

**EFEKTIVITAS PELAYANAN PRIMA KEPALA
LINGKUNGAN DI KELURAHAN LUBUK TUKKO
KABUPATEN TAPANULI TENGAH**

SKRIPSI

OLEH:

CHAIRIA EKA SAFITRI

NPM: 1903100026

**Program Studi Ilmu Administrasi Publik
Konsentrasi Pembangunan**



UMSU

Unggul | Cerdas | Terpercaya

**FAKULTAS ILMU SOSIAL DAN ILMU POLITIK
UNIVERSITAS MUHAMMADIYAH SUMATERA UTARA
MEDAN
2023**

BERITA ACARA PENGESAHAN

بِسْمِ اللَّهِ الرَّحْمَنِ الرَّحِيمِ

Skripsi ini telah dipertahankan di depan Tim Penguji Ujian Skripsi Fakultas Ilmu Sosial dan Ilmu Politik Universitas Muhammadiyah Sumatera Utara oleh:

Nama Mahasiswa : **CHAIRIA EKA SAFITRI**
NPM : 1903100026
Program Studi : Ilmu Administrasi Publik
Pada hari, tanggal : Kamis, 31 Agustus 2023
Waktu : 08.00 WIB s.d. Selesai

TIM PENGUJI

PENGUJI I : **Assoc. Prof. Drs. H. SYAFRIZAL, M.Si., Ph.D.** (.....)
PENGUJI II : **DEDI AMRIZAL, S.Sos., M.Si** (.....)
PENGUJI III : **Dr. JEHAN RIDHO IZHARSYAH, S.Sos., M.Si.**(.....)

PANITIA UJIAN

Ketua

Sekretaris



Dr. ARIFIN SALEH, S.Sos., M.SP

Dr. ABRARADHANI, S.Sos., M.I.Kom

BERITA ACARA BIMBINGAN SKRIPSI

بِسْمِ اللَّهِ الرَّحْمَنِ الرَّحِيمِ

Telah selesai diberikan bimbingan dalam penulisan Skripsi sehingga naskah skripsi ini telah memenuhi syarat dan dapat disetujui untuk dipertahankan dalam ujian skripsi, oleh:

Nama Mahasiswa : **CHAIRIA EKA SAFITRI**
NPM : 1903100026
Program Studi : Ilmu Administrasi Publik
Judul Skripsi : Efektivitas Pelayanan Prima Kepala Lingkungan Di Kelurahan Lubuk Tukko Kabupaten Tapanuli Tengah.

Medan, 31 Agustus 2023

PEMBIMBING


Dr. JEHAN RIDHO IZHARSYAH, S.Sos., M.Si
NIDN. 0117019201

Disetujui Oleh :

KETUA PROGRAM STUDI


ANANDA MAHARDIKA, S.Sos., M.SP
NIDN. 0122118801

DEKAN



Dr. ARIFIN SALEH, S.Sos., M.SP
NIDN. 0030017402

UIN SU
Unggul Berprestasi | Terpercaya

PERNYATAAN

بِسْمِ اللَّهِ الرَّحْمَنِ الرَّحِيمِ

Dengan ini, saya Chairia Eka Safitri, NPM 1903100026 menyatakan dengan ini sungguh-sungguh:

1. Saya menyadari bahwa memalsukan karya ilmiah dengan segala bentuk yang dilarang oleh Undang-Undang, termasuk pembuatan karya ilmiah oleh orang lain dengan sesuatu imbalan, plagiat atau mengambil karya ilmiah orang lain, adalah Tindakan kejahatan yang di Hukum menurut undang-undang yang berlaku.
2. Bahwa skripsi ini adalah hasil karya dan tulisan saya sendiri, bukan karya orang lain atau plagiat, atau karya jiplakan dan karya orang lain.
3. Bahwa di dalam skripsi tidak terdapat karya yang penuh diajukan untuk memperoleh keserjanaan di suatu Perguruan Tinggi, dan sepanjang pengetahuan saya, juga tidak terdapat karya atau pendapat yang pernah ditulis atau diterbitkan oleh orang lain, kecuali secara tertulis di dalam naskah ini dan disebutkan dalam daftar Pustaka.

Bila kemudian hari ternyata pernyataan saya tidak benar, saya bersedia tanpa mengajukan banding menerima sanksi.

1. Skripsi ini saya berserta nilai-nilai ujian saya dibatalkan.
2. Pencabutan Kembali gelar keserjanaan yang telah saya peroleh, serta pembatalan dan penarikan ijazah dan transkrip nilai yang saya terima.

Medan, 26 Agustus 2023

Yang Menyatakan,



Chairia Eka Safitri
1903100026

ABSTRAK
EFEKTIVITAS PELAYANAN PRIMA KEPALA LINGKUNGAN DI
KELURAHAN LUBUK TUKKO KABUPATEN TAPANULI TENGAH

CHAIRIA EKA SAFITRI
NPM: 1903100026

Lubuk Tukko adalah salah satu kelurahan yang berada di Kecamatan Pandan, Kabupaten Tapanuli Tengah, Provinsi Sumatera Utara, Indonesia. Masalah yang terjadi di Kelurahan Lubuk Tukko yaitu belum maksimalnya pengetahuan kepala lingkungan terkait prosedur/alur pelayanan seperti pengurusan administrasi kependudukan, sehingga membuat masyarakat harus bolak-balik ke kantor Kelurahan, Kecamatan serta ke kantor Dinas Pendudukan dan pencatatan sipil karena tidak adanya info yang jelas soal bagaimana prosedur serta dokumen apa saja yang harus mereka lengkapi. Adapun tujuan penelitian ini untuk melihat betapa pentingnya arti tujuan dalam suatu penelitian, maka yang menjadi tujuan penulis didalam penelitian ini adalah untuk mengetahui bagaimana Efektivitas Pelayanan Prima Kepala Lingkungan Di Kelurahan Lubuk Tukko Kabupaten Tapanuli Tengah. Metode penelitian yang digunakan adalah deskriptif dengan analisis kualitatif yaitu prosedur pemecahan masalah yang diteliti dengan pengamatan dengan cara menggambarkan keadaan objek penelitian pada saat sekarang, berdasarkan fakta- fakta yang nampak atau sebagaimana adanya. Berdasarkan hasil penelitian yang penulis lakukan menunjukkan bahwa dalam pelaksanaan pelayanan prima kepala lingkungan sudah efektif, karena kepala lingkungan sudah memberikan informasi yang baik kepada masyarakat sehingga masyarakat tidak bolak balik lagi ke kantor Lurah, Kecamatan serta ke Dinas Pependudukan dan Pencatatan sipil.

Kata Kunci : Efektivitas, Pelayanan Publik, Pelayanan Prima

KATA PENGANTAR



Assalamu'alaikum warahmatullahi wabarakatuh

Alhamdulillahirabbil'alamiin puji syukur penulis panjatkan kehadiran Allah Subhanahu wata'ala yang telah memberikan rahmat dan karunia-Nya secara terus menerus sehingga penulis bisa menyelesaikan skripsi ini dengan tepat waktu. Tak lupa shalawat beriringan salam penulis hadiahkan kepada baginda Muhammad Shallallahu alaihi wasallam yang telah membawa umatnya dari zaman jahiliyah ke zaman yang penuh dengan ilmu pengetahuan sekarang ini.

Dan tidak lupa pula penulis ucapkan terimakasih kepada yang tercinta dan terkasih orang tua penulis Ayahanda Rahman Lase dan Ibunda Muhaidah Meuraxa yang telah mendidik dan mengasuh penulis dengan kasih sayang serta memberikan do'a dan dukungan yang tiada henti-hentinya, dan yang tercinta adik kandung penulis Chairul Gunawan dan Chayra Rafani Nadifa yang selalu memberikan semangat dan juga memberikan waktunya untuk setia menemani penulis saat melakukan penelitian.

Adapun judul skripsi ini adalah **“EFEKTIVITAS PELAYANAN PRIMA KEPALA LINGKUNGAN DI KELURAHAN LUBUK TUKKO KABUPATEN TAPANULI TENGAH”** apakah sudah memperoleh hasil yang efektif, sekaligus untuk memenuhi salah satu syarat memperoleh gelar Sarjana Administrasi Publik

(S.AP) pada Fakultas Ilmu Sosial dan Ilmu Politik di Universitas Muhammadiyah Sumatera Utara.

Dalam penulisan skripsi ini, tak terlepas pula bantuan serta dukungan dari beberapa pihak. Maka dari itu penulis ingin menyampaikan terimakasih yang sebesar-besarnya kepada pihak yang telah membantu dan memberi dukungan, yaitu:

1. Bapak Prof. Dr. Agussani, M.AP selaku Rektor Universitas Muhammadiyah Sumatera Utara.
2. Bapak Dr. Arifin Saleh, S.Sos., MSP selaku Dekan Fakultas Ilmu Sosial dan Ilmu Politik Universitas Muhammadiyah Sumatera Utara.
3. Bapak Dr. Abrar Adhani, S.Sos., M.I.Kom selaku Wakil Dekan I Fakultas Ilmu Sosial dan Ilmu Politik Universitas Muhammadiyah Sumatera Utara.
4. Ibu Dra. Hj. Yurisna Tanjung, M.AP selaku Wakil Dekan III Fakultas Ilmu Sosial dan Ilmu Politik Universitas Muhammadiyah Sumatera Utara.
5. Bapak Ananda Mahardika, S.Sos., M.SP selaku Ketua Program Studi Ilmu Administrasi Publik Fakultas Ilmu Sosial dan Ilmu Politik Universitas Muhammadiyah Sumatera Utara.
6. Bapak Dr. Jehan Ridho Izharsyah, S.Sos., M.Si selaku sekretaris program studi Ilmu Administrasi Publik Fakultas Ilmu Sosial dan Ilmu Politik Universitas Muhammadiyah Sumatera Utara dan merangkap juga selaku dosen pembimbing penulis, terimakasih telah memberikan bimbingan, arahan yang banyak dan membantu penulis dalam menyelesaikan skripsi ini.

7. Seluruh Dosen dan Staf Pegawai Fakultas Ilmu Sosial dan Ilmu Politik Universitas Muhammadiyah Sumatera Utara yang telah mempermudah dan memberikan informasi-informasi terkait perkuliahan.
8. Bapak Lurah Lubuk Tukko Kobul Dongoran Penata TK.I yang telah mengizinkan dan menerima penulis dengan baik untuk melakukan penelitian di Kelurahan Lubuk Tukko.
9. Terimakasih kepada kepala lingkungan beserta staff kelurahan Lubuk Tukko dan narasumber-narasumber yang telah membantu penulis dalam melakukan penelitian.
10. Kepada sahabat-sahabat seperjuangan saya Prasasti Eka Yani, Nurhalimah Lubis, Safrida Yanti, dan Eric Selvio, terimakasih telah memberikan dukungan, semangat yang tiada henti, dan kebersamaan kita melalui suka duka semasa kuliah.
11. Kepada abang kandung penulis Chairuman terimakasih telah memberikan dukungan moral dan doa sehingga penulis dapat menyelesaikan skripsi ini dengan tepat waktu.
12. Kepada Eko Suprayetno sebagai partner spesial penulis, terimakasih telah menjadi sosok pendamping dalam segala hal, yang menemani meluangkan waktunya mendukung ataupun menghibur dalam kesedihan dan memberi semangat. Yang selalu berkata bahwa semua akan baik-baik saja dengan suatu hal yang tepat dan tenang, dan penulis adalah dari keduanya itu. Juga untuk selalu tersenyum saat menjalani hari-hari yang rumit.

13. Terimakasih untuk sepupu penulis Adila Mawaddah Meuraxa yang telah berbaik hati meminjamkan laptopnya untuk menyelesaikan skripsi ini.

14. Kepada seluruh teman-teman kelas A1 IAP Pembangunan yang tidak dapat penulis sebutkan satu persatu.

Akhirnya, kepada seluruh pihak yang tidak dapat penulis sebutkan satu persatu secara langsung maupun tidak langsung telah memberikan bantuan dan dukungan dalam penyusunan skripsi ini, penulis mengucapkan banyak terimakasih semoga Allah Subhanahu wa ta'ala memberikan balasan yang berlipat ganda. Serta tidak lupa juga penulis memohon maaf atas semua kekurangan dan kesalahan yang ada selama penulisan skripsi ini.

Wassalamua'alaikum warahmatullahi wabarakatuh

Medan, 26 Agustus 2023

Penulis

Chairia Eka Safitri
1903100026

DAFTAR ISI

ABTSRAK	i
KATA PENGANTAR.....	ii
DAFTAR ISI.....	vi
BAB I PENDAHULUAN	1
1.1 Latar Belakang	1
1.2 Rumusan Masalah.....	6
1.3 Tujuan Penelitian	6
1.4 Manfaat Penelitian	6
1.5 Sistematika Penulisan	7
BAB II URAIAN TEORITIS	9
2.1 Konsep Efektivitas	9
2.1.1 Pengertian Efektivitas	9
2.1.2 Indikator Efektivitas.....	10
2.2 Konsep Pelayanan.....	11
2.2.2 Pengertian Pelayanan	11
2.2.3 Efektivitas Sistem Pelayanan.....	12
2.3 Konsep Pelayanan Publik.....	12
2.3.1 Pengertian Pelayanan Publik.....	12
2.3.2 Prinsip-prinsip Pelayanan Publik.....	16
2.3.3 Unsur-unsur Pelayanan Publik.....	18
2.3.4 Indikator Pelayanan Publik.....	19

2.4 Konsep Pelayanan Prima.....	19
2.4.1 Pengertian Pelayanan Prima.....	19
2.4.2 Tujuan dan Fungsi Pelayanan Prima.....	22
BAB III METODE PENELITIAN	24
3.1 Jenis Penelitian	24
3.2 Kerangka Konsep	25
3.3 Defenisi Konsep.....	27
3.4 Kategorisasi Penelitian.....	28
3.5 Informan dan Narasumber.....	29
3.6 Teknik Pengumpulan Data.....	30
3.7 Teknik Analisis Data.....	32
3.8 Lokasi dan Waktu Penelitian	33
3.9 Deskripsi Ringkasan Objek Penelitian	33
BAB IV HASIL PENELITIAN DAN PEMBAHASAN.....	37
4.1 Hasil Penelitian	37
4.2. Deskripsi Hasil Wawancara Berdasarkan Kategorisasi	39
4.3 Pembahasan	46
BAB V PENUTUP.....	50
5.1 Simpulan	50
5.2 Saran	51
DAFTAR PUSTAKA	52
LAMPIRAN	

DAFTAR GAMBAR

Gambar 3.1 Kerangka Konsep	26
Gambar 3.9 Struktur Organisasi.....	36

DAFTAR TABEL

Tabel 4.1 Distribusi Narasumber Berdasarkan Jenis Kelamin.....	38
Tabel 4.2 Distribusi Narasumber Berdasarkan Umur	38
Tabel 4.3 Distribusi Narasumber Berdasarkan Pekerjaan	39

DAFTAR LAMPIRAN

Lampiran I	: Lembar Pengesahan
Lampiran II	: Berita Acara Bimbingan Skripsi
Lampiran III	: Surat Pernyataan
Lampiran IV	: Dokumentasi Penelitian
Lampiran V	: SK-1 Permohonan Persetujuan Judul Skripsi
Lampiran VI	: SK-2 Surat Keterangan Penetapan Judul Skripsi
Lampiran VII	: SK-3 Permohonan Seminar Proposal
Lampiran VIII	: SK-4 Undangan Seminar Proposal Skripsi
Lampiran IX	: Permohonan Perubahan Judul Skripsi
Lampiran X	: Pedoman Wawancara
Lampiran XI	: Surat Keterangan Izin Penelitian
Lampiran XII	: Surat Keterangan Selesai Penelitian
Lampiran XIII	: SK-5 Berita Acara Bimbingan Skripsi
Lampiran XIV	: Surat Keterangan Bebas Pustaka
Lampiran XV	: Surat LoA KESKAP
Lampiran XVI	: SK-10 Undangan/Panggilan Ujian Skripsi

BAB I

PENDAHULUAN

1.1 Latar Belakang

Pelayanan publik telah menjadi isu yang berkembang di tengah-tengah masyarakat, karena penyelenggaraan pelayanan publik selama ini memiliki dampak yang luas terhadap perubahan aspek-aspek kehidupan masyarakat. Sebelum era reformasi, birokrasi pemerintah sangat mendominasi penyelenggara pemerintah dan pelayanan publik.

Ada beberapa alasan pelayanan publik menjadi titik strategis untuk memulai pengembangan dan penerapan *good governance* di Indonesia pertama, pelayanan publik selama ini menjadi area dimana negara yang diwakili pemerintah berinteraksi dengan lembaga non pemerintah. Keberhasilan dalam pelayanan publik akan mendorong tingginya dukungan masyarakat terhadap kerja birokrasi. Kedua, pelayanan publik adalah wilayah dimana berbagai aspek *good governance* bisa diartikulasikan secara mudah. Ketiga, pelayanan publik melibatkan semua unsur *good governance*, yaitu pemerintah masyarakat dan mekanisme pasar.

Undang-Undang Nomor 25 Tahun 2009 mengenai pelayanan publik mengatur tentang prinsip-prinsip pemerintahan yang baik merupakan efektivitas fungsi-fungsi pemerintahan itu sendiri. Pelayanan publik telah menjadi isu kebijakan yang strategis karena penyelenggaraan pelayanan publik merupakan wujud kinerja organisasi. Pemerintahan dalam melaksanakan pelayanan publik seharusnya meningkatkan kualitas dan menjamin penyediaan publik sesuai dengan azas-azas umum

pemerintahan untuk memberikan perlindungan bagi setiap warga negara. Sesuai dengan Peraturan Menteri Pendayagunaan Negara Nomor 63 Tahun 2003 tentang pedoman umum penyelenggaraan pelayanan publik dijelaskan bahwa segera bentuk pelayanan yang dilakukan oleh instansi pemerintahan di pusat, di daerah, dan di lingkungan Badan Usaha Milik Negara atau jasa, baik dalam rangka upaya pemenuhan kebutuhan masyarakat maupun rangka pelaksanaan ketentuan Peraturan Perundang-Undangan, termasuk dalam jajaran pemerintahan Kecamatan, dimana upaya pemenuhan kebutuhan masyarakat.

Berdasarkan Peraturan Bupati Tapanuli Tengah Nomor 84 Tahun 2012 tentang uraian tugas pokok dan fungsi Dinas Kependudukan dan Pencatatan Sipil Kabupaten Tapanuli Tengah tepatnya penjelasan pasal 16 ayat 2 huruf d menjelaskan pelaksanaan pelayanan prima dalam pencatatan akta atau penerbitan akta berupa kelahiran, lahir mati, kematian, perkawinan, perceraian, pengangkatan anak, pengakuan dan pengesahan anak, perubahan nama dan perubahan status kewarganegaraan.

Lubuk Tukko adalah salah satu kelurahan yang berada di Kecamatan Pandan, Kabupaten Tapanuli Tengah, Provinsi Sumatera Utara, Indonesia. Luas wilayah kelurahan ini 2,60 km², dan memiliki jumlah penduduk pada tahun 2020 berjumlah 2.961 jiwa.

Penduduk Pandan memiliki beragam suku, agama dan adat istiadat, termasuk di kelurahan ini. Masyarakat dari suku Pesisir dan Batak merupakan penduduk asli di daerah ini, dan ada juga pendatang seperti suku Jawa, Minangkabau, Nias, Aceh dan lainnya.

Berdasarkan data Badan Pusat Statistik kabupaten Tapanuli Tengah 2020 mencatat keberagaman penduduk berdasarkan agama yang dianut. Penduduk di Kelurahan ini yang memeluk agama Islam berjumlah 93,59%, yang umumnya dipeluk penduduk Pesisir, Jawa, Minangkabau dan sebagian suku Batak. Kemudian pemeluk agama Kekristenan berjumlah 6,41%, dimana Protestan 5,75% dan Katolik 0,66%, yang umumnya dipeluk penduduk dari suku Batak dan Nias.

Kepala lingkungan yang biasa disebut kepling merupakan nama lain dari Rukun Warga (RW). Kepala lingkungan merupakan mitra pemerintah kelurahan yang berperan dalam menjaga dan melestarikan nilai-nilai kemasyarakatan. Kepala lingkungan juga merupakan perpanjangan tangan dari pemerintah kota. Sebenarnya kepala lingkungan memiliki tugas yang sangat erat dengan tugas camat dan lurah, yaitu mengatur dan mengontrol wilayah dari segi pelayanan kepada masyarakat, kebersihan, keamanan, dan ketertiban lingkungan. Kedudukan kepala lingkungan adalah sebagai pembantu pelaksanaan tugas operasional kelurahan yang membawahi satu lingkungan.

Kepala lingkungan memiliki peran yang sangat signifikan karena kepala lingkungan harus bisa melayani masyarakat dalam berbagai kebutuhan yang sesuai dengan tugas dan fungsi yaitu melayani segala jenis administrasi, menanggapi keluhan masyarakat, membantu mewujudkan kelancaran program-program pemerintah, dan sebagainya. Penataan dalam pelaksanaan pemerintahan yang mengarah pada fungsi pelayanan masyarakat, seyogyanya ditekankan pada kepala lingkungan. Selain itu, kepala lingkungan merupakan ujung tombak pelaksanaan

pelayanan kepada masyarakat. Namun sayangnya, kenyataan yang ada ditengah masyarakat banyak masalah dan keluhan masyarakat yang menunjukkan bahwa kepala lingkungan belum maksimal dalam melaksanakan tugas dan fungsi yang dipegang secara profesional.

Masalah yang terjadi di Kelurahan Lubuk Tukko yaitu belum maksimalnya pengetahuan kepala lingkungan terkait prosedur/alur pelayanan seperti pengurusan administrasi kependudukan membuat masyarakat harus bolak-balik ke kantor Kelurahan, Kecamatan serta ke kantor Dinas Pependudukan dan pencatatan sipil karena tidak adanya info yang jelas soal bagaimana prosedur serta dokumen apa saja yang harus mereka lengkapi. Selain itu, banyak program pemerintah seperti dana bantuan hibah, sembako, dan program lainnya agak terhambat dikarenakan tidak kompetennya kepala lingkungan dalam mengolah data. Bahkan dalam pemberian bantuan sembako untuk masyarakat, terdapat beberapa kepala lingkungan ikut mengambil bantuan tersebut untuk kepentingan dan kepuasan pribadi. Padahal bantuan tersebut diberikan oleh pemerintah untuk masyarakat yang membutuhkan.

Dan masih banyak ditemui di Kelurahan Lubuk Tukko kepala lingkungan yang menjalankan tugas seadanya tanpa memperhatikan apa yang dibutuhkan dan bagaimana kondisi masyarakatnya. Seharusnya kepala lingkungan harus siaga dan memantau keadaan dan kondisi dilingkungannya. Sejatinya tugas dan fungsi kepala lingkungan di kelurahan tanpa mengenal waktu, mereka bisa bekerja 24 jam jika terdapat masalah dilingkungannya pada malam hari. Kepala lingkungan wajib turun tangan untuk mengatasi masalah dilingkungan tersebut.

Di era sekarang ini aparat pemerintah dituntut untuk bisa memberikan pelayanan yang prima dan harus bisa menyesuaikan dengan perkembangan tuntutan masyarakat yang menginginkan pelayanan yang efektif dan efisien. Perkembangan teknologi membuat masyarakat dapat terhubung satu sama lain dengan mudah dan diharapkan layanan publik dapat dilaksanakan dengan memanfaatkan perkembangan teknologi tersebut. Instansi pemerintah di Indonesia saat ini sudah mengembangkan pelayanan publik dengan sistem *e-government* dengan menggunakan jaringan komunikasi dan informasi dalam bentuk situs web. Penerapan *e-government* dilakukan sebagai bentuk inovasi pelayanan publik yang diberikan instansi pemerintahan yang dapat meminimalisir kerja birokrasi, sehingga bisa meningkatkan level kepuasan masyarakat dan memperbaiki kinerja pemerintah secara efisien, efektif.

Menurut (Judhari, 2017) dalam Pengembangan Kapasitas Sumber Daya Manusia, pelayanan prima atau *Service Excellence* merupakan sebuah aktivitas pelayanan yang diberikan dalam bentuk yang lebih spesifik.

Bentuk pelayanan seperti ini diperlukan sikap profesional yang senantiasa menyesuaikan diri dengan perubahan sosial dan dinamika masyarakat sebagai sasaran pelayanannya. Kondisi yang terjadi saat ini, terlihat banyak masyarakat ketika ingin mendapatkan pelayanan sering diperhadapkan pada ketidakpastian proses penyelesaian. Untuk itu aparat pemerintah harus lebih responsive guna memberikan pelayanan yang prima dan dapat memuaskan masyarakat dan untuk itu aparat pemerintah juga harus dapat lebih meningkatkan keterampilan atau keahlian dan semangat yang tinggi sebagai penyedia layanan publik, sehingga layanan dapat diterima secara maksimal dan memberikan kepuasan bagi masyarakat.

Berdasarkan hal tersebut penulis tertarik untuk mengkaji lebih dalam melalui proses penelitian dengan judul “ **Efektivitas Pelayanan Prima Kepala Lingkungan Di Kelurahan Lubuk Tukko Kabupaten Tapanuli Tengah.**”

1.2 Rumusan Masalah

Perumusan masalah merupakan hal yang paling penting dilakukan sehingga peneliti dapat terarah dalam membahas masalah yang akan diteliti, mengetahui arahan batasan penelitian serta meletakkan pokok yang akan dikaji atau dibahas didalam penelitian.

Bedasarkan masalah yang telah diuraikan dapat dirumuskan masalah dalam penelitian ini adalah sebagai berikut : “Bagaimana Efektivitas Pelayanan Prima Kepala Lingkungan Di Kelurahan Lubuk Tukko Kabupaten Tapanuli Tengah?.”

1.3 Tujuan Penelitian

Adapun tujuan penelitian ini untuk melihat betapa pentingnya arti tujuan dalam suatu penelitian, maka yang menjadi tujuan penulis didalam penelitian ini adalah untuk mengetahui bagaimana Efektivitas Pelayanan Prima Kepala Lingkungan Di Kelurahan Lubuk Tukko Kabupaten Tapanuli Tengah.

1.4 Manfaat Penelitian

Suatu Penelitian yang dilaksanakan selalu mengharapkan agar penelitian tersebut memberi manfaat. Adapun manfaat yang diharapkan dari penelitian ini adalah:

- a) Aspek teoritis, diharapkan penelitian ini dapat menambah ilmu pengetahuan dan juga memperluas wawasan penulis mengenai fungsi kepala lingkungan dalam meningkatkan pelayanan prima.

- b) Aspek praktis, hasil penelitian ini diharapkan dapat menjadi bahan masukan bagi mahasiswa untuk penelitian selanjutnya.
- c) Aspek akademis, hasil dari penelitian ini adalah sebagai salah satu syarat untuk menempuh ujian sarjana Ilmu Administrasi Publik Fakultas Ilmu Sosial dan Ilmu Politik di Universitas Muhammadiyah Sumatera Utara.

1.5 Sistematika Penulisan

Sistematika dilakukan secara sistematis, logis, dan konsisten. Agar dapat melihat dan mengkaji penelitian ini secara teratur dan sistematis, maka dibuat sistematika penulisan dalam penelitian ini adalah sebagai berikut:

BAB I : PENDAHULUAN

Pada bab ini menjelaskan tentang Latar Belakang, Perumusan Masalah, Tujuan Penelitian, Manfaat Penelitian dan sistematika penelitian.

BAB II : URAIAN TEORITIS

Pada bab ini, penulis menguraikan teori-teori yang berkaitan Pengertian Efektivitas, Pengertian Administrasi, Pengertian Pelayanan, Pengertian Pelayanan Publik, Pengertian Pelayanan Prima.

BAB III : METODE PENELITIAN

Pada bab ini, penulis menguraikan tentang metode penelitian, jenis penelitian, kerangka konsep, kategorisasi, narasumber, teknik pengumpulan data, teknik analisis data, lokasi dan waktu penelitian.

BAB IV : HASIL PENELITIAN DAN PEMBAHASAN

Pada bab ini menguraikan hasil data yang diperoleh dari lapangan sehingga peneliti dapat memberikan interpretasi atas permasalahan yang diteliti.

BAB V : PENUTUP

Bab ini menguraikan tentang kesimpulan dan saran semua hasil yang diteliti.

BAB II

URAIAN TEORITIS

2.1 Konsep Efektivitas

2.1.1 Pengertian Efektivitas

Kata efektif berasal dari bahasa Inggris *effective* artinya berhasil, sesuatu yang dilakukan berhasil dengan baik. Konsep efektivitas merupakan konsep yang luas, mencakup berbagai faktor di dalam maupun di luar organisasi. Efektivitas merupakan sebuah kegiatan yang berhubungan dengan hasil dari tujuan dan ukuran kinerja seseorang, baik individu maupun kelompok dan organisasi.

Menurut (Ravianto, 2014) Pengertian efektivitas ialah seberapa baik pekerjaan yang dilakukan, sejauh mana orang menghasilkan keluaran sesuai dengan yang diharapkan. Artinya apabila suatu pekerjaan dapat diselesaikan sesuai dengan perencanaan, baik dalam waktu, biaya, maupun mutunya maka dapat dikatakan efektif.

Sementara menurut (Beni, 2016) Efektivitas adalah hubungan antara *output* dan tujuan atau dapat juga dikatakan merupakan ukuran seberapa jauh tingkat *output*, kebijakan dan prosedur dari organisasi. Efektivitas juga berhubungan dengan derajat keberhasilan suatu operasi pada sektor publik sehingga suatu kegiatan dikatakan efektif jika kegiatan tersebut mempunyai pengaruh besar terhadap kemampuan menyediakan pelayanan masyarakat yang merupakan sasaran yang telah ditentukan.

Sedangkan menurut (Mardiasmo, 2019) Efektivitas adalah ukuran berhasil tidaknya pencapaian tujuan suatu organisasi mencapai tujuannya. Apabila suatu organisasi mencapai tujuan maka organisasi tersebut telah berjalan dengan efektif.

Indikator efektivitas menggambarkan jangkauan akibat dan dampak (*outcome*) dari keluaran (*Output*) program dalam mencapai tujuan program. Semakin besar kontribusi output yang dihasilkan terhadap pencapaian tujuan atau sasaran yang ditentukan, maka semakin efektif proses kerja suatu unit organisasi.

2.1.2 Indikator Efektivitas

Menurut (Hasibuan, 2007) efektivitas merupakan suatu keadaan keberhasilan kerja yang sempurna sesuai dengan rencana yang telah ditetapkan. Supaya dapat menjamin suatu keberhasilan usaha dalam meningkatkan efektivitas kerja karyawan dalam suatu organisasi perlunya pengaruh dari struktur organisasi sehingga dapat menimbulkan kuantitas kerja, kualitas kerja, dan pemanfaatan waktu. Adapun indikator efektivitas kerja Menurut (Hasibuan, 2007) adalah sebagai berikut :

- 1) Kuantitas Kerja: Kuantitas kerja merupakan volume kerja yang dihasilkan dibawah kondisi normal. Hal ini dapat dilihat dari banyaknya beban kerja dan keadaan yang didapat atau dialaminya selama bekerja. Setiap perusahaan selalu berusaha supaya efektivitas kerja dari karyawannya dapat ditingkatkan. Oleh Karena itu, suatu perusahaan selalu berusaha agar setiap karyawannya memiliki moral kerja yang tinggi.
- 2) Kualitas Kerja: Kualitas kerja merupakan sikap yang ditunjukkan oleh karyawan berupa hasil kerja dalam bentuk kerapian, ketelitian, dan keterkaitan hasil dengan tidak mengabaikan volume pekerjaan didalam mengerjakan pekerjaan.
- 3) Pemanfaatan Waktu: Setiap karyawan harus dapat menggunakan waktu seefisien mungkin, terutama dengan cara datang tepat waktu ke kantor dan

berusaha untuk menyelesaikan tugas sebaik-baiknya dengan memanfaatkan waktu selama penggunaan masa kerja yang disesuaikan dengan kebijakan perusahaan.

- 4) Peningkatan kualitas sumber daya manusia Diperlukan guna mewujudkan hasil yang diharapkan oleh setiap perusahaan. Setiap karyawan sudah sepatutnya diarahkan untuk lebih meningkatkan efektivitas kerja mereka melalui berbagai tahapan usaha secara maksimal. Sehingga dengan demikian pemanfaatan sumber daya manusia akan lebih berpotensi dan lebih mendukung keberhasilan pencapaian tujuan perusahaan.

2.2 Konsep Pelayanan

2.2.2 Pengertian Pelayanan

Menurut (Barata, 2013) Pelayanan adalah suatu kegiatan atau urutan kegiatan yang terjadi dalam interaksi langsung antara seseorang dengan orang lain atau mesin secara fisik, dan menyediakan kepuasan pelanggan.

Menurut (Kotler & Armstrong, 2012) pelayanan adalah setiap tindakan atau kegiatan yang dapat ditawarkan oleh suatu pihak kepada pihak lain, yang pada dasarnya tidak berwujud dan tidak mengakibatkan kepemilikan apapun.

Dan menurut (Moenir, 2015) pelayanan adalah serangkaian kegiatan yang berlangsung secara rutin dan berkesinambungan meliputi seluruh kehidupan orang dalam masyarakat.

Sedangkan menurut (Tjiptono, 2019) pelayanan (*service*) bisa dipandang sebagai sebuah sistem yang terdiri atas dua komponen utama, yakni *service operations* yang kerap kali tidak tampak atau tidak diketahui keberadaannya oleh

pelanggan (*back office* atau *backstage*) dan *service delivery* yang biasanya tampak (*visible*) atau diketahui pelanggan (sering disebut pula *front office* atau *frontstage*).

Hal ini menunjukkan bahwa pelayanan berkaitan dengan kepuasan batin dari penerima pelayanan. Maka berdasarkan pengertian-pengertian diatas maka dapat disimpulkan bahwa pelayanan merupakan suatu bentuk sistem, prosedur atau metode tertentu yang diberikan kepada orang lain, dalam hal ini, kebutuhan pelanggan tersebut dapat terpenuhi sesuai dengan harapan atau keinginan pelanggan dengan tingkat persepsi mereka.

2.2.3 Efektivitas Sistem Pelayanan

Konsep mengenai efektivitas ditujukan pada teori sistem. Dua kesimpulan pokok dari teori sistem adalah:

- 1) Bahwa kriteria efektivitas harus menggambarkan seluruh siklus *input*-proses-*output*, tidak hanya *output* saja.
- 2) Bahwa kriteria efektivitas harus menggambarkan hubungan timbal balik antara sistem dan lingkungan yang lebih luas, tempat hidupnya sistem itu.

Efektivitas sistem pelayanan dapat disimpulkan suatu kemampuan suatu sistem pelayanan itu mampu bertahan dan hidup terus dalam lingkungannya untuk melakukan pelayanan atau melayani.

2.3 Konsep Pelayanan Publik

2.3.1 Pengertian Pelayanan Publik

Pengertian dari suatu konsep pelayanan publik tidak hanya dibuat oleh para ahli pelayanan, akan juga diberikan oleh suatu kelembagaan negara yang dalam hal ini adalah Kementerian Pendayagunaan Aparatur Negara, menurut Surat Keputusan

Menteri Pendayagunaan Aparatur Negara No. 63/KEP/M.PAN/7/2003, bahwa yang dimaksud dengan pelayanan publik adalah “Suatu bentuk dari kegiatan proses pelayanan yang dapat dilaksanakan oleh penyelenggara pelayanan publik sebagai upaya untuk pemenuhan keinginan dan kebutuhan dari unsur masyarakat yang dilayani. Oleh karena itu Pelayanan publik (*public service*) oleh birokrasi publik adalah merupakan salah satu perwujudan dari fungsi aparatur negara sebagai abdi masyarakat di samping sebagai abdi negara. Eksistensi dari suatu lembaga negara termasuk di dalamnya pada hakekatnya pelayanan masyarakat, ia tidak dimaksudkan untuk melayani dirinya sendiri, namun untuk memberikan atau melayani berbagai bentuk kebutuhan dari unsur masyarakat.”

Oleh karena itu, berdasarkan uraian dan pendapat tersebut di atas maka unsur dari institusi birokrasi publik berkewajiban dan bertanggung jawab untuk dapat memberikan suatu proses penyelenggaraan pelayanan publik yang lebih baik dan lebih profesional kepada unsur masyarakat dalam suatu proses pemenuhan berbagai bentuk dari kebutuhan dari unsur masyarakat, sebagai bagian dari suatu penyelenggaraan pelayanan publik.

(Zeithaml et al., 2010) mengidentifikasi faktor utama kriteria pelayanan publik, yakni:

- 1) *Reliable*, merupakan kemampuan unit pelayanan dalam menciptakan layanan yang dijanjikan dengan cepat.
- 2) *Responsiveness*, kemampuan untuk membantu konsumen yang bertanggung jawab terhadap mutu pelayanan yang diberikan.

- 3) *Countensey*, sikap atau perilaku rama, bersahabat, tanggap terhadap keinginan konsumen serta mau melakukan kontak atau hubungan pribadi.
- 4) *Kompetence*, adalah pengetahuan dan keterampilan yang baik oleh aparatur dalam memberikan layanan.
- 5) *Tengible*, adalah keberadaan fasilitas-fasilitas fisik, peralatan, karyawan, sarana komunikasi dan alat-alat pendukung yang berwujud dari rumah sakit dalam memberikan pelayanan kepada pada pasien.
- 6) *Credibility*, sikap jujur dalam setiap upaya untuk menarik kepercayaan masyarakat.
- 7) *Security*, jasa pelayanan yang diberikan harus dijamin bebas dari berbagai bahaya atau resiko.
- 8) *Accessibillity*, adalah kemudahan untuk mengadakan kontak dan pendekatan.
- 9) *Understanding the customer*, melakukan segala usaha untuk mengetahui kebutuhan pelanggan.
- 10) *Comunication*, adalah kemauan memberi layanan untuk mendengar keinginan atau aspirasi pelanggan, serta kesediaan untuk selalu menyampaikan informasi kepada masyarakat.

Menurut (Thoha, 2013) pelayanan publik adalah usaha yang dilakukan oleh seseorang atau kelompok orang atau instansi tertentu untuk memberi bantuan dan kemudahan kepada masyarakat untuk mencapai tujuan.

Sedangkan menurut (Ratminto dan Atik Septi Winarsih, 2015) pelayanan publik adalah segala bentuk jasa pelayanan, baik dalam bentuk barang publik maupun

jasa publik yang pada prinsipnya bertanggung jawab dan dilaksanakan oleh instansi pemerintahan.

Menurut Undang-undang Pelayanan Publik Nomor 25 tahun 2009, pelayanan Publik dapat diartikan sebagai “kegiatan atau rangkaian kegiatan dalam rangka memenuhi kebutuhan pelayanan sesuai dengan peraturan perundang- undangan bagi setiap warga negara dan penduduk atas barang, jasa dan pelayanan administratif yang disediakan oleh penyelenggara pelayanan publik.

Selanjutnya, undang-undang tersebut memaparkan ruang lingkup pelayanan publik yang dapat digolongkan ke dalam dua bentuk, yakni:

1) Pelayanan barang dan jasa

Pelayanan pengadaan dan penyaluran barang dan jasa publik bisa dikatakan mendominasi seluruh pelayanan yang disediakan pemerintah kepada masyarakat.

2) Pelayanan administratif

Pelayanan publik dalam kategori ini meliputi tindakan administratif pemerintah yang diwajibkan oleh negara dan diatur dalam perundang-undangan dalam rangka mewujudkan perlindungan pribadi. Keluarga, kehormatan, dan harta benda. Kegiatan administratif dilakukan oleh instansi non pemerintahan dan diwajibkan oleh negara dan diatur dalam perundang-undangan serta diterapkan berdasarkan perjanjian dengan pemerintah pelayanan.

Menurut ketetapan Menteri Pendayagunaan Aparatur Negara Nomor 63 tahun 2003, pelayanan publik adalah segala kegiatan pelayanan yang dilaksanakan oleh

penyelenggara pelayanan publik sebagai upaya pemenuhan kebutuhan prima pelayanan maupun pelaksana ketentuan peraturan perundang-undangan.

Dari uraian di atas dapat disimpulkan bahwa pelayanan publik merupakan bentuk tindakan pelayanan yang dilakukan oleh agen/instansi sebagai bagian dari pemenuhan kebutuhan masyarakat baik berupa barang ataupun jasa sesuai dengan pedoman yang berlaku dalam memberikan pelayanan kepada masyarakat.

2.3.2 Prinsip-prinsip Pelayanan Publik

Pemberian pelayanan harus memperhatikan prinsip-prinsip sebagai berikut seperti yang sudah diatur didalam keputusan MENPAN Nomor 63 Tahun 2003 :

1. Kesederhanaan

Prosedur pelayanan publik tidak berbelit-belit, mudah dipahami dan mudah dilaksanakan.

2. Kejelasan

Kejelasan ini menyangkut kejelasan dalam hal persyaratan teknis dan administratif pelayanan publik, unit kerja atau pejabat yang berwenang dan bertanggungjawab dalam memberikan pelayanan dan penyelesaian persoalan dalam pelaksanaan pelayanan, dan rincian biaya pelayanan publik dan tata cara pembayaran.

3. Kepastian Hukum

Pelaksanaan pelayanan dapat diselesaikan dalam kurun waktu yang telah ditentukan.

4. Akurasi (Ketepatan) Produk

Pelayanan publik diterima dengan benar, tepat dan sah.

5. Keamanan

Proses dan produk pelayanan publik memberikan rasa aman dan kepastian hukum.

6. Tanggung Jawab

Pimpinan penyelenggara pelayanan publik atau pejabat yang bertanggung jawab atas penyelenggaraan pelayanan dan penyelesaian keluhan atau persoalan dalam melaksanakan pelayanan publik.

7. Kelengkapan saran dan prasarana

Tersedianya sarana dan prasarana kerja, peralatan kerja dan pendukung lainnya yang memadai termasuk penyediaan sarana dan prasarana teknologi komunikasi dan informatika (telematika).

8. Kemudahan akses (*Aksesibilitas*)

Tempat dan lokasi serta sarana pelayanan yang memadai, mudah dijangkau oleh masyarakat, dan dapat memanfaatkan teknologi telekomunikasi dan informatika. *Aksesibilitas* disini adalah kemudahan yang disediakan untuk penyandang disabilitas guna mewujudkan kesamaan kesempatan.

9. Kedisiplinan, kesopanan dan keramahan

Pelaksana pelayanan harus bersikap disiplin, sopan dan santun, ramah.

10. Kenyamanan Lingkungan

Pelayanan harus tertib, teratur, disediakan ruang tunggu yang nyaman, bersih, rapi, lingkungan yang indah dan sehat serta dilengkapi dengan fasilitas pendukung pelayanan, seperti tempat parkir, toilet, tempat ibadah dan lain-lain.

Dari penjelasan prinsip-prinsip pelayanan di atas, dapat disimpulkan bahwa tujuan pelayanan publik adalah untuk memuaskan keinginan masyarakat atau pelanggan secara umum dengan memahami bagaimana pemberian pelayanan yang baik sesuai dengan prinsip-prinsip pelayanan yang ada. Dengan kata lain, prinsip-prinsip pelayanan digunakan sebagai pedoman bagi pegawai memberikan pelayanan kepada masyarakat. Selain itu, prinsip pelayanan dapat membantu masyarakat mengevaluasi kinerja aparatur pemerintah dalam memberikan pelayanan.

2.3.3 Unsur-unsur Pelayanan Publik

Dalam proses kegiatan pelayanan publik terdapat beberapa faktor atau unsur yang mendukung jalannya kegiatan. Menurut (Moenir, 2015), unsur-unsur tersebut antara lain :

- 1) Sistem, Prosedur dan Metode, yaitu di dalam pelayanan publik perlu adanya sistem informasi, prosedur dan metode yang mendukung kelancaran dalam memberikan pelayanan.
- 2) Personil, terutama ditekankan pada perilaku aparatur; dalam pelayanan publik aparatur pemerintah selaku personil pelayanan harus profesional, disiplin dan terbuka terhadap kritik dari pelanggan atau masyarakat.
- 3) Sarana dan prasarana, dalam pelayanan publik diperlukan peralatan dan ruang kerja serta fasilitas pelayanan publik. Misalnya ruang tunggu, tempat parkir yang memadai.
- 4) Masyarakat sebagai pelanggan, dalam pelayanan publik masyarakat sebagai pelanggan sangatlah heterogen baik tingkat pendidikan maupun perilakunya.

2.3.4 Indikator Pelayanan Publik

Menurut (Zeithaml, A., & Berry, 2016) terdapat 5 (lima) determinan Pelayanan publik yang dirincikan sebagai berikut:

- 1) Kendala (*reliability*), yaitu kemampuan untuk melaksanakan pelayanan yang dijanjikan dengan tepat dan terpercaya.
- 2) Ketangapan (*resvonsiveness*), yaitu kemampuan untuk membantu pelanggan dan memeberikan pelayanan dengan cepay.
- 3) Keyakinan (*comfidence*), yaitu pengetahuan dan kesopanan pegawai serta kemampuan mereka untuk menimbulkan kepercayaan dan keyakinan atau “*assurance*”.
- 4) Empati (*empathy*), yaitu syarat untuk peduli, member perhatian pribadi bagi pelanggan.
- 5) Berwujud (*tangible*), yaitu penampilan fasilitas fisik, peralatan, personel, dan media komunikasi.

Pada dasarnya teori diatas tetap dapat dipakai untuk mengukur kinerja pelayanan publik yang diberikan oleh instansi pemerintah. Karena aparatur pelayanan tidak mempunyai alasan sedikitpun untuk tidak berorientasi kepada kepuasan pelanggan secara total, bahkan kepuasan pelangganlah yang dapat dijadikan barometer dalam mengukur keberhasilan dalam pelayanan.

2.4 Konsep Pelayanan Prima

2.4.1 Pengertian Pelayanan Prima

Pelayanan Prima merupakan terjemahan istilah *excellent service* yang secara harfiah berarti pelayanan terbaik atau sangat baik. Pelayanan Prima pada sektor

publik bertujuan memenuhi kebutuhan masyarakat secara sangat baik atau terbaik. Perbaikan pelayanan sektor publik merupakan kebutuhan yang mendesak sebagai kunci keberhasilan reformasi administrasi negara. Pelayanan prima bertujuan memberdayakan masyarakat, bukan memperdayakan atau membebani sehingga akan meningkatkan kepercayaan terhadap pemerintah. Hakekat pelayanan publik adalah pemberian pelayanan prima kepada masyarakat yang merupakan perwujudan kewajiban aparatur pemerintah sebagai abdi masyarakat.

Dalam kegiatan pelayanan dikenal istilah pelayanan prima yang artinya adalah kepedulian kepada pelanggan dengan memberikan pelayanan terbaik untuk memfasilitaskan kemudahan pemenuhan kebutuhan, sebagai usaha untuk mencapai kepuasan tamu atau pelanggan.

Tujuan pelayanan prima adalah memberikan pelayanan yang dapat memenuhi dan memuaskan pelanggan atau masyarakat serta memberikan fokus pelayanan pada pelanggan. Untuk dapat memberikan pelayanan prima dan menjalin hubungan yang baik dengan para pelanggan maka yang menjadi kunci keberhasilan adalah orang (human). Karena pelayanan dapat menjalin hubungan dengan pelanggan yang merupakan interaksi antara pekerja, perusahaan serta masyarakat yang ada diluar perusahaan.

Menurut (Sugiyono, 2017a): “pelayanan prima adalah pelayanan terbaik yang dapat diberikan kepada pelanggan”. Sementara menurut Nina Rahmayanty (2010 : 18) pelayanan prima adalah pelayanan dengan standart kualitas yang tinggi dan selalu mengikuti perkembangan kebutuhan pelanggan setiap saat, secara konsisten dan akurat (handal).

Sedangkan Menurut (Barata, 2013) pelayanan prima adalah konsep kepedulian kepada pelanggan dengan memberikan layanan terbaik”.

a. Prinsip Pelayanan Prima

Prinsip pelayanan prima dalam pelayanan, ada beberapa indikator dalam pengertiannya, dimana pada intinya adalah bagaimana mendahulukan kepentingan masyarakat yang menurut Barata (2005) mempunyai beberapa acuan antara lain: Memuaskan masyarakatnya, Tidak ada keluhan masyarakat, Orang pelayanan wajib menanggapi dari permasalahan/keluhan masyarakat, Mengetahui sumber- sumber keluhan masyarakat dan mengetahui cara mengatasi keluhan tersebut.

b. Karakteristik Pelayanan Prima

Pada umumnya, masyarakat menginginkan produk jasa layanan yang memiliki karakteristik lebih cepat, lebih murah, dan lebih baik. Dengan demikian, perlu diperhatikan dimensi waktu, biaya, maupun kualitas baik produk maupun sikap. Pelayanan yang terbaik adalah melayani setiap saat secara cepat dan memuaskan, berlaku sopan, ramah dan menolong, serta profesional.

Ada empat karakteristik pelayanan prima yang dapat disikapi oleh pemerintah selaku pemberi/penyedia layanan, yaitu dalam hal ini pelayanan prima (Barata, 2013):

1) Mudah dan cepat

Pada prinsipnya pola serta sistem pelayanan itu harus didesain sederhana, mudah dipahami baik oleh masyarakat maupun pemberi layanan sendiri.

2) Keterbukaan

Buatlah masyarakat merasa diperhatikan secara tulus/tanpa pamri dan terbuka, tidak seperti diakal-akali.

3) Kebutuhan

Perlu keterampilan menyimak dan merasakan apa yang sebenarnya diinginkan oleh masyarakat. Perlu keterampilan, kesabaran, dan pemahaman sehingga bisa memberikan respon kepada masyarakat.

4) Akrab

Buat masyarakat dihargai dan merasa dihormati. Umumnya orang merasa senang bila dilayani secara energik dan antusias. Kita semua secara jujur akan merasa nyaman bila ada seseorang yang memunculkan sikap positif yang dimiliki.

2.4.2 Tujuan dan Fungsi Pelayanan Prima

Menurut (Daryanto & Setyobudi, 2014) tujuan pelayanan prima antara lain sebagai berikut:

- 1) Untuk memberikan pelayanan yang bermutu tinggi kepada pelanggan.
- 2) Untuk menimbulkan kepuasan dari pihak pelanggan agar segera membeli barang/jasa yang ditawarkan pada saat itu juga.
- 3) Untuk menumbuhkan kepercayaan pelanggan terhadap barang/jasa yang ditawarkan.
- 4) Untuk menghindari terjadinya tuntutan tuntutan yang tidak perlu dikemudian hari terhadap pelanggan.
- 5) Untuk menciptakan kepercayaan dan kepuasan kepada pelanggan.

- 6) Untuk menjaga agar pelanggan merasa diperhatikan segala kebutuhannya.
- 7) Untuk mempertahankan pelanggan.

Menurut (Daryanto & Setyobudi, 2014) fungsi pelayanan prima antara lain sebagai berikut:

- 1) Melayani pelanggan dengan ramah, tepat, dan cepat.
- 2) Menciptakan suasana agar pelanggan merasa dipentingkan.
- 3) Menempatkan pelanggan sebagai mitra usaha.
- 4) Menciptakan pangsa pasar yang baik terhadap produk/jasa.
- 5) Memenangkan persaingan pasar.
- 6) Memuaskan pelanggan, agar mau berbisnis lagi dengan perusahaan.
- 7) Memberikan keuntungan pada perusahaan.

Untuk melaksanakan tugasnya sebagai pembantu lurah kepala lingkungan mempunyai fungsi dalam perda kota Medan No. 9 tahun 2017 pada pasal 18

- a. Pendataan kependudukan dan pelayanan administrasi pemerintahan lainnya;
- b. Pemeliharaan keamanan, ketertiban masyarakat, dan kerukunan hidup antar warga dan kebersihan lingkungan;
- c. Pembuat gagasan dalam pelaksanaan pembangunan dengan mengembangkan aspirasi masyarakat;
- d. Penggerak swadaya gotong royong dan partisipasi masyarakat di wilayahnya dan melaksanakan tugas lain yang diberikan camat atau lurah sesuai fungsinya.

BAB III

METODE PENELITIAN

3.1 Jenis Penelitian

Dalam menentukan metode penelitian terlebih dahulu perlu diketahui jenis penelitian yang digunakan. Untuk mengetahui gambaran yang jelas di dalam penelitian serta memahami makna sebenarnya dari jenis penelitian tersebut sehingga memudahkan untuk melakukan langkah selanjutnya dalam proses analisis data.

Penelitian ini menggunakan metode deskriptif dengan analisis kualitatif yaitu cara pemecahan masalah yang diteliti dengan menggambarkan keadaan sekitar dengan objek penelitian pada saat ini berdasarkan kenyataan.

Menurut (Sugiyono, 2017) penelitian kualitatif adalah penelitian yang dilakukan untuk mengetahui nilai variabel mandiri, baik satu variabel atau lebih (*independen*) tanpa membuat perbandingan, atau menghubungkan antara satu dengan variabel lain.

Data deskriptif menurut (Moleong, 2014) dapat dilihat sebagai sebuah indikator bagi norma-norma dan nilai-nilai kelompok serta kekuatan sosial lainnya yang menyebabkan perilaku manusia itu sendiri, sedangkan metode kualitatif adalah prosedur penelitian yang menghasilkan data deskriptif yakni ucapan, tulisan, atau perilaku yang dapat di amati dari orang-orang (subjek itu sendiri). Data-data yang disampaikan adalah data sebenarnya atau sebagaimana adanya (*natural setting*) dengan tidak dirubah dalam bentuk simbol-simbol atau bilangan-bilangan (tidak

ditransformasikan menjadi angka atau rumus dan tidak ditafsirkan sesuai dengan ketentuan statistik / matematika).

Penelitian ini akan menggambarkan sejauh mana Efektivitas Pelayanan Prima Kepala Lingkungan Di Kelurahan Lubuk Tukko Kabupaten Tapanuli Tengah, berdasarkan fakta-fakta yang ada dan mencoba mencari kebenaran sesuai fenomena yang ada.

Penelitian ini dipilih karena bersifat menyeluruh (*holistic*), dinamis dan menggeneralisasi. Hal ini memiliki tujuan yang sama yaitu untuk melihat bagaimana Efektivitas Pelayanan Prima Kepala Lingkungan Di Kelurahan Lubuk Tukko Kabupaten Tapanuli Tengah yang merupakan suatu fenomena sosial dimana membutuhkan informasi secara menyeluruh dan mendalam dari masing-masing informan kunci maupun utama agar dapat dilihat dengan jelas apa yang sesungguhnya terjadi dilapangan.

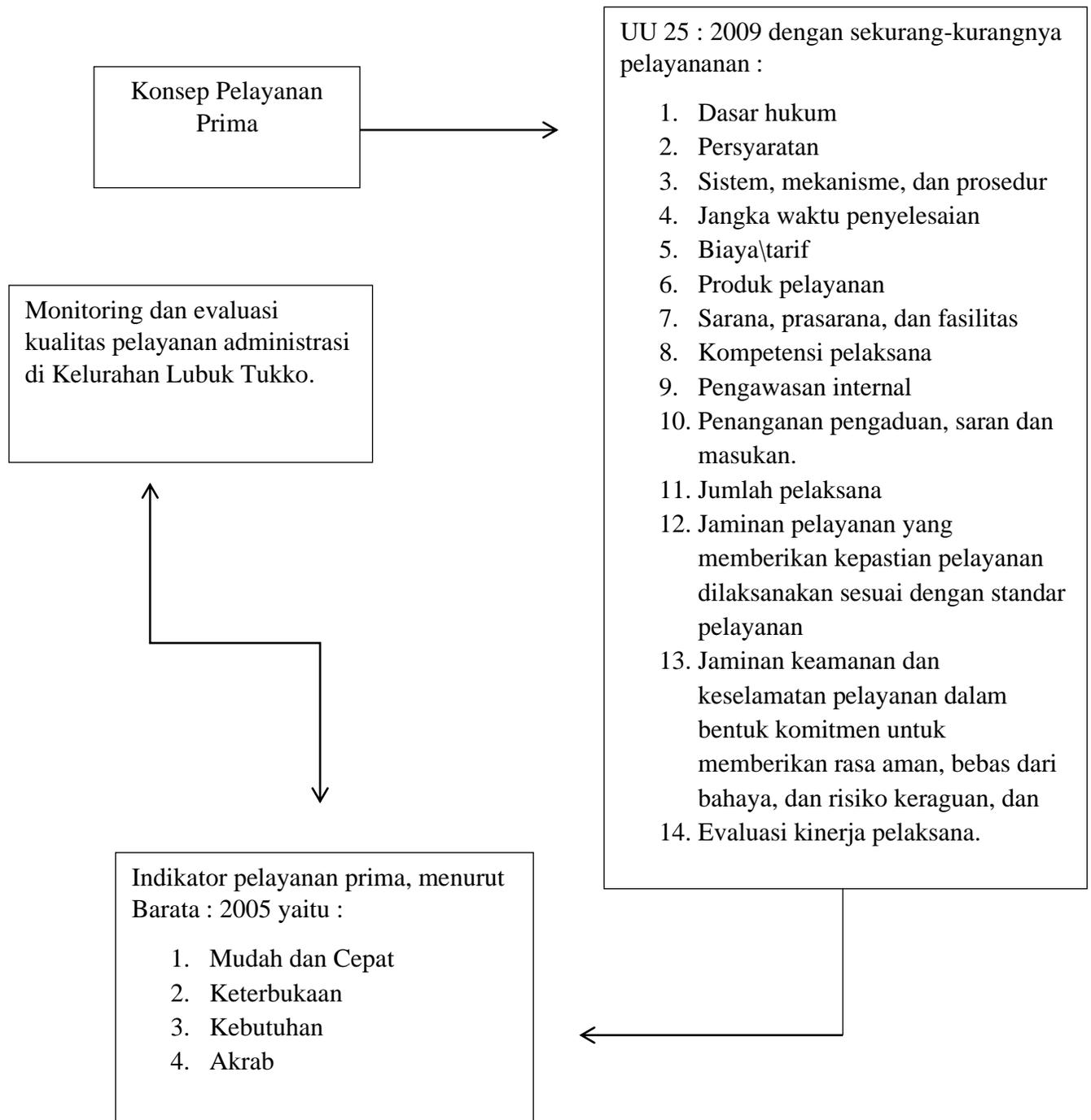
3.2 Kerangka Konsep

Pada dasarnya dibentuknya pemerintahan bertujuan untuk menjaga suatu sistem hakikatnya pemerintah modern adalah pelayanan kepada masyarakat.

Pemerintah tidaklah diadakan untuk melayani dirinya sendiri tetapi untuk melayani masyarakat, menciptakan kondisi yang memungkinkan setiap anggota masyarakat mengembangkan kemampuan dan kreativitasnya demi mencapai kemajuan bersama.

Berdasarkan keterangan di atas dapat digambarkan kerangka konseptual sebagai berikut :

Gambar 3.1 Kerangka Konsep



3.3 Defenisi Konsep

1. Efektivitas adalah tingkat pencapaian tujuan organisasi yang telah ditetapkan. Kinerja adalah seberapa baik suatu pekerjaan dilakukan, seberapa baik seseorang menghasilkan hasil yang diharapkan. Dapat diartikan sebagai pekerjaan yang dilakukan sesuai rencana, dapat dikatakan efektif tanpa waktu, tenaga dan perubahan.
2. Pelayanan (*customer service*) secara umum adalah setiap kegiatan yang diperuntukkan atau ditujukan untuk memberikan kepuasan kepada pelanggan, melalui pelayanan ini keinginan dan kebutuhan pelanggan dapat terpenuhi.
3. Pelayanan publik adalah kegiatan atau rangkaian kegiatan dalam rangka pemenuhan kebutuhan pelayanan sesuai dengan peraturan perundang-undangan bagi setiap warga Negara dan penduduk atas barang, jasa, dan/atau pelayanan administratif yang disediakan oleh penyelenggara pelayanan publik yaitu setiap institusi penyelenggara Negara, korporasi, lembaga independen yang dibentuk berdasarkan undang-undang untuk kegiatan pelayanan publik, dan badan hukum lain yang dibentuk semata-mata untuk kegiatan pelayanan publik. Kegiatan tersebut dilaksanakan oleh pejabat, pegawai, petugas, dan setiap orang yang bekerja di dalam organisasi penyelenggara yang bertugas melaksanakan tindakan atau serangkaian tindakan pelayanan publik.

4. Pelayanan prima merupakan terjemahan istilah “*service excellent*” yang secara harfiah berarti pelayanan terbaik atau sangat baik. Disebut sangat baik atau terbaik karena sesuai dengan standar pelayanan yang berlaku atau dimiliki instansi pemberi layanan.

3.4 Kategorisasi Penelitian

Dalam penelitian ini melihat pelayanan melalui penjabaran kategorisasi penelitian. Adapun kategorisasi penelitian ini di dasari oleh pendapat (Barata, 2013), diantaranya:

- 1) Mudah dan cepat

Pada prinsipnya pola serta sistem pelayanan itu harus didesain sederhana, mudah dipahami baik oleh masyarakat maupun pemberi layanan sendiri.

- 2) Keterbukaan

Buatlah masyarakat merasa diperhatikan secara tulus/tanpa pamri dan terbuka, tidak seperti diakal-akali.

- 3) Kebutuhan

Perlu keterampilan menyimak dan merasakan apa yang sebenarnya diinginkan oleh masyarakat. Perlu keterampilan, kesabaran, dan pemahaman sehingga bisa memberikan respon kepada masyarakat.

- 4) Akrab

Buat masyarakat dihargai dan merasa dihormati. Umumnya orang merasa senang bila dilayani secara energik dan antusias. Kita semua secara jujur akan merasa nyaman bila ada seseorang yang memunculkan sikap positif yang dimiliki.

3.5 Informan dan Narasumber

Menurut (Moleong, 2014) Informan penelitian adalah orang yang dimanfaatkan untuk memberikan informasi tentang situasi dan kondisi latar belakang penelitian. Adapun yang menjadi narasumber pada penelitian ini, merupakan orang yang memberikan informasi kepada penelitian dan orang yang mampu atau mengetahui informasi tentang pelayanan prima Kepala Lingkungan di Kelurahan Lubuk Tukko Kabupaten Tapanuli Tengah.

Dalam penelitian ini peneliti menggunakan individu sebagai narasumber guna melengkapi data-data yang diperlukan dalam penelitian kualitatif ini. Adapun narasumber dari penelitian ini adalah:

1. Kelurahan Lubuk Tukko

Nama : Kobul Dongoran Penata TK.I

Umur : 54 Tahun

Jabatan : Lurah

2. Kelurahan Lubuk Tukko

Nama : Hamzah Alfansuri Meuraxa

Umur : 47 Tahun

Jabatan : Kepling I

3. Kelurahan Lubuk Tukko

Nama : Irsan Hutagalung

Umur : 52 Tahun

Jabatan : Kepling IV

4. Kelurahan Lubuk Tukko

Nama : Nikmat Sukriani Pohan

Umur : 39 Tahun

Jabatan : Masyarakat

5. Kelurahan Lubuk Tukko

Nama : Hendri Meuraxa

Umur : 36 Tahun

Jabatan : Masyarakat

6. Kelurahan Lubuk Tukko

Nama : Ardi

Umur : 30 Tahun

Jabatan : Masyarakat

7. Kelurahan Lubuk Tukko

Nama : Roslian Gulo

Umur : 30 Tahun

Jabatan : Masyarakat

3.6 Teknik Pengumpulan Data

Dalam suatu penelitian, mengumpulkan data merupakan hal yang sangat penting. Untuk memperoleh keterangan serta data dari narasumber, maka peneliti menggunakan teknik pengumpulan data sebagai berikut :

1. Data Primer

Data primer merupakan pengumpulan data yang dilakukan atau diperoleh secara langsung di tempat penelitian, melalui wawancara. Wawancara merupakan

teknik pengumpulan data yang dilakukan dengan proses tanya jawab secara langsung kepada narasumber atau pihak-pihak yang terkait atau mengajukan pertanyaan kepada orang yang menjadi objek penelitian.

- a) Observasi, yaitu melakukan pengamatan langsung terhadap objek penelitian, sedangkan data sekunder dilakukan dengan teknik dokumentasi yaitu data yang diperoleh dan telah diolah dengan baik dalam bentuk angka maupun berupa uraian sesuatu yang berhubungan dengan penelitian ini dijadikan bahan informasi yang diperoleh dari instansi terkait.
- b) Wawancara, yaitu dilakukan dengan mendatangi langsung informan penelitian dan menanyakan beberapa hal yang berhubungan dengan pokok permasalahan sesuai dengan pedoman wawancara yang telah dibuat.

2. Data Sekunder

Dalam data sekunder merupakan suatu teknik pengumpulan data dengan menghimpun dan menganalisis dokumen-dokumen, baik dokumen tertulis, gambar, maupun elektronik. Adapun cara dalam pengumpulan data ini yaitu:

- a) Studi kepustakaan, yaitu pengumpulan data yang diperoleh dari buku-buku, karya ilmiah, pendapat para ahli yang memiliki relevansi dengan masalah yang akan diteliti.
- b) Studi dokumen, yaitu pengumpulan data yang diperoleh dengan menggunakan catatan tertulis yang ada di instansi terkait serta sumber-sumber lain yang menyangkut masalah yang akan diteliti.

3.7 Teknik Analisis Data

Analisis data yang dikemukakan oleh (Moleong, 2014), adalah proses mengatur urusan data. Dalam penelitian kualitatif, analisis dilakukan sepanjang penelitian berlangsung sejak pengumpulan data dan dimulai, analisis data dilangsungkan secara terus menerus hingga pembuatan laporan penelitian, Adapun teknik analisa data yang penulis ambil yaitu:

a. Reduksi Data

Data yang diperoleh di lapangan cukup banyak jumlahnya, oleh karena itu perlu dicatat secara teliti dan rinci. Untuk itu perlu dilakukanya analisis data melalui reduksi data. Mereduksi data berarti merangkum, memilih hal-hal yang pokok, memfokuskan pada hal-hal yang penting, mencari tema dan polanya serta, menghilangkan yang tidak. Dengan demikian data yang telah direduksi akan memberikan gambaran yang lebih jelas dan mempermudah dalam pengumpulan data selanjutnya.

b. Pengajian Data (*Data display*)

Data yang disusun dari hasil reduksi, kemudian disajikan dalam bentuk teks yang bersifat naratif. Penyajian data bisa berbentuk uraian singkat, bagan, hubungan antar kategori dan sejenisnya. Dari penyajian data ini diharapkan peneliti mampu memahami yang terjadi, sehingga dapat menarik kesimpulan dan pengambilan tindakan. (Iskandar, 2010) menjelaskan biasanya dalam penelitian, peneliti akan mendapatkan data yang banyak. Data yang di dapat tidak mungkin di paparkan secara keseluruhan. Untuk itu dalam penyajian data, data dapat di analisis oleh penelitian untuk di susun secara

sistematis, sehingga data yang diperoleh dapat menjelaskan atau menjawab masalah yang diteliti.

c. Penarikan kesimpulan

Penarikan kesimpulan merupakan kegiatan analisis data yang ketiga, (Iskandar, 2010) menjelaskan bahwa penarik simpulan merupakan analisis lanjutan dari reduksi data, dan penyajian data sehingga data dapat disimpulkan. Lebih lanjut menambahkan bahwa penarik simpulan sementara, masih dapat di uji kembali dengan data di lapangan, dengan cara mereflesikan kembali, penelitian dapat bertukar pikiran dengan teman sejawat sehingga kebenaran ilmiah dapat tercapai.

3.8 Lokasi dan Waktu Penelitian

Adapun yang menjadi lokasi dalam penelitian ini adalah Kantor Lurah Lubuk Tukko, Jl. Perdagangan Lubuk Tukko, Kec. Pandan, Kabupaten Tapanuli Tengah, Sumatera Utara. Dengan perkiraan waktu penelitian yang dilakukan pada bulan Juli sampai dengan bulan Agustus 2023.

3.9 Deskripsi Ringkasan Objek Penelitian

a. Informasi Kelurahan Lubuk Tukko

Lubuk Tukko adalah salah satu kelurahan yang berada di Kecamatan Pandan, Kabupaten Tapanuli Tengah, Provinsi Sumatra Utara, Indonesia. Luas wilayah kelurahan ini 2,60 km², dan memiliki jumlah penduduk pada tahun 2020 berjumlah 2.961 jiwa. Kelurahan Lubuk Tukko memiliki luas wilayah kurang lebih 463 Ha. Adapun batas-batas kelurahan Lubuk Tukko adalah sebagai berikut :

- a) Sebelah Utara berbatasan dengan kelurahan Sibuluan Nalambok
- b) Sebelah Timur berbatasan dengan kelurahan Sibuluan Indah
- c) Sebelah Selatan berbatasan dengan kelurahan Pandan
- d) Sebelah Barat berbatasan dengan lautan Hindia

b. Visi dan Misi Kelurahan Lubuk Tukko

1. Visi

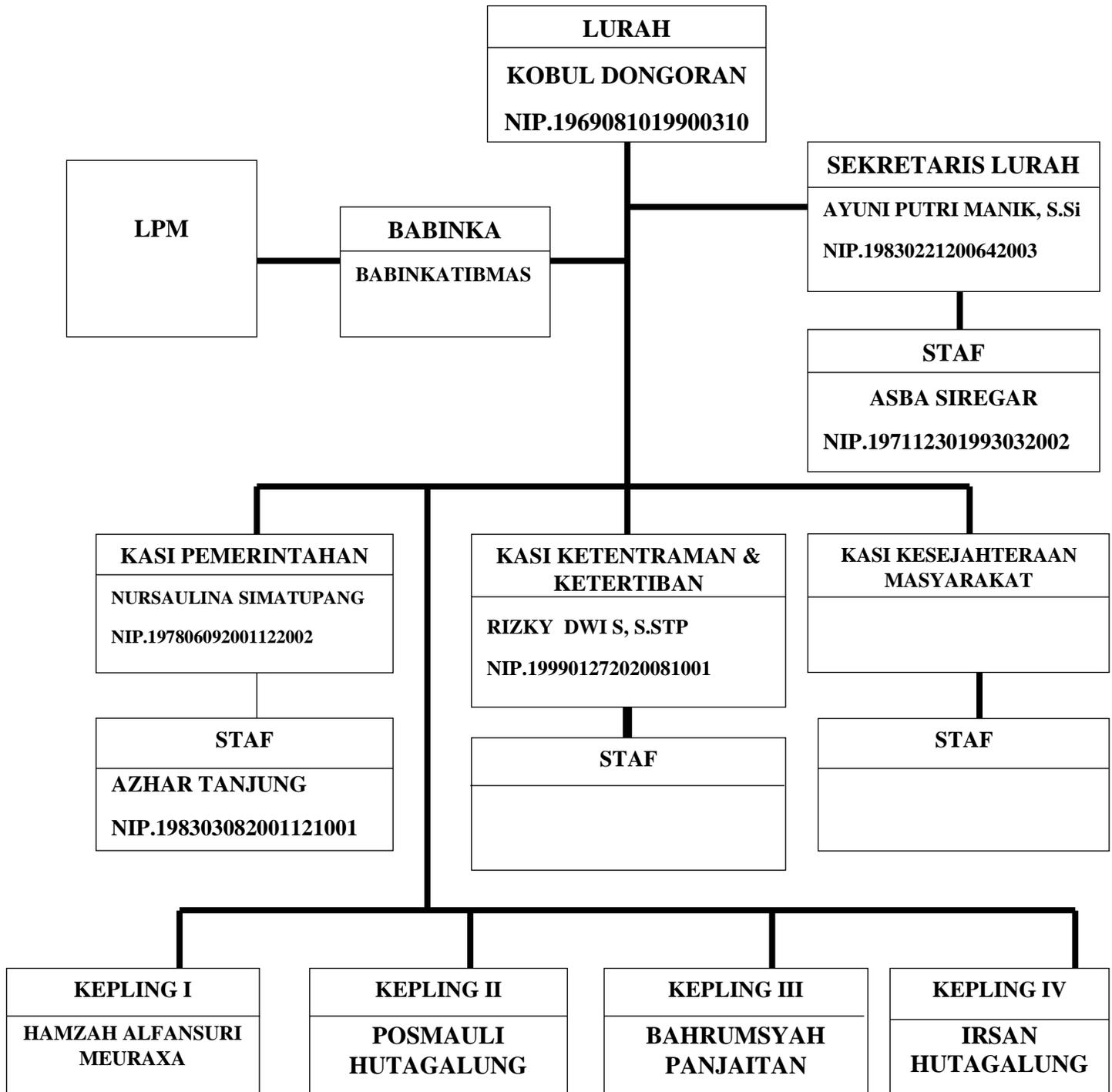
- a) Terwujudnya masyarakat yang memiliki identitas kependudukan
- b) Terwujudnya adanya standart pelayanan KTP/KK kepada masyarakat
- c) Terwujudnya pengusaha yang taat kepada peraturan yang berlaku
- d) Terwujudnya standart pelayanan perizinan yang sesuai dengan peraturan kepada masyarakat
- e) Terwujudnya pelaksanaan pendidikan bagi anak-anak yang wajib belajar
- f) Tercapainya tingkat kesehatan masyarakat yang menyeluruh

2. Misi

- a) Meningkatkan kualitas jasa pelayanan kepada masyarakat
- b) Meningkatkan prasarana dan sarana pelayanan kepada masyarakat
- c) Meningkatkan sumber daya aparat pemberi jasa pelayanan kepada Masyarakat
- d) Meningkatkan partisipasi masyarakat dalam proses pelaksanaan manajemen pembangunan
- e) Meningkatkan kualitas dan kuantitas jasa pelayanan di bidang pendidikan dan kesehatan kepada Masyarakat

Gambaran pelayanan Perangkat Daerah Kelurahan Lubuk Tukko Kecamatan Pandan dapat dilihat dalam bagan struktur organisasi seperti pada bagan berikut ini :

Gambar 3.2
Struktur Organisasi Kelurahan Lubuk Tukko



BAB IV

HASIL PENELITIAN DAN PEMBAHASAN

4.1 Hasil Penelitian

Pada bab ini penulis akan menyajikan hasil penelitian yang diperoleh dilapangan dengan pendekatan kualitatif yaitu data yang diperoleh dengan cara tanya jawab atau wawancara dengan narasumber yang memiliki wewenang untuk memperoleh informasi atau jawaban yang tepat dan akurat, yang mana wawancara ini dilakukan dengan cara menyampaikan beberapa pertanyaan kepada narasumber dan kemudian disimpulkan.

Hasil penelitian ini terfokus pada Kelurahan Lubuk Tukko Kecamatan Pandan Kabupaten Tapanuli Tengah. Sumber data dari penelitian ini adalah sebanyak 7 orang yang terdiri dari 1 orang lurah, 2 orang kepala lingkungan, dan 4 warga setempat.

4.4.1 Deskripsi Narasumber

Adapun deskripsi narasumber untuk mendukung perolehan data dari penelitian ini adalah sebagai berikut.

1. Distribusi Narasumber Berdasarkan Jenis Kelamin

Berdasarkan jenis kelamin, narasumber dikelompokkan hanya menjadi dua yaitu narasumber berjenis kelamin laki-laki dan berjenis kelamin perempuan.

Pada tabel berikut disajikan frekuensi untuk masing-masing kategori :

Tabel 4.1 Distribusi Narasumber Berdasarkan Jenis Kelamin

No	Jenis Kelamin	Frekuensi
1.	Laki-laki	5
2.	Perempuan	2
	Jumlah	7

Sumber : Data Wawancara Tahun 2023

Berdasarkan tabel di atas dapat dilihat bahwa mayoritas narasumber dalam penelitian ini adalah berjenis kelamin laki - laki dengan frekuensi sebanyak 5 orang. Begitu halnya dengan frekuensi perempuan sebanyak 2 orang.

2. Distribusi Narasumber Berdasarkan Umur

Berdasarkan umur, narasumber dikelompokkan menjadi 3 kelompok umur yaitu narasumber dengan umur 30 – 39 tahun, umur 40 – 49 tahun, dan umur 50 – 59 tahun. Pada tabel dibawah ini disajikan frekuensi untuk masing-masing kategori umur:

Tabel 4.2 Distribusi Narasumber Berdasarkan Umur

No	Umur	Frekuensi
1.	30 – 39 Tahun	4
2.	40 – 49 Tahun	1
3.	50 – 59 Tahun	2
	Jumlah	7

Sumber : Data Wawancara Tahun 2023

Berdasarkan tabel di atas dapat dilihat bahwa mayoritas narasumber berumur 30 – 39 tahun dengan frekuensi sebanyak 4 orang. Dan yang lainnya dengan umur 50 – 59 tahun dengan frekuensi 2 orang, dan umur 40 – 49 tahun dengan frekuensi 1 orang.

3. Distribusi Narasumber Berdasarkan Pekerjaan

Narasumber yang diwawancara di kategorikan berdasarkan pekerjaan yang dimilikinya. Pekerjaan narasumber terdiri dari tiga kelompok pekerjaan yaitu pegawai negeri sipil, wiraswasta, dan kepala lingkungan. Pada tabel dibawah ini akan dijelaskan frekuensi untuk masing – masing kategori sebagai berikut :

Tabel 4.3 Distribusi Narasumber Berdasarkan Pekerjaan

No	Jenis Pekerjaan	Frekuensi
1.	Pegawai Negeri Sipil	1
2.	Wiraswasta	2
3.	Kepala Lingkungan	2
	Jumlah	5

Sumber : Data Wawancara Tahun 2023

Berdasarkan tabel 4.3 di atas dapat dilihat bahwa mayoritas narasumber bekerja sebagai kepala lingkungan dengan frekuensi 2 orang dan wiraswasta dengan frekuensi 2 orang.

4.2. Deskripsi Hasil Wawancara Berdasarkan Kategorisasi

4.2.1 Mudah dan Cepat

Berdasarkan hasil wawancara yang dilakukan pada hari Senin 31 Juli 2023 Pukul 10:20 WIB dengan Bapak Kobul Dongoran Penata TK.I. Sebagai Lurah Lubuk Tukko, beliau menyatakan bahwa proses mekanisme pelayanan yang dilakukan di Kelurahan Lubuk Tukko sudah mudah dan cepat. Dikarenakan untuk memproses segala mekanisme pengurusan administrasi atau pendataan Masyarakat melalui kepala lingkungan akan di selesaikan oleh pihak kelurahan dan akan di proses dengan mudah dan cepat.

Selain pendataan kependudukan, untuk tercapainya tujuan fungsi kepala lingkungan adalah kepala lingkungan harus menghimbau warganya untuk menjaga kebersihan perkarangan rumah masing-masing dan harus selalu siaga melayani segala kebutuhan atau keperluan masyarakat.

Selanjutnya berdasarkan wawancara Bapak Hamzah Alfansuri Meuraxa selaku kepala lingkungan I yang dilakukan pada hari Kamis tanggal 3 Agustus 2023 pukul 14.05 WIB, beliau mengatakan bahwa sejauh ini pelayanan untuk pendataan kependudukan di Lubuk Tukko cukup baik dan lancar. Pendataan kependudukan ini rutin dilakukan agar data warga yang masuk dan keluar jelas diketahui dan dapat mempermudah dalam penyaluran bantuan-bantuan pemerintah dan lainnya.

Kemudian berdasarkan hasil wawancara yang dilakukan pada hari Senin tanggal 31 Juli 2023 pukul 11.35 WIB dengan Bapak Irsan Hutagalung selaku kepala lingkungan IV. Beliau menyatakan bahwa pelayanan kepala lingkungan tentu saja melayani Masyarakat dengan baik. Dan kepala lingkungan juga ikut berpartisipasi dalam melakukan pendataan kependudukan agar Masyarakat lebih menerima kemudahan atas informasinya.

Selanjutnya berdasarkan hasil wawancara dengan Ibu Nikmat Sukriani Pohan dan Ibu Roslian Gulo yang merupakan warga Lubuk Tukko yang di lakukan pada hari Selasa tanggal 1 Agustus 2023 pukul 15.00 WIB. Mereka mengatakan bahwa pelayanan yang dilakukan kepala lingkungan sudah berjalan dengan baik, yang dilakukan dengan cara kepala lingkungan terjun langsung kelapangan. Kemudian kepala lingkungan juga bekerja 24 jam untuk melayani segala kebutuhan ataupun keluhan masyarakat.

Kemudian berdasarkan hasil wawancara dengan Bapak Hendri Meuraxa dan Bapak Ardi yang merupakan warga Lubuk Tukko yang dilakukan pada hari Kamis tanggal 3 Agustus 2023 pukul 16.22 WIB. Mereka menyatakan bahwa pelayanan yang di berikan kepala lingkungan sudah cukup baik, kepala lingkungan juga memberikan informasi kepada Masyarakat dengan mudah dan cepat.

Dengan demikian dapat disimpulkan bahwa pelayanan kepala lingkungan dalam meningkatkan pelayanan prima sudah berjalan dengan mudah dan cepat. Kepala lingkungan di Kelurahan Lubuk Tukko dapat bekerja 24 jam guna melayani warga-warganya dan siaga dalam hal apapun.

4.2.2 Keterbukaan

Berdasarkan hasil wawancara dengan Bapak Kobul Dongoran Penata TK.I selaku Lurah Lubuk Tukko, pada hari Senin 31 Juli 2023 pukul 10.20 WIB. Beliau menjelaskan bahwa dalam bentuk ketebukaan kepala lingkungan dalam memberikan pelayanan adalah dengan cara melayani warga dengan ikhlas dan sepenuh hati. Bila perlu kepala lingkungan mendatangi masing-masing rumah warganya untuk mengetahui masalah atau keluhan apa yang sedang dialami warganya tersebut. Kemudian dalam memberikan pelayanan kepala lingkungan harus memberikan prosedur yang mudah dan tidak mempersulit warga. Jika terjadi masalah dilingkungannya kepala lingkungan harus terjun langsung ke lokasi untuk melihat permasalahannya dan diselesaikan dengan cara mediasi dan kekeluargaan.

Selanjutnya berdasarkan hasil wawancara pada hari Kamis tanggal 3 Agustus 2023 pukul 14.05 WIB dengan Bapak Hamzah Alfansuri Meuraxa selaku kepala lingkungan I Lubuk Tukko, mengatakan bahwa keterbukaan atas tanggung jawab

kepala lingkungan terhadap Masyarakat merupakan hal yang harus melekat didalam diri kepala lingkungan salah satu caranya dengan cara memberi himbauan dan terjun langsung kelapangan untuk memantau daerah sekitar dan warga-warganya. Jika terdapat masalah atau konflik dilingkungannya kepala lingkungan harus siaga dan cepat turun ke lokasi untuk menyelesaikan masalah tersebut dan melakukan musyawarah kepada yang bersangkutan.

Kemudian berdasarkan hasil wawancara dengan Bapak Irsan Hutagalung selaku kepala lingkungan IV Lubuk Tukko, yang dilakukan pada Hari Senin 31 Juli 2023 pukul 11.35 WIB beliau mengatakan bahwa kepala lingkungan selalu memantau dan melihat setiap saat bagaimana keadaan lingkungannya. Keterbukaan atas pelayanan yang dilakukan sudah tepat sasaran dan efektif. Untuk menghadapi keluhan atau persoalan masyarakat kepala lingkungan akan melakukan musyawarah dan mendengarkan segala keluhan yang dihadapi warganya. Prosedur yang ada dalam memberikan pelayanan pun tidak sulit, jika ada keperluan administrasi dan keperluan lainnya kepala lingkungan siap membantu tanpa perantara.

Selanjutnya berdasarkan hasil wawancara dengan Ibu Nikmat Sukriani Pohan dan Ibu Roslian Gulo yang merupakan warga Lubuk Tukko yang di lakukan pada hari Selasa tanggal 1 Agustus 2023 pukul 15.00 WIB. Mereka mengatakan bahwa keterbukaan kepala lingkungan telah memberikan pelayanan dengan cukup baik apabila warga sedang memerlukan keperluan administrasi.

Kemudian berdasarkan hasil wawancara dengan Bapak Hendri Meuraxa dan Bapak Ardi yang merupakan warga Lubuk Tukko yang dilakukan pada hari Kamis

tanggal 3 agustus 2023 pukul 16.22 WIB mengatakan bahwa keterbukaan kepala lingkungan kepada Masyarakat sudah berjalan dengan tepat dan efektif.

Dengan demikian dapat disimpulkan keterbukaan kepala lingkungan Lubuk Tukko dalam memberikan pelayanan sudah berjalan dengan baik dan efektif.

4.2.3 Kebutuhan

Berdasarkan hasil wawancara dengan lurah Lubuk Tukko yaitu Bapak Kobul Dongoran Penata TK.I pada hari Senin 31 Juli 2023 pukul 10.20 WIB beliau mengatakan bahwa tingkat pelayanan prima kepala lingkungan sudah cukup memadai dengan kebutuhan Masyarakat. Karena kepala lingkungan sangat berperan penting untuk memberikan program-program layanan dari pemerintah. Masa kerjanya kepling adalah selama 24 jam dan harus standby dalam memenuhi kebutuhan Masyarakat untuk membantu melaksanakan prosedur administrasi dengan cara tidak mempersulit.

Selanjutnya berdasarkan hasil wawancara dengan Bapak Hamzah Alfansuri Meuraxa selaku kepala lingkungan I Lubuk Tukko, yang dilakukan pada hari Kamis tanggal 3 Agustus 2023 pukul 14.05 WIB mengatakan bahwa tingkat pelayanan prima kepala lingkungan sudah cukup memenuhi kebutuhan Masyarakat. Karena jika ada program-program bantuan dari pemerintah, posyandu dan lainnya, penyaluran bantuan-bantuan ini akan dilakukan pendataan terlebih dahulu agar dapat menyeluruh dengan adil.

Kemudian berdasarkan hasil wawancara dengan Bapak Irsan Hutagalung selaku kepala lingkungan IV Lubuk Tukko, yang dilakukan pada Hari Senin 31 Juli 2023 pukul 11.35 WIB beliau mengatakan bahwa tingkat pelayanan prima kepala lingkungan sudah cukup baik untuk kebutuhan Masyarakat. Karena adanya program-

program layanan di Lubuk Tukko bermacam-macam, seperti posyandu anak-anak dan posyandu lansia juga senam bugar lansia. Terdapat juga program untuk keluarga yang kurang mampu yang mana ini juga program dari pemerintah.

Selanjutnya berdasarkan hasil wawancara dengan Ibu Nikmat Sukriani Pohan dan Ibu Roslian Gulo yang merupakan warga Lubuk Tukko yang di lakukan pada hari Selasa tanggal 1 Agustus 2023 pukul 15.00 WIB menyatakan bahwa program layanan di Kelurahan Lubuk Tukko sudah berjalan cukup baik sesuai kebutuhan Masyarakat terlebih lagi adanya posyandu yang rutin.

Kemudian berdasarkan hasil wawancara dengan Bapak Hendri Meuraxa dan Bapak Ardi yang merupakan warga Lubuk Tukko yang dilakukan pada hari Kamis tanggal 3 agustus 2023 pukul 16.22 WIB menjelaskan tidak berbeda dengan napa yang dikatakan narasumber lainnya, bahwa program pelayanan sudah cukup baik untuk memenuhi kebutuhan.

Dengan demikian dapat disimpulkan bahwa tingkat kebutuhan pelayanan prima di Kelurahan Lubuk Tukko sudah berjalan sangat baik dengan adanya program-program layanan yang dijalankan untuk memenuhi kebutuhan Masyarakat.

4.4.4 Akrab

Berdasarkan hasil wawancara dengan Lurah Lubuk Tukko yaitu Bapak Kobul Dongoran Penata TK.I pada hari Senin 31 Juli 2023 pukul 10.20 WIB beliau mengatakan bahwa tingkat partisipasi dari kedekatan kepala lingkungan dengan Masyarakat sudah cukup tinggi. Karena setiap kepala lingkungan harus lebih perhatian terhadap Masyarakat. Untuk menggerakkan partisipasi Masyarakat guna menjaga kebersihan dan kenyamanan lingkungan akan diadakan gotong royong

bersama staff kelurahan, warga setempat dan kepala lingkungan yang dilakukan secara bergilir di tiap-tiap lingkungan.

Selanjutnya berdasarkan hasil wawancara dengan Bapak Hamzah Alfansuri Meuraxa selaku kepala lingkungan I Lubuk Tukko, yang dilakukan pada hari Kamis tanggal 3 Agustus 2023 pukul 14.05 WIB menjelaskan bahwa kedekatan kepala lingkungan dengan masyarakat sudah bagus dan baik. Kemudian dengan adanya gotong royong yang dilakukan secara rutin akan dapat memperoleh kedekatan kepala lingkungan terhadap Masyarakat.

Selanjutnya berdasarkan hasil wawancara dengan Bapak Irsan Hutagalung selaku kepala lingkungan IV Lubuk Tukko, yang dilakukan pada Hari Senin 31 Juli 2023 pukul 11.35 WIB yang mana beliau mengatakan sama halnya dengan narasumber lainnya, kepala lingkungan selalu berkeliling dan memantau Masyarakat yang ada di lingkungan agar tentram dan damai. Untuk menggerakkan partisipasi masyarakat kepala lingkungan biasanya menghimbau atau mengarahkan warganya agar tidak membuang sampah sembarangan.

Kemudian berdasarkan hasil wawancara dengan Ibu Nikmat Sukriani Pohan dan Ibu Roslian Gulo yang merupakan warga Lubuk Tukko yang dilakukan pada hari Selasa tanggal 1 Agustus 2023 pukul 15.00 WIB mengatakan bahwa kepala lingkungan beserta staff Kelurahan mengadakan kegiatan gotong royong yang rutin di setiap lingkungan secara bergilir.

Kemudian berdasarkan hasil wawancara dengan Bapak Hendri Meuraxa dan Bapak Ardi yang merupakan warga Lubuk Tukko yang dilakukan pada hari Kamis

tanggal 3 agustus 2023 pukul 16.22 WIB menyatakan sama hal dengan narasumber lainnya, bahwa kedekatan kepala lingkungan terhadap Masyarakat sudah cukup baik.

Dengan demikian dapat disimpulkan bahwa kedekatan kepala lingkungan dengan Masyarakat di Kelurahan Lubuk Tukko sudah baik, dikarekankan kepala lingkungan yang aktif dan selalu memberi himbauan kepada masyarakatnya untuk tetap menjaga keamanan, ketertiban dan kebersihan lingkungan.

4.3 Pembahasan

4.3.1 Mudah dan Cepat

Pada prinsipnya pola serta sistem pelayanan itu harus didesain sederhana, mudah dipahami baik oleh masyarakat maupun pemberi layanan sendiri.

Untuk meningkatkan pelayanan prima ditingkat kelurahan sekaligus memberikan kepastian hukum serta kewenangannya dalam menjalankan tugas sebagai penyelenggara di tingkat kelurahan, khususnya kelurahan Lubuk Tukko. Dilanjutkan kerjasama antara pihak kelurahan, kepala lingkungan dengan pihak-pihak lainnya yang berkaitan dengan menggunakan cara mudah dan cepat ini untuk memperoleh hasil yang optimal.

Dalam penelitian ini, diketahui bahwa tujuan yang telah dicapai dari keefektivitasan pelayanan prima kepala lingkungan sudah maksimal. Kepala lingkungan di Lubuk Tukko telah menjalankan tugas sesuai Standar Operasi Prosedur (SOP).

Menurut Mardiasmo (2017: 134) Efektivitas adalah ukuran berhasil tidaknya pencapaian tujuan suatu organisasi mencapai tujuannya. Apabila suatu organisasi mencapai tujuan maka organisasi tersebut telah berjalan dengan efektif. Indikator

efektivitas menggambarkan jangkauan akibat dan dampak (*outcome*) dari keluaran (*Output*) program dalam mencapai tujuan program. Semakin besar kontribusi output yang dihasilkan terhadap pencapaian tujuan atau sasaran yang ditentukan, maka semakin efektif proses kerja suatu unit organisasi.

Berdasarkan pendapat diatas bahwa efektivitas pelayanan prima kepala lingkungan sudah berjalan dengan optimal. Hal ini dikarenakan kepala lingkungan telah menjalankan tugasnya dengan baik dalam melayani warga yang berada di wilayahnya.

4.3.2 Keterbukaan

Buatlah masyarakat merasa diperhatikan secara tulus/tanpa pamri dan terbuka, tidak seperti diakal-akali.

Dalam penelitian ini terlihat bahwa kepala lingkungan telah bertanggung jawab dalam memberikan pelayanan. akan tetapi masih ada beberapa prosedur yang terkadang menyulitkan warga dalam pengurusan administrasi, dikarenakan masih ada kepala lingkungan yang tidak paham betul dengan hal-hal yang berkaitan dengan pengurusan administrasi kependudukan yang mana hal ini membuat masyarakat harus bolak-balik ke kantor kelurahan. Harusnya kepala lingkungan mempunyai standar pelayanan dalam melayani masyarakat mengurus sesuatu yang berhubungan dengan kepala lingkungan, karena itu hal yang terpenting untuk memberikan pelayanan yang efektif, cepat, dan responsif.

Menurut Undang-undang Pelayanan Publik Nomor 25 tahun 2009, pelayanan Publik dapat diartikan sebagai “kegiatan atau rangkaian kegiatan dalam rangka memenuhi kebutuhan pelayanan sesuai dengan peraturan perundang- undangan bagi

setiap warga negara dan penduduk atas barang, jasa dan pelayanan administratif yang disediakan oleh penyelenggara pelayanan publik.

Berdasarkan pendapat diatas kesederhanaan dan keterbukaan dalam memberikan pelayanan prima oleh kepala lingkungan Lubuk Tukko dapat dikatakan sudah berjalan dengan optimal. Hal ini dikarenakan kepala lingkungan yang sudah mengetahui dengan benar bagaimana prosedur dalam pengurusan administrasi.

4.4.3 Kebutuhan

Perlu keterampilan menyimak dan merasakan apa yang sebenarnya diinginkan oleh masyarakat. Perlu keterampilan, kesabaran, dan pemahaman sehingga bisa memberikan respon kepada masyarakat.

Kelurahan Lubuk Tukko memiliki program yang diantaranya adalah di bidang kesehatan mereka menyediakan posyandu anak-anak dan posyandu lansia yang mana kegiatan ini diadakan sekali dalam sebulan yang dilaksanakan pada awal bulan. Selain itu terdapat juga program-program bantuan dari pemerintah seperti bantuan sosial, Bantuan Langsung Tunai (BLT), dan sebagainya.

Dengan demikian dapat dikatakan bahwa kebutuhan pelayanan prima di Lubuk Tukko telah terlaksana dengan baik, namun perlu di tingkatkan lagi penyelenggaraan program-program kebutuhan kedepannya agar dapat berjalan semakin baik dan optimal.

4.3.4. Akrab

Buat masyarakat dihargai dan merasa dihormati. Umumnya orang merasa senang bila dilayani secara energik dan antusias. Kita semua secara jujur akan merasa nyaman bila ada seseorang yang memunculkan sikap positif yang dimiliki.

Tindakan dapat dipengaruhi oleh faktor-faktor seperti perencanaan, pelaksanaan, dan evaluasi. Dalam perencanaan telah disusun beberapa program diantaranya seperti yang telah disebutkan di subbab sebelumnya. Namun dalam pelaksanaannya kepala lingkungan harus memantau langsung agar penyelenggaraannya dapat berjalan dengan baik. Untuk menjaga kebersihan lingkungan kepala lingkungan beserta staff kelurahan yang telah membuat program kegiatan rutin yaitu gotong royong. Dengan adanya kegiatan ini diharapkan masyarakat dapat ikut berpartisipasi dan bekerjasama agar terciptanya lingkungan yang bersih dan semakin membangun keakraban kepala lingkungan dengan masyarakat.

Dengan demikian dapat dikatakan bahwa keakraban kepala lingkungan dengan masyarakat dalam memberikan pelayanan prima sudah dilaksanakan dengan efektif.

BAB V

PENUTUP

5.1 Simpulan

Berdasarkan wawancara yang telah dilakukan, yang kemudian penulis melengkapinya dengan penyajian data dan pembahasan, maka penulis akan menyimpulkan pokok-pokok dari permasalahan dan sekaligus memberi saran yang bisa jadi berguna. Adapun kesimpulan dari penelitian ini adalah :

Tercapainya keefektivitasan kepala lingkungan dalam menjalankan pelayanan prima sudah berjalan dengan efektif. Hal ini dapat dilihat dari 4 indikatornya yaitu:

1. Mudah dan cepat dikarenakan kepala lingkungan telah menjalankan tugasnya dengan baik dalam melayani warga yang berada di wilayahnya.
2. Keterbukaan dalam memberikan pelayanan prima oleh kepala lingkungan Lubuk Tukko juga sudah berjalan dengan optimal karena kepala lingkungan yang sudah mengetahui dengan benar bagaimana prosedur dalam pengurusan administrasi.
3. Kebutuhan pelayanan prima di Lubuk Tukko juga telah terlaksana dengan baik, namun perlu di tingkatkan lagi penyelenggaraan program-program kebutuhan kedepannya agar dapat berjalan semakin baik dan optimal.
4. Akrab dikarenakan keakraban kepala lingkungan dengan masyarakat dalam memberikan pelayanan prima sudah dilaksanakan dengan efektif.

Maka dapat disimpulkan pelayanan prima yang dilakukan di kelurahan Lubuk Tukko telah terlaksana efektif, akan tetapi perlu adanya beberapa penguatan yang nantinya akan dijadikan saran pada penelitian ini.

5.2 Saran

Berdasarkan penelitian di atas maka ada beberapa saran ataupun rekomendasi yang disarankan peneliti diantaranya sebagai berikut :

1. Pemerintah kelurahan Lubuk Tukko perlu meningkatkan kualitas sumber daya manusia (SDM) melalui seperti :
 - Penguasaan komputer yang berbasis teknologi,
 - Kearsipan yang di data dengan sistem pelayanan terpadu satu pintu.
2. Mengeluarkan informasi administrasi berbasis elektronik *e-government*, seperti memberikan informasi kepada masyarakat melalui website atau baliho informasi yang di letakkan di tempat-tempat masyarakat dapat membaca dengan mudah.
3. Memperhatikan kepala lingkungan untuk meningkatkan kualitas kinerja kepala lingkungan dengan memperhatikan tugas pokok dan fungsinya sebagai kepala lingkungan.

DAFTAR PUSTAKA

- Barata, A. A. (2013). *Dasar- Dasar Pelayanan Prima*. Gramedia Pustaka.
- Beni, P. (2016). *Konsep dan Analisis Efektivitas Pengelolaan Keuangan Daerah di Era Otonomi*. Taushia.
- Daryanto & Setyobudi, I. (2014). *Konsumen Pelayanan Prima*. Gaya Media.
- Hasibuan, M. S. P. (2007). *Manajemen Sumber Daya Manusia Perusahaan*. Bandung: PT. Bumi Aksa.
- Iskandar. (2010). *Metodologi Penelitian Pendidikan dan Sosial (Kuantitatif dan Kualitatif)*. Erlangga.
- Judiari, J. (2017). *Dasar-dasar Pelayanan Prima*. Elex Media Komputindo.
- Kotler, P., & Amstrong, G. (2012). *Manajemen Pemasaran (Prinsip-prinsip manajemen pemasaran)* (Edisi 12). Erlangga.
- Mardiasmo. (2019). *Akuntansi Sektor Publik*. Andi.
- Moenir. (2015). *Manajemen Pelayanan Umum Di Indonesia*. Bumi Aksara.
- Moleong, L. J. (2014). *Metodologi Penelitian Kualitatif. Edisi Revisi*. Remaja Rosdakarya.
- Ratminto dan Atik Septi Winarsih. (2015). *Manajemen Pelayanan*. Pusataka Pelajar.
- Ravianto, J. (2014). *Produktivitas dan Pengukuran*. Binaman Aksara.
- Sinambela, L. P. (2014). *Reformasi Pelayanan Publik*. Jakarta: PT Bumi Aksara.
- Sugiyono, S. (2017a). *Metode Penelitian Kombinasi (Mixed Methodes)* (Sutopo (ed.); 9th ed.). Alfabeta.
- Sutopo. (2004). *Pelayanan Prima*, Jakarta: Lembaga Administrasi Negara.
- Sugiyono, S. (2017b). *Metode Penelitian Pendidikan Pendekatan Kuantitatif, Kualitatif dan R & D*. CV. Alfabeta.
- Thoha, M. (2013). *Kepemimpinan dalam Manajemen*. PT.Raja Grafindo Perkasa.
- Tjiptono, F. (2019). *Strategi Pemasaran Prinsip & Penerapan* (Edisi 1). Andi.

Zeithaml, A., & Berry, K. (2016). *Problem and Stratgies in Service Marketing*. The Free Press.

Zeithaml, A., V. Parasuraman, A., & L, L. B. (2010). Problems and Strategies in Services Marketing. *Jurnal of Marketing*, 49(6), 1–6.

Perundang-Undangan

Undang-Undang Republik Indonesia No. 25 Tahun 2009 Tentang Pelayanan Publik.

Keputusan Menteri Pendayagunaan Aparatur Negara Nomor: 58/KEP/M.PAN/9/2002

Tentang Pedoman Pelaksanaan Penilaian Dan Penghargaan Citra Pelayanan Prima

Sebagai Unit Pelayanan Percontohan Manteri Pendayagunaan Aparatur Negara.

Keputusan Menteri Penyadayagunaan Aparatur Negara Nomor:

63/KEP/M.PAN/7/2013 Tentang Pedoman Umum Penyelenggaraan

Pelayanan Publik.

LAMPIRAN

Dokumentasi Di Kelurahan Lubuk Tukko



Sumber : Foto Bersama Bapak Kobul Dongoran TK.I, selaku Lurah Lubuk Tukko



Sumber : Foto Bersama Bapak Hamzah Alfansuri Meuraxa, Selaku Kepala Lingkungan I



Sumber : Foto Bersama Bapak Irsan Hutagalung, Selaku Kepala Lingkungan IV



Sumber : Foto Bersama Bapak Ardi, Selaku Masyarakat Kelurahan Lubuk Tukko



Sumber : Foto Bersama Bapak Hendri Meuraxa, Selaku Masyarakat Kelurahan Lubuk Tukko



Sumber : Foto Bersama Ibu Nikmat Sukriani Pohan, Selaku Masyarakat Kelurahan Lubuk Tukko



Sumber : Foto Bersama Ibu Roslian Gulo, Selaku Masyarakat Kelurahan Lubuk Tukko

SK-1



UMSU

Unggul | Cerdas | Terpercaya
Bila merajab surat ini agar dibubuhkan nomor dan tanggalnya

MAJELIS PENDIDIKAN TINGGI PENELITIAN & PENGEMBANGAN PIMPINAN PUSAT MUHAMMADIYAH
UNIVERSITAS MUHAMMADIYAH SUMATERA UTARA
FAKULTAS ILMU SOSIAL DAN ILMU POLITIK

UMSU Terakreditasi A Berdasarkan Keputusan Badan Akreditasi Nasional Perguruan Tinggi No. 89/SK/BAN-PT/Akred/PT/III/2019
Pusat Administrasi: Jalan Mukhtar Bauri No. 3 Medan 20238 Telp. (061) 6622400 - 66224567 Fax. (061) 6625474 - 6631003
<https://fisip.umsu.ac.id> ✉ fisip@umsu.ac.id [umsumedan](#) [umsumedan](#) [umsumedan](#) [umsumedan](#)

Sk-1

PERMOHONAN PERSETUJUAN
JUDUL SKRIPSI

Kepada Yth.
Bapak/Ibu
Ketua Program Studi
FISIP UMSU
di
Medan.

Medan, 29 Maret 2023.

Assalamu'alaikum wr. wb.

Dengan hormat, Saya yang bertanda tangan di bawah ini Mahasiswa Fakultas Ilmu Sosial dan Ilmu Politik UMSU :

Nama lengkap : CHAIRIA EKA SAFITRI
N P M : 1903100026
Program Studi : Ilmu Administrasi Publik
Tabungan sks : 148,0 sks, IP Kumulatif 3,46

Mengajukan permohonan persetujuan judul skripsi :

No	Judul yang diusulkan	Persetujuan
1	Efektivitas Pelayanan Prima Kepala Lingkungan di Kelurahan Lubuk Tukko Kabupaten Tapanuli Tengah	see 2/3/2023
2	Pengaruh gaya kepemimpinan partisipatif, motivasi dan disiplin kerja terhadap kinerja Pegawai Non PNS di Pemkab TAPTENG	
3	Efektivitas Fungsi pengawasan Dalam pendistribusian RASFIN Di Kelurahan Lubuk Tukko	

Bersama permohonan ini saya lampirkan :

1. Tanda bukti lunas beban SPP tahap berjalan;
2. Daftar Kemajuan Akademik / Transkrip Nilai Sementara yang disahkan oleh Dekan.

Demikianlah permohonan Saya, atas pemeriksaan dan persetujuan Bapak/Ibu, Saya ucapkan terima kasih. Wassalam.

Rekomendasi Ketua Program Studi :

Diteruskan kepada Dekan untuk
Penetapan Judul dan Pembimbing.

Medan, tgl. 29 Maret 2023

Ketua,

(Ananda Mahardika, S.Sos. M.SP)
NIDN:

PE: JEHAN RIDHO
051

Pemohon

(Chairia Eka Safitri)

Dosen Pembimbing yang ditunjuk
Program Studi: Ilmu Administrasi Publik

(JEHAN RIDHO, S.Sos. M.Si)
NIDN: 0117019201



MAJELIS PENDIDIKAN TINGGI PENELITIAN & PENGEMBANGAN PIMPINAN PUSAT MUHAMMADIYAH
UNIVERSITAS MUHAMMADIYAH SUMATERA UTARA
FAKULTAS ILMU SOSIAL DAN ILMU POLITIK

UMSU Akreditasi Unggul Berdasarkan Keputusan Badan Akreditasi Nasional Perguruan Tinggi No 1913/SK/BAN-PT/Ak.KP/PT/XI/2022

Pusat Administrasi: Jalan Mukhtar Basri No. 3 Medan 20238 Telp. (061) 6622400 - 66224567 Fax. (061) 6625474 - 6631003

<https://fisip.umsu.ac.id> fisip@umsu.ac.id [umsumedan](#) [umsumedan](#) [umsumedan](#) [umsumedan](#)

Unggul | Cerdas | Terpercaya

Bila mengawakurasi, agar memastikan nomor dan tanggalnya

Sk-2

**SURAT PENETAPAN JUDUL SKRIPSI
 DAN PEMBIMBING**
Nomor : 550/SK/IL3.AU/UMSU-03/F/2023

Dekan Fakultas Ilmu Sosial dan Ilmu Politik Universitas Muhammadiyah Sumatera Utara berdasarkan Surat Keputusan Dekan Fakultas Ilmu Sosial dan Ilmu Politik Nomor : 1231/SK/IL3-AU/UMSU-03/F/2021 Tanggal 19 Rabiul Awal 1443H/26 Oktober 2021 M dan Rekomendasi Ketua Program Studi Ilmu Administrasi Publik tertanggal : **29 Maret 2023**, dengan ini menetapkan judul skripsi dan pembimbing penulisan untuk mahasiswa sebagai berikut:

Nama mahasiswa : **CHAIRIA EKA SAFITRI**
 N P M : 1903100026
 Program Studi : Ilmu Administrasi Publik
 Semester : VIII (Delapan) Tahun Akademik 2022/2023
 Judul Skripsi : **EFEKTIVITAS PELAYANAN PRIMA KEPALA LINGKUNGAN DI
 KELURAHAN LUBUK TUKKO KABUPATEN TAPANULI
 TENGAH**
 Pembimbing : **JEHAN RIDHO IZHARSYAH, S.Sos., M.Si.**

Dengan demikian telah diizinkan menulis skripsi, dengan ketentuan sebagai berikut :

1. Penulisan skripsi harus memenuhi prosedur dan tahapan sesuai dengan buku pedoman penulisan skripsi FISIP UMSU sebagaimana tertuang di dalam Surat Keputusan Dekan FISIP UMSU Nomor: 1231/SK/IL3-AU/UMSU-03/F/2021 Tanggal 19 Rabiul Awal 1443H/26 Oktober 2021 M.
2. Sesuai dengan nomor terdaftar di Program Studi Ilmu Administrasi Publik: 051.19.310 tahun 2023.
3. Penetapan judul skripsi dan pembimbing ini dan naskah skripsi dinyatakan batal apabila tidak selesai sebelum masa kadaluarsa atau bertentangan dengan peraturan yang berlaku.

Masa Kadaluarsa tanggal: 29 Maret 2024.

Ditetapkan di Medan,
 Pada Tanggal, **08 Ramadhan 1444 H**
 30 Maret 2023 M

Dekan,

DR. ARIEFIN SALEH, S.Sos., MSP.
 NIDN. 0050017402



Tembusan

1. Ketua Program Studi Ilmu Administrasi Publik FISIP UMSU di Medan;
2. Pembimbing ybs. di Medan;
3. Pertinggal.





MAJELIS PENDIDIKAN TINGGI PENELITIAN & PENGEMBANGAN PIMPINAN PUSAT MUHAMMADIYAH
UNIVERSITAS MUHAMMADIYAH SUMATERA UTARA
FAKULTAS ILMU SOSIAL DAN ILMU POLITIK

UMSU Akreditasi Unggul Berdasarkan Keputusan Badan Akreditasi Nasional Perguruan Tinggi No. 1913/SK/BAN-PT/Ak.KP/PT/XI/2022
 Pusat Administrasi: Jalan Mukhtar Basri No. 3 Medan 20238 Telp. (061) 6622400 - 66224567 Fax. (061) 6625474 - 6631003
<https://fisip.umsu.ac.id> ✉ fisip@umsu.ac.id 📱 umsumedan 📧 umsumedan 📺 umsumedan 📺 umsumedan

Sk-3

**PERMOHONAN
 SEMINAR PROPOSAL SKRIPSI**

Kepada Yth.
 Bapak Dekan FISIP UMSU
 di
 Medan.

Medan, 08 Juni 2023

Assalamu'alaikum wr. wb.

Dengan hormat, saya yang bertanda tangan di bawah ini mahasiswa Fakultas Ilmu Sosial dan Ilmu Politik UMSU :

Nama lengkap : Chairia Eka Safitri
 N P M : 1903100020
 Program Studi : Ilmu Administrasi Public

mengajukan permohonan mengikuti Seminar Proposal Skripsi yang ditetapkan dengan Surat Penetapan Judul Skripsi dan Pembimbing Nomor. 550.../SK/II.3.AU/UMSU-03/F/2023.. tanggal 30 Maret 2023.. dengan judul sebagai berikut :

Efektivitas Pelayanan Prima Kepala lingkungan di Kelurahan Lubuk Tuho Kabupaten Tapanuli Tengah

Bersama permohonan ini saya lampirkan :

1. Surat Penetapan Judul Skripsi (SK - 1);
2. Surat Penetapan Pembimbing (SK-2);
3. DKAM (Transkrip Nilai Sementara) yang telah disahkan;
4. Foto Copy Kartu Hasil Studi (KHS) Semester 1 s/d terakhir;
5. Tanda Bukti Lunas Beban SPP tahap berjalan;
6. Tanda Bukti Lunas Biaya Seminar Proposal Skripsi;
7. Proposal Skripsi yang telah disahkan oleh Pembimbing (rangkap - 3)
8. Semua berkas dimasukkan ke dalam MAP warna BIRU.

Demikianlah permohonan saya untuk pengurusan selanjutnya. Atas perhatian Bapak saya ucapkan terima kasih. *Wassalam.*

Menyerahkan :
 Pembimbing

(Dr. JENNY RIZKA IZHAHSAH, S.Sos, M.Si)
 NIDN: 0117019201

Pemohon,

(Chairia Eka Safitri)



UNIVERSITAS MUHAMMADIYAH SUMATERA UTARA
FAKULTAS ILMU SOSIAL DAN ILMU POLITIK



UMSU
Universitas Muhammadiyah Sumatera Utara

UNDANGAN/PANGILAN SEMINAR PROPOSAL SKRIPSI

Nomor : 1005/UND/II.3.AU/UMSU-03/F/2023

Program Studi : Ilmu Administrasi Publik
Hari, Tanggal : Jumat, 16 Juni 2023
Waktu : 09.00 WIB s/d Selesai
Tempat : Aula FTSP UMSU Lt. 2
Pemimpin Seminar : ANANDA MAHARDIKA, S.Sos., MSP.



SK-4

No.	NAMA MAHASISWA	NOMOR POKOK MAHASISWA	PENANGGAP	PEMIMBING	JUDUL PROPOSAL SKRIPSI
7		1903100026	Assec. Prof. Drs. H. SYAFRIZAL, M.Si., Ph.D.	Dr. JEHAN RIDHO IZHARSYAH, S.Soc., M.Si.	EFEKTIVITAS PELAYANAN PRIMA KEPALA LINGKUNGAN DI KELURAHAN LUBUK TUKKO KABUPATEN TAPANULI TENGAH
9					
10					



STARS

Mesra, 25 Dzu'aldin 1444 H
14 Juni
2023 M
Dipilih
Dr. ARIFIN SALEH, S.Sos., MSP.

Pedoman Wawancara

DRAFT WAWANCARA

EFEKTIVITAS PELAYANAN PRIMA KEPALA LINGKUNGAN DI KELURAHAN
LUBUK TUKKO KABUPATEN TAPANULI TENGAH

Ace. Prt wawancara
14 Juli 2023
Dr. Jehan Retha Rehangh M.Si
NIDP. 017019201

➤ Lurah:

1. Bagaimana proses mekanisme pelayanan yang dilakukan di Kelurahan Lubuk Tukko?
Apakah mudah dan cepat?
2. Siapa saja yang memberikan pelayanan prima di Kelurahan Lubuk Tukko?
3. Bagaimana bentuk keterbukaan pelayanan yang dilakukan kepala lingkungan di Kelurahan Lubuk Tukko?
4. Bagaimana tingkat kebutuhan pelayanan prima kepala lingkungan di Kelurahan Lubuk Tukko?
5. Apakah tingkat partisipasi dari kedekatan kepala lingkungan dengan masyarakat Kelurahan Lubuk Tukko tinggi?

➤ Kepala Lingkungan dan Masyarakat

A. Mudah dan Cepat

1. Menurut Bapak/Ibu Bagaimana dengan prosedur pelayanan yang ada di Kantor Kelurahan Lubuk Tukko?
2. Menurut Bapak/Ibu Apakah Kepala Lingkungan ikut berpartisipasi dalam memudahkan masyarakat untuk mengurus data-data kependudukan

3. Menurut Bapak/Ibu Bagaimana dengan kemudahan akses informasi pelayanan di Kantor Kelurahan Lubuk Tukko ini?

B. Keterbukaan

1. Menurut Bapak/Ibu Apakah pelayanan yang diberikan di Kantor Kelurahan Lubuk Tukko sudah tepat sasaran?
2. Menurut Bapak/Ibu Bagaimana proses pelayanan yang diberikan Kantor Kelurahan Lubuk Tukko kepada Masyarakat sudah efektif?
3. Menurut Bapak/Ibu Bagaimana peran Kepala Lingkungan yang baik kepada masyarakat?
4. Menurut Bapak/Ibu Apakah pelayanan yang diberikan Kepala Lingkungan sudah sesuai prosedur/keinginan masyarakat?

C. Kebutuhan

1. Menurut Bapak/Ibu dalam memberikan pelayanan yang memuaskan kepada masyarakat, Bagaimana cara para Kepala Lingkungan di Lubuk Tukko dalam memberikan Kualitas Pelayanan dengan baik dan efektif?
2. Masyarakat membutuhkan pelayanan publik, Menurut Ibu/Bapak jenis-jenis pelayanan publik apa saja yang bisa masyarakat terima di Lubuk Tukko?
3. Kepuasan masyarakat menjadi tujuan utama, kepuasan ini dapat terwujud jika pelayanan sesuai yang ditetapkan, Menurut Bapak/Ibu apakah standart pelayanan di Kelurahan Lubuk Tukko sudah terlaksanakan dengan baik?



D. Akrab

1. Menurut Bapak/Ibu Bagaimana sosialisasi yang diberikan oleh pihak Kantor Lurah dan Kepala Lingkungan terkait dengan prosuder dokumen dalam meningkatkan kualitas pelayanan publik?
2. Menurut Bapak/Ibu Bagaimana minat dan antusias masyarakat terkait dengan pelayanan yang diberikan di Kantor Kelurahan Lubuk Tukko?
3. Menurut Bapak/Ibu Bagaimana respon atau pun tanggapan Kepala Lingkungan terhadap pelayanan yang di berikan kepada masyarakat apakah pelayanan yang diberikan sudah cukup baik di kalangan masyarakat Lubuk Tukko?

Surat Izin Penelitian



MAJELIS PENDIDIKAN TINGGI PENELITIAN & PENGEMBANGAN PIMPINAN PUSAT MUHAMMADIYAH
UNIVERSITAS MUHAMMADIYAH SUMATERA UTARA
FAKULTAS ILMU SOSIAL DAN ILMU POLITIK

UMSU Akreditasi Unggul Berdasarkan Keputusan Badan Akreditasi Nasional Perguruan Tinggi No. 1913/SK/BAN-PT/Ak.KP/PT/XI/2022

Pusat Administrasi: Jalan Mukhtar Basri No. 3 Medan 20238 Telp. (061) 6622400 - 66224567 Fax. (061) 6625474 - 6631003

<https://fisip.umsu.ac.id> fisip@umsu.ac.id [umsumedan](#) [umsumedan](#) [umsumedan](#) [umsumedan](#)

Buatlah surat ini dengan mencantumkan nomor dan tanggalnya

Nomor : 1277/KET/II.3.AU/UMSU-03/F/2023

Lampiran : -,-

Hal : *Mohon Diberikan izin
Penelitian Mahasiswa*

Medan, 01 Muharram 1445 H

18 Juli 2023 M

Kepada Yth : Lurah Kelurahan Lubuk Tukko
Kecamatan Pandan, Kabupaten Tapanuli Tengah

di-

Tempat.

Bismillahirrahmanirrahim
Assalamu'alaikum Wr.Wb

Teriring salam semoga Bapak/Ibu dalam keadaan sehat wal'afiat serta sukses dalam menjalankan segala aktivitas yang telah direncanakan.

Untuk memperoleh data dalam penulisan skripsi, kami mohon kiranya Bapak/Ibu berkenan memberikan izin penelitian kepada mahasiswa kami:

Nama mahasiswa : CHAIRIA EKA SAFITRI
N P M : 1903100026
Program Studi : Ilmu Administrasi Publik
Semester : VIII (Delapan) Tahun Akademik 2022/2023
Judul Skripsi : EFEKTIVITAS PELAYANAN PRIMA KEPALA LINGKUNGAN DI
KELURAHAN LUBUK TUKKO KABUPATEN TAPANULI
TENGAH

Demikian kami sampaikan, atas perhatian dan kesediannya memberikan izin penelitian diucapkan terima kasih. Nashrun minallah, wassalamu 'alaikum wr. wb.



Cc : File.



Dekan

DR. ARIFIN SALEH, S.Sos., MSP.
NIDN. 0030017402



Surat Keterangan Selesai Penelitian



PEMERINTAH KABUPATEN TAPANULI TENGAH
KECAMATAN PANDAN
KELURAHAN LUBUK TUKKO
Jln. Perdagangan Lubuk Tukko No. Kode Pos. 22615

SURAT KETERANGAN

Nomor : 284 /1004/SK/VIII/2023

Yang bertanda tangan di bawah ini, Lurah Pandan Wangi Kecamatan Pandan Kabupaten Tapanuli Tengah, dengan ini menerangkan bahwa :

Nama : CHAIRIA EKA SAFITRI
NIM : 1903100026
Waktu Penelitian : 27 Juli 2023 s/d 2 Agustus 2023
Judul Penelitian : "Efektivitas Pelayanan Prima Kepala Lingkungan Di Kelurahan Lubuk Tukko Kabupaten Tapanuli Tengah"

Dinyatakan telah selesai melaksanakan Penelitian di Kelurahan Lubuk Tukko sesuai dengan Judul Penelitian di atas.

Demikian Surat Keterangan ini diperbuat dengan sebenarnya untuk dapat dipergunakan seperlunya.

Lubuk Tukko, 2 Agustus 2023

LURAH LUBUK TUKKO
KECAMATAN PANDAN

KOBUL DONGORAN
PENATA TK.I
NIP. 19690810 199003 1 008

Surat Keterangan Bebas Pustaka



MAJELIS PENDIDIKAN TINGGI PENELITIAN & PENGEMBANGAN PIMPINAN PUSAT MUHAMMADIYAH
UNIVERSITAS MUHAMMADIYAH SUMATERA UTARA
PERPUSTAKAAN

Terakreditasi A Berdasarkan Keputusan Perpustakaan Nasional Republik Indonesia No. 06059/1-AP/P/18.2018
Pusat Administrasi : Jalan Kapten Mukhtar Basri No. 3 Medan 20238 Telp. (061) 66224567
NPP. 127100234600003 <http://perpustakaan.umsumed.ac.id> perpustakaan.umsumed.ac.id perpustakaan.umsumed.ac.id

SURAT KETERANGAN

Nomor : 1694 / KET/II.3-AU /UMSU-P/M/2023



Berdasarkan hasil pemeriksaan data pada Sistem Perpustakaan, maka Kepala Perpustakaan Universitas Muhammadiyah Sumatera Utara dengan ini menerangkan :

Nama : Chairia Eka Safitri
NIM : 1903100026
Univ./Fakultas : Ilmu Sosial dan Ilmu Politik
Jurusan/P.Studi : Ilmu Administrasi Publik

Telah menyelesaikan segala urusan yang berhubungan dengan Perpustakaan Universitas Muhammadiyah Sumatera Utara Medan.

Demikian surat keterangan ini diperbuat untuk dapat dipergunakan sebagaimana mestinya

Medan, 20 Muharram 1445 H
07 Agustus 2023 M

Kepala Perpustakaan

Muhammad Arifin, S.Pd, M.Pd



Jurnal **KESKAP**

Jurnal Kesejahteraan Sosial, Komunikasi dan Administrasi Publik

SURAT KETERANGAN

No. 461/KET/KESKAP/VIII/2023

Dengan ini Redaktur Jurnal KESKAP, Jurnal Kesejahteraan Sosial, Komunikasi dan Administrasi Publik menerangkan dengan sesungguhnya bahwa:

Nama : Chairia Eka Safitri
Institusi : Universitas Muhammadiyah Sumatera Utara

Telah menyerahkan naskah artikel untuk diproses sebagaimana ketentuan yang telah ditetapkan oleh pengelola Jurnal KESKAP, Jurnal Kesejahteraan Sosial, Komunikasi dan Administrasi Publik:

Judul : Efektivitas Pelayanan Prima Kepala Lingkungan di
Kelurahan Lubuk Tukko Kabupaten Tapanuli Tengah
Jumlah Halaman : 5 Halaman
Penulis : Chairia Eka Safitri, Jehan Ridho Izharsyah

Demikian surat keterangan ini diberikan untuk dapat dipergunakan sebagaimana mestinya.

Medan, 23 Agustus 2023

Redaktur Jurnal KESKAP



Dr. Sigit Hardiyanto, S.Sos, M.I.Kom

CURRICULUM VITAE

I. DATA DIRI

Nama : Chairia Eka Safitri
Tempat, Tanggal Lahir : Sibolga, 22 Mei 2002
Alamat : Jl. Batu Mandi, Kel. Lubuk Tukko Baru, Kec. Pandan
Jenis Kelamin : Perempuan
Agama : Islam
Status : Belum Menikah
No. HP : 082125301299
Email : chairiaekasafitri2020@gmail.com

II. PENDIDIKAN

Pendidikan Formal :

Madrasah Ibtidaiyah Negeri (MIN) Lubuk Tukko (2007 – 2013)
Madrasah Tsanawiyah Negeri (MTsN) Sibolga (2013 – 2016)
SMA Negeri 3 Sibolga (2016 – 2019)
Universitas Muhammadiyah Sumatera Utara (2019 – 2023)

Pendidikan Informal :

Private English Course (2013 – 2015)

III. KETERAMPILAN

Komputer : Ms. Word.

Demikian daftar riwayat hidup ini saya buat dengan sebenar-benarnya.

Hormat Saya,

Chairia Eka Safitri



UMSU
Unggul | Cerdas | Terpercaya

UNIVERSITAS MUHAMMADIYAH SUMATERA UTARA
FAKULTAS ILMU SOSIAL DAN ILMU POLITIK

UNDANGAN/PANGGILAN UJIAN SKRIPSI

Nomor : 1600/UND/II.3.AU/UMSU-03/F/2023

Program Studi : Ilmu Administrasi Publik

Hari, Tanggal : Kamis, 31 Agustus 2023

Waktu : 08.00 WIB s.d. Selesai

Tempat : Aula FISIP UMSU Lt. 2



No.	Nama Mahasiswa	Nomor Pokok Mahasiswa	TIM PENJUALI			Judul Skripsi
			PENJUALI I	PENJUALI II	PENJUALI III	
11	CHAIRIA EKA SAFITRI	1903100026	Assoc. Prof. Drs. H. SYAFRIZAL, M.Si., Ph.D.	DEDI AMRIZAL, S.Sos., M.Si	Dr. JEHAN RIDHO IZHARSYAH, S.Sos., M.Si.	EFEKTIVITAS PELAYANAN PRIMA KEPALA LINGKUNGAN DI KELURAHAN LUBUK TUKKO KABUPATEN TAPANULI TENGAH
12	DIYAA DIBAJU NAZIRA	1903100018	Assoc. Prof. Drs. H. SYAFRIZAL, M.Si., Ph.D.	Dr. SITI HALIM, S.Sos., M.SP	NALLI KHARIYAH, S.I.P., M.Pd	STRATEGI ORGANIZING PIMPINAN LASKAR MERAH PUTIH DALAM PEMBIAYAAN KARAKTER ANGGOTA DI KECAMATAN PERCUT SEI TUAN
13	LUSIANA SINTA	1903100061	NALLI KHARIYAH, S.I.P., M.Pd	ANANDA MAHARDIKA, S.Sos., M.SP	Assoc. Prof. Drs. H. SYAFRIZAL, M.Si., Ph.D.	STRATEGI PERENCANAAN TOP DOWN KEPALA DESA DALAM PEMBANGUNAN INFRASTRUKTUR DI DESA TELUK PULAI KECAMATAN PASIR LAMAU KAPAS
14	SALMA INDAHSAARI SIREGAR	1903100040	ANANDA MAHARDIKA, S.Sos., M.SP	Dr. JEHAN RIDHO IZHARSYAH, S.Sos., M.Si.	Dr. ARIFIN SALFU, S.Sos., MSP.	FUNGSI ADMINISTRASI KEPERAWATAN DALAM OPTIMALISASI PENGELOLAAN KEARSIPAN DI KANTOR KEPALA DESA HUTANOPAN PADANG LAWAS UTARA
15	SRI REZEKINA	1903100042	Assoc. Prof. Drs. H. SYAFRIZAL, M.Si., Ph.D.	Dr. JEHAN RIDHO IZHARSYAH, S.Sos., M.Si.	DEDI AMRIZAL, S.Sos., M.Si	STRATEGI DIRECTING KEPALA DESA DALAM PENDAFTARAN PENERIMA PROGRAM KELUARGA HARAPAN (PKH) DI DESA SEI ROTAN

Notulis Sidang :

Medan, 11 Salar 1445 H
28 Agustus 2023 M

Ditandatangani oleh :
Prof. Dr. **MUHAMMAD ARIFIN, SH, M.Hum**
Makul Rektor I

Kepala Panitia Ujian
Dr. **ARIFWISALEH, S.Sos., MSP.**

Sekretaris
Dr. **ABRAR ADHANI, S.Sos., M.IKom**

