

**PERANAN PEMERINTAH DESA DALAM MENINGKATKAN  
PELAYANAN ADMINISTRASI KEPADA MASYARAKAT DI  
KANTOR KEPALA DESA SUNGAI SANGGUL  
KECAMATAN PANAI HILIR KABUPATEN  
LABUHANBATU**

**SKRIPSI**

*Diajukan sebagai syarat untuk melengkapi dan memenuhi syarat untuk  
Memperoleh Gelar Sarjana Ilmu Administrasi Negara Fakultas  
Ilmu Sosial dan Ilmu Politik*

Diajukan oleh

Nur Ainun Hrp

NPM : 71210611027

Program Studi : Ilmu Administrasi Negara



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

**2025**

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

---

---

**LEMBAR PERSETUJUAN**

**Judul : Peranan Pemerintah Desa Dalam Meningkatkan Pelayanan  
Administrasi Kepada Masyarakat Di Kantor Kepala Desa Sungai  
Sanggul Kecamatan Panai Hilir Kabupaten Labuhanbatu**

**Nama : NUR AINUN HRP**

**NPM : 71210611027**

**Program studi : Ilmu Administrasi Negara**

Menyetujui

Dosen Pembimbing I

Dosen Pembimbing II

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

(Mardiansyah,S.Sos,MM)

Diketahui Oleh

KETUA PROGRAM STUDI

DEKAN

(Mardiansyah, S.Sos,MM)

(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 : Nur Ainun Hrp  
NPM : 71210611027  
Mahasiswa Prodi : Ilmu Administrasi Negara  
Tahun Akademik : 2024/2025

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

**Peranan Pemerintah Desa Dalam Meningkatkan Pelayanan Administrasi Kepada Masyarakat di Kantor Kepala Desa Sungai Sanggul Kecamatan Panai Hilir Kabupaten Labuhanbatu.**

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, Februari 2025

**NUR AINUN HRP**

**NPM:71210611027**

## HALAMAN PERSEMBAHAN

Pertama saya ucapkan puji syukur kehadirat Allah SWT atas segala nikmat berupa kesehatan, kekuatan, dan inspirasi yang sangat banyak dalam proses penyelesaian skripsi ini. Shalawat serta salam selalu terlimpahkan pada Nabi Muhammad SAW. Skripsi ini saya persembahkan sebagai bukti semangat usahaku serta cinta dan kasih sayangku kepada orang-orang yang sangat berharga dalam hidupku.

Untuk karya yang sederhana ini, maka penulis persembahkan untuk:

### **Umak dan Ayah**

Kepada pintu syurgaku umak Linda Wati dan (alm) ayah Anwar Hrp, berjuta kasih sayang yang telah umak dan ayah kasi kepada sang penulis. Kepada umak tersayang Linda Wati yang cantik dan baik hati, terimakasih karna sampai sekarang umak masih bertahan dan selalu semangat menjalani hari-hari ini dan terimakasih karna umak bisa memberikan peran ibu dan peran ayah di kehidupan penulis. Kepada Alm. Ayah Anwar Hrp yang selalu ada dihati dan didoa penulis, yang tersayang dan yang selalu penulis cintai selama ayah tidak ada di sisi penulis banyak cerita yang tak bisa penulis ceritakan kepada ayah, banyak hal yang menyakitkan penulis lalui, tanpa sosok ayah babak belur dihajar kenyataan yang terkadang tidak sejalan. Teringat dulu ayah selalu bertanya kapan penulis wisuda dan sekarang penulis sudah menyelesaikan kuliah dan skripsi ini. Semoga Allah SWT melapangkan kubur dan ditempatkan yang paling mulia disisi Allah SWT. Rasa iri dan rindu yang sering kali membuat penulis terjatuh tertampar realita. Tapi itu semua tidak mengurangi rasa bangga dan terimakasih atas kehidupan yang ayah berikan. Maka tulisan ini penulis persembahkan untuk malaikat pelindung di syurga. Untuk cinta pertama dan panutanku terimakasih telah mengajarkan untuk menjadi perempuan dan anak yang kuat dalam segala hal.

Terimakasih segala hal yang telah umak dan ayah berikan.....

## KATA PENGANTAR



### **Assalamu'alaikum warahmatullahi wabarakatuh**

Alhamdulillah rabbil'alamin, segala puji bagi Allah Subhanallah Wata'ala, atas rahmat dan hidayah-Nya penulis dapat menyelesaikan skripsi ini dengan baik, dengan judul "Peranan Pemerintah Desa Dalam Meningkatkan Pelayanan Administrasi Kepada Masyarakat Di Kantor Kepala Desa Sungai Sanggul Kabupaten Labuhanbatu". Skripsi ini dilakukan sebagai syarat untuk memperoleh Gelar Sarjana Ilmu Sosial dan Ilmu Politik pada program studi Ilmu Administrasi Negara Universitas Islam Sumatera Utara.

Penulis menyadari bahwa skripsi ini masih jauh dari kata sempurna, baik dari segi penyampaian maupun isi, hingga pembahasan masalah. Sehingga penulis mengharapkan kritik dan saran demi perbaikan skripsi ini. Dan penulis ingin mengucapkan terima kasih kepada:

1. Bapak Ridwan Nasution, S.Sos, M.Kom.I, sebagai Dekan Fakultas Ilmu Sosial dan Ilmu Politik.
2. Bapak Mardiansyah, S.Sos, M.M 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 Drs. Zainuddin Nasution M.AP selaku Dosen Pembimbing Akademik.
6. Seluruh Dosen serta Pegawai di lingkup Fakultas Ilmu Sosial Dan Ilmu Politik UISU.
7. Kakak tersayang Fitriani Sosa Harahap S.Kom, terimakasih sudah menjadi garda terdepan untuk sang penulis dan terimakasih telah memberikan inspirasi dan semangat serta mau membiayai

penulis dan selalu memberikan kasih sayang yg begitu hangat dan semangat serta mau berjuang bersama-sama untuk membuat orangtua kita bahagia semoga selalu dalam lindungan Allah SWT.

8. Adik-adik tersayang Sartika Harahap, Irham Syaputra Harahap, Reefdinal Al-Fatih Harahap yang senantiasa menyemangati, terimakasih telah memberikan semangat kepada penulis dan telah memberikan kasih sayang yang begitu hangat.
9. Kepada sahabat saya yang tak kalah penting kehadirannya, Della Sari Rahmawati dan Hasynita Nurdillah Hrp, terimakasih selalu ada dalam titik terendah saya dan terimakasih telah menjadi pendengar setia di perantauan, semoga kedepannya kita selalu menjadi sahabat.
10. Siti Halimah S.Sos terimakasih karna telah memberi motivasi, support dan semangat kepada peneliti serta selalu membantu penulis dalam mengerjakan skripsi, dan selalu setia mendengarkan curahan hati peneliti dalam pengerjaan skripsi, semoga kita bisa bertemu lagi.
11. Nur ainun Hrp, ya! diri saya sendiri. Apresiasi sebesar-besarnya yang telah berjuang untuk menyelesaikan apa yang telah di mulai. Sulit bisa bertahan sampai dititik ini, banyak hal yang harus di usahakan tahun ini maka tetaplah jadi manusia yang mau berusaha dan untuk tidak lelah mencoba. Berbahagialah selalu dimanapun berada, Nur Ainun. Apapun kurang dan lebihmu mari merayakan diri sendiri.

**Wassamu'alaikum Warahmatullahi Wabarakatuh**

Penulis

**NUR AINUN HRP**

**NPM:71210611027**

## DAFTAR ISI

<b>KATA PENGANTAR.....</b>	<b>i</b>
<b>DAFTAR ISI.....</b>	<b>ii</b>
<b>DAFTAR TABEL.....</b>	<b>v</b>
<b>DAFTAR GAMBAR.....</b>	<b>vi</b>
<b>ABSTRAK.....</b>	<b>vii</b>
<b>ABSTRACK.....</b>	<b>viii</b>
<b>BAB I PENDAHULUAN.....</b>	<b>1</b>
1.1 Latar Belakang.....	1
1.2 Rumusan Masalah.....	3
1.3 Pembatasan Masalah.....	3
1.4 Tujuan Penelitian.....	3
1.5 Manfaat Penelitian.....	4
<b>BAB II URAIAN TEORITAS.....</b>	<b>5</b>
2.1 Teori Penelitian.....	5
2.1.1 Pengertian Peranan.....	5
2.1.2 Pemerintah Desa.....	6
2.1.3 Pelayanan Publik.....	8
2.1.4 Administrasi.....	15
2.1.5 Masyarakat.....	16
2.1.6 Teori Organisasi.....	17
2.2 Peneliti Terdahulu.....	21
2.3 Kerangka Berfikir.....	27

<b>BAB III METODOLOGI PENELITIAN.....</b>	<b>28</b>
3.1 Metodologi Penelitian.....	28
3.2 Tempat dan Waktu Penelitian.....	29
3.3 Subjek Penelitian.....	29
3.4 Teknik Pengumpulan Data.....	30
3.5 Teknik Analisa Data.....	32
3.6 Jadwal Pelaksanaan.....	34
<b>BAB IV HASIL PENELITIAN DAN PEMBAHASAN.....</b>	<b>35</b>
4.1 Temuan Khusus.....	35
4.1.1 Gambaran Umum Lokasi Penelitian.....	35
4.1.2 Letak Geografis.....	35
4.1.3 Demografis.....	36
4.1.4 Struktur Organisasi Pemerintahan Desa Sungai Sanggul.....	39
4.1.5 Visi dan Misi Desa Sungai Sanggul.....	40
4.2 Hasil Penelitian.....	40
4.2.1 Peranan Pemerintah Desa Dalam Meningkatkan Pelayanan Administrasi Kepada Masyarakat Di Kantor Kepala Desa Sungai Sanggul Kecamatan Panai Hilir Kabupaten Labuhanbatu.....	41
4.3 Pembahasan Peranan Pemerintah Dalam Meningkatkan Pelayanan Administrasi Kepada Masyarakat Di Kantor Kepala Desa Sungai Sanggul Kecamatan Panai Hilir Kabupaten Labuhanbatu.....	54
<b>BAB V KESIMPULAN DAN SARAN.....</b>	<b>57</b>
5.1 Kesimpulan.....	57
5.2 Saran.....	59
<b>DAFTAR PUSTAKA</b>	
<b>LAMPIRAN</b>	

## DAFTAR TABEL

Tabel 2.1	Penelitian Terdahulu.....	21
Tabel 2.2	Persamaan dan Perbedaan Penelitian Terdahulu.....	26
Tabel 3.1	Informan Penelitian.....	32
Tabel 3.2	Jadwal Pelaksanaan.....	34
Tabel 4.1	Rincian Golongan Dusun.....	35
Tabel 4.2	Rincian Luas dan batas Wilayah.....	36
Tabel 4.3	Rincian Penduduk Sungai Sanggul.....	36
Tabel 4.4	Tingkat Pendidikan.....	37
Tabel 4.5	Agama Penduduk Desa Sungai Sanggul.....	38
Tabel 4.6	Pekerjaan dan Mata pencarian Desa Sungai Sanggul.....	38
Tabel 4.7	Struktural Pejabat.....	39

## DAFTAR GAMBAR

Gambar 2.1	Kerangka Berfikir.....
Gambar 4.1	Struktur Organisasi Pemerintah Desa.....

## DAFTAR PUSTAKA

- Abdurrahman, Fatoni, Metodologi Penelitian dan Teknik penyusunan Skripsi, (Jakarta: PT. Rineka Cipta,2006)
- Anggaran,Sahyan.(2015) Metode Penelitian administrasi.Bandung: CV Pustaka Setia
- Bagirmanan dalam Tahir, *Pengantar Ilmu Pemerintahan* (Jakarta: Prenadamedia Group, 2015), hlm. 1.
- Barata, Atep Adya. 2004. Dasar-Dasar Pelayanan Prima. Jakarta : PT Alex Media Komputindo
- Dedi, Mulyana, Metodologi Penelitian Kualitatif, (Bandung: Rosda. 2006)
- Gunawan, Imam. 2013. Metode Penelitian Kualitatif Teori Dan Praktik. Jakarta : Bumi Aksara
- Ibid.Hlm.3
- Koentjaraningrat, *Pengantar Ilmu Antropologi* (Jakarta: Rineka Cipta, 2009)
- Moenir, *Manajemen Pelayanan Umum di Indonesia* (Jakarta: Bumi Aksara, 2002)
- Nurcholis, Hanif, 2011. "Pertumbuhan & Penyelenggaraan Pemerintahan Desa" Penerbit Erlangga. D. Wahidi, Roestanto, 2015.
- Rahmadi, Pengantar Metologi Penelitian, es Syahraini, Ist ed.,(Banjarmasin: Antasi Pres,2011).
- Siagian. P. 2001. Manajemen Sumber Daya Manusia. Jakarta :Bumi Aksara
- Singarimbun Masri dan Efendi Sofran, Metode Penelitian Suvrey  
S(Jakarta:LP3ES,1995)
- Soerjono Soekanto, *Sosiologi Suatu Pengantar* (Jakarta: Rajawali Pers, 2003), hlm. 243
- Sugiman,S.Pemerintahan Desa. Binamulia Hukum,2018
- Sugiyono, Metodologi Penelitian Administrasi, (Bandung: CV Alfabeta, 1998), h 300
- Syafiie dalam Abdul Kadir, *Pengantar Ilmu Pemerintahan* (Jakarta: Prenadamedia Group, 2015), hlm. 1.

Syafiie, Imam. *Ilmu Administrasi: Konsep, Teori dan Dimensi*. Jakarta: Rineka Cipta, 2003

Undang-Undang Nomor 25 Tahun 2009 Tentang Pelayanan Publik Sebagai Values Of Law Atas Pelayanan Publik Terhadap Penyandang Disabilitas. *Jurnal Komunikasi Hukum (JKH)*

INDONESIA, PRESIDEN REPUBLIK. "Undang-Undang Republik Indonesia Nomor 6 Tahun 2014 Tentang Desa."

Widjaja, HAW, 2003. *Otonomi Desa Merupakan Otonomi Yang Asli, Bulat Dan Utuh*. Jakarta: PT. Raja Grafindo Persada.

Zeithaml dkk dalam Hardiyansyah, *Manajemen Mutu Pelayanan Publik* (Jakarta: PT RajaGrafindo Persada, 2011), hlm. 46-47.

### **Sumber jurnal dan peraturan lainnya**

Hemafitria, H., Sopia, K., & Octavia, E. (2022). Peran kepala desa dalam pelayanan Masyarakat di Desa Deabeq Kecamatan Muara Wahau Kabupaten Kutai Timur

Oktafiyana SR, S., & Apriani, (2020). Pelayanan Administrasi Di Kantor Kelurahan. *FOKUS: Publikasi Ilmiah untuk Mahasiswa, Staf Pengajar dan Alumni Universitas Kapuas Sintang*

Ropi, P., Wijaya, A. F., & Papilaya, F. S. (2021). Analisis Kinerja Pegawai Kantor Desa Dalam Memberikan Pelayanan Administrasi Kepada Masyarakat.

Telaumbanua, F. C. P. (2023). Analisis Pelayanan Pegawai Administrasi dalam Pengurusan Administrasi Kependudukan di Kantor Desa Medan Estate (Doctoral dissertation, Universitas Medan Area).

Nasution, W. (2022). Kualitas Pelayanan Publik Di Kantor Kelurahan Desa Sidorame Timur Medan Perjuangan. *AS-SIYASAH: Jurnal Ilmu Sosial Dan Ilmu Politik*

Dwiyanti, A. A. R. (2023). Efektifitas Kearsipan Dalam Pelayanan Administrasi di Kantor Desa Ulu Saddang Kecamatan Lembaga Kabupaten Pinrang. *PUBLIKA: Jurnal Ilmu Administrasi Publik*

## LAMPIRAN

### Lampiran 1

#### Pedoman wawancara

##### 1. Dimensi tangible

- A. Bagaimana kondisi fasilitas fisik di kantor kepala desa sungai sanggul, seperti meja, kursi, ruang tunggu dan loket pelayanan?
- B. Apakah semua dokumen administrasi yang diperlukan masyarakat tersedia dan mudah diakses?
- C. Bagaimana penilaian saudara terhadap kelengkapan pasilitas kantor desa
- D. Bagaimana penilaian saudara terhadap penampilan petugas pelayanan, seperti seragama atau atribut yang dikenakan?
- E. Apa saja tantangan yang dihadapi pemerintah Desa dalam menyediakan pasilitas yang memadai untuk administrasi?

##### 2. Dimensi rehabilitasi

- A. Apakah pelayanan administrasi di kantor kepala desa sungai sanggul dilakukan secara konsisten setiap hari kerja?
- B. Apakah ada keluhan dari masyarakat terkait keterlambatan dalam proses pengurusan dokumen?
- C. Apakah pemerintah Desa selalu memenuhi janji atau komitmen terkait waktu penyelesaian dokumen administrasi?
- D. Apakah pemerintah Desa memiliki sistem evaluasi untuk meningkatkan kehandalan pelayanan administrasi?
- E. Bagaimana cara pemerintah Desa mengatasi kehambatan yang memengaruhi kehandalan pelayanan administrasi?

##### 3. Dimensi responsiveness

- A. Bagaimana tanggapan petugas ketika masyarakat datang untuk mengurus administrasi di kantor kepala desa sungai sanggul?
- B. Apakah masyarakat mudah mendapatkan informasi terkait persyaratan dan prosedur administrasi dari petugas?
- C. Bagaimana pemerintah Desa menyampaikan informasi jika ada perubahan dalam proses atau kebijakan administrasi?

- D. Bagaimana sikap petugas desa dalam melayani masyarakat, terutama saat menghadapi permintaan yang mendesak?
- E. Apakah petugas tetap tanggal dan ramah meskipun menghadapi banyak masyarakat yang membutuhkan pelayanan?

#### **4. Dimensi assurance (jaminan)**


- A. Apakah petugas di Kantor kepala desa sungai sanggul memiliki pengetahuan dan keterampilan yang cukup untuk melayani kebutuhan administrasi masyarakat?
- B. Apakah masyarakat merasa aman dalam menyerahkan dokumen dan data pribadi kepada petugas desa
- C. Apakah ada jaminan bahwa semua proses administrasi dilakukan secara transparan dan adil
- D. Bagaimana pemerintah Desa memastikan bahwa setiap pelayanan yang diberikan memenuhi standar kualitas yang diharapkan masyarakat?
- E. Apakah pemerintah Desa memiliki kebijakan khusus yang menjamin bahwa masyarakat mendapatkan pelayanan yang adil dan berkualitas?

#### **5. Dimensi empathy (empati)**

- A. Bagaimana pemerintah Desa menunjukkan perhatian terhadap kebutuhan khusus masyarakat dalam pelayanan administrasi?
- B. Apakah petugas desa meluangkan waktu untuk mendengarkan keluhan atau masalah yang dihadapi masyarakat?
- C. Bagaimana pemerintahan desa menciptakan suasana yang hangat dan mendukung bagi masyarakat saat mengurus administrasi?
- D. Bagaimana pemerintahan desa dalam memastikan masyarakat yang mendukung yang tidak paham teknologi tetap bisa mengakses pelayanan administrasi?
- E. Apakah pemerintah desa pernah mengadakan pelatihan untuk meningkatkan empathy petugas dalam melayani masyarakat?

## LAMPIRAN 2

### Surat izin Penelitian

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

---

Nomor	: 119/E.1.03/III/2025	Medan, 20 Ramadhan	1446H
Lamp	: -	20 Maret	2025M
Hal	: <u>Izin Penelitian</u>		

Kepada Yth : Bapak / Ibu Pimpinan. Kepala Desa Sungai Sanggul Kecamatan Panai Hilir  
Kabupaten Labuhan Batu.  
Di -  
Labuhan Batu

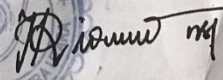
Assalamu'alaikum Wr.Wb.

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

Nama : Nur Ainun Harahap  
Tempat Tgl Lahir : Parapat, 11 Agustus 2001  
NPM : 71210611027  
Program Studi : Ilmu Administrasi Nrgara

Adalah benar Mahasiswa FISIP UISU Medan, mohon kiranya yang bersangkutan  
diberi izin melakukan penelitian dan mengambil data guna menyelesaikan Tugas  
Akhir dengan judul : "Peranan Pemerintah Desa Dalam Meningkatkan  
Pelayanan Administrasi Kepada Masyarakat Di Kantor Kepala Desa Sungai  
Sanggul Kecamatan Panai Hilir Kabupaten Labuhan Batu. ". Maka dengan  
ini mohon kepada Bapak/Ibu berkenan memberikan Izin kepada Mahasiswa kami  
tersebut.

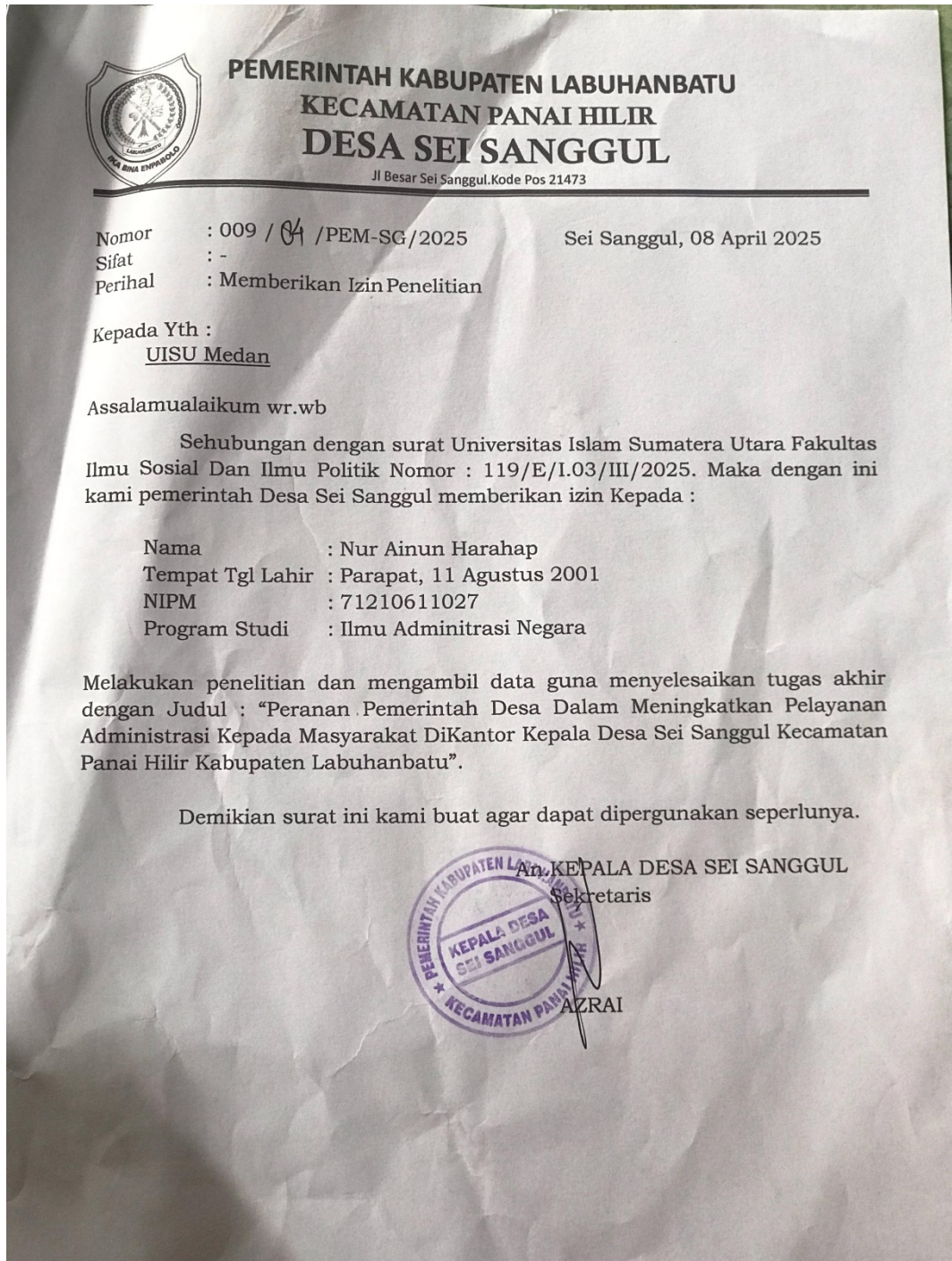
Demikian hal ini kami sampaikan atas kerjasama diucapkan terima kasih.

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

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

### Lampiran 3

### Surat Balasan Dari Desa



## Lampiran 4

### Dokumentasi Penelitian



**Bersama Bapak Kepala Desa**



**Bapak Sekretaris Desa**



**Staf Kantor**



**Bersama Masyarakat**



**Masyarakat**

