

**STRATEGI PENGELOLAAN ADMINISTRASI KELURAHAN DALAM
MENINGKATKAN KUALITAS PELAYANAN PADA MASYARAKAT
KELURAHAN PEKAN KUALA KECAMATAN KUALA
KABUPATEN LANGKAT**

SKRIPSI

*Diajukan sebagai syarat untuk melengkapi dan memenuhi syarat untuk
memperoleh gelar sarjana Ilmu Administrasi Negara Fakultas Ilmu
Sosial dan Ilmu Politik*

Diajukan Oleh:

Billy Mamando Tarigan

NPM : 71210611008

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

Judul :Strategi Pengelolaan Administrasi Kelurahan Dalam Meningkatkan Kualitas Pelayanan Pada Masyarakat Kelurahan Pekan Kuala Kecamatan Kuala Kabupaten Langkat.

Nama : Billy Mamando Tarigan
NPM : 71210611008
Program Studi : Ilmu Administrasi Negara

Menyetujui :

PEMBIMBING I

PEMBIMBING II

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

(Mardiansyah, S.Sos, MM)

Diketahui Oleh:
KETUA PROGRAM STUDI

Disetujui
DEKAN

(Mardiansyah, S.Sos, MM)

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

UNIVERSITAS ISLAM SUMATERA UTARA
FAKULTAS ILMU SOSIAL DAN ILMU POLITIK

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 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 : Billy Mamando Tarigan

NPM : 71210611008

Mahasiswa Prodi : Ilmu Administrasi Negara

Tahun Akademik : 2024/2025

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

Strategi Pengelolaan Administrasi Kelurahan Dalam Meningkatkan Kualitas Pelayanan Pada Masyarakat Kelurahan Pekan Kuala Kecamatan Kuala Kabupaten Langkat.

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, April 2025

(Billy Mamando Tarigan)

NPM : 71210611008

KATA PENGANTAR



Assalamu 'alaikum wr. wb.

Syukur alhamdulillah penulis ucapkan kehadiran Allah SWT, yang telah memberikan taufik dan hidayah-Nya kepada penulis, sehingga penulis dapat menyelesaikan skripsi ini. Selanjutnya tak lupa pula penulis mengucapkan shalawat dan salam kepada junjungan kita Nabi Muhammad SAW yang telah membawa risalahnya kepada seluruh umat manusia dan menjadi suri tauladan bagi kita semua.

Skripsi ini merupakan kewajiban bagi penulis guna melengkapi tugas-tugas dan syarat-syarat untuk menyelesaikan pendidikan program Strata-1 Program Studi Administrasi Negara Fakultas Ilmu Sosial dan Ilmu Politik Universitas Islam Sumatera Utara.

Penulis menyadari bahwa penulisan skripsi ini masih jauh dari sempurna, untuk itu dengan kerendahan hati penulis sangat mengharapkan kritik dan saran yang membangun guna menyempurnakan skripsi ini dari semua pihak. Sejak awal sampai akhir selesainya skripsi ini, penulis telah banyak menerima bimbingan dan bantuan berupa moril maupun materil dari berbagai pihak sehingga penulis dapat menyelesaikan Skripsi ini tepat waktu. Penulis mengucapkan terima kasih kepada Ayahanda Izul Tarigan dan Ibunda tercinta Anita Handayani Br Ginting, yang telah memberikan kasih sayang dengan mengasuh, membimbing dan mendoakan penulis dari buaian hingga penulis dapat menyelesaikan skripsi ini.

Pada kesempatan ini juga penulis ingin menyampaikan terima kasih yang sebesar-besarnya kepada:

1. Ibu Dr. Safrida, SE, M.Si, selaku Rektor Universitas Islam Sumatera Utara
2. Bapak Ridwan Nasution, S.Sos, M.Kom.I selaku dekan Fakultas Ilmu Sosial Ilmu Politik Universitas Islam Sumatera Utara.
3. Bapak Raden Deni Atmiral, S.Sos, MA selaku Dosen Pembimbing I Skripsi yang telah meluangkan waktunya, memberikan bimbingan dan pengarahan kepada penulis demi selesainya skripsi ini.
4. Bapak Mardiansyah Manurung, S.Sos, M.M selaku Dosen Pembimbing II Skripsi yang telah meluangkan waktunya, memberikan bimbingan dan pengarahan kepada penulis demi selesainya skripsi ini.
5. Bapak dan Ibu Dosen Universitas Islam Sumatera Utara yang telah berjasa memberikan ilmu dan mendidik penulis.
6. Seluruh Staf Biro Fakultas Ilmu Sosial Ilmu Politik Universitas Islam Sumatera Utara.
7. Abang saya Andre Putra Brema Aggasi Tarigan yang telah menyayangi, memberikan semangat dan motivasi serta doa yang telah diberikan kepada penulis.
8. Terima kasih yang paling dalam untuk Annisa Lestari Br Ginting, *someone special* yang selalu ada di sisiku baik di dalam suka dan duka dan selalu mengisi hari-hariku dengan cinta, ketulusan dan kasih sayang.
9. Sahabat seperjuangan M. Faqih Mahbubi yang telah banyak membantu dan telah banyak berbagi dalam proses perkuliahan.

Penulis tidak dapat membalasnya kecuali doa. Semoga Allah SWT memberikan imbalan dan pahala-Nya atas kemurahan hati dan bantuan jasa dari pihak- pihak yang terkait tersebut.

Akhir kata penulis berharap semoga skripsi ini dapat bermanfaat bagi kita semua khususnya pada penulis sendiri dan semoga Allah SWT senantiasa melindungi kita semua.

Wassalamu'alaikum wr. wb.

Medan, April 2025

Peneliti,

BILLY MAMANDO TARIGAN
NPM: 71210611008

DAFTAR ISI

KATA PENGANTAR.....	i
DAFTAR ISI.....	ii
DAFTAR TABEL.....	iv
DAFTAR GAMBAR.....	v
DAFTAR LAMPIRAN	vi
DAFTAR ISTILAH.....	vii
ABSTRAK.....	viii
<i>ABSTRACT</i>	ix
BAB I PENDAHULUAN	1
1.1 Latar Belakang Masalah	1
1.2 Perumusan Masalah.....	5
1.3 Pembatasan Masalah.....	5
1.4 Tujuan Penelitian	5
1.5 Manfaat Penelitian.....	6
BAB II URAIAN TEORITIS	7
2.1 Teori Penelitian.....	7
2.1.1 Pengertian Kualitas Pelayanan	7
2.1.1.1. Dasar-dasar Kualitas Pelayanan	8
2.1.1.2. Prinsip-prinsip Kualitas Pelayanan	12
2.1.1.3. Indikator Kualitas Pelayanan	13
2.1.1.4. Peraturan bupati langkat Nomor 69 tahun 2016 Pasal 22	15
2.1.1.5. Peraturan Menteri Dalam Negeri Nomor 34 Tahun 2017	
Tentang pendoman administrasi kelurahan	16
2.1.2 Pengertian Strategi	17
2.1.3 Pengertian Pengelolaan Administrasi Kelurahan	18
2.2 Penelitian Terdahulu	25
2.3 Kerangka Berpikir	28
BAB III METODOLOGI PENELITIAN	30
3.1 Metode Penelitian	30
3.2 Tempat dan Waktu	31

3.3 Subjek Penelitian	31
3.4 Teknik Pengumpulan Data	32
3.5 Teknik Analisis Data	33
3.6 Jadwal Pelaksanaan	34
BAB IV HASIL DAN PEMBAHASAN	35
4.1 Gambaran Umum Lokasi Penelitian.....	35
4.1.1 Sejarah Kelurahan Pekan Kuala Kecamatan Kuala Kabupaten Langkat	35
4.1.2 Visi Misi	36
4.1.3 Struktur Organisasi	37
4.1.4 Deskripsi Pekerjaan	38
4.2 Hasil Penelitian.....	41
4.2.1 Pengelolaan Administrasi Kelurahan dalam Meningkatkan Kualitas Pelayanan pada Masyarakat di Kelurahan Pekan Kuala	41
4.2.2 Faktor-Faktor Penghambat dalam Pengelolaan Administrasi Kelurahan dalam Meningkatkan Kualitas Pelayanan pada Masyarakat di Kelurahan Pekan Kuala	45
4.2.3 Faktor-Faktor Pendukung dalam Pengelolaan Administrasi Kelurahan dalam Meningkatkan Kualitas Pelayanan pada Masyarakatdi Kelurahan Pekan Kuala	48
4.3 Pembahasan.....	51
BAB V KESIMPULAN DAN SARAN	63
5.1. Kesimpulan	63
5.2. Saran	66
DAFTAR PUSTAKA	67
LAMPIRAN	70

DAFTAR TABEL

	Hal
Tabel 2.1. Penelitian Terdahulu	25
Tabel 3.1. Jadwal Pelaksanaan.....	34

DAFTAR GAMBAR

	Hal
Gambar 2.1. Kerangka Berpikir	29
Gambar 4.1. Struktur Organisasi.....	37

DAFTAR LAMPIRAN

Lampiran 1 Pedoman Wawancara.....	69
Lampiran 2 Dokumentasi	71
Lampiran 3 Surat Izin Penelitian	74
Lampiran 4 Surat Balasan	75

DAFTAR ISTILAH

1. Sistem Informasi Administrasi (SIA) Sistem berbasis teknologi yang digunakan untuk mengelola data administrasi kelurahan secara digital.
2. Penyederhanaan Birokrasi Upaya mengurangi prosedur administratif yang rumit untuk mempercepat proses pelayanan.
3. E-Government Penerapan teknologi informasi untuk meningkatkan kualitas pelayanan publik secara online.
4. Transparansi Administrasi Prinsip di mana proses administrasi kelurahan dapat diakses dan dipahami oleh masyarakat.
5. Akuntabilitas Kewajiban pemerintah kelurahan untuk mempertanggung jawabkan tindakan administratif kepada masyarakat.
6. Pengawasan dan Evaluasi Proses pemantauan dan penilaian berkala terhadap kinerja administrasi untuk memastikan kualitas pelayanan.
7. Komitmen Kepemimpinan Dukungan kuat dari pimpinan kelurahan dalam memimpin dan mendorong peningkatan kualitas administrasi.
8. Pelatihan dan Pengembangan SDM Program peningkatan kapasitas sumber daya manusia agar petugas kelurahan dapat memberikan pelayanan yang lebih baik.
9. Koordinasi Antar-Bagian Kerjasama yang efektif antar bagian di kelurahan untuk memastikan kelancaran pelayanan administrasi.
10. Layanan Publik Terpadu Integrasi berbagai layanan administratif di kelurahan agar masyarakat dapat mengaksesnya dengan mudah dan efisien.

DAFTAR PUSTAKA

- Arikunto, S. (2017). *Prosedur penelitian: Suatu pendekatan praktis*. Jakarta: Rineka Cipta.
- Assauri, S. (2017). *Manajemen pemasaran*. Jakarta: PT Grafindo Persada.
- Cahyono, A. S., & Nurhajati, N. (2023). *Manajemen pelayanan publik: Inovasi dan teknologi untuk meningkatkan efisiensi dan kualitas layanan*. Yogyakarta: Penerbit Litnus.
- Denzin, N. K., & Lincoln, Y. S. (2014). *Handbook of qualitative research*. California: SAGE Publications, Inc.
- Dwiyanto, A. (2016). *Mewujudkan good governance melalui pelayanan publik*. Yogyakarta: UGM Press.
- Helmi, B. F., Awaludin, D. T., Samud, Saryadi, & Sutaguna, I. N. T. (2025). *Manajemen pelayanan publik: Konsep dan aplikasi*. Jakarta: PT. Penerbit Naga Pustaka.
- Kasmir. (2015). *Etika customer service*. Jakarta: Raja Grafindo Persada.
- Kasmir. (2021). *Manajemen perbankan*. Jakarta: PT Raja Grafindo Persada.
- Keban, Y. T. (2008). *Enam dimensi strategis administrasi publik: Konsep, teori, dan isu*. Yogyakarta: Gava Media.
- Koentjaraningrat. (2017). *Metode-metode penelitian masyarakat*. Jakarta: Gramedia.
- Kotler, P. (2019). *Marketing management: An Asian perspective*. Jakarta: Prenhallindo.
- Laksana, F. (2018). *Manajemen pemasaran*. Yogyakarta: Graha Ilmu.
- Lukman, S. (2019). *Manajemen kualitas pelayanan*. Jakarta: STIA LAN Press.
- Moleong, L. J. (2014). *Metodologi penelitian kualitatif*. Bandung: P.T. Remaja Rosdakarya.
- Mukarom, Z. (2019). *Manajemen pelayanan publik*. Bandung: CV Pustaka Setia.
- Mulyadi, D. (2016). *Administrasi publik untuk pelayanan publik*. Bandung: Alfabeta.

- Mursyidah, L., & Choiriyah, I. U. (2021). *Buku ajar manajemen pelayanan publik*. Sidoarjo: Umsida Press.
- Nuradhawati, R., Permana, D., & Yovinus. (2024). *Menggali kualitas pelayanan publik di lembaga pemerintahan*. Yogyakarta: Deepublish.
- Paselle, E., & Khaerani, T. R. (2024). *Buku ajar manajemen pelayanan publik Jilid I: Transparansi, akuntabilitas, inovasi pelayanan dalam menciptakan public value*. Yogyakarta: Deepublish.
- Pasolong, H. (2019). *Teori administrasi publik*. Bandung: Alfabeta.
- Peraturan Bupati Langkat Nomor 69 tahun 2016 Pasal 22
- Peraturan Menteri Dalam Negeri Nomor 34 Tahun 2017 Tentang pendoman administrasi kelurahan
- Purwadarminto. (2016). *Kamus umum bahasa Indonesia*. Jakarta: Balai Pustaka.
- Raharjo, M. M. (2020). *Manajemen pelayanan publik*. Jakarta: Gramedia Pustaka Utama.
- Ratminto, & Winarsih, A. S. (2016). *Manajemen pelayanan*. Yogyakarta: Pustaka Pelajar.
- Rohida, L., & Sudiantini, D. (2024). *Strategi MSDM dalam meningkatkan kualitas pelayanan publik*. Bandung: Dewangga Publishing.
- Semma, M. (2018). *Negara dan korupsi: Pemikiran Mochtar Lubis atas negara, manusia Indonesia, dan perilaku politik*. Jakarta: Yayasan Obor Indonesia.
- Setioko, S., Widodo, W., & Saputra, P. R. (2023). *Manajemen pelayanan publik*. Yogyakarta: Penerbit Litnus.
- Siagian, S. P. (2007). *Administrasi pembangunan: Konsep, dimensi, dan strategi*. Jakarta: Bumi Aksara.
- Simamora, B. (2011). *Memenangkan pasar dagang pemasaran efektif dan profitable*. Jakarta: PT Gramedia Pustaka Utama.
- Simarmata, R. P. (2024). *Birokrasi pelayanan publik*. Yogyakarta: Penerbit Litnus.
- Sugiharto, E. (2018). *Administrasi publik: Teori dan praktik*. Jakarta: Prenadamedia Group.
- Terry, R., & Rue, L. W. (2019). *Dasar-dasar manajemen*. Jakarta: Bumi Aksara.

- Thoha, M. (2010). *Perilaku organisasi: Konsep dasar dan aplikasinya*. Jakarta: RajaGrafindo Persada.
- Tjiptono, F. (2016). *Service, quality, dan satisfaction*. Yogyakarta: Andi.
- Umar, N. (2004). *Perilaku organisasi*. Yogyakarta: CV Citra Media.
- Widodo, T., Mirnawati, & Widodo, W. (2023). *Manajemen pelayanan dan pengembangan organisasi publik*. Yogyakarta: Penerbit Litnus.

PEDOMAN WAWANCARA

STRATEGI PENGELOLAAN ADMINISTRASI KELURAHAN

(Tangibles, Reliability, Responsiveness, Assurance, Empathy)

No.	Narasumber	Pertanyaan
1	Lurah (Pak Munir)	Bagaimana kondisi sarana dan prasarana fisik di kantor kelurahan saat ini? (Tangibles)
2	Sekretaris Lurah (Pak Selamat)	Apakah langkah yang dilakukan agar pelayanan administrasi bisa dilakukan secara tepat waktu dan akurat? (Reliability)
3	Lurah (Pak Munir)	Apakah yang dilakukan kelurahan untuk memastikan petugas selalu sigap melayani masyarakat? (Responsiveness)
4	Sekretaris Lurah (Pak Selamat)	Apakah pegawai telah dibekali pelatihan mengenai standar pelayanan publik? (Assurance)
5	Lurah (Pak Munir)	Bagaimana kelurahan menunjukkan empati kepada warga, khususnya yang berkebutuhan khusus? (Empathy)
6	Pak Syaiful	Bagaimana pendapat Bapak mengenai fasilitas fisik pelayanan di kantor kelurahan? (Tangibles)
7	Pak Indra	Apakah pelayanan dokumen dilakukan tepat waktu sesuai prosedur? (Reliability)
8	Mas Dimas	Bagaimana tanggapan petugas saat Bapak mengurus dokumen? (Responsiveness)
9	Pak Syaiful	Apakah Bapak merasa data pribadi Bapak aman dan pelayanan dilakukan secara sopan? (Assurance)
10	Pak Indra	Apakah petugas menunjukkan kepedulian terhadap kondisi warga saat memberikan pelayanan? (Empathy)

KUALITAS PELAYANAN

(Perencanaan, Pengorganisasian, Pengawasan)

No.	Narasumber	Pertanyaan
11	Lurah (Pak Munir)	Bagaimana proses perencanaan program pelayanan di kelurahan dilakukan? (Perencanaan)
12	Sekretaris Lurah (Pak Selamat)	Bagaimana pembagian tugas antar pegawai dalam melaksanakan pelayanan administrasi? (Pengorganisasian)
13	Lurah (Pak Munir)	Apakah ada evaluasi rutin terhadap kinerja pelayanan di kelurahan? (Pengawasan)
14	Pak Syaiful	Apakah Bapak tahu bahwa kelurahan memiliki rencana kerja tahunan terkait pelayanan? (Perencanaan)
15	Mas Dimas	Apakah proses pelayanan di kelurahan berjalan lancar dan terorganisir? (Pengorganisasian)
16	Pak Indra	Apakah menurut Bapak pelayanan di kelurahan mengalami perbaikan dari waktu ke waktu? (Pengawasan)


LAMPIRAN**Lampiran 1 Foto Bersama Lurah**



Lampiran 2 Foto Bersama Warga Setempat 1



Lampiran 3 Foto Bersama Warga Setempat 2


الجامعة الإسلامية Sumatera Utara
UNIVERSITAS ISLAM SUMATERA UTARA
FAKULTAS ILMU SOSIAL DAN ILMU POLITIK
 Jl. SM. Raja - Teladan Medan 20217

Nomor : 437/E/I.03/XI/2024
 Lamp : -
 Hal : **Izin Penelitian**

Medan, 29 Jumadil Akhir 1446H
 31 Desember 2024M

Kepada Yth : Bapak Lurah Kelurahan Pekan Kuala Kecamatan Kuala
 Jln. Gajah Mada Kuala Kelurahan Pekan Kuala Kecamatan Kuala
 Di -
 Langkat

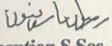
Assalamu'alaikum Wr.Wb.

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

Nama : Billy Mamando Tarigan
 Tpt Tgl Dan Lahir : Kuala, 20 Juli 2003
 NPM : 712106110008
 Program Studi : Ilmu Administrasi Negara

Adalah benar Mahasiswa FISIP UISU Medan, mohon kiranya yang bersangkutan diberi izin melakukan penelitian dan mengambil data guna menyelesaikan Tugas Akhir dengan judul : **"Strategi Pengelolaan Administrasi Kelurahan Dalam Meningkatkan Kualitas Pelayanan Pada Masyarakat Kelurahan Pekan Kuala Kecamatan Kuala Kabupaten Langkat"**. Maka dengan ini mohon kepada Bapak/Ibu berkenan memberikan Izin 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. Pertinggal

Website : fisip.uisu.ac.id - Email : admin@fisip.uisu.ac.id

Lampiran 4 Surat Izin Penelitian



PEMERINTAH KABUPATEN LANGKAT
KECAMATAN KUALA
KELURAHAN PEKAN KUALA
 Jalan Peltu Mas Yunan Nomor 39 Kuala K.Pos.20772

Nomor : 470 -15/KPK/II/2025
 Sifat : Penting
 Lampiran : 1 (satu) lembar
 Perihal : **Izin Melaksanakan Penelitian di Kelurahan Pekan Kuala**

Pekan Kuala, 05 Februari 2025
 Kepada Yth:
Dekan Fakultas Ilmu Sosial dan Ilmu Politik Universitas Islam Sumatera Utara (Fisip UISU) Medan


Sehubungan dengan Surat Universitas Islam Sumatera Utara Fakultas Ilmu Sosial Dan Il Politik Nomor : 437/E/I.03/XI/2024 Tanggal 31 Desember 2024 dalam hal Penelitian un menyusun Tugas Akhir.

Pada prinsipnya kami pihak Kelurahan Pekan Kuala tidak menaruh keberatan dan memberikan izin kepada mahasiswa atas nama :

No.	Nama	NPM	Prodi
1.	Billy Mamando Tarigan	712106110008	Ilmu Administrasi Negara

untuk melaksanakan pengambilan data Guna Menyelesaikan Tugas Akhir dengan Judul “ Strategi Pengelolaan Administrasi Kelurahan Dalam Meningkatkan Kualitas Pelayanan Pada Masyarakat Kelurahan Pekan Kuala Kecamatan Kuala Kabupaten Langkat.”

Demikian disampaikan untuk dapat ditindaklanjuti sebagaimana mestinya.


LURAH PEKAN KUALA
MUNIR HAMID, SE
 NIP.19770127 200801 1 002

Lampiran 5 Surat Balasan Penelitian