

**STRATEGI PELAYANAN PUBLIK PADA KANTOR KECAMATAN
MEDAN AREA KOTA MEDAN**

SKRIPSI

*Diajukan Sebagai Syarat Untuk Mendapatkan Gelar Sarjana Program Studi Ilmu
Administrasi Negara Fakultas Ilmu Sosial Dan Ilmu Politik*

Diajukan Oleh :

Adinda Nora Raihan Harahap

NPM : 71180611020

Program Studi Ilmu Administrasi Negara



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

MEDAN

2025

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

LEMBAR PERSETUJUAN SKRIPSI

**Judul : Strategi Pelayanan Publik Pada Kantor Kecamatan Medan Area
Kota Medan**

NAMA : Adinda Nora Raihan Harahap

NIM/NPM : 71180611020

PROGRAM STUDI : Ilmu Administrasi Negara

Menyetujui :

Pembimbing I

Pembimbing II

Mardiansyah,S.Sos,MM

Ahmad Fauzan S. Sos, MSi

DIKETAHUI OLEH :
KETUA PROGRAM STUDI

DISETUJUI :
DEKAN

Mardiansyah S. Sos, M.M

Ridwan Nasution S. Sos, M.Kom.I

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

LEMBAR 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 Sidan FISIP – UISU MEDAN

PANITIA PENGUJI SKRIPSI

Ketua	: Ridwan Nasution S. Sos, M.Kom.I	()
Sekretaris	: Plt. Ka. Prodi Ilmu Administrasi Negara	()
Pembimbing I	: Mardiansyah S. Sos, M.M	()
Pembimbing II	: Ahmad Fauzan, S. Sos, M.Si	()
Penguji I	:	()
Penguji II	:	()

SURAT PERNYATAAN TIDAK PLAGIAT

Yang bertanda tangan dibawah ini :

Nama : Adinda Nora Raihan Harahap

NPM : 71180611020

Mahasiswa Prodi : Ilmu Administrasi Negara

Akademik : 2024/2025

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

Strategi Pelayanan Publik Pada Kantor Kecamatan Medan Area Kota Medan

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

Demikianlah surat pernyataan ini saya buat dengan sebenar-benarnya.

Medan, 2025

(Materai 6000)

Adinda Nora Raihan Harahap

71180611020

HALAMAN PERSEMBAHAN

Sembah sujud serta syukur atas kepada Allah SWT. Kasih sayang-Mu dan rahamt-Mu telah memberikan kekuatan, membekali penulis dengan ilmu, serta segala kemudahan yang Engkau berikan, sehingga penulis mampu menyelesaikan skripsi ini dengan tepat waktu. Shalawat dan salam penulis lantunkan kepada Nabi Besar kita Nabi Muhammad SAW yang telah membawa dan membimbing kita dari zaman kebodohan ke zaman yang penuh dengan ilmu pengetahuan seperti sekarang ini.

Persembahan saya untuk kedua orang, Bapak dan Mamah Ketika dunia menutup pintunya pada saya, mereka berdua membuka lengannya untuk saya. Ketika orang-orang menutup telinga mereka untuk saya, mereka berdua membuka hati untuk saya. Ketika saya kehilangan kepercayaan pada diri saya sendiri, mereka berdua ada untuk saya untuk percaya pada saya. Ketika semuanya salah, mereka berdua merangkul dan memperbaiki semuanya. Tidak ada hentinya memberikan doa, cinta, dorongan, semangat dan kasih sayang serta pengorbanan yang tak tergantikan oleh apapun dan siapapun. Saya ingin melakukan yang terbaik untuk setiap kepercayaan yang diberikan. Saya akan tumbuh untuk menjadi yang terbaik yang saya bisa. Pencapaian ini adalah persembahan istimewa saya untuk Bapak dan Mamah. Teruntuk Bapak dan Mamah semoga nikmat sehat selalu Allah limpahkan, untuk semua doa, cinta dan pengorbananmu, semoga Allah SWT. karuniakan surga terbaik untuk mu.

KATA PENGANTAR

Assalamualaikum warahmatullahi wabarakatuh.

Alhamdulillah, puji dan syukur penulis ucapkan kepada Tuhan Yang Maha Esa yang telah melimpahkan rahmat dan karunia-Nya, sehingga penulis dapat menyelesaikan skripsi yang berjudul: **“Strategi Pelayanan Publik Pada Kantor Kecamatan Medan Area Kota Medan”** ini dengan baik dan tepat waktu.

Selama penelitian ini, penulis banyak mendapatkan bantuan serta dukungan dari berbagai pihak. Oleh karena itu, pada kesempatan ini penulis ingin menyampaikan rasa terimakasih yang sebesar-besarnya kepada:

1. Bapak Ridwan Nasution, S.Sos, M.Ikom. selaku Dekan Fakultas Ilmu Sosial dan Ilmu Politik UISU.
2. Bapak Junedi Singarimbun, S.Sos, M.Si selaku Wakil Dekan Bidang Akademik dan Dakwah Islamiyah FISIP UISU.
3. Bapak Raden Deni Atmiral, S.Sos, M.AP selaku Wakil Dekan Bidang Sumber Daya dan Tata Kelola FISIP UISU.
4. Bapak Mardiansyah, S.sos, MM. Selaku ketua program studi Ilmu Administrasi Negara FISIP UISU sekaligus dosen pembimbing Pertama skripsi.
5. Bapak Ahmad Fauzan, S.Sos, M.Si. selaku dosen pembimbing kedua skripsi saya.
6. Terimakasih kepada kedua orang tua saya, saudara/I, yang selalu memberikan doa dan support kepada saya
7. Terima kasih kepada Bapak Ihwan Ritonga dan teman teman tim aktif yang selalu mensupport saya dari awal kuliah hingga saat ini
8. Terimakasih kepada seluruh dosen serta pegawai di lingkup Fakultas Ilmu Sosial Dan Ilmu Politik UISU.
9. Teman-teman baik dan teman seperjuangan dikampus dari semester pertama hingga selesai yang kebersamai dan saling memberi dukungan tanpa adanya persaingan.
10. Terimakasih kepada seluruh pegawai dan staff Kantor Badan Pendapatan Daerah Kota Medan yang telah memberikan izin kepada penulis untuk melakukan penelitian.

11. Terimakasih kepada pihak-pihak yang telah berpartisipasi dalam penyelesaian skripsi ini yang tidak bisa saya sebutkan namanya.
12. Terimakasih kepada Bapak Caman Medan Area dan beserta Stafnya yang membantu saya dalam penelitian ini.

Medan, 2025

Penulis

Adinda Nora Raihan Harahap

71180611020

DAFTAR ISI

KATA PENGANTAR	i
DAFTAR ISI	iii
ABSTRAK	v
ABSTRACT	vi
BAB I PENDAHULUAN	1
1.1. Latar Belakang.....	1
1.2. Perumusan Masalah	3
1.3. Pembatasan Masalah	4
1.4. Tujuan Penelitian	4
1.5. Manfaat Penelitian	4
BAB II URAIAN TEORITIS	6
2.1. Teori Penelitian	6
2.1.1. Pengertian Strategi	7
2.1.2. Pengertian Pelayanan	15
2.2. Penelitian Terdahulu	27
2.3. Kerangka Pikir	32
BAB III METODOLOGO PENELITIAN	34
3.1. Metode Penelitian	35
3.2. Tempat dan Waktu Penelitian	35
3.3. Subjek Penelitian	36
3.4. Teknik Pengumpulan Data	37
3.5. Teknik Analisa Data	38
BAB IV HASIL DAN PEMBAHASAIN	41
4.1. GAMBARAN UMUM LOKASI PENELITIAN	41
4.1.1 Wilayah administrasi	41
4.1.2 Demografi.....	42
4.1.3 Geografi	42
4.1.4 Etnis	42
4.1.5 Agama	42
4.1.6 Program	42

4.2. Hasil Penelitian	53
4.3. Pembahasan Penelitian	61
BAB V KESIMPULAN DAN SARAN	63
5.1. Kesimpulan	63
5.2. Saran	64

DAFTAR PUSTAKA

- Amminah,M.A.dan Nasir,U.”Implementasi Manajemen Berbasis Sekolah
Anwar,Muhadjir.(2010).Manajemen Strategik Daya Saing dan Globalisasi.
Bayumas : Sasanti Institute.
- Borg, W.R dan Gall, M.D. 1989. *Educational Research: An Introduction*. White Plains: Longman Inc. Gadamer, Hans-Georg. 1990. *Truth and Method*. New York: The Seabury Press.
- Dirgantoro,C.(2001).Manajemen Strategik :Konsep Kaus,dan Implementasi.
Jakarta : Grasindo.
- Djaenuri.(1998).Sistem Pelayanan Masyarakat.Jakarta:Rineka Cipta,h.15.
- Fuad Hasan dan Koentjaraningrat, Beberapa Asas Metodologi Ilmiah, dalam Koentjaraningrat (ed) Metode metode Penelitian Masyarakat, Jakarta, Gramedia, 1977.
- George A Stainer dan Jhor Minner ,Manajemen Strategik .Jakarta : Erlangga,h.20
- Hasan Bakti Nasution, Metodologi Studi Pemikiran Islam, Kalam Filsafat Islam, Tasawuf, Tareqat, Perdana Publishing, Medan, 2016, hal. 1
- L. Moleong, Metode Penelitian Kualitatif, Bandung : PT Remaja Rosdakarya. 2002.
- Mahmudi.(2010).Manajemen Kinerja Sektor Publik.Yogyakarta:UPP STIM YKPN,Hal.223
- Meningkatkan Mutu Pendidikan Pada MTsN Kota Lhokeumawe”.Jurnal Administrasi Pendidikan, Pascasarjana Universitas Syiah Kuala. 2 (2015) : h. 50
- Method ; 1. A way of doing anything; mode; procedure, process; especially, a regular, orderly definite procedure or way of teaching, investigating, etc; 2. Regularity and orderliness in action, thought, or expression; system in doing things or handling ideas; and 3. Regular orderly arrangement (Noah Webster, Webster’s New Twentieth Century Dictionary, Cet II, Amerika Serikat: William Collins, 1980, hal. 1134)
- Pasolong,Harbani.(2010).Teori Administrasi Publik .Jakarta: Alfabeta
- Sardar Ziauddin, Penelitian Kuantitatif dan Kualitatif. Bandung: Mizan. 1996.

- Saputra,Aldi.dan Novianta, Rulandari. ”Analisis Startegi Peningkatan Penerimaan Pajak Hiburan Pada Badan Pendapatan Daerah DKI Jakarta Tahun 2019”.
Jurnal Pajak Vokasi(JUPASI) .1(2020):14-15.
- Sondang Siagian . (1986).Analisis Serta Kebijakan dan Strategi Organisasi .Jakarta:
PT Gunung Agung.Cet ke -2.
- Sinambela dan Poltak ,Lljan.(2014).Reformasi Pelayanan Publik.Jakarta: Bumi
Akasara.
- Sugiyono (2019). Metode Penelitian Kuantitatif, Kualitatif, dan R&D. Bandung :
Alphabet.
- Sugiarti, E., Supratikta,H. dan Catio, M.(2022). Manajemen Strategi.
Pamulang:Unpam Press.
- Team Penyusun Kamus Basar Bahasa Indonesia, Cet. I, Balai Pustaka, Jakarta,
1988 hal. 580 dan Lihat Poerwadarminta, Kamus Umum Bahasa Indonesia,
Cet. IX, Balai Pustaka, Jakarta, 1986.
- Umar,Husein.(2010).Desain Penelitian Manajemen Strategik.Jakarta:Raja
Grafindo
- Wheelen,J.D.(2003). Manajemen Startegi. Yogyakarta : ANDI Yogyakarta,h.9-12.
- Yunus,E.(2016).Manajemen Strategis.Yogyakarta:Andi Offset,h.14.

Link Jurnal dan Penelitian

- <https://ismayadwiagustina.wordpress.com/2012/11/26/pengertian-teori/>, diakses
pada tanggal 1 Februari 2017, pada pukul 10.58 WIB
[file:///C:/Users/Administrator/Downloads/33637-Article%20Text-41225-1-10-
20200526.pdf](file:///C:/Users/Administrator/Downloads/33637-Article%20Text-41225-1-10-20200526.pdf)
- stialana_jurnal,+4.pdf
- https://etd.repository.ugm.ac.id/home/detail_pencarian/7919
- [https://siat.ung.ac.id/files/wisuda/2016-1-1-87205-221410100-abstraksi-
17072016110858.pdf](https://siat.ung.ac.id/files/wisuda/2016-1-1-87205-221410100-abstraksi-17072016110858.pdf)
- <https://e-journals.unmul.ac.id/index.php/JAR/article/view/612/562>

Wawancara Bersama Camat Medan Area Sutan fauzi arif lubis SSTP,M.SI



Wawancara Bersama Pegawai Kantor Camat Ibu Huslia Sartika SE



Wawancara bersama masyarakat **Revina putri**



Wawancara bersama masyarakat

