembimbing I : ( )  
Pembimbing II : ( )  
Penguji I : ( )  
Penguji II : ( )

## **SURAT PERNYATAAN TIDAK PLAGIAT**

Yang bertanda tangan di bawah ini:

Nama : Nada Annafia

NPM : 71200611023

Mahasiswa Prodi : Ilmu Administrasi Negara

Tahun Akademik : 2024/2025

Menyatakan bahwa saya tidak melakukan kegiatan plagiat dalam penulisan skripsi saya yang berjudul :

**Stategi Peningkatan Kualitas Pelayanan Publik Pada Bidang Ketentraman dan Ketertiban di Kantor Kecamatan Medan Amplas Kota Medan**

Apabila suatu saat nanti terbukti saya melakukan plagiat maka saya akan menerima sanksi yang telah ditetapkan.

Demikian surat pernyataan ini saya buat dengan sebenar-benarnya.

Medan, Juni 2024

(Nada Annafia)

NPM : 71200611023

## HALAMAN PERSEMBAHAN

بِسْمِ اللَّهِ الرَّحْمَنِ الرَّحِيمِ

Assalamu'alaikum warahmatullahi wabarakatuh

Alhamdulillah, atas izin Allah SWT inilah rasa syukur yang tak terkira penulis rasakan karena akhirnya penulis dapat menyelesaikan karya sederhana ini. Ada kutipan yang paling aku sukai dalam buku Fiersa Besari yang judulnya Garis Waktu. Katanya begini, jika kau bertanya siapa Superhero Idolaku semasa kecil, aku akan menjawab Superman. Namun, jika kau bertanya lagi siapa Superhero Idolaku hari ini, maka aku akan menjawab Orangtuaku. Tidak ada Pahlawan yang lebih hebat dari Papa dan Mamaku. Mereka tidak punya tubuh baja, tapi mereka punya hati sekuat baja, yang sanggup menerima pukulan bertubi-tubi demi kebahagiaan anaknya. Mereka tidak bisa terbang, tapi dengan segala tenaga yang tersisa, mereka bersedia menopang agar aku mampu terbang dan meraih mimpi.

Sebagai tanda bakti, hormat dan terima kasih yang tiada terhingga, skripsi ini adalah persembahan kecil yang kupersembahkan sepenuhnya kepada dua orang hebat yang paling istimewa dalam hidupku, Papa dan Mamaku yang sangat kukasihi dan kusayangi, mereka lah yang telah memberikan kasih sayang, segala dukungan dan cinta kasih yang tiada terhingga yang tiada mungkin dapat kubalas dengan selembar kertas yang bertuliskan kata cinta dalam kata persembahan. Keduanya lah yang membuat segalanya menjadi mungkin, sehingga aku bisa sampai pada tahap dimana tugas akhir ini akhirnya selesai. Semoga ini menjadi langkah awal untuk membuat Papa dan Mama bahagia, karena aku sadar, selama ini belum bisa membuat yang lebih. Untuk Papa dan Mama yang selalu membuatku termotivasi dan selalu menyirami kasih sayang, selalu mendoakanku, dan selalu menasehatiku menjadi lebih baik. Terima kasi Pa.. terima kasih Ma atas semua yang telah engkau berikan, semoga Papa dan Mama diberi kesehatan, rezeki dan panjang umur, agar selalu dapat menemani langkah kecilku bersama adik-adikku menuju kesuksesan. Terima kasih telah menjadi orang tua yang sempurna.

## KATA PENGANTAR

بِسْمِ اللَّهِ الرَّحْمَنِ الرَّحِيمِ

Assalamu'alaikum warahmatullahi wabarakatuh

Alhamdulillah Puji dan syukur penulis ucapkan kepada Allah SWT yang telah memberikan rahmat, nikmat, hidayah dan karunianya sehingga penulis dapat menyelesaikan skripsi yang berjudul **“STRATEGI PENINGKATAN KUALITAS PELAYANAN PUBLIK PADA BIDANG KETENTRAMAN DAN KETERTIBAN DI KANTOR KECAMATAN MEDAN AMPLAS KOTA MEDAN”**. Adapun penulisan skripsi ini bertujuan untuk memenuhi persyaratan dalam Memperoleh Gelar Sarjana Ilmu Administrasi Negara di Prodi Ilmu Administrasi Negara Fakultas Ilmu Sosial Dan Ilmu Politik Universitas Islam Sumatera Utara.

Sebagai salah satu bentuk karya ilmiah, penulis menyadari bahwa skripsi ini masih jauh dari kata sempurna, yang disebabkan oleh keterbatasan dan pengalaman penulis dalam menyusun karya ilmiah. Cukup banyak kesulitan yang penulis alami dalam penulisan skripsi ini, tetapi Alhamdulillah penulis dapat menyelesaikan skripsi ini dengan baik. Penulis telah banyak mendapat dukungan, bantuan, dorongan serta bimbingan dan semangat dari berbagai pihak, baik langsung maupun tidak langsung. Oleh karena itu, penulis mengharapkan adanya kritik maupun saran yang bersifat membangun demi perbaikan skripsi ini.

Dalam kesempatan kali ini dan dengan kerendahan hati penulis ingin menyampaikan ucapan terima kasih yang sebesar-besarnya kepada semua pihak yang telah memberikan bantuan serta dukungan kepada penulis sehingga dapat menyelesaikan skripsi ini. Oleh sebab itu, penulis ingin menyampaikan terima kasih yang sedalam-dalamnya khususnya kepada :

1. Ibu Dr. Safrida, SE.M.Si selaku Rektor Universitas Islam Sumatera Utara
2. Bapak Ridwan Nasution, S.Sos, M.Ikom.I selaku Dekan Fakultas Ilmu Sosial Dan Ilmu Politik Universitas Islam Sumatera Utara

3. Bapak Mardiansyah, S.Sos, MM selaku Ketua Program Studi Ilmu Adminidtrasi Negara Fakultas Ilmu Sosial Dan Ilmu Politik Universitas Islam Sumtera Utara sekaligus Selaku Dosen Penasehat Akademik
4. Bapak Drs, Zainuddin Nasution, M.AP Selaku Dosen Pembimbing I yang telah meluangkan banyak waktunya serta pemikiran, kritik, saran dan pesan serta motivasi dalam membimbing penulis
5. Bapak Raden Deni Admiral, S.Sos, M.AP selaku dosen pembimbing II yang juga telah memberikan bantuan, petunjuk dan arahannya
6. Seluruh Dosen yang telah banyak memberikan berbagai ilmu dan pada waktunya dapat dipergunakan dalam penyusunan penelitian ini dan seluruh Staff dan Pegawai di lingkup Fakultas Ilmu Sosial Dan Ilmu Politik Universitas Islam Sumatera Utara
7. Seluruh Staf Pegawai Kantor Kecamatan Medan Amplas Kota Medan yang telah memberikan izin melakukan penelitian kepada penulis serta banyak memberikan masukan kepada penulis. Dan tak lupa pula kepada masyarakat Kecamatan Medan Amplas yang bersedia meluangkan waktu serta di wawancarai oleh penulis
8. Kepada Saudara dan saudari kandung tersayang, (Alya Annafia, Mifta Anafia, Ilham Mahmud Dan Adam Mahmud) yang selalu memeberi dukungan serta doa kepada penulis
9. Kepada teman-teman terbaik yang telah banyak membantu dari awal kuliah hingga skripsi ini selesai, (Angga Indra Setiawan, Juliana Dewi Gustami, Siti Nur Jannah Nasution, Latifah Khairunisa, Elpina Ria Anggita, Amriani Siregar, Nadia April Aini) adalah teman yang selalu mensupport penulis dalam mengerjakan skripsi ini
10. Kepada seluruh teman stambuk 2020 yang tidak henti-hentinya memberikan semangat, support, doa, waktu, tenaga, pikiran dan kasih sayang kepada penulis dalam menyelesaikan skripsi ini
11. Kepada teman-teman di masa putih abu-abu yang selalu mensupport hingga sampai pada akhir masa perkuliahan dalam menyelesaikan skripsi ini (Finka Andrea Manulang, Poppy Marlina Samosir Dan Nova Yanti Limbong)

12. Kepada seseorang yang belum bisa kutulis dengan jelas namanya disini, entah berapa sepertiga malam yang kuhabiskan untuk mengetuk pintu langit dan kamulah penyebabnya, aku tidak bosan mengungkapkan segala keresahanku dalam mncintaimu kepada pemilik pintu langit itu, Bertanyanya apakah mungkin namamu yang Allah catat dalam lembar *Lauhul Mahfudzku*, jika diingatkan kembali aku tidak pernah membicarakan seseorang dengan Allah sebanyak aku menceritakanmu kepadanya. Terima kasih sudah menjadi salah satu sumber motivasi aku dalam menyelesaikan Karya Tulis Ilmiah ini sebagai salah satu bentuk aku dalam memantaskan diri.
13. Dan terakhir, untuk diriku sendiri *Nada Annafia*, jangan lupa berterima kasih kepada diri sendiri, Karena sudah banyak proses yang sudah dilalui, banyak air mata yang sudah dihapus pakai tangan sendiri, banyak lelah dan keluh yang dipendam sendiri, banyak hal yang sudah dijalani, dihadapi, dan diselesaikan sendiri. Mungkin aku belum sehebat orang lain, tapi aku bangga tetap mau berusaha. Sekali lagi terima kasih sudah bertahan disini, dan terima kasih sudah berusaha menjadikan aku versi terbaik dari diriku. Aku bangga untuk setiap langkah kecilku. Ini merupakan pencapaian yang patut dirayakan untuk diri sendiri. Berbahagialah selalu dan dimanapun berada, apapun kurang dan lebihmu mari rayakan diri sendiri.

Penulis telah berupaya semaksimal mungkin dalam menyelesaikan skripsi ini. Namun, Penulis menyadari bahwa Skripsi ini masih jauh dari kata sempurna dan masih banyak kelemahan baik dari segi isi maupun bahasa. Untuk itu, Penulis juga menerima kritik serta saran yang bersifat membangun untuk Skripsi ini dari pembaca, agar kiranya skripsi ini bermanfaat dalam memperkaya khasanah Ilmu Pendidikan.

Medan, Mei 2024

Penulis,

Nada Annafia



## DAFTAR ISI

|   |      |
|---|------|
| <b>HALAMAN PERSETUJUAN</b> .....                          | i    |
| <b>HALAMAN PENGESAHAN</b> .....                           | ii   |
| <b>SURAT PERNYATAAN TIDAK PLAGIAT</b> .....               | iii  |
| <b>HALAMAN PERSEMBAHAN</b> .....                          | iv   |
| <b>KATA PENGANTAR</b> .....                               | v    |
| <b>DAFTAR ISI</b> .....                                   | viii |
| <b>DAFTAR TABEL</b> .....                                 | x    |
| <b>DAFTAR GAMBAR</b> .....                                | xi   |
| <b>DAFTAR LAMPIRAN</b> .....                              | xii  |
| <b>DAFTAR ISTILAH</b> .....                               | xiii |
| <b>ABSTRAK</b> .....                                      | xiv  |
| <b>BAB I PENDAHULUAN</b> .....                            | 2    |
| <b>1.1 Latar Belakang</b> .....                           | 2    |
| <b>1.2 Perumusan Masalah</b> .....                        | 5    |
| <b>1.3 Tujuan Penelitian</b> .....                        | 5    |
| <b>1.4 Manfaat Penelitian</b> .....                       | 5    |
| <b>BAB II URAIAN TEORI</b> .....                          | 7    |
| <b>2.1 Teori Penelitian</b> .....                         | 7    |
| <b>2.2 Penelitian Terdahulu</b> .....                     | 16   |
| <b>2.3 Kerangka Berpikir</b> .....                        | 22   |
| <b>BAB III METODOLOGI PENELITIAN</b> .....                | 24   |
| <b>3.1 Metode Penelitian</b> .....                        | 24   |
| <b>3.2 Tempat Dan Waktu</b> .....                         | 24   |
| <b>3.3 Subjek Penelitian</b> .....                        | 25   |
| <b>3.4 Teknik Pengumpulan Data</b> .....                  | 26   |
| <b>3.5 Teknik Analisis Data</b> .....                     | 27   |
| <b>3.6 Jadwal Pelaksanaan</b> .....                       | 29   |
| <b>BAB IV HASIL DAN PEMBAHASAN</b> .....                  | 30   |
| <b>4.1 Gambaran Umum Lokasi Penelitian</b> .....          | 30   |
| <b>4.1.1 Sejarah Singkat Kecamatan Medan Amplas</b> ..... | 30   |
| <b>4.1.2 Struktur Organisasi</b> .....                    | 34   |

|   |           |
|---|-----------|
| <b>4.2 Hasil Penelitian.....</b>        | <b>38</b> |
| <b>4.3 Pembahasan.....</b>              | <b>57</b> |
| <b>BAB V KESIMPULAN DAN SARAN .....</b> | <b>64</b> |
| <b>5.1 kesimpulan.....</b>              | <b>64</b> |
| <b>5.2 Saran .....</b>                  | <b>66</b> |
| <b>DAFTAR PUSTAKA.....</b>              | <b>67</b> |
| <b>LAMPIRAN.....</b>                    | <b>69</b> |

## **DAFTAR TABEL**

|  |    |
|--|----|
| Table 2.1 Penelitian Terdahulu .....     | 21 |
| Table 3.2 Data Informan Penelitian ..... | 26 |
| Table 3.3 Jadwal Pelaksanaan.....        | 29 |

## DAFTAR GAMBAR

|  |    |
|--|----|
| Gambar 1 kerangka Berpikir .....                                 | 22 |
| Gambar 2 Peta Wilayah Kecamatan Medan Amplas .....               | 31 |
| Gambar 3 Struktur Organisasi Kantor Kecamatan Medan Amplas ..... | 34 |

## DAFTAR LAMPIRAN

|   |    |
|---|----|
| Lampiran 1 Surat Izin Penelitian .....    | 72 |
| Lampiran 2 Surat Balasan Penelitian ..... | 73 |
| Lampiran 3 Kasubag Umum .....             | 74 |
| Lampiran 4 Kasih Tantrib .....            | 74 |
| Lampiran 5 Masyarakat .....               | 75 |

## DAFTAR ISTILAH

- TRANTIB** : Ketentraman dan Ketertiban
- Bhabinkamtibmas** : Bhayangkara Pembina keamanan dan ketertiban Masyarakat
- BABINSA** : Bintara Pembina Desa
- SATPOL PP** : Polisi Pamong Praja
- KEPLING** : Kepala Lingkungan

## DAFTAR PUSTAKA

- Adi, D K. (2001). *Kamus Praktis Bahasa Indonesia*. Surabaya: Fajar Mulya
- Akbar Aswin (2015), *Studi Tentang Strategi Pelayanan Publik Pada Kantor Uptd Dinas Pendapatan Daerah Provinsi Kalimantan Timur Di Samarinda* . eJournal Magister Ilmu Administrasi Negara.
- Anggaran, Sahyan.(2005), *Metode Penelitian Administrasi*. Bandung: CV Pustaka Setia.
- Anita Asriani,” *Strategi Peningkatan Kecamatan Pelayanan Publik di Kantor Kecamatan Ujung Kantor Parere*”,(2022:Parere)
- Anton Moeliono, 2005. *Kamus Bahasa Indonesia*. Jakarta: Balai Pustaka.
- Atik, dan Ratminto. 2005 *manajemen pelayanan, disertai dengan pengembangana model konseptual, penerapan citizen’s charter dan standar pelayanan minimal*. Yogyakarta:pustaka pelajar
- Cici Permata Sari, “*Evaluasi Kinerja Pelayanan Publik Bidang Ketentraman Dan Ketertiban Umum Di Kelurahan Tegal Sari Mandala II Kecamatan Medan Denai*”
- Danu ridho wiyudha, “*strategi peningkatan pelayanan publik di kantor kecamatan medan amplas kota medan (dalam prespektif UU No. 25 Tahun 2009)*”, 2023.medan
- Daryanto & Ismanto Setyobudi, *Konsumen dan Pelayanan*, (Yogyakarta: Gava Media 2014).
- Departemen Pendidikan Nasution, *Kamus Besar Bahasa jasa pIndonesia*.
- Ernie Tisnawati Sule. Kurniawan Saefullah, *Pengantar Manajemen*, (Jakarta: Prenadamedia Group,2005).
- Fandi Tjiptono, *Strategi Pemasaran, Cet,Ke-II* (Yogyakarta:Andi,2000).
- Fred R David, *manajemen strategi konsep*, (Jakarta: Prenhallindo, 2002).
- Freddy Rangkuti, *teknik membedah kasus bisnis analisis SWOT*, (Jakarta: PT Gramedia Pustaka Utama)
- Gerdha Ninda Mutiafera, “*Kualitas Pelayanan Publik do Kantor Kecamatan Sedayu Kabupaten Bantul*”, (2017:Yogyakarta)
- Hardiyansyah. 2018. *Kualitas Pelayanan Publik* Yogyakarta: Gava Media

- Ismail Solihin, *Manajemen Strategi*, (Jakarta:Erlangga,2012).
- Ja'far Nasution, (2018), *Strategi Peningkatan Mutu Pelayanan Di Rumah Sakit Umum Padangsidimpuan*. At-Tijarah: Jurnal Ilmu Manajemen dan Bisnis Islam.
- Kotler, P. (2002). *Manajemen, edisi millennium*. (2002). Jakarta:PT.Prehalindo
- Lijan Poltak Sinambela, *Referensi Pelayanan Publik Teori, Kebijakan dan Implementasi* (Jakarta: Bumi Aksara, 2010).
- Mantiri, J., & siwi, C.M, "community participation in public peace and order in imadi village, east dumoga subdistrict, bolangg mongondow regency", (2020)
- Misida Nova Sari Dewi Br. Marpaung, "*Analisis Pelayanan Publik Dalam Penyelenggaraan Ketertiban Umum (Studi di Satuan Polisi Pamong Praja Kabupaten Deli Serdang)*, Medan:2020.
- Ni Ketut Riani (2021), *Strategi Peningkatan Pelayanan Publik* . Jurnal Inovasi Penelitian.
- Pada Bagian Kelima Peraturan Walikota Medan Nomor 62 Tahun 2022 *Tentang Rincian Tugas dan Fungsi Ketentraman dan Ketertiban* di Pasal 16 dan pasal 17
- Peraturan Walikota Medan Nomor 62 Tahun 2022 *Tentang Rincian Tugas dan Fungsi Kecamatan dan Kelurahan*.
- Setiawan Hari Purnomo, *Manajemen Strategi: Sebuah Konsep Pengantar* (Jakarta: LP FE-UI.1999). <https://books.google.co.id>.(29desember2008)
- Sugiyono. 2018. *Metode Penelitian Kualitatif, Kuantitatif, dan R&D*. Alfabeta. Bandung.
- Syafi'i Antoni, *Bank Syariah dan Teori ke Praktek*, Cet.1 (Jakarta:Gema Insani,2001).

### **Sumber-sumber lainnya**

- Peraturan Walikota Medan Nomor 62 Tahun 2022 *Tentang Rincian Tugas dan Fungsi Kecamatan dan Kelurahan*.
- Undang-Undang Nomor 25 Tahun 2009 *tentang Pelayanan Publik*



## LAMPIRAN

---

Nama : Nada Annafia  
NPM/NIM : 71200611023  
Prodi : Ilmu Administrasi Negara  
Fakultas : Ilmu Sosial dan Ilmu Politik  
Judul Penelitian: Strategi Peningkatan Kualitas Pelayanan Publik pada Bidang Ketentraman dan Ketertiban di Kantor Kecamatan Medan Amplas Kota Medan.

---

### PEDOMAN WAWANCARA

Panduan Wawancara bersifat transparan dan tanpa ada paksaan dari pihak manapun. Informan dipersilahkan untuk menyampaikan data maupun informasi, informasi yang disampaikan terkait pelayanan pada bidang Ketentraman dan Ketertiban di Kecamatan Medan Amplas Kota Medan. Panduan Wawancara ini bersifat untuk mengingatkan Peneliti tentang apa saja yang harus dibahas selama wawancara berlangsung. Berikut adalah Panduan Wawancara kepada Informan selama Penelitian sebagai berikut:


#### **Wawancara Untuk Kantor Kecamatan Medan Amplas**

1. Menurut Bapak/Ibu apakah penampilan mempengaruhi kualitas pelayanan? Dan apakah ada aturan tentang pakaian atau atribut pegawai kecamatan medan amplas?
2. Menurut Bapak/Ibu apakah kenyamanannya tempat juga mempengaruhi proses pelayanan?
3. Apakah dalam proses pelayanan menggunakan alat bantu?
4. Bagaimana tingkat konsistensi pelayanan yang bapak berikan dalam menangani masalah ketentraman dan ketertiban?
5. Apakah ada mekanisme pemantauan dan evaluasi untuk memastikan bahwa pelayanan yang diberikan selalu dapat diandalkan?

6. Apakah ada standar pelayanan yang jelas terkait penanganan masalah ketentraman dan ketertiban dan bagaimana proses yang diterapkan dalam memberikan pelayanannya?
7. Seberapa cepat dan tepat bapak dalam menanggapi laporan atau keluhan masyarakat terkait penanganan masalah ketentraman dan ketertiban dan bagaimana bapak memastikan bahwa setiap keluhan yang masuk ditangani dengan segera dan efektif?
8. Apa saja kendala yang di hadapi petugas kecamatan medan amplas dalam memberikan respon cepat terhadap permintaan atau keluhan masyarakat?
9. Seberapa sering dan bagaimana bapak melibatkan masyarakat dalam melakukan kebijakan dan program ketentraman dan ketertiban?
10. Apa langkah-langkah yang telah dilakukan oleh kantor Kecamatan dalam menjaga ketentraman dan ketertiban di wilayah Kecamatan Medan Amplas?
11. Bagaimana cara Kantor Kecamatan Medan Amplas berkoordinasi dengan instansi lain untuk menjaga ketentraman dan ketertiban?
12. Apakah ada inovasi baru yang akan diterapkan untuk meningkatkan ketentraman dan ketertiban di tahun yang akan mendatang?
13. Apa strategi yang bapak gunakan untuk mengatasi kendala dalam pelaksanaan tugas di bidang ketentraman dan ketertiban?
14. Bagaimana upaya yang dilakukan oleh kantor Kecamatan Medan Amplas untuk menjaga dan meningkatkan reputasi serta integritas dalam pelayanan publik khususnya di bidang ketentraman dan ketertiban?
15. Apakah ada program khusus untuk meningkatkan kesadaran masyarakat mengenai pentingnya ketertiban umum?
16. Bagaimana cara bapak dalam menyampaikan informasi mengenai kebijakan dan program pelayanan ketentraman dan ketertiban kepada masyarakat?

17. Bagaimana bapak memastikan bahwa informasi yang disampaikan kepada masyarakat terkait ketentraman dan ketertiban selalu jelas dan mudah di pahami?
18. Bagaimana cara pegawai Kecamatan Medan Amplas menunjukkan sikap ramah dan sopan agar masyarakat yang datang merasa dihargai dan dihormati selama proses pengurusan masalah terkait ketentraman dan ketertiban saat melayani masyarakat yang datang untuk mengurus administrasi masalah ketentraman dan ketertiban?
19. Apa saja faktor pendukung dalam strategi peningkatan kualitas pelayanan pada bidang trantib di Kecamatan Medan Amplas?
20. Apa saja faktor penghambat dalam strategi peningkatan kualitas pelayanan pada bidang trantib di Kecamatan Medan Amplas?

## DOKUMENTASI

**الجامعة الإسلامية سومطرة الشمالية**  
**UNIVERSITAS ISLAM SUMATERA UTARA**  
**FAKULTAS ILMU SOSIAL DAN ILMU POLITIK**  
Jl. SM. Raja - Teladan Medan 20217

---

|       |                          |                 |       |
|-------|--------------------------|-----------------|-------|
| Nomor | : 35/E/1.03/1/2024       | Medan, 06 Rajab | 1445H |
| Lamp  | : -                      | 18 Januari      | 2024M |
| Hal   | : <u>Izin Penelitian</u> |                 |       |

Kepada Yth : Bapak /Ibu. Camat Kecamatan Medan Amplas  
Jln. Garu.III Kecamatan Medan  
Di -  
Medan

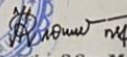
Assalamu'alaikum Wr.Wb.

Dengan Hormat,  
Dekan Fakultas Ilmu Sosial dan Ilmu Politik Universitas Islam Sumatera Utara  
(Fisip UISU) Medan, dengan ini menerangkan bahwa :

Nama : Nada Annafia  
Tpt Tgl Dan Lahir : Medan, 16 Agustus 2000  
NPM : 71200611023  
Program Studi : Ilmu Administrasi Negara

Adalah benar Mahasiswa FISIP UISU Medan yang akan melaksanakan Penelitian Skripsi berjudul : "**Strategi Peningkatan Kualitas Pelayanan Publik Pada Bidang Ketentraman Dan Ketertiban Di Kantor Kecamatan Medan AMPLAS Kota Medan.** Untuk itu mohon kiranya kepada Bapak berkenan memberikan izin penelitian di kantor Sentra Insyaf Medan kepada Mahasiswa kami tersebut.

Demikian hal ini kami sampaikan atas kerjasama diucapkan terima kasih.

Wassalam  
Dekan  
  
Ridwan Nasution, S.Sos, M.Kom.I

**Tembusan :**  
1. Yang bersangkutan  
2. Peringatan

Website : [fisip.uisu.ac.id](http://fisip.uisu.ac.id) - Email : [admin@fisip.uisu.ac.id](mailto:admin@fisip.uisu.ac.id)

Lampiran 1 Surat Izin Penelitian



PEMERINTAH KOTA MEDAN  
**KECAMATAN MEDAN AMPLAS**

Jalan Garu III nomor 111, Kelurahan Harjosari I Kecamatan Medan Amplas,  
Kota Medan, Kode Pos 20147, Nomor Pengaduan 0853-6136-8262,  
Laman www.medanamplas.pemkomedan.go.id, Pos-el medanamplas1@gmail.com

18 Januari 2024

Nomor : 000.9/061  
Lampiran :  
Hal : Tanggapan Keterangan Pra Riset

Kepada Yth  
Dekan Fakultas Ilmu Sosial dan Ilmu Politik Universitas Islam Sumatera Utara (FISIP UISU)  
Di  
Medan

Sehubungan dengan surat dari Dekan Fakultas Ekonomi dan Bisnis Universitas Islam Sumatera Utara Nomor 35/E/L.03/1/2024 Tanggal 18 Januari 2024 Perihal Surat Melakukan Pra Riset.

Berdasarkan dengan hal tersebut diatas, pada prinsipnya kami menerima surat permohonan Pra Riset Adapun nama yang akan melakukan Pra Riset yaitu:

Nama : Nada Annafia  
NPM : 71200611023  
Jurusan : Ilmu Administrasi Negara  
Lokasi : Kantor Kecamatan Medan Amplas  
Judul : "Strategi Peningkatan Kualitas Pelayanan Publik Pada Bidang Ketentrangan Dan Ketertiban Di Kantor Kecamatan Medan Amplas Kota Medan"  
Lamanya : 1 (Satu) Bulan  
Penanggung Jawab : Dekan Fakultas Ilmu Sosial dan Ilmu Politik Universitas Islam Sumatera Utara (FISIP UISU)

Demikian disampaikan kami ucapkan terima kasih.

a.n. CAMAT MEDAN AMPLAS



M. FAISAL TANJUNG, S.IP,M.Si  
NIP.198704102007010001

**Lampiran 2 Surat Balasan Penelitian**



**Lampiran 3 Kasubag Umum**



**Lampiran 4 Kasih Tantrib**



**Lampiran 5 Masyarakat**