

**STRATEGI KEPALA DESA DALAM PENINGKATAN KUALITAS**

**PELAYANAN PUBLIK PADA BIDANG ADMINISTRASI**

**LAYANAN KEPENDUDUKAN**

**(Studi Pada Kantor Desa Hiliaurifa-Hilisimaetano, Kecamatan Maniamolo,**

**Kabupaten Nias Selatan)**

**SKRIPSI**

*Diajukan Sebagai Syarat Untuk Melengkapi dan Memenuhi Syarat Untuk*

*Memperoleh Gelar Sarjana Ilmu Administrasi Negara Fakultas Ilmu Sosial Dan*

*Ilmu Politik*

Diajukan Oleh :

Mawar Kasih Dachi

NPM                      71210611014

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**

---

---

**HALAMAN PERSETUJUAN SKRIPSI**

**Judul :** Strategi Kepala Desa Dalam Peningkatan Kualitas Pelayanan Publik Pada Bidang Adminisrasi Layanan Kependudukan (Studi Pada Kantor Desa Hiliaurifa-hilisimaetano, Kecamatan Maniamolo Kabupaten Nias Selatan)

**NAMA :** MAWAR KASIH DACHI

**NIM/NPM :** 71210611014

**PROGRAM STUDI :** ILMU ADMINISTRASI NEGARA

Menyetujui :

Pembimbing I

Pembimbing II

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

( Mardiansyah, S.Sos, MM )

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**

---

**LEMBARAN 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 : Selasa  
Tanggal : 15 April 2025  
Jam : 13.30 WIB - selesai  
Tempat : Ruang Sidang FISIP-UISU Medan

**PANITIA PENGUJI SKRIPSI**

Ketua : Ridwan Nasution, S.Sos, M.Ikom.I ( )  
Sekretaris : Mardiansyah, S.Sos, MM ( )  
Pembimbing I : Raden Atmiral, S.Sos, M.AP ( )  
Pembimbing II: Mardiansyah, S.Sos, MM ( )  
Penguji I : Dra. Fauziah Dongoran, S.Sos, MA ( )  
Penguji II : Ahmad Fauzan, S.Sos, M.Si ( )

## **SURAT PERNYATAAN TIDAK PLAGIAT**

Yang bertanda tangan dibawah ini:

Nama : Mawar Kasih Dachi  
NPM : 71210611014  
Mahasiswa Prodi : Ilmu Administrasi Negara  
Tahun Akademik : 2025/2026

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

**Strategi Kepala Desa Dalam Peningkatan Kualitas Pelayanan Publik Pada  
Bidang Adminisrasi Layanan Kependudukan  
(Studi Pada Kantor Desa Hiliaurifa-hilisimaetano, Kecamatan Maniamolo,  
Kabupaten Nias Selatan)**

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

Demikian surat pernyataan ini saya buat dengan sebanar-benarnya.

Medan, April 2025

**materai 10000**

( Mawar Kasih Dachi )

NPM: 71210611014

## **HALAMAN PERSEMBAHAN**

Dengan penuh rasa syukur dan cinta, skripsi ini kupersembahkan kepada :

### **Bapak Dan Mama**

Pa.... Ma.....Terima kasih telah menjadi sumber inspirasi, doa, dan memberiku kasih sayang tanpa batas. Terima kasih untuk setiap lelah yang tak terukur, untuk setiap air mata yang tulus dalam iringan doa yang penuh harapan.

Karya yang sederhana ini, ku persembahkan sebagai hasil perjuangan Bapak dan Mama selama ini. Semoga dengan ini, saya terus berkarya dan semakin semangat lagi untuk meraih mimpi-mimpi selanjutnya. Tak peduli seberapa keras nya dunia yang akan saya hadapi, seberapa pahit nya dunia yang akan saya lalui, selanjutnya biarkan raga ini yang mewujudkan setiap harapan Bapak dan Mama selama ini yang penuh pengorbanan. kelak saya akan terus berjuang untuk memberikan yang terbaik untuk Bapak dan Mama, agar saya bisa melihat senyuman dan kebahagiaan ini terus ada dan tiada habisnya di raut wajah Bapak dan Mama yang terlihat begitu indah dan tulus.

*I Love You More Than Words Can Say*

## KATA PENGANTAR

Puji syukur penulis panjatkan kehadirat Tuhan Yang Maha Esa atas berkat dan karunia-Nya sehingga penulis bisa menyelesaikan skripsi ini, yang berjudul **“Strategi Kepala Desa Dalam Peningkatan Kualitas Pelayanan Publik Pada Bidang Administrasi Layanan Kependudukan”**. Penulisan skripsi ini diajukan untuk memenuhi salah satu syarat dalam mengikuti sidang skripsi dan memperoleh gelar Sarjana pada Program Studi Ilmu Administrasi Negara, Fakultas Ilmu Sosial Dan Ilmu Politik, Universitas Islam Sumatera Utara.

Pada kesempatan ini, penulis hendak menyampaikan ucapan terimakasih kepada semua pihak yang telah berkontribusi dan memberikan bantuan, bimbingan serta dukungan baik dari segi moral maupun material sehingga penyusunan skripsi ini dapat terselesaikan. Oleh karena itu dengan segala kerendahan hati, penulis ingin menyampaikan terimakasih kepada:

1. Bapak Ridwan Nasution, S.Sos, M.Ikom.I selaku Dekan Fakultas Ilmu Sosial dan Ilmu Politik Universitas Islam Sumatera Utara.
2. Bapak Mardiansyah, S.Sos, MM selaku Ketua Program Studi Ilmu Administrasi Negara FISIP UISU.
3. Bapak Raden Deni Atmiral, S.Sos, M.AP selaku Dosen Pembimbing I.
4. Bapak Mardiansyah, S.Sos, MM selaku Dosen Pembimbing II.
5. Bapak/Ibu Dosen dan seluruh Staf (Pegawai) Biro FISIP UISU.
6. Saudara kandung tersayang yang telah memberikan dukungan baik itu dari segi material dan memotivasi selama penyusunan skripsi ini.
7. Kakek dan nenek tersayang yang selalu supprot saya sampai saat ini serta senantiasa memberikan doa, perhatian dan kasih sayang sampai pada penyusunan skripsi ini.
8. Bapak Berusaha Halawa, S.Pd (Kepala Desa Hiliaurifa-hilisimaetano) dan Amuata Lase (Sekretaris Desa) beserta seluruh pegawai Kantor Desa Hiliaurifa-hilisimatenaon yang telah berkenan dan memberikan izin penelitian serta bantuan dalam pengumpulan data dan informasi yang saya butuhkan.

9. Rekan-rekan seperjuangan saya mahasiswa FISIP UISU, terkhusus Siti Halimah, Anissa Putri Lubis dan Zulhelmi Nasution.
10. Kakak/Abang Senior yang telah membantu dalam penyusunan skripsi ini, khususnya Sedekah Giawa, S.Sos.
11. Untuk diri sendiri, Terima kasih yang telah bertahan sejauh ini. Untuk setiap malam tanpa tidur, setiap perjuangan melawan rasa malas, setiap air mata dan kelelahan. Aku bangga bisa melewati semuanya hingga pada tahap ini. Mungkin ini bukan perjalanan yang mudah tetapi aku mampu melewatinya. Semoga selalu memiliki semangat yang sama untuk menghadapi hari-hari esok.

Meskipun telah berusaha menyelesaikan skripsi ini dengan sebaik mungkin, akan tetapi penulis menyadari bahwa skripsi ini masih banyak kekurangan dan jauh dari kata sempurna. Oleh karena itu, penulis mengharapkan kritik dan saran dari para pembaca dengan guna menyempurnakan segala kekurangan dalam skripsi ini. Selibhnya, penulis berharap skripsi ini dapat berguna dan bermanfaat bagi kita semua. Akhir kata, penulis ucapkan Terimakasih.

Medan, 22 Februari 2025

Penulis

**Mawar Kasih Dachi**

## DAFTAR ISI

	Halaman
<b>LEMBAR PERSETUJUAN.....</b>	<b>i</b>
<b>LEMBAR PENGESAHAN.....</b>	<b>ii</b>
<b>SURAT PERNYATAAN TIDAK PLAGIAT.....</b>	<b>iii</b>
<b>HALAMAN PERSEMBAHAN.....</b>	<b>iv</b>
<b>KATA PENGANTAR.....</b>	<b>v</b>
<b>DAFTAR ISI.....</b>	<b>vii</b>
<b>DAFTAR TABEL.....</b>	<b>x</b>
<b>DAFTAR GAMBAR.....</b>	<b>xi</b>
<b>DAFTAR LAMPIRAN.....</b>	<b>xii</b>
<b>DAFTAR ISTILAH.....</b>	<b>xiii</b>
<b>ABSTRAK.....</b>	<b>xiv</b>
<b>BAB I PENDAHULUAN.....</b>	
1.1 Latar Belakang.....	1
1.2 Perumusan Masalah.....	3
1.3 Batasan Masalah.....	4
1.4 Tujuan Penelitian.....	4
1.5 Manfaat Penelitian.....	4
<b>BAB 11 URAIAN TEORITIS.....</b>	
2.1 Teori Penelitian.....	6
2.1.1 Teori Strategi.....	6
2.1.2 Pemerintah Desa.....	10
2.1.3 Teori Organisasi.....	14
2.1.4 Pelayanan Publik.....	17

2.1.5 Kualitas Pelayanan Publik .....	24
2.1.6 Administrasi Pelayanan .....	26
2.2 Penelitian Terdahulu.....	28
2.3 Kerangka Berpikir .....	33
<b>BAB III METODOLOGI PENELITIAN .....</b>	
3.1 Metode Penelitian.....	35
3.2 Tempat dan Waktu .....	35
3.3 Subjek Penelitian.....	36
3.4 Teknik Pengumpulan Data.....	36
3.5 Teknik Analisis Data .....	38
3.6 Jadwal Pelaksanaan .....	40
<b>BAB IV HASIL DAN PEMBAHASAN .....</b>	
4.1 Gambaran Umum Lokasi Penelitian .....	41
4.1.1 Sejarah Berdirinya Desa Hiliaurifa-hilisimaetano.....	42
4.1.2 Letak Geografis .....	42
4.1.3 Keadaan Penduduk.....	43
4.1.4 Sarana dan Prasaran.....	45
4.1.5 Sarana dan Prasarana Kantor Desa Hiliaurifa-hilisimaetano .....	46
4.1.6 Struktur Organisasi Pemerintah Desa Hiliaurifa- hilisimaetano.....	47
4.1.7 Visi dan Misi Desa Hiliaurifa-hilisimaetano .....	48
4.1.8 Tugas Pokok Dan Tanggung Jawab .....	48
4.2 Hasil.....	52
4.2.1 Strategi Kepala Desa dalam Peningkatan Kualitas Pelayanan Publik pada Bidang Administrasi Layanan Kependudukan	

(Studi Pada Kantor Desa Hiliaurifa-hilisimaetano, Kecamatan Maniamolo, Kabupaten Nias Selatan) .....	52
4.2.2 Kualitas Pelayanan Publik pada Bidang Administrasi Layanan Kependudukan (Studi Pada Kantor Desa Hiliaurifa-hilisimaetano, Kecamatan Maniamolo, Kabupaten Nias Selatan) .....	58
4.3 Pembahasan.....	64
<b>BAB V KESIMPULAN DAN SARAN .....</b>	
5.1 Kesimpulan .....	69
5.2 Saran.....	70

**DAFTAR PUSTAKA**

## DAFTAR TABEL

No	Judul	Halaman
Tabel 2. 1	Penelitian Terdahulu .....	33
Tabel 3. 1	Informan Penelitian.....	39
Tabel 4.2	Jadwal Pelaksanaa.....	41
Tabel 4. 1	Jumlah Penduduk Desa Hiliaurifa-hilisimaetano .....	45
Tabel 4. 2	Jumlah Penduduk Menurut Mata Pencaharian .....	45
Tabel 4. 3	Jumlah Penduduk Menurut Agama.....	45
Tabel 4. 4	Jumlah Tempat Ibadah.....	46
Tabel 4. 6	Jumlah Sarana dan Prasarana Pendidikan .....	46
Tabel 4. 7	Jumlah Sarana Olahraga.....	46

## DAFTAR GAMBAR

No	Judul	Halaman
	Gambar 2. 1 Kerangka Berpikir.....	35
	Gambar 4. 1 Struktur Organisasi Pemerintah Desa Hiliaurifa48.....	48

## **LAMPIRAN**

- Lampiran 1 : Panduan Wawancara
- Lampiran 2 : Kepala Desa Hiliaurifa-hilisimaetano
- Lampiran 3 : Sekretaris Desa
- Lampiran 4 : Masyarakat Hiliaurifa-hilisimaetano
- Lampiran 5 : Masyarakat Hiliaurifa-hilisimaetano
- Lampiran 6 : Masyarakat Hiliaurifa-hilisimaetano
- Lampiran 7 : Masyarakat Hiliaurifa-hilisimaetano
- Lampiran 8 : Masyarakat Hiliaurifa-hilisimaetano
- Lampiran 9 : Masyarakat Hiliaurifa-hilisimaetano
- Lampiran 10 : Masyarakat Hiliaurifa-hilisimaetano
- Lampiran 11 : Rapat Evaluasi Kinerja Aparat Desa
- Lampiran 9 : Surat Izin Penelitian
- Lampiran 9 : Surat Balasan Izin Penelitian

## **DAFTAR ISTILAH**

<b>BPD</b>	: Badan Permusyawatan Desa
<b>PemDes</b>	: Pemerintah Desa
<b>PerDes</b>	: Peraturan Desa
<b>KAUR</b>	: Kepala Urusan
<b>BumDes</b>	: Badan Usaha Milik Desa
<b>APBD</b>	: Anggaran Pendapatan dan Belanja Desa
<b>SOP</b>	: Standar Operasional Prosedur

## DAFTAR PUSTAKA

### Sumber Buku

- Ambarwati, Arie. *Perilaku Dan Teori Organisasi*. Media Nusa Creative (MNC Publishing), 2021.
- David, Fred R. "*Strategic Management: Manajemen Strategis Konsep*." Jakarta: Salemba Empat, 2011.
- Hajar, D R Siti, and S SOS. *Pemerintahan Desa Dan Kualitas Pelayanan Publik*. Vol. 1. umsu press, 2021.
- Kuncoro, Mudrajad. *Strategi Meraih Keunggulan Kompetitif Di Era Industri 4.0*. Penerbit Andi, 2020.
- Masdar, Sjahrazad, Sulikah Asmorowati, and Jusuf Irianto. *Manajemen Sumber Daya Manusia Berbasis Kompetensi Untuk Pelayanan Publik*. Airlangga University Press, 2009.
- Moenir, A S. *Manajemen Pelayanan Umum Di Indonesia*. Bumi Aksara, 2010.
- Mukarom, Zaenal, and Muhibudin Wijaya Laksana. "Manajemen Pelayanan Publik." Pustaka Setia, 2015.
- Nasional, Indonesia. Departemen Pendidikan, and Pusat Bahasa (Indonesia). *Kamus Besar Bahasa Indonesia Pusat Bahasa*. Gramedia Pustaka Utama, 2008.
- Pasolong, Harbani. "*Teori Administrasi Publik*." Penerbit Alfabeta, 2019.
- Rachmat, H, and M Si. "*Manajemen Strategi*." Cetakan Ke-1 Penerbit CV Pustaka Setia. Bandung, 2014.
- Ramli, Muhammad. "*Media Dan Teknologi Pembelajaran*." Antasari Press, 2012.

Sellang, Kamaruddin. *“Administrasi Dan Pelayanan Publik: Antara Teori Dan Aplikasinya.”* Yogyakarta: Penerbit Ombak, 2016.

Sinambela, Lijan Poltak. *Reformasi Pelayanan Publik: Teori, Kebijakan, Dan Implementasi.* Bumi Aksara, 2006.

Steiner, George Albert, and John B Miner. *“Management Policy and Strategy.”*, 1977.

Sugiarti, Endang, Hadi Supratikta, and Mukhkus Catio. *“Manajemen Strategi.”* Paper Knowledge. Toward a Media History of Documents 7, no. 2 (2022)

Sugiman, *“Pemerintahan Desa.”* Binamulia Hukum 7, no. 1 (2018).

Sugiyono, S. *“Quantitative Research Methods, Qualitative and R & D.”* Bandung: Alfabeta, 2014.

Sugiyono, Sugiyono. *“Metode Penelitian Kuantitatif, Kualitatif, R&D.”* Bandung: Alfabeta 1, no. 11 (2016).

Widjaja, H A W. *“Otonomi Desa Merupakan Otonomi Yang Asli.”* Bulat Dan Utuh, Raja Grafindo Persada, Jakarta, 2003.

Yunus, Eddy. *Manajemen Strategis.* Penerbit Andi, 2016.

## **Jurnal**

Amin, M. *“Analisis Fungsi Administrasi Pemerintahan Desa Dalam Peningkatan Pelayanan Publik Di Desa Perincit Kecamatan Pusako Kabupaten Siak,”* 2013.

Furqoni, Muhammad. *“Strategi Meningkatkan Kualitas Pelayanan Publik Di Kantor Dinas Kependudukan Dan Pencatatan Sipil Kabupaten Ponorogo.”* Publika 2, no. 3 (2014).

- Ningsih, F. “Implementasi Pemerintah Desa Dalam Meningkatkan Kualitas Pelayanan Kependudukan Di Kantor Kepala Desa Baru Semerah Kecamatan Tanah Cogok Kabupaten Kerinci,” 2023.
- Nufus, A. “Kualitas Pelayanan Administrasi Kependudukan Kecamatan Aluh-Aluh Kabupaten Banjar,” 2020.
- Marande, Yunruth. “Kualitas Pelayanan Publik Di Kantor Kelurahan Gebangrejo Kecamatan Poso Kota Kabupaten Poso.” *Jurnal Ilmiah Administratie* 8, no. 1 (2020): 33–39.
- Putra, Aidil. “Strategi Pemerintah Desa Dalam Meningkatkan Kualitas Pelayanan Publik Di Desa Kumun Hilir Kecamatan Kumun Debai Kota Sungai Penuh: Aidil Putra, Nanik Mandasari, Masnon.” *Jurnal Administrasi Nusantara Maha* 4, no. 3 (2022): 26–44.
- Rahmadana, Muhammad Fitri, Arin Tentrem Mawati, Nurhayati Siagian, Mori Agustina Perangin-Angin, John Refelino, Moch Tojiri, Valentine Siagian, Nur Arif Nugraha, Sardjana Orba Manullang, and Marto Silalahi. “*Pelayanan Publik.*” Yayasan Kita Menulis, 2020.
- Rukayat, Yayat. “Kualitas Pelayanan Publik Bidang Administrasi Kependudukan Di Kecamatan Pasirjambu.” *Jurnal Ilmiah Magister Ilmu Administrasi* 11, no. 2 (2017).
- Safitri, Selvi Dian, Yaqub Cikusin, and Hayat Hayat. “Upaya Pemerintah Desa Dalam Meningkatkan Kualitas Pelayanan Publik.” *Jurnal Indonesia Sosial Sains* 3, no. 5 (2022).

Susila, Gede Hendra, and I Nyoman Suprpta. “*Kualitas Pelayanan Administrasi Kependudukan Di Kantor Perbekel Desa Kubutambahan, Kecamatan Kubutambahan, Kabupaten Buleleng.*” *Locus* 15, no. 2 (2023).

Wahyuddin, Wahyuddin, Nasir Nasir, and Muryanto Lanontji. “*Peningkatan Kualitas Layanan Administrasi Kependudukan Di Kabupaten Pinrang: Tantangan Dan Strategi Perbaikan.*” *Jurnal Ilmu Manajemen Sosial Humaniora (JIMSH)* 6, no. 1 (2024): 57–65.

### **Undang-undang**

Undang-Undang Nomor 6 Tahun. “*Tentang Desa,*”

Undang-Undang Republik Indonesia Nomor 25 Tahun 2009 “*Tentang Pelayanan Publik*”

## LAMPIRAN DOKUMENTASI



**Lampiran 2. Pemerintah Desa Hiliaurifa Hilisimaetano**



**Lampiran 3. Kepala Desa Hiliaurifa-hilisimaetano**



**Lampiran 4. Sekretaris Desa**



**Lampiran 5. Masyarakat Desa Hiliaurifa-hilisimaetano**



**Lampiran 6. Masyarakat Desa Hiliaurifa-hilisimaetano**



**Lampiran 7. Masyarakat Desa Hiliaurifa-hilisimaetano**



**Lampiran 8. Masyarakat Desa Hiliaurifa-hilisimaetano**



**Lampiran 9. Masyarakat Desa Hiliaurifa-hilisimaetano**



**Lampiran 10. Masyarakat Desa Hiliaurifa-hilisimaetano**



**Lampiran 11. Rapat Evaluasi Kinerja Aparat Desa**