

**IMPLEMENTASI PERATURAN WALIKOTA MEDAN NOMOR 49
TAHUN 2023 DALAM MENINGKATKAN PENYELENGGARAAN
PEMERINTAHAN DI KELURAHAN BANTAN
KECAMATAN MEDAN TEMBUNG**

SKRIPSI

*Diajukan sebagai Syarat untuk Melengkapi dan Memenuhi Syarat Untuk
memperoleh Gelar sarjana Fakultas Ilmu Sosial Dan Ilmu Politik*

Diajukan Oleh:

MUTIARA ASRI

NPM : 71210611020
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 : Implementasi Peraturan Walikota Medan Nomor 49 Tahun 2023
Dalam Meningkatkan Kualitas penyelenggaraan pemerintahan di
Kelurahan Bantan Kecamatan Medan Tembung.**

Nama : MUTIARA ASRI
NPM : 71210611020
Program studi : Ilmu Administrasi Negara

Menyetujui :

Dosen Pembimbing I

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

Dosen Pembimbing II

(Ahmad Fauzan, S.Sos,M.Si)

Diketahui Oleh:

KETUA PROGRAM STUDI

(Mardiansyah, S.Sos,MM)

Disetujui

DEKAN

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

UNIVERSITAS ISLAM SUMATERA UTARA
FAKULTAS ILMU SOSIAL DAN ILMU POLITIK

LEMBAR PENGESAHAN

Skripsi ini telah dipertahankan didepan panitia penguji skripsi
Program Studi Ilmu Administrasi Negara
Fakultas Ilmu Sosial dan Ilmu Politik
Universitas Islam Sumatera Utara

Hari :
Tanggal :
Jam :
Tempat :

PANITIA PENGUJI SKRIPSI

Ketua :
Sekretaris :
Pembimbing I :
Pembimbing II :
Penguji I :
Penguji II :

SURAT PERNYATAAN TIDAK PLAGIAT

Yang bertanda tangan di bawah ini :

Nama : Mutiara Asri
NPM : 71210611020
Mahasiswa Prodi : Ilmu Administrasi Negara
Tahun Akademik : 2024/2025

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

Implementasi Peraturan Walikota Medan Nomor 49 Tahun 2023 Dalam Meningkatkan Kualitas Penyelenggaraan Pemerintahan Di Kelurahan Bantan Kecamatan Medan Tembung.

Apabila suatu saat nanti terbukti saya melakukan Plagiat maka saya akan menerima saksi yang telah ditetapkan.

Demikian surat pernyataan ini saya buat dengan sebenar-benarnya.

Medan, April 2025

MUTIARA ASRI
NPM :71210611020

HALAMAN PERSEMBAHAN

Sembah Sujud serta Syukur kepada Allah SWT. Atas Cinta dan Kasih Sayang-Nya yang telah memberikan kekuatan, kesehatan dan kesempatan serta kemudahan. Akhirnya Skripsi yang sederhana ini dapat terselesaikan dengan baik. Sholawat berangkaikan salam kepada Nabi Muhammad SAW, nabi akhir zaman yang menjadi suri tauladan dan rahmatnya bagi semesta alam. Semoga syafaatnya kita dapatkan dihari kemudian kelak. Penulis persembahkan karya sederhana ini kepada orang yang sangat penulis kasihi dan penulis sayangi.

Mamak dan Abak

Sebagai tanda bakti, hormat dan rasa Terima kasih yang tiada habisnya, Adek persembahkan karya kecil kepada Pintu Surga(Erma Lenny Chaniago) dan Cinta Pertama(Ali Syafry Koto). Kedua orangtuaku memang tidak sempat merasakan pendidikan sampai di bangku perkuliahan, namun Mereka mampu mendidik penulis, memotivasi , memberikan dukungan serta doa hingga penulis mampu menyelesaikan studi sampai sarjana. Terima kasih atas nasehat yang diberikan meski terkadang pikiran kita tidak sejalan, terimakasih atas kesabaran hati dalam menghadapi Adek yang keras kepala. Kalian menjadi penguat dan pengiat paling hebat. Semua yang kalian berikan tiada mungkin dapat Adek balas hanya dengan selembar kertas yang bertuliskan kata persembahan. Semoga ini menjadi langkah awal untuk membuat Mamak dan Abak bahagia. Karena Adek sadar selama ini belum bisa berbuat lebih, untuk Mamak dan Abak yang selalu menjadi tempat Adek pulang. Sehat selalu Mak Abak, Adek masih membutuhkan kehangatan dan doa Kalian...

Kakak-kakakku

Sebagai Tanda terima kasih Adek persembahkan karya kecil ini kepada ketiga Kakak-kakakku Aisyah, Syarifah S.S,M.S dan Wulan Ramadani S.Sos. terima kasih atas motivasi, kehangatan serta doa yang diberikan kepada Adek Terakhir ini.

KATA PENGANTAR



Assalamu'alaikum Warahmatullahi Wabarakatuh

Alhamdulillahirabbil'alamin, segala puji bagi Allah SWT, atas rahmat dan hidayah-Nya, sehingga penulis dalam menyelesaikan skripsi ini dengan baik, dengan judul “Implementasi Peraturan Walikota Medan nomor 49 Tahun 2023 dalam meningkatkan kualitas penyelenggaraan pemerintahan di kelurahan bantan kecamatan medan tembung”. Skripsi ini merupakan salah satu syarat untuk memperoleh gelar sarjana pendidikan pada program studi Ilmu Administrasi Negara fakultas Ilmu Sosial Dan Ilmu Politik di Universitas Islam Sumatera Utara.

Penulis menyadari bahwa banyaknya kelemahan dan kekurangan dalam penelitian skripsi ini. Oleh sebab itu, saran dan kritik yang dapat membangun sangat peneliti harapkan demi perbaikan dan kemampuan peneliti pada karya tulis lainnya dimasa mendatang. Skripsi ini dapat diselesaikan dengan bantuan berbagai pihak, oleh karena itu pada kesempatan ini peneliti menyampaikan rasa terima kasih yang sebesar-besarnya kepada yang saya hormati:

1. Bapak Ridwan Nasution,S.Sos,M.Ikom.I selaku Dekan Fakultas Ilmu Sosial Dan Ilmu Politik UISU.
2. Bapak Mardiansyah,S.Sos,M.AP selaku ketua program studi Ilmu Administrasi Negara FISIP UISU sekaligus dosen pembimbing akademik.
3. Bapak Raden Deni Atmiral, S.Sos,M.AP selaku Dosen Pembimbing I yang telah meluangkan waktu dan memberikan banyak sekali dukungan, arahan serta bimbingan berharga dalam menyelesaikan skripsi ini.
4. Bapak Ahmad Fauzan,S.Sos,M.Si selaku Dosem Pembimbing II yang telah meluangkan waktu berharganya untuk membimbing penulis dalam menyelesaikan skripsi ini dengan baik.
5. Kepada seluruh Staf Dosen FISIP UISU yang telah membantu kelancaran penulis dalam menyelesaikan studi.

6. Kepada Bapak Lurah, Bapak Sekretaris Lurah dan Staff Kelurahan Bantan Kecamatan Medan Tembung, terimakasih atas segala informasi dan dokumen serta dokumentasinya, sehingga penulis dapat menyelesaikan skripsi ini.
7. Kepada Sahabatku, Habibah, Yang sempat mengisi hari-hari penulis. Terima kasih telah menjadi bagian dari perjalanan hidup penulis.
8. Kepada Sahabat seperjuanganku, Calon S.Sos, Ade Irma dan Linda Permata Ainun. Yang selalu memberikan inspirasi, menjadi teman bertukar pikiran, tempat berkeluh kesah dan menjadi *supportsystem* penulis dalam menyelesaikan tugas akhir. Terima kasih atas waktu dan tenaga yang telah diberikan kepada penulis.
9. Kepada *kpop group* 'BTS' Terkhusus pria bernama Min Yoongi, yang secara tidak langsung telah menghibur penulis dengan konten dan pengalamannya yang menjadi motivasi penulis serta lagu yang selalu menemani penulis dalam proses penulisan skripsi ini.
10. Kepada seseorang yang pernah bersama penulis dan tidak bisa penulis sebut namanya. Terimakasih untuk patah hati yang diberikan saat proses perkuliahan penulis. Ternyata perginya anda dari kehidupan penulis berikan cukup motivasi untuk terus maju dan berproses menjadi pribadi yang mengerti apa itu pengalaman, pendewasaan, sabar dan menerima arti kehilangan sebagai bentuk proses penempaan menghadapi dinamika hidup. Terimakasih telah menjadi bagian menyenangkan sekaligus menyakitkan dari pendewasaan ini. Pada akhirnya setiap orang ada masanya dan setiap masa ada orangnya.
11. Kepada semua pihak yang tidak dapat disebutkan satu persatu, terimakasih telah banyak membantu memberikan pemikiran demi kelancaran dan keberhasilan penyusunan skripsi ini.
12. Kepada jodoh Mutiara Asri Chaniago, seseorang yang belum bisa ditulis dengan jelas namanya disini, namun sudah tertulis jelas di *Lauhul Mahfudz* untuk penulis. Kelak kamu adalah salah satu alasan penulis menyelesaikan skripsi ini sebagai salah satu bentuk penulis dalam memantaskan diri. Meskipun untuk saat ini keberadaanmu tidak

tahu dimana dan sedang menggenggam tangan siapa, penulis meyakini bahwa sesuatu yang ditakdirkan menjadi milik kita akan menuju kepada kita bagaimanapun itu caranya. Seperti kata *Bj Habibie* “Kalau memang dia dilahirkan untuk saya, kamu jungkir balik pun saya yang dapat”.

13. Terakhir, untuk Diriku selaku penulis. Terima kasih...

Wassalamu’alaikum Warahmatullahi Wabarakatuh

Penulis,

MUTIARA ASRI

NPM:71210611020

MOTTO

“Setiap hari adalah kesempatan untuk tumbuh dan berkembang”

DAFTAR ISI

LEMBAR PERSETUJUAN	ii
LEMBAR PENGESAHAN	iii
SURAT PERNYATAAN TIDAK PLAGIAT	iv
HALAMAN PERSEMBAHAN	v
KATA PENGANTAR	vi
MOTTO	ix
DAFTAR ISI	x
DAFTAR TABEL	xii
DAFTAR GAMBAR	xiii
DAFTAR LAMPIRAN	xiv
ABSTRAK	xv
ABSTRACK	xvi
BAB I PENDAHULUAN	1
1.1 Latar Belakang	1
1.2 Rumusan Masalah	4
1.3 Pembatasan Masalah	4
1.4 Tujuan Penelitian.....	4
1.5 Manfaat Penelitian.....	4
BAB II URAIAN TEORITIS	6
2.1 Implementasi Kebijakan Publik	6
2.1.1 Model Implementasi Kebijakan Publik George C. Edward III.....	9
2.2 Pelayanan Publik	18
2.2.1 Teori Pelayanan Publik Parasuraman, Zeithml dan Berry	20
2.3 Penelitian Terdahulu.....	30
2.4 Kerangka Berpikir	36
BAB III METODELOGI PENELITIAN	37
3.1. Metode Penelitian	37
3.2. Lokasi Penelitian	37
3.3. Informan Penelitian	38
3.4. Teknik Pengumpulan Data	40

3.5. Teknik Analisa Data	43
3.6. Jadwal Pelaksana	45
BAB IV HASIL DAN PEMBAHASAN	46
4.1. Temuan Khusus	46
4.1.1 Gambaran Umum Kelurahan Bantan	46
4.1.2 Letak Geografis Kelurahan Bantan	50
4.1.3 Demografi	51
4.1.4 Struktur Organisasi	52
4.1.5 Visi Misi Kelurahan	52
4.2. Hasil Penelitian.....	53
4.2.1 Implementasi Kebijakan Publik menurut George C Edward III.....	53
4.2.2 Pelayanan Publik menurut parasuraman, zeithaml dan berry	63
4.3. Pembahasan	73
BAB V KESIMPULAN	76
5.1. Kesimpulan.....	76
5.2. Saran.....	76
DAFTAR PUSTAKA	78

DAFTAR TABEL

Tabel 2.1 Penelitian Terdahulu

Tabel 3.1 Informan Penelitian

Tabel 3.2 Jadwal Pelaksana

Tabel 4.1 Perangkat Kelurahan

Tabel 4.2 Data Dan Kelengkapan Kantor Kelurahan Bantan

Tabel 4.3 Data Kepala Lingkungan

Tabel 4.4 Rincian Jumlah Penduduk Kelurahan Bantan

DAFTAR GAMBAR

- Gambar 2.1 Faktor Implementasi menurut Edward III
Gambar 2.2 Skema Kerangka Berpikir Penelitian
Gambar 4.1 Kelurahan Bantan Kecamatan Medan Tembung
Gambar 4.2 Peta Kelurahan Bantan Kecamatan Medan Tembung
Gambar 4.3 Struktur Organisasi Kelurahan Bantan Kecamatan Medan Tembung

DAFTAR LAMPIRAN

- Lampiran 1 Pedoman Wawancara
- Lampiran 2 Dokumentasi Penelitian
- Lampiran 3 Surat Penelitian
- Lampiran 4 Surat Balasan Riset