

**OPTIMALISASI MANAJEMEN STRATEGIS DALAM  
PELAYANAN ADMINISTRASI KEPENDUDUKAN DI  
KANTOR LURAH PASAR MERAH TIMUR**

**SKRIPSI**

**OLEH**

**QURREITA AYUNI**

**1903100031**

**PROGRAM STUDI ILMU ADMINISTRASI PUBLIK**

**KONSENTRASI ADMINISTRASI PEMBANGUNAN**



**UMSU**

Unggul | Cerdas | Terpercaya

**FAKULTAS ILMU SOSIAL DAN ILMU POLITIK**

**UNIVERSITAS MUHAMMADIYAH SUMATERA UTARA**

**2023**

## BERITA ACARA BIMBINGAN SKRIPSI

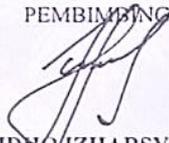
بِسْمِ اللَّهِ الرَّحْمَنِ الرَّحِيمِ

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 : QURREITA AYUNI  
NPM : 1903100031  
Program Studi : Ilmu Administrasi Publik  
Judul Skripsi : Optimalisasi Manajemen Strategis Dalam Pelayanan Administrasi Kependudukan Di Kantor Lurah Pasar Merah Timur

Medan, 29 Mei 2023

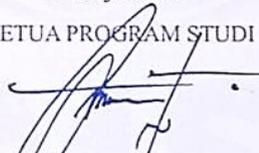
PEMBIMBING



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

Disetujui Oleh :

KETUA PROGRAM STUDI



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

DEKAN



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

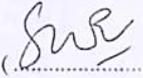
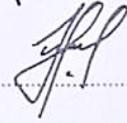
## PENGESAHAN

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 : QURREITA AYUNI  
NPM : 1903100031  
Program Studi : Ilmu Administrasi Publik  
Pada hari, tanggal : Jum'at, 26 Mei 2023  
Waktu : 08.00 WIB s.d. Selesai

### TIM PENGUJI

PENGUJI I : Dr. SITI HAJAR, S.Sos., M.SP (.....)  
PENGUJI II : RAFIEQAH NALAR RIZKY, S.Sos., M.A (.....)  
PENGUJI III : Dr. JEHAN RIDHO IZHARSYAH, S.Sos., M.Si (.....)

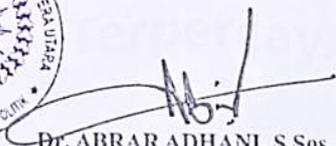
### PANITIA UJIAN

Ketua

Sekretaris

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



  
Dr. ABRAR ADHANI, S.Sos., M.I.Kom

## PERNYATAAN

بِسْمِ اللَّهِ الرَّحْمَنِ الرَّحِيمِ

Dengan ini saya, QURREITA AYUNI, NPM 1903100031, 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, atau 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 pernah diajukan untuk memperoleh kesarjanaaan di suatu perguruan tinggi, dan sepanjang pegetahuan 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 beserta nilai-nilai ujian saya dibatalkan.
2. Pencabutan kembali gelar kesarjanaaan yang telah saya peroleh, serta pembatalan dan penarikan ijazah dan transkrip nilai yang saya terima.

Medan, Mei 2023

Yang menyatakan



QURREITA AYUNI

1903100031

**ABSTRAK**  
**OPTIMALISASI MANAJEMEN STRATEGIS DALAM**  
**PELAYANAN ADMINISTRASI KEPENDUDUKAN DI**  
**KANTOR LURAH PASAR MERAH TIMUR**

**Qurreita Ayuni**

**1903100031**

Manajemen strategis adalah rangkaian proses manajerial untuk membentuk visi, misi, strategi, penyusunan tujuan, penciptaan strategi mewujudkan dan melaksanakan strategi dan kemudian sepanjang waktu melakukan penyesuaian dan koreksi terhadap visi, tujuan strategi dan pelaksanaan tersebut. Tujuan penelitian ini untuk mengetahui bagaimana Optimalisasi Manajemen Strategis Dalam Pelayanan Administrasi Kependudukan Di Kantor Lurah Pasar Merah Timur. Penelitian ini menggunakan metode penelitian kualitatif dengan jenis penelitian pendekatan kualitatif, dimana menggambarkan keadaan subjek dan objek, baik seseorang, lembaga, masyarakat yang didasarkan atas hasil observasi yang dilakukan serta memberikan argumentasi terhadap apa yang ditemukan dilapangan dan dihubungkan dengan konsep teori yang relevan. Hal ini dimaksudkan mendapatkan fakta-fakta empirik di lapang penelitian (field research) tentang Optimalisasi Manajemen Strategi Dalam Pelayanan Administrasi Kependudukan Di Kantor Lurah Pasar Merah Timur Medan. Berdasarkan hasil analisa data dan pembahasan yang telah dijelaskan pada bab sebelumnya, maka dapat ditarik kesimpulan dari hasil penelitian Optimalisasi Manajemen Strategis Dalam Pelayanan Administrasi Kependudukan Di Kantor Lurah Pasar Merah telah terlaksana secara optimal, hal ini dibuktikan adanya proses implementasi strategi dalam pelayanan administrasi kependudukan di kantor lurah pasar merah timur. Akan tetapi secara faktual masih terdapat beberapa faktor yang menghambat pelaksanaan adminitrasi tersebut diantara efisiensi waktu, efektifitas kinerja dan produktifitas kerja pegawai. Kemudian faktor eksternal juga dipengaruhi kuantitas baik jumlah, sarana dan prasarana penunjang kinerja kantor serta pemanfaatan kualitas serta optimalnya Sumber Daya Manusia yang ada. Maka rekomendasi yang diberikan dalam penelitian ini yakni : memberikan edukasi kerja dalam peningkatan mutu kinerja pegawai melalui pelatihan, workshop pelayanan serta peningkatan alat kerja kantor. Hal ini guna menunjang kinerja pegawai yang lebih optimal.

***Kata Kunci : Optimalisasi, manajemen startegis, pelayanan administrasi kependudukan***

## KATA PENGANTAR



### *Assalamu'alaikum Warahmatullahi Wabarakatuh*

Puji syukur kehadiran Allah SWT Yang Maha kuasa karena telah memberikan kesempatan kepada penulis untuk menyelesaikan skripsi ini. Atas rahmat dan hidayah-Nya lah penulis dapat menyelesaikan skripsi yang berjudul “Optimalisasi Manajemen Strategis Dalam Pelayanan Administrasi Kependudukan Di Kantor Lurah Pasar Merah Timur” tepat waktu. Dan juga tak lupa pula kepada junjungan besar Nabi Muhammad SAW yang telah membawa kita semua kepada zaman peradaban yang terang benderang dan di penuhi oleh ilmu pengetahuan ini.

Skripsi “Optimalisasi Manajemen Strategis Dalam Pelayanan Administrasi Kependudukan Di Kantor Lurah Pasar Merah Timur” disusun guna memenuhi tugas skripsi sebagai salah satu syarat untuk menempuh dan meraih gelar Sarjana Srata-1 (S1) di Fakultas Ilmu Sosial Dan Ilmu Politik Universitas Muhammadiyah Sumatera Utara (UMSU). Selain itu, penulis sebagai mahasiswa juga berharap agar skripsi ini dapat menambah wawasan bagi kita semua termasuk penulis dan pembaca tentang Optimalisasi Manajemen Strategis Dalam Pelayanan Administrasi Kependudukan Di Kantor Lurah Pasar Merah Timur.

Dalam kesempatan ini penulis mengucapkan terima kasih sebesar-besarnya kepada semua pihak yang telah membantu penulis yang bertujuan membuat dan menyelesaikan skripsi ini, diantaranya adalah :

1. Bapak Prof. Dr. Agussani, M., AP selaku Rektor Universitas Muhammadiyah Sumatera Utara.
2. Bapak Dr. Arifin Shaleh 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 sekaligus Sekretaris Panitia Ujian Skripsi.
4. Ibu Dra. Hj. Yusrina Tanjung, M.Ap selaku Wakil Dekan III Fakultas Ilmu Sosial dan Ilmu Politik Universitas Muhammadiyah Sumatera Utara.
5. Bapak Ananda Mahardika M.Sos., M.SP selaku Ketua Program Studi Ilmu Administrasi Publik Universitas Muhammadiyah Sumatera Utara.
6. Bapak Dr. Jehan Ridho Izharyah, S.Sos., M.Si selaku Sekretaris Program Studi Ilmu Administrasi Publik Universitas Muhammadiyah Sumatera Utara sekaligus Dosen Pembimbing Skripsi Penulis.
7. Kepada Seluruh Bapak/Ibu Dosen Universitas Muhammadiyah Sumatera Utara yang telah memberikan ilmu pengetahuan yang sangat bermanfaat bagi penulis.
8. Kepada Seluruh Pegawai dan Staff Biro Fakultas Ilmu Sosial dan Ilmu Politik Universitas Muhammadiyah Sumatera Utara yang telah memberikan

informasi tentang kepengurusan administrasi skripsi penulis.

9. Kepada Ibunda Wena Suwita dan Ayahanda Alm. Dedy Mulyadi yang senantiasa mencurahkan ridho, cinta, kasih sayang serta dukungan yang sangat besar kepada penulis.
10. Kepada Abangda April Liandi dan Danu Tirta yang senantiasa mencurahkan semangat dan dukungannya kepada penulis.
11. Kepada Kakak Almh. Camelia Fitrina yang semasa hidupnya senantiasa mencurahkan doa kesuksesan dalam hal apapun termasuk proses pembuatan skripsi ini kepada penulis.
12. Ibu Saftina Rumondang, SH selaku Lurah di Kantor Lurah Pasar Merah Timur.
13. Ibu Tina Silvia R. Sihombing, SE selaku Sekretaris di Kantor Lurah Pasar Merah Timur.
14. Bapak Harsoyo Herlambang, SE selaku Kepala Seksi (KaSi) Pembangunan di Kantor Lurah Pasar Merah Timur.
15. Kepada para narsumber yang telah bersedia meluangkan waktunya untuk memberikan informasi jawaban dengan sebenar benarnya atas pertanyaan-pertanyaan penelitian penulis.
16. Kepada seluruh keluarga besar saya yang senantiasa memberikan dukungan kepada penulis

Akhir kata, sekali lagi penulis mengucapkan terima kasih pada semua pihak yang telah membantu proses penyusunan skripsi ini. Penulis menyadari skripsi ini masih jauh dari kata sempurna. Oleh karena itu, kritik dan saran yang

membangun akan penulis terima demi kesempurnaan skripsi ini.

***Wassalamu'alaikum Warahmatullahi Wabarakatuh.***

Medan, 22 Mei 2023

Penulis

A handwritten signature in black ink, appearing to read 'Qurreita Ayuni', written over a horizontal line.

Qurreita Ayuni

1903100031

## DAFTAR ISI

<b>ABSTRAK .....</b>	<b>ii</b>
<b>KATA PENGANTAR.....</b>	<b>ii</b>
<b>.....</b>	<b>ii</b>
<b>DAFTAR ISI.....</b>	<b>vi</b>
<b>DAFTAR TABEL .....</b>	<b>viii</b>
<b>DAFTAR LAMPIRAN .....</b>	<b>ix</b>
<b>BAB I PENDAHULUAN.....</b>	<b>1</b>
<b>1.1 LATAR BELAKANG .....</b>	<b>1</b>
<b>1.2 Rumusan Masalah.....</b>	<b>7</b>
<b>1.3 Tujuan Penelitian .....</b>	<b>7</b>
<b>1.4 Manfaat Penelitian .....</b>	<b>8</b>
<b>1.5 Sistematika Penulisan .....</b>	<b>9</b>
<b>BAB II URAIAN TEORITIS.....</b>	<b>13</b>
<b>2.1 Optimalisasi .....</b>	<b>13</b>
<b>2.2 Pemahaman Manajemen .....</b>	<b>14</b>
<b>2.3 Unsur-unsur manajemen.....</b>	<b>16</b>
<b>2.4 Strategi .....</b>	<b>17</b>
<b>2.5 Pengertian Manajemen Strategis.....</b>	<b>17</b>
<b>2.6 Aspek-Aspek Manajemen Strategi .....</b>	<b>19</b>
<b>2.7 Fungsi-Fungsi Manajemen Strategik .....</b>	<b>21</b>
<b>2.8 Manfaat Penerapan Manajemen Strategi.....</b>	<b>28</b>
<b>2.9 Perumusan Strategi.....</b>	<b>28</b>
<b>2.10 Manajemen Stratejik Organisasi Publik.....</b>	<b>29</b>
<b>2.11 Manajemen Stratejik Organisasi Publik Pemerintahan .....</b>	<b>30</b>
<b>2.12 Optimalisasi Manajemen Pelayanan Publik.....</b>	<b>35</b>
<b>2.13 Hubungan Manajemen Strategi Dengan Pelayanan.....</b>	<b>37</b>
<b>2.14 Konsep Kelurahan.....</b>	<b>38</b>
<b>2.15 Anggapan Dasar .....</b>	<b>39</b>
<b>BAB III METODE PENELITIAN .....</b>	<b>41</b>
<b>3.1 Jenis Penelitian .....</b>	<b>41</b>

3.2	<b>Kerangka Konsep</b> .....	42
3.3	<b>Defenisi Konsep</b> .....	44
3.4	<b>Kategorisasi</b> .....	47
3.5	<b>Informan</b> .....	48
3.6	<b>Teknik Pengumpulan Data</b> .....	49
3.7	<b>Teknik Analisis Data</b> .....	52
3.8	<b>Waktu Dan Lokasi Penelitian</b> .....	54
3.9.4	<b>Struktur Organisasi</b> .....	58
<b>BAB IV HASIL PENELITIAN DAN PEMBAHASAN</b> .....		60
4.1	<b>Hasil Penelitian</b> .....	60
4.1.1	<b>Deskripsi Narasumber</b> .....	60
a.	<b>Distribusi Narasumber Berdasarkan Jenis Kelamin</b> .....	60
b.	<b>Distribusi Narasumber Berdasarkan Umur</b> .....	61
c.	<b>Distribusi Narasumber Berdasarkan Jabatan Dan Status</b> .....	62
4.2	<b>Pembahasan</b> .....	63
4.2.1	<b>Deskripsi Hasil Wawancara Berdasarkan Kategorisasi</b> .....	63
4.2.2	<b>Analisis Hasil Wawancara</b> .....	84
<b>BAB V PENUTUP</b> .....		98
5.1	<b>Kesimpulan</b> .....	98
5.2	<b>Saran</b> .....	98
<b>DAFTAR PUSTAKA</b> .....		100
<b>DOKUMENTASI</b>		
<b>LAMPIRAN</b>		

## **DAFTAR TABEL**

<b>Tabel 4.1.1 Distribusi Narasumber Berdasarkan Jenis Kelamin.....</b>	<b>62</b>
<b>Tabel 4.1.2 Distribusi Narasumber Berdasarkan Umur .....</b>	<b>62</b>
<b>Tabel 4.1.3 Distribusi Narasumber Berdasarkan Jabatan dan Status .....</b>	<b>63</b>

## **DAFTAR LAMPIRAN**

<b>Lampiran I</b>	<b>: Daftar Dokumentasi</b>
<b>Lampiran II</b>	<b>: SK-1 Permohonan Persetujuan Judul Skripsi</b>
<b>Lampiran III</b>	<b>: SK-2 Surat Penetapan Judul Skripsi Dan Pembimbing</b>
<b>Lampiran IV</b>	<b>: SK-3 Permohonan Seminar Proposal Skripsi</b>
<b>Lampiran V</b>	<b>: SK-4 Undangan Panggilan Seminar Proposal Skripsi</b>
<b>Lampiran VI</b>	<b>: Pedoman Wawancara</b>
<b>Lampiran VII</b>	<b>: Surat Keterangan Izin Riset</b>
<b>Lampiran VIII</b>	<b>: Surat Keterangan Balasan atau Selesai Riset</b>
<b>Lampiran IX</b>	<b>: SK-5 Berita Acara Bimbingan Skripsi</b>
<b>Lampiran X</b>	<b>: Surat Keterangan Bebas Pustaka</b>
<b>Lampiran XI</b>	<b>: SK-10 Undangan/Panggilan Ujian Skripsi</b>
<b>Lampiran XII</b>	<b>: Letter of Acceptance (LoA) <i>KESKAP</i></b>
<b>Lampira XIII</b>	<b>: DAFTAR RIWAYAT HIDUP (<i>Curriculum Vitae</i>)</b>

# **BAB I**

## **PENDAHULUAN**

### **1.1 LATAR BELAKANG**

Manajemen strategis adalah rangkaian proses manajerial untuk membentuk visi, misi, strateji, penyusunan tujuan, penciptaan strateji mewujudkan dan melaksanakan strateji dan kemudian sepanjang waktu melakukan penyesuaian dan koreksi terhadap visi, tujuan strateji dan pelaksanaan tersebut. Agar manajemen stratejik dapat diterapkan dengan baik, seluruh komponen organisasi harus dilibatkan baik dari pimpinan puncak maupun para bawahan. Tanggung jawab pelaksanaan manajemen stratejik berada di tangan pimpinan puncak untuk menerapkan proses manajemen dengan sebaik-baiknya. Keberadaan manajemen dalam dunia praktis tidak dapat dipisahkan dari pembangunan dan kebijakan. Manajemen pemerintahan di daerah, sebagaimana tuntutan perubahan perundang-undangan seyogyanya ditransformasikan sejalan dengan tuntutan globalisasi. Dengan demikian manajemen pemerintahan daerah adalah mempercepat proses pengambilan keputusan yang menyebabkan optimalisasi, efisiensi, meningkatkan efek responsifitas terhadap kebutuhan masyarakat, dapat mempercepat perbaikan kualitas pelayanan publik, mendorong timbulnya berbagai macam inovasi, serta meningkatkan kecermatan dan motivasi dari pimpinan dan karyawan.

Menurut Arnoldo C Hax dan Nicholas S Majluk dalam bukunya “*Strategic Management*” mendefinisikan manajemen strategis sebagai cara menuntun organisasi/perusahaan pada sasaran utama pengembangan nilai korporasi, kapabilitas manajerial, tanggung jawab organisasi, dan sistem administrasi yang menghubungkan pengambilan keputusan strategis dan operasional pada seluruh tingkat hierarki, dan melewati seluruh lini bisnis dan fungsi otoritas perusahaan. Hal sama juga dijelaskan oleh HI Ansof (dalam Hutabarat dan Huseini, 2006) dalam bukunya yang berjudul “*Implementing Strategic Management*” bahwasannya manajemen strategis sebagai proses manajemen, hubungan antara organisasi dengan lingkungan, terdiri dari perencanaan strategis, perencanaan kapabilitas, dan manajemen perubahan. Dari definisi-definisi di atas dapat diambil beberapa unsur manajemen strategis, yaitu adanya sebuah keputusan, manajemen puncak, lingkungan organisasi, hierarki organisasi, dan tujuan organisasi.

Dalam penyelenggaraan pemerintahan yang baik atau *good governance* tidak terlepas dari bagaimana hubungan antara pemerintah dengan yang diperintah (*Government to Government*), hubungan pemerintah dengan swasta (*Government to Privat*), Hubungan pemerintah dengan masyarakat (*Government to Citizent*) ini tidak terlepas dari suatu proses penyelenggaraan pemerintahan yang benar-benar menunjukkan suatu tanggung jawab yang besar terhadap masyarakat yang dipimpinnya. Dalam mewujudkan proses pemerintahan yang baik antara pemerintah dengan masyarakat telah dijelaskan dalam Undang-Undang No. 25 Tahun 2009 tentang Pelayanan Publik bahwasannya pelayanan publik adalah rangkaian kegiatan dalam rangka pemenuhan 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 penjelasan diatas, maka pelayanan publik tentunya tidak lepas dari kepentingan publik, mempunyai tugas dan tanggung jawab dalam pemberian pelayanan publik. serta pelayanan yang diberikan kepada masyarakat memiliki kualitas dan kuantitasnya yang baik terutama pelayanan kepada masyarakat disektor pemerintahan baik di kabupaten, kota hingga ketingkat kelurahan.

Menurut Rindengan Marini (2016) menyatakan Kelurahan adalah wilayah kerja lurah sebagai perangkat daerah kabupaten/kota di bawah kecamatan yang berada di bawah dan bertanggung jawab kepada camat. Kelurahan mempunyai tugas dan fungsi melaksanakan kewenangan pemerintahan yang dilimpahkan oleh Camat serta melaksanakan tugas pemerintahan lainnya sesuai ketentuan perundangan yang berlaku. Pembentukan kelurahan ditujukan untuk meningkatkan kemampuan penyelenggaraan pemerintahan kelurahan secara berdaya guna, berhasil guna dan pelayanan terhadap masyarakat sesuai dengan tingkat perkembangan dan kemajuan pembangunan.

Hal ini juga dikuatkan dalam Undang-undang Nomor 23 tahun 2014 pasal 229 dijabarkan mengenai kelurahan yakni lurah diangkat selaku kepala kelurahan serta perangkat kecamatan dan bertanggung jawab kepada camat dan dilantik oleh bupati/walikota serta bertugas membantu camat dalam banyak hal termasuk didalamnya dalam bidang pemerintahan dan pelayanan masyarakat. Sehubungan dengan hal tersebut, maka kelurahan tidak bisa terlepas dari kebijakan-kebijakan

yang diambil oleh pemerintah kabupaten/kota. Begitu juga dengan pelaksanaan otonomi daerah, kelurahan merupakan bagian dari pelaksanaan otonomi daerah itu sendiri. Konsekuensi dari hal tersebut pemerintah kelurahan dituntut memiliki kemampuan yang semakin tinggi untuk menjawab tantangan tugas yang semakin berat. Karena itu, diperlukan upaya untuk meningkatkan kemampuan pemerintah kelurahan baik kemampuan dalam mengambil inisiatif, prakarsa, perencanaan, pelaksanaan maupun pengawasan, sehingga diperoleh kinerja pemerintah yang baik. Untuk meningkatkan pelayanan masyarakat dan melaksanakan fungsi-fungsi Pemerintahan di Perkotaan, Pemerintah telah membuat suatu Peraturan yang disebut dengan Peraturan Pemerintahan Republik Indonesia Nomor 73 Tahun 2005 Tentang Kelurahan.

Menurut Maharani Dewi (2013), bahwa sistem kelurahan dalam pemerintahan di Indonesia merupakan ujung tombak dari pemerintahan daerah yang langsung berhadapan dengan masyarakat luas. Citra birokrasi pemerintahan secara keseluruhan akan banyak ditentukan oleh kinerja organisasi tersebut. Masyarakat perkotaan yang peradabannya sudah cukup maju, mempunyai kompleksitas permasalahan lebih tinggi dibandingkan dengan masyarakat tradisional sehingga diperlukan aparatur pelayanan yang profesional. Hal ini dikuatkan dalam penelitian Robial, Daniel Filterianto (2015) bahwa Kelurahan sebagai organisasi pemerintahan yang paling dekat dan berhubungan langsung dengan masyarakat merupakan ujung tombak keberhasilan pembangunan kota khususnya otonomi daerah, dimana kelurahan akan terlibat langsung dalam perencanaan dan pengembalian pembangunan serta pelayanan. Dikatakan sebagai

ujung tombak karena kelurahan berhadapan langsung dengan masyarakat, oleh karena itu kelurahan harus mampu menjadi tempat bagi masyarakat untuk diselesaikan atau meneruskan aspirasi dan keinginan tersebut kepada pihak yang berkompeten untuk ditindak lanjuti. Disamping itu peran kelurahan di atas menjembatani program-program pemerintah untuk di sosialisasikan kepada masyarakat sehingga dapat dipahami dan didukung oleh masyarakat

Oleh karena itu, manajemen strategi pelayanan di kelurahan menjadi pedoman mengenai arah yang dituju, beban tanggung jawab, strategi pencapaiannya serta nilai-nilai sikap dan perilaku pimpinan dan pegawai. Untuk mencapai tujuan tersebut aparatur kelurahan diuntut untuk memberi suatu kualitas pelayanan yang prima tercermin dari optimalisasi, transparansi, akuntabilitas, partisipasi, kesamaan hak, dan keseimbangan hak dan kewajiban. Akan tetapi, Kenyataan dalam praktik sering terdapat pandangan bahwa birokrasi pemerintah atau setiap berhubungan dengan birokrasi pemerintah untuk mendapatkan suatu pelayanan menunjukkan gejala yang mengecewakan, misalnya *Pertama*, administrasi yang berbelit-belit, lama, tidak terbuka, mahal dan tidak memuaskan termasuk kurangnya koordinasi. Kondisi objektif menunjukkan bahwa penyelenggaraan pelayanan publik masih dihadapkan pada sistem pemerintahan yang belum optimal, efektif dan efisien serta kualitas sumber daya manusia aparatur yang belum memadai. Hal ini terlihat dari masih banyaknya keluhan dan pengaduan dari masyarakat baik secara langsung maupun melalui media massa, seperti prosedur yang berbelit-belit, tidak ada kepastian jangka waktu penyelesaian, biaya

yang harus dikeluarkan, persyaratan yang tidak transparan, sikap petugas yang kurang *responsive* dan lain-lain. (Rohayatin, T., dkk, 2017).

*Kedua*, Belum tersedianya informasi atau pencatatan administrasi kependudukan secara baik maka hal itu terjadi karena adanya pengaruh berbagai faktor, antara lain terutama faktor kemampuan sumber daya aparat kelurahan sebagai penyelenggara yang belum optimal hal tersebut berimbas pada pelayanan administrasi yang jadi terhambat, sebagai seorang pemimpin lurah seharusnya menjadi pengambil keputusan yang baik, mampu membuat bawahan paham akan tugas yang diberikan. *Ketiga*, kurang efektifnya komunikasi antara atasan dengan bawahan dalam memecahkan masalah yang berkembang di tengah masyarakat.

Kelurahan Pasar merah timur adalah salah satu kelurahan yang berada di kecamatan medan area. Kelurahan Pasar Merah Timur memiliki luas wilayah yang terluas diantara kelurahan-kelurahan lain yang berada di kecamatan Medan Area yaitu sebesar 0,75 km<sup>2</sup> dengan memiliki 13 lingkungan. Kelurahan ini memiliki kode wilayah 12.71.10.1009. Dalam praktik pelaksanaan dan implementasi administrasi yang dijalankan, ada beberapa permasalahan serta tindakan administrasi yang dijalankan antara lain Pelayanan administrasi kependudukan. Berdasarkan pra research yang dilakukan oleh peneliti tahun 2021, Pelayanan administrasi kependudukan di kelurahan pasar merah timur telah dijalankan dengan baik, akan tetapi dalam pelaksanaannya masih terdapat beberapa masalah misalnya : kurangnya pengadaan komputer dan elektronik laptop sehingga pelayanan tentang surat-surat (administrasi) keterangan mengalami keterlambatan. Masyarakat di

kelurahan tersebut banyak mengeluhkan keterlambatan tersebut. Sehingga harus menunggu berjam-jam dan menilai optimalisasi manajemen strategis dalam pelayanan administrasi kependudukan pada Kelurahan tersebut kurang terlaksana dengan baik. Kemudian, Sebagian besar masyarakat memandang bahwa optimalisasi manajemen strategis dalam pelayanan administrasi kependudukan di Kelurahan tersebut masih kurang optimal, sementara pelayanan administrasi kependudukan publik yang prima dapat dinilai dari proses dan produk layanannya. Oleh karena itu, untuk mengatasi kondisi tersebut perlu dilakukan upaya perbaikan kualitas penyelenggaraan pelayanan publik secara berkesinambungan demi mewujudkan pelayanan publik yang prima.

Berdasarkan penjelasan serta penguatan latar belakang diatas, maka peneliti ingin melakukan kajian ilmiah berupa penelitian yang berjudul : **“Optimalisasi Manajemen Strategis Dalam Pelayanan Administrasi Kependudukan Di Kantor Lurah Pasar Merah Timur”**.

## **1.2 Rumusan Masalah**

Berdasarkan batasan masalah di atas, maka penulis mencoba merumuskan masalah dalam penelitian ini adalah “Bagaimana Manajemen Strategis Dalam Pelayanan Administrasi Kependudukan Di Kantor Lurah Pasar Merah Timur ?”.

## **1.3 Tujuan Penelitian**

Sesuai dengan rumusan masalah yang telah dipaparkan. Maka, tujuan penelitian skripsi saya adalah Untuk Mengetahui Bagaimana Optimalisasi

Manajemen Strategis Dalam Pelayanan Administrasi Kependudukan Di Kantor Lurah Pasar Merah Timur.

#### **1.4 Manfaat Penelitian**

Penelitian ini memiliki beberapa manfaat, baik manfaat secara teoritis, praktis maupun manfaat secara akademis. Penulis ataupun peneliti mengharapkan agar dengan adanya penelitian ini akan dapat berguna bagi semua pihak yang berkepentingan, diantaranya yaitu :

1. Aspek Teoritis, penelitian ini adalah untuk mengetahui bagaimana Optimalisasi Manajemen Strategis Dalam Pelayanan Administrasi Kependudukan Di Kantor Lurah Pasar Merah Timur.
2. Aspek Praktis, hasil penelitian ini diharapkan dapat menjadi sarana yang bermanfaat dalam mengimplementasikan pengetahuan penulis tentang optimalisasi manajemen strategis dalam pelayanan administrasi kependudukan di kantor lurah pasar merah timur. Selain itu, diharapkan juga penelitian ini dapat dijadikan referensi dan masukan bagi peneliti atau mahasiswa lain yang akan mengangkat tema yang sama. Akan tetapi dengan sudut pandang yang berbeda.
3. Aspek Akademis, hasil penelitian ini adalah sebagai salah satu syarat menyelesaikan salah persyaratan kelulusan mahasiswa Ilmu Administrasi Publik, Fakultas Ilmu Sosial Dan Ilmu Politik di Universitas Muhammadiyah Sumatera Utara.

## **1.5 Sistematika Penulisan**

Untuk mempermudah melihat dan mengetahui pembahasan yang ada pada skripsi ini secara menyeluruh, maka perlu dikemukakan sistematika yang mana merupakan kerangka dan pedoman penulisan skripsi. Berikut di bawah ini adalah sistematika penulisan skripsi :

Adapun penyajian laporan skripsi ini menggunakan sistematika penulisan, diantaranya sebagai berikut :

### **1. Bagian Awal Skripsi**

Bagian awal memuat halaman sampul depan, halaman judul, halaman persetujuan dosen pembimbing, halaman pengesahan, halaman motto dan persembahan, halaman kata pengantar, halaman daftar isi, halaman daftar tabel, halaman daftar gambar, halaman daftar lampiran, arti lambang dan singkatan dan abstraksi.

### **2. Bagian Utama Skripsi**

Bagian Utama terbagi atas bab dan sub bab yaitu sebagai berikut :

#### **BAB I            PENDAHULUAN**

Bab ini terdiri dari latar belakang, rumusan masalah, batasan masalah, tujuan penelitian, manfaat penelitian, dan sistematika penulisan skripsi.

#### **BAB II            URAIAN TEORITIS**

Bab tinjauan pustaka ini meliputi :

1. Telaah penelitian yang berisi tentang hasil-hasil penelitian terdahulu yang berkaitan dengan penelitian yang dilakukan.
2. Landasan teori yang berisi tentang pembahasan optimalisasi, pemahaman manajemen, unsur-unsur manajemen, strategi, pengertian manajemen strategis, aspek-aspek manajemen strategi, fungsi manajemen stratejik, manfaat penerapan manajemen strategi, perumusan strategi, manajemen strategik organisasi publik, manajemen stratejik organisasi publik pemerintahan, optimalisasi manajemen pelayanan publik, optimalisasi manajemen pelayanan publik, hubungan manajemen strategi dengan pelayanan, konsep kelurahan dan anggapan dasar.

### **BAB III      METODE PENELITIAN**

Dalam bab ini penulis mengemukakan tentang metode penelitian yang dilakukan oleh penulis dalam pengembangan sistem informasi. Agar sistematis, maka sistematika untuk bab metode penelitian meliputi ini :

1. Jenis Penelitian
2. Kerangka Konsep
3. Definisi Konsep
4. Kategorisasi Penelitian
5. Informan/Narasumber

6. Teknik Pengumpulan Data
7. Teknik Analisis Data
8. Lokasi dan Waktu Penelitian
9. Deskripsi Ringkas Objek Penelitian

#### **BAB IV HASIL DAN PEMBAHASAN**

Bab ini menguraikan tentang gambaran hasil penelitian dan pembahasan secara kualitatif. Pada bab ini menguraikan tentang penyajian dan hasil pengamatan dari jawaban narasumber-narasumber. Agar tersusun dengan baik, maka diklasifikasikan ke dalam :

1. Hasil Penelitian
2. Pembahasan

#### **BAB V PENUTUP**

Pada bab ini berisi kesimpulan dan saran dari seluruh penelitian yang telah dilakukan. Kesimpulan dapat dikemukakan masalah yang ada pada penelitian serta hasil dari penyelesaian penelitian yang bersifat analisis obyektif, dalam simpulan bisa berupa pendapat lama, pengukuhan pendapat lama, atau menumbangkan pendapat lama sebagai jawaban atas tujuan. Sedangkan saran berisi mencantumkan jalan keluar untuk mengatasi masalah dan kelemahan yang ada. Saran ini tidak lepas ditujukan untuk ruang lingkup penelitian. Saran bersifat konkret, realistis, bernilai

keilmuan dan atau praktis serta terarah (disebut sebagai saran tindak).

### **3. Bagian Akhir Skripsi**

Bagian akhir dari skripsi ini berisi tentang daftar pustaka dan dokumentasi serta daftar lampiran

## **BAB II**

### **URAIAN TEORITIS**

#### **2.1 Optimalisasi**

Menurut Kamus Besar Bahasa Indonesia Tahun (2012), Optimalisasi berasal dari kata optimal yang mempunyai arti baik, menjadikan paling baik, menguntungkan, pengoptimalan proses sehingga optimalisasi merupakan tindakan proses metodologi untuk membuat sesuatu yang lebih baik, sempurna dan lebih fungsional atau lebih efektif. Menurut Gabriel Almond optimalisasi dalam pelayanan publik bertujuan untuk menciptakan kondisi yang stabil antara negara dan masyarakat guna terciptanya partisipasi masyarakat yang selaras dengan proses kebijakan yang dicanangkan oleh negara. Dimana dalam tindakannya harus ada efektivitas serta produktivitas guna lebih tersenggaranya pemerintahan yang mengedepankan kualitas pelayanan publik terhadap masyarakat. Menurut Machfud Sidik berkaitan dengan Optimalisasi suatu tindakan/kegiatan untuk meningkatkan dan Mengoptimalkan.

Menurut Abdullah (2014), faktor terpenting berhasilnya suatu optimalisasi yaitu :

1. Komunikasi, dapat dilaksanakan dengan baik apabila jelas dalam pelaksanaannya, melalui proses penyampaian informasi serta konsistensi informasi.

2. Resources, terdapat beberapa komponen yaitu terpenuhinya kualitas SDM, informasi yang diperlukan guna pengambilan keputusan yang tepat guna melaksanakan tugas dan tanggung jawab dalam proses pelaksanaannya.
3. Disposisi, sikap dan komitmen pada pelaksanaan terhadap program khususnya dari mereka yang menjadi pemangku kepentingan.

Jadi dapat disimpulkan bahwa optimalisasi adalah suatu proses pelaksanaan efektivitas dan efisiensi yang telah diproyeksikan secara jelas dengan mempertimbangkan berbagai macam pandangan guna meningkatkan sesuatu yang lebih optimal.

## **2.2 Pemahaman Manajemen**

Manajemen berasal dari perkataan *manage to man*. Kata *manage* berarti mengatur atau mengelola, sedangkan kata *man* “manusia”. Kalau kedua kata tersebut digabungkan, manajemen berarti mengatur atau mengelola manusia. Menurut Malayu S.P. Hasibuan (2016:9), manusia menjadi salah satu unsur sumber daya selain *money materials, machines, methods*, dan *market*, yang dibutuhkan organisasi guna mencapai tujuan. Maka manajemen adalah ilmu dan seni mengatur proses pemanfaatan sumber daya manusia dan sumber-sumber lainnya secara efektif dan efisien untuk mencapai suatu tujuan. Ilmu adalah sekumpulan pengetahuan tentang suatu objek yang disusun secara sistematis oleh para ahli sebagai hasil dari penelitian yang pernah mereka lakukan. Pengetahuan yang mereka susun tentu mencakup teori, konsep, metode atau teknik tertentu sehingga

dapat menjadi panduan atau referensi bagi siapapun untuk melakukan kegiatan yang sama, misalnya guna menyelesaikan persoalan-persoalan organisasi.

Manajemen mencakup kegiatan untuk mencapai tujuan, dilakukan oleh individu-individu yang menyumbangkan upaya terbaiknya melalui tindakan-tindakan yang telah ditetapkan sebelumnya. Hal tersebut meliputi pengetahuan tentang apa yang harus mereka lakukan, menetapkan cara bagaimana melakukannya, memahami bagaimana mereka harus melakukannya, dan mengukur efektivitas dari usaha-usaha mereka. Selanjutnya perlu menetapkan dan memelihara pula suatu kondisi lingkungan yang memberikan responsi ekonomis, psikologis, sosial, politis dan sumbangansumbangan teknis serta pengendaliannya. Sementara seni berkaitan dengan gaya atau cara untuk melakukan suatu kegiatan. Seorang manajer mempunyai gaya kepemimpinannya sendiri yang berbeda dengan manajer lainnya dalam mengelola organisasi. Oleh karena itu, manajemen menawarkan berbagai konsep atau teknik yang dapat digunakan oleh para manajer untuk mengelola organisasi.

Menurut (Karyoto, 2016) Manajemen adalah hal yang sangat penting dalam sebuah organisasi, karena manajemen berfungsi agar dapat mencapai tujuan dari organisasi tersebut secara efektif dan efisien, dan yang lebih penting dari itu yaitu mengetahui tentang hal-hal yang harus dilakukan dan memastikan bahwa tugas yang di selesaikan bergerakkemarah tujuan. Tujuan manajemen adalah sesuatu yang ingin direalisasikan, yang menggambarkan cakupan tertentu dan menyarankan pengarahannya kepada usaha seorang manajer.

Maka berdasarkan keterangan diatas, bahwa ada empat elemen pokok dalam prinsip manajemen , yaitu: *Pertama*, Sesuatu yang ingin direalisasikan (*goals*). *Kedua*, Cakupan (*scope*). *Ketiga*, Ketepatan (*definitness*), dan *Keempat*, Pengarahan (*direction*).

### **2.3 Unsur-unsur manajemen**

Menurut Firmansyah, M. Anang (2018), agar manajemen dapat berjalan dengan proses yang baik dan benar, serta mencapai tujuan yang sebaik-baiknya, maka diperlukan adanya unsur-unsur manajemen, karenanya untuk mencapai tujuan yang di inginkan oleh para manajer atau pimpinan. Unsur manajemen biasanya disebut dengan istilah 6M yang terdiri dari:

a. Sumber daya Manusia (*Man*)

Unsur manajemen yang paling vital adalah sumber daya manusia. Manusia yang membuat perencanaan dan mereka pula yang melakukan proses untuk mencapai tujuan tersebut. Tanpa adanya sumber daya manusia maka tidak ada proses kerja, sebab pada prinsip dasarnya mereka adalah makhluk pekerja.

b. Uang (*Money*)

Organisasi dalam menjalankan seluruh aktifitas sehari-harinya tidak akan bisa terlepas dari biaya yang diukur dengan satuan sejumlah uang. Dengan ketersediaan uang atau dana yang memadai maka manajemen perusahaan/organisasi akan lebih leluasa dalam melakukan sejumlah efisiensi untuk mencapai tujuan akhir yang maksimal.

c. Bahan Baku (*Materials*)

Ketersediaan bahan baku atau material sangat vital dalam proses kerja. Tanpa bahan dan alat organisasi tidak bisa menjalankan kerjanya. Dibutuhkan tenaga ahli untuk mengelolanya. Sumber Daya Manusia dan bahan baku sangat berkaitan erat satu sama lain dan tidak bisa dipisahkan.

d. Peralatan Mesin (*Machines*)

Dengan adanya mesin maka waktu yang dibutuhkan dalam proses kerja akan semakin cepat dan efisien. Di dalam organisasi kelurahan, mesin ini bisa saja seperti komputer, laptop, alat printer dan lain sebagainya

## **2.4 Strategi**

Strategi sebagai kerangka kerja (*frame work*), teknik dan rencana yang bersifat spesifik atau khusus (Rohm, 2010). Mardiasmo (2000) menyebutkan kompetensi inti sebagai suatu hal yang penting. Strategi merupakan tindakan yang bersifat incremental dan terus menerus, serta dilakukan berdasarkan sudut pandang tentang apa yang diharapkan oleh masyarakat di masa depan. Strategi dimulai dari apa yang dapat terjadi dan bukan dimulai dengan apa yang terjadi. Terjadinya kecepatan inovasi yang baru dan perubahan pola masyarakat memerlukan kompetensi inti (*core competencies*).

## **2.5 Pengertian Manajemen Strategis**

Menurut Sondang Siagian (2004) menyatakan bahwa konteks manajemen strategi diartikan sebagai cara dan taktik utama yang dirancang secara sistematis

dalam melaksanakan fungsi manajemen yang terarah pada tujuan strategik organisasi. Rancangan ini disebut sebagai perencanaan strategik. Manajemen strategik didasarkan pada formulasi dan implementasi rencana dan kegiatan yang berhubungan dengan hal-hal penting dan berkesinambungan dalam organisasi secara keseluruhan.

Menurut Michael Porter (2012) dalam artikelnya yang berjudul *Competitive Strategy* (Strategi Bersaing) menyatakan bahwa strategi merupakan sekumpulan tindakan atas aktivitas yang berbeda untuk menghantarkan nilai yang unik. Artinya bahwa aktivitas-aktivitas yang penuh daya saing serta pendekatan-pendekatan bisnis untuk mencapai kinerja yang memuaskan sesuai target. Tugas pertama dalam manajemen strategi pada umumnya adalah kompilasi dan penyebaran pernyataan misi. Aktivitas ini mendokumentasikan kerangka dasar organisasi dan mendefinisikan lingkup aktivitas yang hendak dijalankan oleh organisasi. Setelah itu, organisasi tersebut akan melakukan pemindahan lingkungan untuk membangun keselarasan dengan pernyataan misi yang telah dibuat.

Menurut Eddy Yunus (2016) menjelaskan bahwa pembentukan strategi adalah kombinasi dari tiga proses utama sebagai berikut :

1. Melakukan analisis situasi, evaluasi diri dan analisis pesaing, baik internal maupun eksternal dalam lingkungan mikro maupun makro.
2. Bersamaan dengan penafsiran tersebut, tujuan dirumuskan. Tujuan ini harus bersifat paralel dalam rentang jangka pendek dan juga jangka panjang.

3. Pada proses ini, hal yang perlu diperhatikan adalah penyusunan pernyataan visi (cara pandang jauh ke depan dan masa depan yang dimungkinkan), pernyataan misi (bagaimana peran organisasi terhadap lingkungan publik), tujuan organisasi secara umum (baik finansial maupun strategi), tujuan unit bisnis strategis (berhubungan dengan tujuan organisasi dalam mencapai target yang diharapkan).

Berdasarkan uraian pengertian manajemen strategi di atas, dapat dipahami bahwa manajemen strategi merupakan suatu proses yang ditujukan untuk tahap pengambilan keputusan organisasi secara strategi dengan melakukan perumusan perencanaan yang akan dicapai, melaksanakan visi dan misi sesuai tujuan organisasi hingga melakukan evaluasi atas pelaksanaan strategik yang sudah dijalankan. Selanjutnya dalam tahapan perumusan strategi yang ingin dicapai organisasi harus dilakukan dengan cara mengevaluasi faktor-faktor strategis untuk mengukur kekuatan dan kelemahan organisasi serta memahami juga potensipotensi organisasi terkait peluang dan ancaman yang akan dihadapi oleh organisasi

## **2.6 Aspek-Aspek Manajemen Strategi**

Eddy Yunus (2016) menyatakan bahwa aspek-aspek manajemen strategi antara lain bertujuan mengungkapkan visi dan misi organisasi, penentuan tujuan-tujuan, menciptakan strategi, mengimplementasikan dan melaksanakan strategi, serta menilai kinerja dan melaksanakan penyesuaian berdasarkan tindakan yang akan dilakukan.

Artur, et al. (2003) menjelaskan bahwa manajemen strategi memiliki aspek-aspek strategi yang senantiasa dipertimbangkan dalam menentukan strategi yang dilaksanakan oleh organisasi. Aspek-aspek manajemen strategis sebagai berikut :

1. Mengembangkan visi dan misi organisasi, maksudnya setiap organisasi membutuhkan misi-pernyataan mengenai maksud organisasi. Misi tersebut menjawab pertanyaan apakah alasan kita untuk berada dalam usaha ini? dan penting pula bagi manajer untuk mengidentifikasi sasaran terkini yang ada dan strategi yang sekarang digunakan.
2. Mengatur tujuan organisasi, maksudnya mengetahui terlebih dulu apa yang menjadi tujuan organisasi itu berdiri, sebelum merumuskan strategi dan sebagainya.
3. Merumuskan strategi untuk mencapai tujuan, maksudnya para manajer perlu menyusun dan mengevaluasi berbagai alternatif strategi dan kemudian memilih strategi-strategi yang saling mendukung dan melengkapi serta strategi yang memungkinkan organisasi mampu memanfaatkan kekuatan dan peluang lingkungannya yang paling baik.
4. Mengimplementasikan dan melaksanakan strategi, maksudnya setelah strategi dirumuskan, strategi harus diimplementasikan. Strategi hanya bagus jika implementasinya bagus. Tanpa peduli betapa efektifnya organisasi telah merencanakan strateginya, organisasi tersebut tidak dapat berhasil jika strategi itu tidak diimplementasikan dengan semestinya.
5. Mengevaluasi hasil, memonitor perkembangan baru, dan membuat perbaikan dan penyesuaian strategi, maksudnya langkah terakhir dalam aspek manajemen

strategi adalah mengevaluasi hasil. Seberapa efektif strategi yang telah dilaksanakan. Apapun hasilnya, akan menjadi rekomendasi masukan bagi perbaikan dan penyempurnaan strategi dan implementasi berikutnya dan jika ada, penyesuaian apa yang diperlukan untuk meningkatkan daya saing organisasi terhadap perkembangan baru.

Menurut Sukanto Reksohadiprojo (2003) bahwa aspek-aspek penilaian manajemen strategi harus memuat tentang cara organisasi menentukan misi, yaitu menjelaskan kegunaan dan alasan mengapa suatu organisasi ada dengan ciri pokok produk yang ditawarkan, teknologi yang digunakan, konsumen yang dituju, karakter pasar, komitmen terhadap karyawan, filosofi diri serta citra perusahaan yang diharapkan masyarakat. Menentukan tujuan organisasi apa yang hendak dicapai oleh organisasi. Tujuan ini menyangkut tujuan jangka pendek dan tujuan jangka panjang. Menentukan strategi internal organisasi melalui visi organisasi dengan cara menciptakan aspirasi dan ambisi yang dalam keadaan normal tidak bisa dijalankan, organisasi harus mampu melakukan prediksi masa depan dengan mempertimbangkan kecenderungan teknologi, perilaku konsumen, dan lingkungan usahanya dengan cara menciptakan pengaruh yang lebih besar berdasarkan sumber daya yang dimiliki saat ini.

## **2.7 Fungsi-Fungsi Manajemen Strategik**

Menurut Solihin Ismail (2012), Selama proses penciptaan nilai, manajemen membutuhkan kemampuan untuk menata masalah yang beraneka ragam dan rumit menjadi kesatuan yang rapi dan teratur. Lingkungan manajemen yang semakin

dinamis menuntut peranan kepemimpinan yang menerapkan fungsi manajemen secara berkisanambungan. Penerapan fungsi-fungsi manajemen membuat pembentukan citra kantor kelurahan bisa dinilai keberhasilannya. Dalam manajemen yang dimaksud fungsi adalah tugas-tugas tertentu yang harus dilaksanakan sendiri. Setiap pakar mempunyai kunci fungsi manajemen sendiri. Namun pada umumnya fungsi-fungsi yang dilaksanakan dalam sebuah lembaga meliputi :

### **2.7.1 Perencanaan (Planning)**

Menurut Roger A. Kaufman sebagaimana dikutip U. Saefullah (2014), perencanaan berarti suatu proyeksi (perkiraan) tentang segala sesuatu yang diperlukan dalam rangka mencapai tujuan yang absah dan bernilai. Perencanaan menjadi jembatan penghubung kesenjangan antara keadaan masa kini dan masa yang akan datang. Perencanaan berkaitan dengan penentuan tujuan atau sasaran yang hendak dicapai, menetapkan jalan dan sumber yang diperlukan untuk mencapai tujuan secara efektif dan efisien. Perencanaan menjadi salah satu syarat mutlak bagi setiap kegiatan manajemen. Tanpa adanya perencanaan, pelaksanaan suatu kegiatan akan mengalami kesulitan bahkan kegagalan dalam mencapai tujuan yang diinginkan. Ada empat tahap dalam membuat sebuah perencanaan, yaitu:

1. Menetapkan tujuan atau sasaran. Langkah ini berkaitan dengan kebutuhan organisasi dan tujuan yang hendak dicapai. Dalam penentuan tujuan disusun pula prioritas utama dan sumber daya yang dimiliki sehingga memudahkan pelaksanaan rencana.

2. Menentukan keadaan, situasi, dan kondisi sekarang. Situasi sekarang perlu diperhatikan sebelum perencanaan dibuat, kemudian diukur menurut kemampuan organisasi dari seluruh komponen yang ada secara sistemik.
3. Mengidentifikasi faktor pendukung dan penghambat. Sebuah lembaga perlu mengetahui segala kemudahan, kekuatan, kelemahan serta hambatan untuk mengukur kemampuannya dalam mencapai tujuan. Oleh karena itu, perlu dipahami faktor lingkungan internal dan eksternal yang dapat membantu mencapai tujuan atau justru menimbulkan masalah.
4. Mengembangkan rencana dan menjabarkannya. Secara lebih praktis agar dapat dipahami seluruh pelaksana kegiatan dan memudahkan tercapainya sasaran dan tujuan. Mengembangkan berbagai alternatif yang dapat dijadikan solusi permasalahan yang berkembang ketika rencana sedang dilaksanakan.

### **2.7.2 Pengorganisasian (Organizing)**

Pengorganisasian dimaksudkan untuk mengelompokkan kegiatan yang diperlukan, yakni penetapan susunan organisasi, tugas, dan fungsi-fungsi dari setiap unit yang ada di dalamnya. Pengorganisasian dapat dirumuskan sebagai keseluruhan aktifitas manajemen dalam mengelompokkan orang-orang serta tanggung jawab masing-masing dengan tujuan terciptanya aktifitas yang berdaya guna dan berhasil dalam mencapai tujuan yang ditentukan.

Menurut B Suryosubroto (2018), pengorganisasian dapat diartikan sebagai keseluruhan proses memilih dan memilah orang-orang serta mengalokasikan sarana dan prasarana untuk menunjang tugas orang-orang itu dalam rangka mencapai

tujuan lembaga. Dalam kegiatan pengorganisasian terdapat beberapa kegiatan yaitu; penetapan tugas, tanggung jawab dan wewenang serta mekanisme kerjanya sehingga dapat terjamin tercapainya tujuan organisasi di kantor kelurahan pasar merah timur. Adapun prinsip- prinsip pengorganisasian ialah :

1. Memiliki tujuan yang jelas.
2. Adanya kesatuan arah sehingga dapat terwujud kesatuan tindakan dan pikiran.
3. Adanya keseimbangan antara wewenang dan tanggung jawab.
4. Adanya pembagian tugas atau pekerjaan yang sesuai dengan kemampuan, keahlian dan bakat masing-masing. Sehingga dapat menimbulkan kerjasama yang harmonis dan kooperatif.
5. Bersifat relatif permanen dan terstruktur sesederhana mungkin sesuai kebutuhan koordinasi pengawasan dan pengendalian.
6. Adanya jaminan keamanan pada anggota.
7. Adanya tanggung jawab serta tata kerja yang jelas dalam struktur organisasi.

### **2.7.3 Pelaksanaan (Actuating)**

Menurut U. Saefullah (2013), Pelaksanaan merupakan kegiatan untuk mengusahakan agar para anggota melakukan tugas dan kewajibannya dengan baik. Semua anggota harus dimotivasi untuk segera melaksanakan rencana dalam aktivitas konkret yang diarahkan pada tujuan lembaga. Dengan mengadakan komunikasi yang baik, kepemimpinan yang efektif, membuat perintah dan instruksi serta mengadakan pengawasan kepada anggota. Pelaksanaan atau penggerakan dilakukan setelah sebuah lembaga memiliki perencanaan dan melakukan

pengorganisasian dengan memiliki struktur organisasi termasuk tersedianya personil sebagai pelaksana program. Dalam pelaksanaan terdapat beberapa kegiatan yaitu pengarahan, bimbingan, komunikasi, serta koordinasi.

Pengarahan dan bimbingan merupakan kegiatan menciptakan, memelihara, menjaga/mempertahankan dan memajukan organisasi melalui setiap personil agar langkah operasionalnya tidak keluar dari usaha mencapai tujuan organisasi. Pengarahan dan bimbingan berhubungan dengan pembinaan dan pelaksanaan instruksional pemegang jabatan dalam organisasi.

#### **2.7.4 Pengawasan (Controlling)**

Menurut M. Manullang (2002:173), Pengawasan merupakan kegiatan untuk menilai dan mengoreksi segala sesuatu yang telah dilakukan bawahan. Sehingga dapat diarahkan ke jalan yang benar sesuai dengan tujuan. Semua tugas akan diteliti agar dilakukan dengan baik sesuai peraturan yang ada. Pengawasan dapat dilakukan secara vertikal dan horizontal yaitu atasan dapat melakukan kontrol terhadap bawahannya. Demikian pula, bawahan juga dapat melakukan upaya kritik kepada atasannya. Cara tersebut diistilahkan dengan sistem pengawasan melekat yang lebih menitikberatkan pada kesadaran dan keikhlasan dalam bekerja.

#### **2.7.5 Memotivasi (Motivation)**

Menurut Siagian Sondang (2012), Memotivasi merupakan kondisi yang dapat menggerakkan pegawai agar mencapai tujuan sesuai dengan kebutuhan atau dorongan. Seorang manajer dalam memotivasi akan memberikan semangat dan dorongan kepada bawahan agar melakukan tugas dengan sukarela sesuai keinginan

atasan. Dengan adanya motivasi diharapkan akan terwujud perilaku tertentu yang terarah pada tujuan yang ditetapkan. Setiap orang memiliki pola motivasi tertentu sesuai dengan lingkungan budaya yang memengaruhinya. Pola ini merupakan sikap yang memengaruhi cara mereka memandang tugas dan kewajibannya. Pemberian motivasi akan mendorong gairah kerja karyawan, agar mereka mau bekerja keras dengan memberikan semua kemampuan dan ketrampilannya untuk mewujudkan tujuan lembaga. Sebab pada dasarnya, lembaga tidak hanya mengharapkan karyawan yang mampu, cakap dan terampil. Namun yang terpenting juga mereka mau bekerja giat dan berkeinginan untuk mencapai hasil kerja optimal.

#### **2.7.6 Pemberdayaan (Empowering)**

Menurut Siagian Sondang (2012), Pemberdayaan adalah usaha untuk mendayagunakan dan meningkatkan fisik, mental, serta sikap karyawan agar tetap loyal dan bekerja produktif untuk menunjang tercapainya sebuah tujuan organisasi. Semua kekuatan harus diberdayakan untuk mengoptimalkan kekuatan organisasi. Pemberdayaan tidak cukup hanya dengan membangun kemampuan dan memberinya peluang untuk berbuat, tetapi pemberdayaan juga berkaitan dengan nilai. Pemberdayaan memerlukan tingkat kejujuran yang tinggi, keterbukaan, dan integritas pada manajemen puncak. Dengan demikian pemberdayaan bukan sekedar pemberian delegasi dari pimpinan kepada pegawai di bawahnya, tetapi lebih pada sistem nilai dalam organisasi yang dianut.

Sebagai individu kesempatan dalam melaksanakan fungsi-fungsi manajemen seperti membuat perencanaan, mengimplementasikan, mengendalikan,

dan mengevaluasi tugas dan tanggungjawabnya merupakan bentuk aktualisasi kemampuan dan kompetensi seorang pegawai dihadapan pimpinan. Sedangkan di sisi pimpinan, aktualisasi yang ditunjukkan para pegawainya merupakan bagian dari persiapan terhadap pegawai handal yang diharapkan mampu menerima estafet kepemimpinan organisasi.

### **2.7.7 Memfasilitasi (Facilitating)**

Menurut Siagian Sondang (2012), Memfasilitasi adalah kegiatan memberi kemudahan-kemudahan semangat kerja karyawan. Fasilitas adalah segala sesuatu yang dapat memudahkan dan melancarkan segala pelaksanaan suatu tugas. Sesuatu yang dapat memudahkan dan melancarkan suatu usaha tersebut dapat berupa fisik dan non fisik.

Fasilitas fisik ialah segala sesuatu yang bersifat benda atau dapat dibendakan, yang mempunyai peranan memudahkan dan melancarkan segala suatu usaha. Kaitannya dengan pendidikan maka fasilitas fisik berupa, ruang kelas, ruang laboratorium, perpustakaan, dan lain-lain. Sedangkan fasilitas non fisik ialah segala sesuatu yang tidak berwujud namun memiliki peran dalam tercapainya tujuan lembaga. Misalnya, kemudahan atau ijin untuk meningkatkan kualitas diri pegawai. Adapun yang menjadi sasaran dan fokus dalam fungsi manajemen strategi terhadap skripsi ini adalah pengorganisasian (*organizing*) dan pelaksanaan (*actuating*).

## **2.8 Manfaat Penerapan Manajemen Strategi**

Menurut Hestanto (2019), Ada beberapa manfaat yang diperoleh organisasi jika mereka menerapkan Manajemen Strategi, yaitu :

1. Memberikan arah jangka panjang yang akan dituju
2. Membantu organisasi beradaptasi pada perubahan-perubahan yang terjadi
3. Membuat suatu organisasi menjadi lebih efektif
4. Mengidentifikasi keunggulan komparatif suatu organisasi dalam lingkungan yang semakin berisiko
5. Aktivitas pembuatan strategi akan mempertinggi kemampuan perusahaan untuk mencegah munculnya masalah dimasa datang
6. Keterlibatan karyawan dalam pembuatan strategi akan lebih memotivasi mereka pada tahap pelaksanaannya
7. Aktivitas yang tumpang tindih akan dikurangi
8. Keengganan untuk berubah dari karyawan lama dapat dikurangi.

## **2.9 Perumusan Strategi**

Merumuskan suatu strategi merupakan proses penyusunan langkah-langkah ke depan yang dimaksudkan untuk membangun visi dan misi organisasi, menetapkan tujuan strategis dan keuangan lembaga, serta merancang strategi untuk mencapai tujuan tersebut dalam rangka menyediakan pelayanan terbaik. Untuk mendapatkan rumusan strategi yang tepat, tidak bisa dilakukan secara langsung. Sebuah lembaga harus melalui beberapa tahap agar strategi yang disusun mampu memberikan hasil maksimal (David, 2007). Tahapan-tahapan tersebut adalah :

1. Mengidentifikasi lingkungan yang akan dimasuki di masa depan dan menentukan misi untuk mencapai visi yang dicita-citakan dalam lingkungan tersebut.
2. Melakukan analisis lingkungan internal dan eksternal untuk mengukur kekuatan dan kelemahan serta peluang dan ancaman yang akan dihadapi oleh lembaga dalam menjalankan misinya.
3. Merumuskan faktor-faktor ukuran keberhasilan (key success factors) dari strategi-strategi yang dirancang berdasarkan analisis sebelumnya.
4. Menentukan tujuan dan target terukur, mengevaluasi berbagai alternatif strategi dengan mempertimbangkan sumberdaya yang dimiliki dan kondisi eksternal yang dihadapi.
5. Memilih strategi yang paling sesuai untuk mencapai tujuan jangka pendek dan jangka panjang. (Hariadi, 2005)

## **2.10 Manajemen Strategik Organisasi Publik**

Organisasi publik mempunyai karakteristik yang berbeda dari organisasi privat. Berikut ini beberapa karakteristik menurut Anthony dan Young dalam Salusu (2003) penekanan organisasi sektor publik dapat diklasifikasikan ke dalam 7 hal yaitu:

1. Tidak bermotif mencari keuntungan,
2. Adanya pertimbangan khusus dalam pembebanan pajak,
3. Ada kecenderungan berorientasi semata mata pada pelayanan,
4. Banyak menghadapi kendala yang besar pada tujuan dan strateji,

5. Kurang banyak menggantungkan diri pada kliennya untuk mendapatkan bantuan keuangan,
6. Dominasi profesional,
7. Pengaruh politik biasanya memainkan peranan yang sangat penting.

Penelitian Roberts dan Menker dalam Salusu (2003) menguji tentang manajemen stratejik pada pemerintah pusat di Amerika Serikat, hasilnya menunjukkan selain pendekatan yang sudah ada yaitu pendekatan direktif dan pendekatan adaptif adanya pendekatan baru dalam manajemen sektor publik yaitu pendekatan generatif. Pendekatan direktif merupakan pendekatan yang bersifat dari atas ke bawah (*top-down*) dan lebih sedikit melibatkan anggota dalam organisasi sektor publik. Pendekatan adaptif lebih menekankan pada kebersamaan dalam organisasi dalam menetapkan tujuan pelaksanaan dan evaluasi. Sedangkan pendekatan generatif menekankan pada pentingnya seorang pemimpin (*leader*) dalam melakukan fungsi penetapan tujuan, pelaksanaan dan evaluasi dengan tidak mengesampingkan anggota lain dalam organisasi sektor public.

### **2.11 Manajemen Stratejik Organisasi Publik Pemerintahan**

Pelayanan publik harus mendapatkan perhatian yang serius oleh pemerintah daerah. Pelayanan publik secara langsung ataupun tidak langsung akan berpengaruh pada kualitas kesejahteraan masyarakat. Pemerintah daerah dengan pelayanan publik yang berkinerja tinggi akan memungkinkan peningkatan akses masyarakat terhadap berbagai pelayanan yang diberikan oleh pemerintah daerah. Demikian pula, pelayanan yang berkualitas akan dapat mendorong lancarnya roda

perekonomian di pusat dan daerah, sehingga akan meningkatkan kesejahteraan masyarakat di daerah tersebut.

Konsekuensi bagi pemerintah daerah dalam kaitan dengan pelayanan ini, adalah peningkatan kinerja lembaga pelayanan publik di daerah. Lembaga pelayanan publik yang berkinerja tinggi ini mutlak harus ada, sebagai critical success factor bagi terwujudnya masyarakat daerah yang sejahtera. Dengan demikian, jika pemerintah daerah menghendaki kesejahteraan yang lebih baik pada masyarakatnya, maka kinerja lembaga pelayanan publik mereka harus ditingkatkan. Dalam kondisi yang berbeda, ketidakhadiran kinerja tinggi pada lembaga pelayanan publik di daerah akan berdampak negatif bagi kesejahteraan masyarakat di daerah tersebut.

Lembaga pelayanan publik di daerah menjalankan peran dan fungsinya untuk mewujudkan masyarakat daerah yang sejahtera. Dalam kondisi demikian, maka kegagalan dalam pemberian pelayanan yang berkualitas akan lebih mungkin terjadi daripada keberhasilan untuk memberikan pelayanan yang memuaskan publik. Praktek penyampaian pelayanan publik oleh lembaga pelayanan publik di daerah sekarang ini masih banyak menerima berbagai kritik tentang kualitas pelayanan tersebut, khususnya kualitas pelayanan yang bersifat administratif.

Manajemen stratejik, secara sederhana dapat didefinisikan sebagai proses untuk membangun dan melaksanakan rencana untuk mencapai tujuan jangka panjang dengan memperhitungkan variabel-variabel internal dan faktor-faktor

eksternal (Kaplan, 1996). Berdasarkan definisi ini, dapat ditarik beberapa pemahaman tentang manajemen stratejik. *Pertama*, manajemen stratejik adalah suatu proses, yang di dalamnya terdapat beberapa unsur yang membentuk siklus berkesinambungan. Dalam manajemen stratejik, hasil dari suatu unsur akan menjadi input atau memberi *feedback* bagi unsur yang lain. *Kedua*, proses menghasilkan suatu rencana (*plan*) atau dengan kata lain dalam manajemen stratejik terdapat proses perencanaan. *Ketiga*, manajemen stratejik juga meliputi unsur pelaksanaan dan monitoring dari rencana yang sudah disusun. *Keempat*, Dalam manajemen stratejik terdapat tujuan jangka panjang yang akan dicapai melalui perencanaan dan pelaksanaan rencana tersebut, dan *kelima*, dalam manajemen stratejik, lingkungan internal dan eksternal menjadi pertimbangan utama dalam perumusan rencana dan pelaksanaan rencana.

Menurut Stephen P. Robbins dan Timothy (2013), Dalam konteks organisasi publik di dalam melakukan perubahan atau pengembangan organisasi dan manajemennya harus disesuaikan dengan kemampuannya masing-masing. Perubahan dalam sebuah tata kelola organisasi didorong oleh beberapa faktor pendukung, yang sebagaimana diidentifikasi oleh Robbins dan Judge sebagai “*forces for change*”, yaitu :

1. *Nature of the workplace* (hakikat tempat kerja) Kenyataan akan adanya keanekaragaman baik intern organisasi maupun pada lingkungan sekitarnya, dalam bentuk karakter orang perorang, budaya, serta perilaku masyarakat.
2. *Technology* (perkembangan teknologi) Adanya perkembangan teknologi beserta berbagai perangkatnya yang memudahkan kehidupan manusia.

3. *Competition* (kompetisi/persaingan) Munculnya pesaing baru yang menawarkan cara dan metode pelayanan yang lebih efektif, efisien dan bahkan dengan harga yang terjangkau.
4. *Social trend* (kecenderungan sosial) Lahirnya kecenderungan sosial yang baru, seperti meningkatnya kesadaran lingkungan, kebebasan berperilaku (menyampaikan pendapat), konektivitas dan multitasking.
5. *World politics* (perkembangan politik global) Perkembangan politik global dan lokal yang berpengaruh terhadap sikap dan perilaku masyarakat.

Meski demikian, perubahan dalam tata kelola organisasi akan berhadapan dengan berbagai faktor penghambat, yang disebut sebagai *resistance to change*, yang meliputi :

**a. Penolakan Individu (*Individual Resitance*)**

1. Kebiasaan (*Habit*) Ketidaksiapan perilaku individu dalam menghadapi perubahan.
2. Keamanan (*Security*) Perubahan akan dianggap sebagai ancaman bagi orang-orang yang dengan kebutuhan kenyamanan yang tinggi.
3. Faktor ekonomi (*Economic Factors*) Munculnya ketakutan ekonomi oleh ketidakmampuan dalam penyesuaian diri terhadap perubahan yang menuntut produktivitas yang secara langsung berdampak kepada pendapatan.
4. Ketakutan terhadap ketidaktahuan (*Fear of The Unknown*) Perubahan dianggap dapat menjadi ancaman terhadap ketidaktahuan.

5. Pemrosesan informasi secara selektif (*Selective Information Processing*) Kecenderungan hanya untuk menerima informasi yang mendukung status quo, serta mengabaikan informasi yang membawa pebaharuan.

**b. Penolakan dari Organisasi (*Organizational Resitance*)**

1. Kelemahan Struktural (*Structural Inertia*) Organisasi membangun alasan stabilitas untuk melakukan perlawanan terhadap perubahan.
2. Fokus pada perubahan yang terbatas (*Limited Focus Of Change*) Organisasi melakukan perubahan secara parsial dan bahkan hanya pada aspek-aspek yang tidak mendasar.
3. Kelemahan Kelompok (*Group Inertia*) Adanya norma-norma di dalam kelompok menghambat gerakan perubahan.
4. Ancaman terhadap keahlian (*Threat to Expertise*) Perubahan dalam pola organisasional bisa mengancam keahlian kelompok kerja tertentu.
5. Ancaman terhadap alokasi sumber daya yang diciptakan (*Threat to Established Resource Allocation*) Kelompok-kelompok dalam organisasi yang mengendalikan sumber daya dengan jumlah relatif besar sering melihat perubahan organisasi sebagai ancaman bagi mereka.

Optimalisasi manajemen kecamatan tidak lain adalah upaya dalam suatu organisasi yang diwujudkan dalam berbagai kegiatan pemerintahan yang mencakup berbagai aspek kehidupan dan penghidupan warga negara dan masyarakatnya. Dengan menyoroti fungsi manajemen sebagai perencanaan (*planning*), pengorganisasian (*organizing*), pelaksanaan (*actuating*), serta pengawasan/pengendalian (*controlling*) serta kegiatan-kegiatan pemerintah untuk

memberikan pelayanan kepada masyarakat. Fungsi-fungsi manajemen ini harus diramu, dianalisis dan dapat diaplikasikan secara tepat sesuai dengan tujuan yang telah ditetapkan dan sesuai pula dengan situasi kondisi baik untuk jangka waktu pendek maupun jangka waktu pada masa yang akan datang.

## **2.12 Optimalisasi Manajemen Pelayanan Publik**

Pada dasarnya setiap manusia membutuhkan pelayanan, bahkan secara ekstrim dapat dikatakan bahwa pelayanan tidak dapat dipisahkan dengan kehidupan manusia. Undang-Undang Nomor 25 Tahun 2009 tentang Pelayanan Publik menjelaskan bahwa 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. Dengan demikian, pelayanan publik adalah pemenuhan keinginan dan kebutuhan masyarakat oleh penyelenggara negara.

Menurut Hardiyansyah (2017), Hakikat pelayanan publik adalah pemberian pelayanan prima kepada masyarakat yang merupakan perwujudan kewajiban aparatur pemerintah sebagai abdi masyarakat. Undang-Undang Nomor 25 Tahun 2009 telah mengamanahkan agar memperkuat komitmen negara dalam mempercepat pelayanan publik. Implementasi kebijakan tentang pelayanan yang berkualitas sesungguhnya disamping dipengaruhi oleh oleh komitmen pimpinan, juga ditentukan oleh dukungan aparatur sebagai ujung tombak dalam pelaksanaan segala bentuk kebijakan publik.

Untuk memberikan kepastian, meningkatkan kualitas dan kinerja pelayanan sesuai dengan kebutuhan masyarakat diperlukan suatu standar pelayanan. Standar Pelayanan adalah tolok ukur yang dipergunakan sebagai pedoman penyelenggaraan pelayanan dan acuan penilaian kualitas pelayanan sebagai kewajiban dan janji penyelenggara kepada masyarakat dalam rangka pelayanan yang berkualitas, cepat, mudah, terjangkau, dan terukur. Mukarom dan Laksana (2018:85) menyatakan bahwa standar pelayanan merupakan ukuran yang dibakukan dalam penyelenggaraan pelayanan publik yang wajib ditaati oleh pemberi dan atau penerima pelayanan, sekurang-kurangnya meliputi :

1. Prosedur pelayanan; yang dibakukan bagi pemberi dan penerima pelayanan termasuk pengaduan.
2. Waktu penyelesaian; yang ditetapkan sejak saat pengajuan permohonan sampai dengan penyelesaian pelayanan, termasuk pengaduan.
3. Biaya pelayanan; termasuk rincian tarif yang ditetapkan dalam proses pemberi pelayanan.
4. Produk pelayanan; hasil pelayanan yang akan diterima sesuai dengan ketentuan yang telah ditetapkan.
5. Sarana dan prasarana; penyediaan sarana dan prasarana pelayanan yang memadai oleh penyelenggara pelayanan publik.
6. Kompetensi petugas pemberi pelayanan; harus ditetapkan dengan tepat berdasarkan pengetahuan, keahlian, keterampilan, sikap dan perilaku yang diperlukan.

Pelayanan publik (*public service*) oleh Pemerintah Kecamatan merupakan salah satu perwujudan dari fungsi aparatur negara sebagai abdi masyarakat disamping sebagai abdi negara. Manajemen pelayanan yang baik hanya akan dapat diwujudkan apabila penguatan posisi tawar pengguna jasa pelayanan (masyarakat) mendapatkan prioritas utama.

Perubahan paradigma dalam pemerintahan mengakibatkan semakin banyak aktivitas pelayanan yang harus ditangani oleh daerah. Aparat di daerah dituntut untuk dapat memahami dan mengoptimalkan manajemen pelayanan publik. Sejalan dengan era globalisasi yang menuntut kemampuan manajemen pelayanan yang sangat tinggi dari organisasi pemerintah daerah untuk dapat tetap eksis dan mampu bersaing terlebih dalam upaya mewujudkan pelayanan yang profesional atau yang berkualitas membutuhkan suatu pola manajemen atau tata kelola pelayanan publik yang baik.

### **2.13 Hubungan Manajemen Strategi Dengan Pelayanan**

Menurut Tunjung Sari Sri Dewi (2020), Manajemen strategi dengan pelayanan publik seperti pelayanan administrasi sangat erat kaitannya. Hal ini dikarenakan semakin kompleks masyarakat, kebutuhan akan barang dan jasa administrasi kependudukan semakin tidak terbatas. Sehingga diperlukan manajemen strategi dalam hal pelayanan publik sebagai bentuk evaluasi kualitas organisasi pelayanan baik pemerintah pusat maupun daerah. Aktor-aktor dalam manajemen pelayanan publik meliputi warganegara, politisi dan pengambil kebijakan, organisasi pelayanan atau *provider* serta kaum profesional. Terkait

dengan pelayanan publik yang diberikan ASN dan pemerintah, maka pemerintah pusat maupun pemerintah daerah dinilai dengan keluasan fungsi yang dimiliki serta kebijakan publik yang diambil mempunyai dampak terhadap pengguna layanan publik. Hal tersebut akan membuat masyarakat memposisikan pembangunan berorientasi ke pengguna layanan dan nantinya akan melakukan pengembangan kualitas pelayanan publik.

Manajemen strategi membantu memecahkan permasalahan yang ada terhadap suatu kondisi yang menyangkut pada etika pelayanan, meningkatkan kemampuan organisasi publik seperti kantor kelurahan dalam menghadapi tantangan, mengurangi risiko, meningkatkan performa keunggulan organisasi dan memberikan keputusan terbaik bagi organisasi. Ketersediaan produk unggulan dalam pelayanan administrasi kependudukan tentunya perlu ditunjang dengan ketersediaan sumber daya aparatur, partisipasi masyarakat serta keterlibatan lembaga permasyarakatan yang ada diwilayah kelurahan dalam pengelolaannya sehingga tujuan dari program tersebut dapat tercapai.

#### **2.14 Konsep Kelurahan**

Kelurahan adalah pembagian wilayah administratif di Indonesia di bawah kecamatan dalam konteks otonomi daerah di Indonesia. Kelurahan merupakan wilayah kerja Lurah sebagai Perangkat Daerah Kabupaten atau kota Kelurahan dipimpin oleh seorang Lurah yang berstatus sebagai Pegawai Negeri Sipil dan kelurahan memiliki hak mengatur wilayahnya lebih terbatas. Dalam pelaksanaan tugasnya, Kelurahan menyelenggarakan fungsi : a. Pelaksanaan kegiatan

pemerintahan kelurahan; b. Pelaksanaan program dan kegiatan pemberdayaan masyarakat; c. Penyelenggaraan pelayanan masyarakat di wilayah kelurahan; d. Penyelenggaraan dan pembinaan ketentraman dan ketertiban wilayah; e. Pelaksanaan pemeliharaan prasarana dan fasilitas pelayanan umum di wilayah kelurahan; f. Pelaksanaan pembinaan dan fasilitasi peningkatan pertumbuhan ekonomi masyarakat di wilayah kelurahan; g. Penyusunan dan sinkronisasi usulan program dan kegiatan pembangunan dan kemasyarakatan; h. Pembinaan lembaga sosial kemasyarakatan dan swadaya gotong royong masyarakat; i. Pelaksanaan tugas lainnya yang diberikan oleh atasan/pimpinan sesuai dengan peraturan yang berlaku. Berdasarkan Peraturan Pemerintah Republik Indonesia Nomor 73 Tahun 2005 Tentang Kelurahan, peran pemerintah kelurahan dapat dioperasionalkan dengan indikator antara lain :

- a. Pembina masyarakat;
- b. Pengayom masyarakat;
- c. Pelayan masyarakat.

### **2.15 Anggapan Dasar**

Anggapan dasar adalah suatu hal yang diyakini kebenarannya oleh peneliti yang harus dirumuskan secara jelas. Menurut Winarno Surakhmad dalam arikunto (2006), anggapan dasar atau postulat adalah sebuah titik tolak pemikiran yang kebenarannya diterima oleh penyelidik atau peneliti., Seorang peneliti dapat merumuskan anggapan dasar yang berbeda. Namun merumuskan anggapan dasar bukanlah suatu pekerjaan yang mudah. Hal tersebut dibutuhkan suatu pemikiran yang matang, renungan, dan analisis masalah. Merumuskan anggapan dasar ini bisa

dianggap sulit untuk siapa saja terutama yang belum pernah melakukan suatu penelitian.

Dalam melakukan penelitian anggapan-anggapan dasar perlu dirumuskan secara jelas sebelum melangkah mengumpulkan data. Anggapan dasar ini berfungsi sebagai hal yang digunakan untuk tempat berpijak bagi peneliti di dalam melaksanakan penelitiannya. Anggapan dasar yang menjadi landasan berpijak dalam penelitian ini yakni Optimalisasi Manajemen Strategis Dalam Pelayanan Administrasi Kependudukan Di Kantor Lurah Pasar Merah Timur.

## **BAB III**

### **METODE PENELITIAN**

#### **3.1 Jenis Penelitian**

Menurut Sugiyono (2009: 21), Metode penelitian yang digunakan adalah deskriptif dengan jenis penelitian pendekatan kualitatif, dimana menggambarkan keadaan subjek dan objek, baik seseorang, lembaga, masyarakat dan lain sebagainya, didasarkan atas hasil observasi yang dilakukan serta memberikan argumentasi terhadap apa yang ditemukan dilapangan dan dihubungkan dengan konsep teori yang relevan. Hal ini dimaksudkan mendapatkan fakta-fakta empirik di lapang penelitian (*field research*) tentang Optimalisasi Manajemen Strategi Dalam Pelayanan Administrasi Kependudukan Di Kantor Lurah Pasar Merah Timur Medan. Selanjutnya melakukan interpretasi secara tepat, dan melukiskan secara akurat sifat dan tindakan dari fenomena kelompok maupun individu pada tataran empiris.

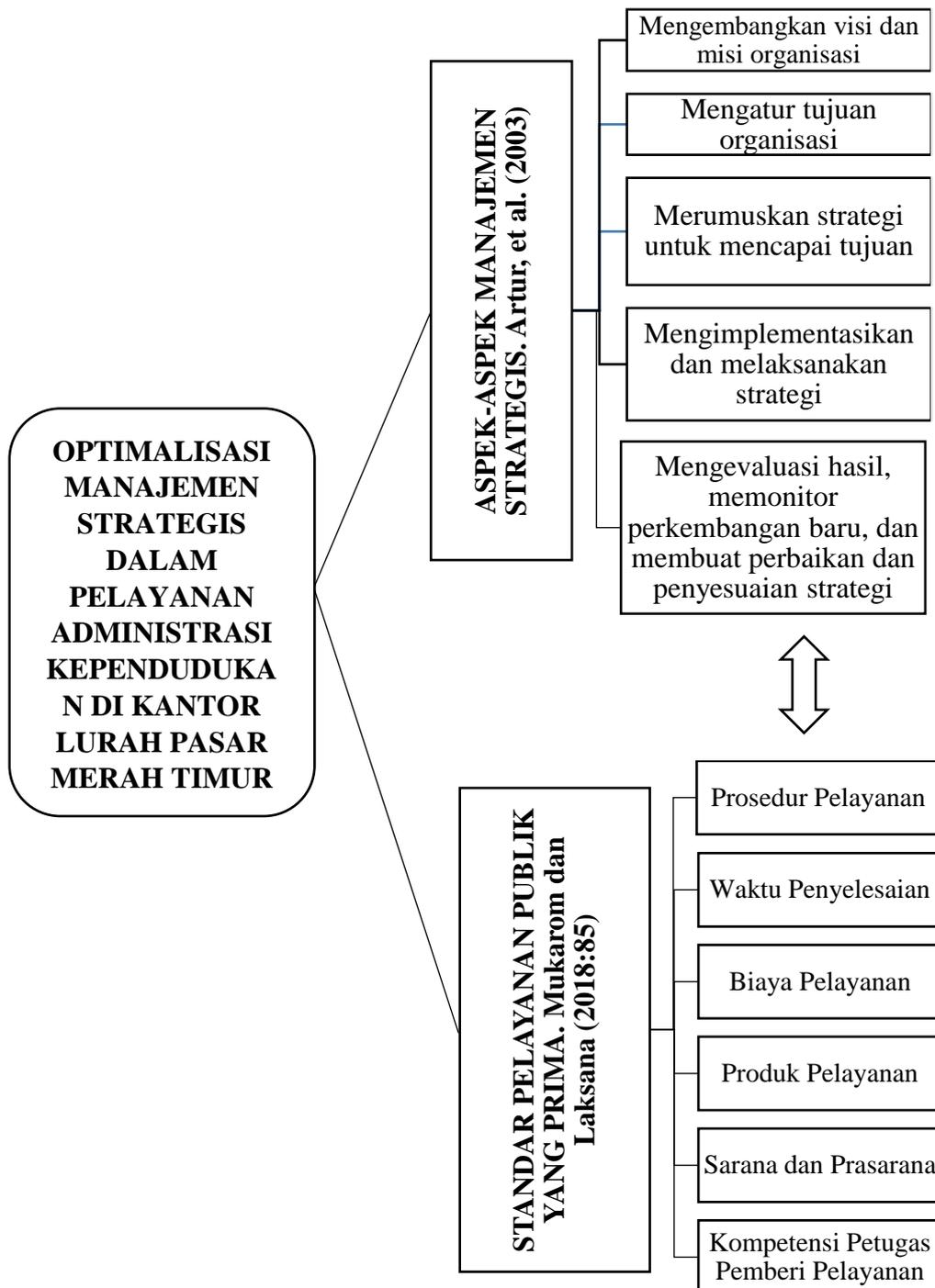
Penelitian ini bersifat realitas dan holistik (utuh), dinamis (tidak tetap), kompleks, saling memengaruhi, penuh makna dan terikat nilai. Memahami makna realitas yang kompleks, mengonstruksi fenomena, dan bersifat induktif. Dalam penelitian ini digunakan pendekatan kualitatif, karena dilakukan dengan memahami, mengamati dan menangkap realitas/fenomena empirik yang menggunakan latar alamiah, dengan maksud menafsirkan fenomena yang terjadi.

Jadi, penelitian kualitatif di sini didasarkan pada upaya membangun pandangan mereka yang diteliti secara rinci, dibentuk dengan kata-kata, gambaran holistik dan rumit, membangun pandangan subjek penelitian yang rinci (perspektif emik) latar alamiah atau pada konteks dari suatu keutuhan (*entity*) dan uraian secara rinci (*thick description*) (Kadarisman, 2010). Hasil penelitian lebih ditekankan pada pemberian gambaran secara objektif tentang keadaan sebenarnya dari objek yang diselidiki, dengan menggunakan pendekatan kualitatif, peneliti akan memperoleh informasi atau data yang lebih baik dan mendalam.

### **3.2 Kerangka Konsep**

Kerangka Konsep ini berfungsi untuk menghubungkan atau menjelaskan secara panjang lebar tentang Optimalisasi Manajemen Strategis Dalam Pelayanan Administrasi Kependudukan Di Kantor Lurah Pasar Merah Timur. Kerangka ini didapatkan dari konsep ilmu atau teori yang dipakai sebagai landasan penelitian yang didapatkan di bab tinjauan pustaka. Kerangka konseptual diharapkan akan memberikan gambaran dan mengarahkan asumsi mengenai variabel-variabel yang akan diteliti. Peneliti akan menggunakan kerangka konseptual yang telah disusun untuk menentukan pertanyaan-pertanyaan mana yang harus dijawab oleh penelitian dan Bagaimana prosedur empiris yang digunakan sebagai alat untuk menemukan jawaban terhadap pertanyaan tersebut. Kerangka konseptual ini diperoleh daripada proses berpikir dengan fakta yang ada. Kerangka konseptual bertujuan untuk mempermudah dalam melakukan penelitian agar penelitian lebih terarah sesuai

dengan tujuan (Fatchurrozi, 2013). Adapun kerangka konseptual pada penelitian ini adalah sebagai berikut :



### **3.3 Defenisi Konsep**

Definisi konseptual adalah unsur penelitian yang menjelaskan tentang karakteristik sesuatu masalah yang hendak diteliti. Definisi konseptual sebagai pemaknaan dari konsep yang digunakan, sehingga memudahkan peneliti dalam mengoperasikan konsep tersebut di lapangan. Berdasarkan landasan teori yang telah peneliti paparkan, maka dapat dikemukakan definisi konseptual dari masing-masing variabel, antara lain :

#### **3.3.1 Optimalisasi**

Optimalisasi berasal dari kata optimal artinya terbaik atau tertinggi. Mengoptimalkan berarti menjadikan paling baik atau paling tinggi. Sedangkan optimalisasi adalah proses mengoptimalkan sesuatu, dengan kata lain proses menjadikan sesuatu menjadi paling baik atau paling tinggi. Optimalisasi adalah upaya meningkatkan kinerja pada suatu unit kerja ataupun pribadi yang berkaitan dengan kepentingan umum, demi tercapainya kepuasan dan keberhasilan dari penyelenggaraan kegiatan tersebut. Optimalisasi merupakan ukuran yang menyebabkan tercapainya tujuan sedangkan jika dipandang dari sudut usaha, Optimalisasi sebagai usaha memaksimalkan kegiatan sehingga mewujudkan keuntungan yang diinginkan atau dikehendaki. Dari uraian tersebut diketahui bahwa optimalisasi hanya dapat diwujudkan apabila dalam perwujudannya secara efektif dan efisien. Dalam penyelenggaraan organisasi, senantiasa tujuan diarahkan untuk mencapai hasil secara efektif dan efisien agar optimal. Jadi optimalisasi disini mempunyai arti berusaha secara optimal untuk hasil yang terbaik untuk mencapai

dalam penerapan manajemen strategis dalam pelayanan administrasi kependudukan yang sesuai dengan harapan dan tujuan yang telah direncanakan. Optimal erat kaitannya dengan kriteria untuk hasil yang diperoleh. Sebuah organisasi pemerintahan seperti kantor lurah dapat dikatakan optimal apabila memperoleh hasil yang maksimal dengan kerugian yang minimal.

### **3.3.2 Manajemen Strategis**

Manajemen strategis adalah suatu proses yang digunakan oleh pimpinan dan karyawan untuk merumuskan dan mengimplementasikan strategi dalam penyediaan customer value terbaik untuk mewujudkan visi organisasi/perusahaan. Pada dasarnya manajemen strategis adalah suatu upaya manajemen dan karyawan untuk membangun masa depan perusahaan. Strategi adalah pola tindakan utama yang dipilih untuk mewujudkan visi organisasi, melalui misi. Tujuan utama dalam manajemen strategis adalah memadukan variabel-variabel internal organisasi untuk memberikan kompetensi unik, yang memungkinkan organisasi untuk mencapai keunggulan kompetitif secara terus-menerus.

### **3.3.3 Pelayanan**

Pelayanan adalah kegiatan yang diselenggarakan organisasi menyangkut kebutuhan pihak konsumen dan akan menimbulkan kesan tersendiri, dengan adanya pelayanan yang baik maka konsumen akan merasa puas, dengan demikian pelayanan merupakan hal yang sangat penting dalam upaya menarik konsumen untuk menggunakan produk atau jasa yang ditawarkan. Pelayanan atau *service* ialah

setiap kegiatan atau manfaat yang diberikan suatu pihak kepada pihak lainnya yang pada dasarnya tidak berwujud dan tidak pula berakibat pemilikan sesuatu dan produksinya dapat atau tidak dapat dikaitkan dengan suatu produk fisik.

### **3.3.4 Administrasi Kependudukan**

Administrasi kependudukan adalah rangkaian kegiatan penataan dan penertiban dalam penerbitan dokumen dan data kependudukan melalui pendaftaran penduduk, pencatatan sipil, pengelolaan informasi administrasi kependudukan serta pendayagunaan hasilnya untuk pelayanan publik dan pembangunan sektor lain.

Undang-Undang 23 tahun 2006 tentang Administrasi Kependudukan, administrasi Kependudukan ini memuat pengaturan dan pembentukan sistem yang mencerminkan adanya reformasi di bidang Administrasi Kependudukan. Dalam Administrasi kependudukan memuat tentang peristiwa kependudukan dan peristiwa penting, yang dimaksud peristiwa kependudukan antara lain perubahan alamat, pindah datang untuk menetap, tinggal terbatas, serta perubahan status orang asing tinggal terbatas menjadi tinggal tetap. Sedangkan peristiwa penting antara lain kelahiran, lahir mati, kematian, perkawinan, dan perceraian, termasuk pengangkatan, pengakuan, dan pengesahan anak, serta perubahan status kewarganegaraan, ganti nama dan peristiwa penting lainnya yang dialami oleh seseorang merupakan kejadian yang harus dilaporkan karena membawa implikasi perubahan data identitas atau surat keterangan kependudukan.

### **3.3.5 Pelayanan Administrasi Kependudukan**

Dalam penyelenggaraan pelayanan publik itu sendiri, aparat pemerintah sangatlah bertanggung jawab dalam memberikan pelayanan yang terbaik terhadap masyarakat sebagai wujud dari pada penciptaan dan pencapaian kesejahteraan masyarakat. Upaya mengevaluasi jalannya suatu organisasi, dapat dilakukan melalui konsep pelayanan yang menekankan pada pencapaian tujuan yang ditetapkan sebelumnya.

### **3.3.6 Kelurahan**

Kelurahan adalah pembagian wilayah administratif di Indonesia di bawah kecamatan dalam konteks otonomi daerah di Indonesia. Kelurahan merupakan wilayah kerja Lurah sebagai Perangkat Daerah Kabupaten atau kota. Kelurahan dipimpin oleh seorang Lurah yang berstatus sebagai Pegawai Negeri Sipil dan kelurahan memiliki hak mengatur wilayahnya lebih terbatas.

### **3.4 Kategorisasi**

Kategorisasi merupakan bagaimana cara mengukur suatu variabel penelitian sehingga diketahui jelas apa yang menjadi kategori penelitian pendukung untuk menganalisa variabel tersebut, salah satu tumpukan yang disusun atas dasar pikiran, intitusi atau kriteria tertentu. Kategorisasi menunjukkan bagaimana caranya mengukur suatu variable penelitian sehingga diketahui dengan jelas apa yang menjadi kategori penelitian pendukung untuk analisis dari variable tersebut. Adapun tabel kategorisasi dalam penelitian ini sebagai berikut :

**Tabel 3.4 Kategorisasi Penelitian**

NO	KATEGORISASI	INDIKATOR
1	Optimalisasi Manajemen Strategis	a. Mengembangkan visi dan misi organisasi b. Mengatur tujuan organisasi c. Merumuskan strategi untuk mencapai tujuan d. Mengimplementasikan dan melaksanakan strategi e. Mengevaluasi hasil
2	Pelayanan Administrasi Kependudukan Di Kantor Lurah Pasar Merah Timu	a. Prosedur pelayanan; b. Waktu penyelesaian; c. Biaya pelayanan; d. Produk pelayanan; e. Penyediaan sarana dan prasarana; f. Kompetensi petugas pemberi pelayanan; 1. Produktivitas; 2. Kualitas Layanan; 3. Responsivitas; 4. Responsibilitas; 5. Akuntabilitas.

### 3.5 Informan

Sugiyono, (2016: 85), Informan merupakan objek penting dalam sebuah penelitian. Informan adalah orang-orang dalam latar penelitian yang menjadi sumber informasi dalam penelitian, dimanfaatkan untuk memberikan informasi tentang situasi dan kondisi latar penelitian. Informan dianggap sebagai orang yang menguasai dan memahami data, informasi ataupun fakta dari suatu objek penelitian. Pemilihan informan peneliti menggunakan teknik purposive Sampling untuk menentukan subjek penelitian. Teknik purposive Sampling digunakan jika dalam pemilihan informan peneliti menggunakan pertimbangan-pertimbangan tertentu. Sehingga peneliti menentukan beberapa kriteria informan. Pemilihan dilakukan

secara sengaja berdasarkan kriteria yang telah ditentukan dan ditetapkan berdasarkan tujuan penelitian dengan pertimbangan bahwa informan tersebut benar-benar memahami substansi penelitian. Berikut dibawah ini adalah informan dalam penelitian ini :

No	Nama	Usia	Jabatan
1	Septina Rumondang, SH	56 Tahun	Lurah Kelurahan Pasar Merah Timur
2	Tina Silvia R. Sihombing, SE	37 Tahun	Sekretaris Lurah Kelurahan Pasar Merah Timur
3	Harsoyo Herlambang, SE	48 Tahun	Kepala Seksi (KaSi) Pembangunan Kelurahan Pasar Merah Timur
4	Deni Ariyadi	41 Tahun	Masyarakat Kelurahan Pasar Merah Timur
5	Ema	25 Tahun	Masyarakat Kelurahan Pasar Merah Timur
6	Lolom	54 Tahun	Masyarakat Kelurahan Pasar Merah Timur

### 3.6 Teknik Pengumpulan Data

Menurut Sugiyono (2017), Pengumpulan data merupakan metode penting dalam penelitian, karena dengan menganalisis data maka dapat diperoleh data secara benar. Pengumpulan data dilakukan untuk menemukan pola. Caranya dengan melakukan pengujian sistematik untuk menetapkan bagian-bagian, hubungan antar kajian dan hubungan terhadap keseluruhannya. Untuk

mengumpulkan data dan informasi maka penulis menggunakan data primer dan data sekunder. Penulis menggunakan metode-metode sebagai berikut :

### **3.6.1 Data primer**

Data primer adalah data yang didapat dari sumber pertama baik dari individu atau perseorangan. Dalam penelitian ini digunakan pengumpulan data dengan hasil wawancara yang biasa dilakukan oleh peneliti mengenai Optimalisasi Manajemen Strategi Dalam Pelayanan Administrasi Kependudukan Di Kantor Lurah Pasar Merah Timur.

### **3.6.2 Data Sekunder**

Data sekunder adalah data penunjang dan pendukung yang relevan dengan kajian penelitian. Data sekunder yang dimaksud dalam penelitian ini adalah data yang diperoleh dari referensi seperti buku, jurnal, media massa, peraturan perundang-undangan dan penelitian terdahulu yang selaras serta berbagai informasi yang bersangkutan dalam penelitian.

Adapun metode pengumpulan data yang dilakukan penulis dalam penelitian ini sebagai berikut :

#### **1. Observasi**

Observasi merupakan teknik pengumpulan data dengan cara mengamati langsung pada objek penelitian dan mencatat beberapa hal-hal penting yang berhubungan dengan penelitian. Tujuan observasi adalah untuk mengecek atau

memastikan sendiri sampai dimana kebenaran data dan informasi yang telah dikumpulkan.

## **2. Wawancara**

wawancara adalah teknik pengumpulan data dengan cara mengajukan pertanyaan terhadap responden yang berhubungan dengan peneliti. Dalam wawancara tersebut bisa dilakukan secara individu maupun dalam bentuk kelompok sehingga dapat informatik dan orientik. Teknik ini digunakan untuk memperoleh data dan keterangan seperlunya yang dipandang penting dengan melakukan tanya jawab langsung dengan responden. Responden berasal dari Kantor Lurah Pasar Merah Timur dan Masyarakat. Pertanyaan yang diajukan sesuai dengan kebutuhan.

## **3. Dokumentasi**

Dokumentasi adalah cara mendapatka atau menyimpan dan pengumpulan data sebagai bahan pembuktian dari keterangan gambar. Dalam mengumpulkan data kualitatif, sasaran yang dipelajari adalah terkait dengan latar sosial. Sebagaimana yang telah dijelaskan semua situasi terdiri dari tiga elemen pokok yaitu tempat, para aktor dan kegiatan-kegiatan. Untuk mendapatkan data maupun informasi yang lebih aktual, maka peneliti akan melakukan pengambilan gambar, data atau dokumentasi dari keterangan dan fakta fakta yang terjadi dilapangan yang berhubungan dengan objek penelitian.

### **3.7 Teknik Analisis Data**

Teknik analisis penelitian yang digunakan adalah teknik kualitatif. Metode kualitatif dapat didefinisikan sebagai prosedur penelitian yang menghasilkan data deskriptif. Data deskriptif ini dapat berupa ucapan atau tulisan dan perilaku yang diamati orang-orang yang informasinya digali melalui wawancara mendalam dan dikategorisasikan kemudian bersama informasi yang diperoleh melalui penelusuran kepustakaan untuk mempertajam analisis tentang kecenderungan penemuan dalam penelitian. Teknik analisa data bertujuan agar temuan-temuan dari kasus-kasus yang terjadi di lokasi penelitian dapat dikaji lebih mendalam dan fenomena yang ada dapat digambarkan secara terperinci, sehingga apa yang menjadi pertanyaan dalam penelitian nantinya bisa terjawab dengan maksimal. Analisis data dimulai dengan menggunakan wawancara mendalam dengan informan. Setelah melakukan wawancara dan observasi ke lapangan secara langsung.

Menurut Miles dan Huberman dalam Sugiyono (2016:308) mengungkapkan bahwa dalam mengolah data kualitatif dilakukan melalui tahap reduksi, penyajian data, dan penarikan kesimpulan. teknik analisis data yang digunakan adalah analisis data kualitatif, yaitu data yang diperoleh melalui pengumpulan data kemudian akan diinterpretasikan sesuai dengan tujuan penelitian yang telah dirumuskan.

#### **3.7.1 Pengumpulan data**

Analisis data dalam penelitian ini dilakukan pada saat pengumpulan data berlangsung, dan setelah selesai pengumpulan data dalam periode tertentu. Pada saat wawancara dilakukan dengan mewawancarai pihak yang terkait dalam

penelitian, peneliti sudah melakukan analisis terhadap jawaban yang diwawancarai. Apabila jawaban yang diwawancarai setelah dianalisis terasa belum memuaskan, maka peneliti akan melanjutkan pertanyaan lagi sampai tahap tertentu. Data yang diperoleh dari hasil observasi, wawancara, dan dokumentasi dicatat dalam catatan lapangan yang terdiri dari dua aspek yaitu deskripsi dan refleksi tentang temuan yang dijumpai dan merupakan bahan rencana pengumpulan data untuk tahap berikutnya. Catatan ini diperoleh peneliti ketika melakukan wawancara dengan beberapa informan (Sugiono, 2020 : 132).

### **3.7.2 Reduksi data**

Menurut Huberman & Miles, (2007) menyatakan bahwa Reduksi data merupakan proses seleksi, pemfokusan, penyederhanaan, dan abstraksi. Cara mereduksi data adalah dengan melakukan seleksi, membuat ringkasan atau uraian singkat, menggolongkan ke pola-pola dengan membuat transkrip penelitian. Tujuannya untuk mempertegas, memperpendek, membuat fokus, membuang bagian yang tidak penting dan mengatur agar dapat menarik kesimpulan. Data yang telah terkumpul dari hasil observasi, wawancara, dan dokumentasi dirangkum atau dipilih hal-hal yang pokok. Data dalam penelitian ini adalah fokus kinerja pegawai kelurahan pasar merah timur dan profil informan. Data yang telah direduksi tersebut akan memberikan gambaran yang lebih jelas, dan mempermudah peneliti untuk melakukan pengumpulan data selanjutnya, dan mencarinya bila diperlukan.

### **3.7.3 Penyajian data**

Menurut Huberman & Miles, (2007) Penyajian data adalah sekumpulan informasi tersusun sehingga memberikan kemungkinan penarikan kesimpulan dan pengambilan tindakan. Sajian data dapat diwujudkan dalam bentuk-bentuk matriks, jaringan, atau bagan sebagai wadah panduan informasi tentang apa yang terjadi supaya sajian data tidak menyimpang dari pokok permasalahan. Data disajikan sesuai dengan apa yang diteliti. Penyajian data yang dilakukan dalam penelitian ini adalah dalam bentuk teks yang bersifat naratif mengenai kinerja pegawai dalam rangka peningkatan sikap profesionalisme di kantor lurah pasar merah timur.

### **3.8 Waktu Dan Lokasi Penelitian**

Lokasi penelitian ini dilakukan di Kantor Lurah Pasar Merah Timur Medan. Alasan di pilihnya kantor lurah ini adalah sebagaimana untuk mengetahui “Bagaimana Optimalisasi Manajemen Strategi Dalam Pelayanan Administrasi Kependudukan Di Kantor Lurah Pasar Merah Timur”. Berkaitan waktu pelaksanaan penelitian sesuai dengan judul yang dipilih ditinjau dari segi efektivitas waktu dan dana yang tersedia atau bisa diterapkan pada bulan Maret 2023 – April 2023.

### **3.9 Deskripsi Lokasi Penelitian**

Penelitian ini dilakukan di Kantor Lurah Pasar Merah Timur Provinsi Sumatera Utara, Kota Medan. Pasar Merah Timur adalah sebuah kelurahan yang terletak di kecamatan Medan Area, Medan, Sumatra Utara, Indonesia. Kelurahan Pasar Merah Timur merupakan kelurahan yang terletak di Kecamatan Medan Area

Kota Medan, kode pos 20217 yang berkembang sebagai daerah jasa perdagangan, permukiman dan lain-lain. Kelurahan Pasar Merah Timur terdiri dari 13 (tiga belas) lingkungan. Adapun batas-batas wilayah adalah sebagai berikut :

- a. Sebelah Utara : Kelurahan Suka Ramai
- b. Sebelah Selatan : Kelurahan Telada Timur
- c. Sebelah Barat : Kelurahan Pasar Merah Barat
- d. Sebelah Timur : Kelurahan Kota Matsum II

### **3.9.1 Letak dan Luas Wilayah**

Secara geografis, Kecamatan Medan Area berbatasan langsung dengan Kecamatan Medan Kota disebelah Selatan dan Barat, Kecamatan Medan Perjuangan di sebelah Utara, dan Kecamatan Medan Denai di sebelah Timur. Secara astronomis, Kecamatan Medan Area terletak antara 20°-30° Lintang Utara (LU) dan 98°-44° Bujur Timur (BT) dengan luas wilayah 7,75 Km<sup>2</sup>. Didiami penduduk lebih kurang berjumlah 108.277 jiwa yang tersebar di 12 kelurahan dan 172 lingkungan. Dari 12 kelurahan di Kecamatan Medan Area, Kelurahan Pasar Merah Timur memiliki luas wilayah yang terluas yaitu sebesar 0,75 km<sup>2</sup>.

### **3.9.2 Kondisi Sosial dan Agama**

Tercatat ada sejumlah fasilitas pendidikan di Kecamatan Medan Area yaitu sebanyak 21 TK, 28 SD Negeri dan 20 SD Swasta, 1 SLTP Negeri dan 20 SLTP Swasta, 1 SLTA Negeri, 3 SMK Swasta serta 11 SLTA Swasta. Fasilitas yang ada di Kecamatan Medan Area dapat dikatakan masih sedikit dan belum merata di tiap kelurahannya, tercatat bahwa di Kelurahan Pasar Merah Timur.

Di kelurahan pasar merah timur terdapat sarana ibadah. Apalagi sarana ibadah umat muslim diantaranya banyak masjid dan musholah yang letaknya sangat strategis di kalangan penganut Islam. Mayoritas warga kelurahan pasar merah timur adalah beragama Islam. Di kelurahan ini terdapat juga beberapa gereja sekitar 2 atau 3 unit. Tidak ada tempat ibadah umat Buddha yaitu vihara, umat Hindu yaitu Pura, dan umat Khonghucu yaitu Klenteng/Lintang. Hal ini dikarenakan tidak terdapat warga yang beragama Buddha, Hindu dan Khonghucu. Selain itu, sarana olahraga belum cukup tersedia secara merata di kecamatan Medan Area. Tercatat bahwa tidak terdapat satupun lapangan olahraga di Kelurahan Pasar Merah Timur.

### **3.9.3 Gambaran Umum**

Pemerintahan Kecamatan Medan Area Sebagaimana yang disebutkan dalam Peraturan Pemerintah Republik Indonesia Nomor 19 Tahun Tahun 2008 pada pasal 1 ayat 9, Camat selaku pemimpin dan koordinator penyelenggara pemerintahan di wilayah kerja kecamatan yang dalam palaksanaan tugasnya memperoleh pelimpahan wewenang pemerintahan dari Bupati/Walikota untuk menangani sebagian urusan Otonomi Daerah, dan menyelenggarakan tugas umum pemerintahan.

Sejalan dengan visi Kota Medan, yaitu Terwujudnya Medan sebagai Kota Metropolitan, yang bercirikan masyarakat madani, menguasai imtaq dan berwawasan lingkungan maka Kecamatan Medan Area telah merumuskan visi dan misinya sebagai acuan program yang akan dilaksanakan terkhusus Kelurahan Pasar

Merah Timur. Berikut ini Visi, Misi, Tujuan, Sasaran, dan Tupoksi Kecamatan Medan Area Kota Medan diantaranya :

### **1. Visi**

“Terwujudnya Pelayanan Prima Kepada Masyarakat Di Bidang Pemerintahan Pembangunan Dan Kemasyarakatan”.

### **2. Misi**

- a. Meningkatkan kualitas jasa Pelayanan Kepada Masyarakat di Kelurahan
- b. Meningkatkan Prasarana dan Sarana Pelayanan Kepada Masyarakat
- c. Meningkatkan Sumber Daya Aparatur pemberi jasa pelayanan kepada masyarakat
- d. Meningkatkan partisipasi masyarakat dalam proses pelaksanaan Manajemen pembangunan Kelurahan.

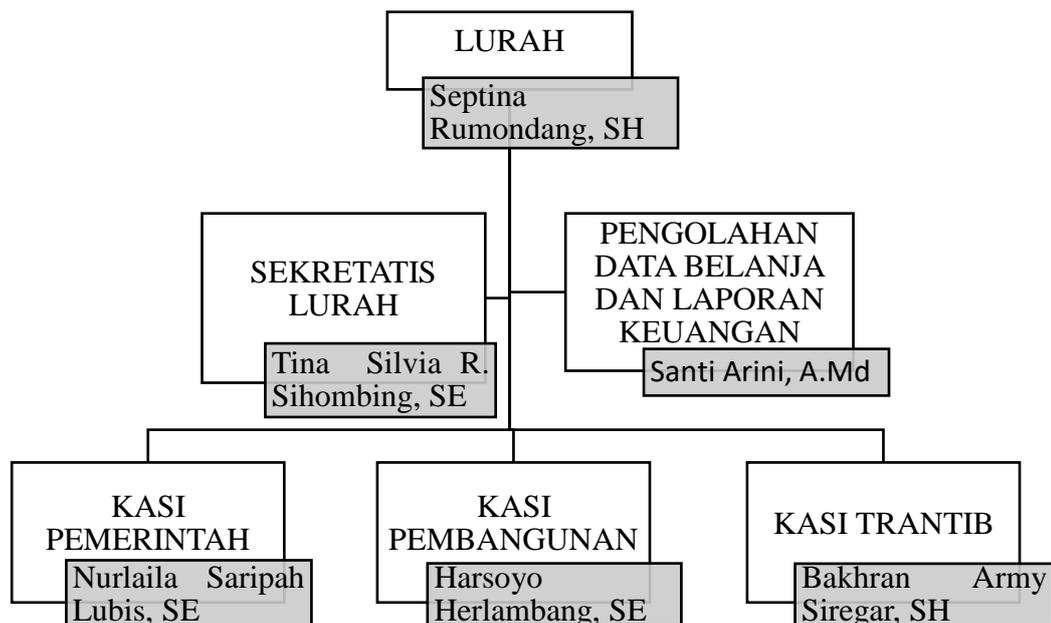
### **3. Tujuan**

- a. Meningkatkan kualitas dan kuantitas jasa pelayanan di bidang kependudukan kepada masyarakat
- b. Meningkatkan kualitas dan kuantitas pelayanan dibidang jasa perizinan kepada masyarakat
- c. Meningkatkan kualitas dan kuantitas jasa pelayanan di bidang pendidikan dan kesehatan kepada masyarakat
- d. Meningkatkan Pendapatan Asli Daerah (PAD) dengan pelayanan prima kepada masyarakat.

#### 4. Sasaran

- a. Terwujudnya masyarakat yang memiliki identitas kependudukan
- b. Terwujudnya adanya standart pelayanan KTP/KRT kepada masyarakat
- c. Terwujudnya penguasa yang taat kepada peraturan yang berlaku
- d. Terwujudnya standar pelayanan perizinan yang sesuai dengan peraturan pada masyarakat
- e. Terwujudnya pelaksanaan pendidikan bagi anak-anak yang wajib belajar
- f. Terwujudnya tingkat kesehatan masyarakat secara menyeluruh.

#### 3.9.4 Struktur Organisasi



#### 3.9.5 Profil Kantor Lurah Pasar Merah Timur

Kantor Lurah Pasar Merah Timur berada di Gg. Damai No.10, Ps. Merah Tim., Kec. Medan Area, Kota Medan, Sumatera Utara 20216, Indonesia. Kantor

lurah ini melayani masyarakat dalam memenuhi kebutuhan administrasi kependudukan. Termasuk di antaranya perizinan-perizinan seperti pekerjaan umum, perizinan umum kelurahan, perizinan pendidikan, kesehatan warga kelurahan Kantor Lurah Pasar Merah Timur, perumahan, penataan ruang, perhubungan, lingkungan hidup, pertanahan yang menjadi kewenangan daerah, serta pemberdayaan perempuan dan perlindungan anak.

Secara lebih detail, kantor kelurahan atau lurah yang berada di wilayah Kota Medan ini melayani izin untuk pengurusan surat keterangan domisili, pengurusan NPWP, Surat Kelakuan Baik, Surat Pindah Keluar, Surat Keterangan Tidak Mampu Kantor Lurah Pasar Merah Timur, Surat Keterangan Usaha, Surat Usaha Mikro, dan Surat Pernyataan Miskin, surat domisili sementara dan lainnya.

## **BAB IV**

### **HASIL PENELITIAN DAN PEMBAHASAN**

#### **4.1 Hasil Penelitian**

##### **4.1.1 Deskripsi Narasumber**

Berdasarkan data saat wawancara dalam bab ini menyajikan hasil penelitian yang diperoleh selama dilapangan dengan cara pendekatan kualitatif yaitu memperoleh data dengan wawancara langsung bersama narasumber yang berwenang untuk menjawab pertanyaan kemudian ditarik kesimpulan. Analisis ini berfokus pada lokasi penelitian dengan narasumber Lurah di Kantor Kelurahan Pasar Merah Timur, Sekretaris Kelurahan Pasar Merah Timur, Beberapa Warga Kelurahan Pasar Merah Timur.

##### **a. Distribusi Narasumber Berdasarkan Jenis Kelamin**

Pada Narasumber hanya dikelompokkan menjadi dua bagian berdasarkan jenis kelamin yaitu laki-laki dan perempuan. Pada tabel 4.1.1 disajikan persentase dari data yang telah di dapatkan oleh peneliti mengenai narasumber yang di wawancarai oleh penulis untuk masing- masing kategori sebagai berikut :

*Tabel 4.1.1 Distribusi Narasumber Penelitian*

No	Jenis Kelamin	Frekuensi	Presentase
1	Laki-Laki	2	33 %
2	Perempuan	4	67 %
Jumlah		6	100 %

*Sumber: diolah peneliti dari hasil wawancara 2023*

Berdasarkan pada tabel 4.1.1 diatas, maka dapat dilihat minoritas narasumber berjenis kelamin laki-laki dengan frekuensi 2 dan presentase 33 %. Sedangkan mayoritas narasumber adalah beryang berjenis kelamin perempuan sebanyak 4 orang dengan presentase 67 %. Narasumber memiliki perbandingan frekuensi yang tidak sama antara laki-laki dan perempuan.

#### **b. Distribusi Narasumber Berdasarkan Umur**

Distribusi narasumber berdasarkan umur dapat dikelompokkan menjadi tiga kelompok umur yaitu narasumber dengan umur 25-40 tahun, umur 40-55 tahun dan umur 55-70 tahun. Berikut ini adalah tabel yang menjelaskan frekuensi dan presentase masing-masing kategori umur tersebut, diantaranya :

*Tabel 4.1.2 Distribusi Narasumber Penelitian*

No	Umur	Frekuensi	Presentase
1	25-40	2	33%
2	40-55	3	50
3	55-70	1	17%

Jumlah	6	100%
--------	---	------

*Sumber: diolah peneliti dari hasil wawancara 2023*

Berdasarkan table 4.1.2 diatas dapat dilihat bahwa narasumber berumur 25-40 tahun dengan frekuensi 2 orang atau 33%, kemudian umur 40-55 tahun sebanyak 3 orang yang presentasinya adalah 50% dan umur 55-70 dengan frekuensi 1 orang atau 17%.

### c. Distribusi Narasumber Berdasarkan Jabatan Dan Status

Berdasarkan Jabatan dan Status narasumber, maka dikelompokkan menjadi 4 bagian sebagai berikut :

*Tabel 4.1.3 Distribusi Narasumber Penelitian*

No	Jabatan/Status	Frekuensi	Presentase
1	Lurah Kelurahan Pasar Merah Timur	1	17%
2	Sekretaris Kelurahan Pasar Merah Timur	1	17%
3	Kasi Pembangunan Kelurahan Pasar Merah Timur	1	17%
4	Masyarakat Kelurahan Pasar Merah Timur	3	49%
Jumlah		6	100%

*Sumber : diolah peneliti dari hasil wawancara 2023*

Berdasarkan tabel 4.1.3 dapat dilihat bahwa mayoritas narasumber bekerja sebagai Sekretaris Lurah Pasar Merah Timur dengan frekuensi 1 orang atau 17%, sebagai Kepling XII Kelurahan Pasar Merah Timur dengan frekuensi 1 dan presentasinya 17%, kemudian 1 orang Tokoh Pemuda Kelurahan Pasar Merah

Timur yang persentasenya sebanyak 17%, yang terakhir adalah masyarakat yang terdiri dari 3 frekuensi dengan persentase 49%.

## **4. 2 Pembahasan**

### **4.2.1 Deskripsi Hasil Wawancara Berdasarkan Kategorisasi**

Berikut ini adalah beberapa hasil wawancara yang penulis lakukan dengan beberapa narasumber untuk mengetahui bagaimana Optimalisasi Manajemen Strategis Dalam Pelayanan Administrasi Kependudukan Di Kantor Lurah Pasar Merah Timur sebagai berikut :

#### **a. Adanya Pengembangan Visi dan Misi Organisasi**

Visi dan misi perlu diekspresikan dengan baik agar mampu menjadi tema yang mempersatukan semua unit dalam organisasi, menjadi media komunikasi dan motivasi semua pihak, sebagai sumber kreativitas dan inovasi organisasi. Sebuah visi kesuksesan ditentukan oleh sebuah uraian seperti apa organisasi itu akan tampak setelah berhasil mengimplementasikan strateginya dan sukses mencapai potensi penuhnya.

Berdasarkan hasil wawancara dengan Ibu Septina Rumondang, SH, selaku lurah di kantor kelurahan pasar merah timur pada hari Rabu, 5 April 2023, menyatakan bahwa strategi pengembangan visi dan misi kantor lurah pasar merah timur yang paling sering kami lakukan ya mengadakan rapat setiap jam 10 pagi dengan para pegawai dan staff setiap kali dalam seminggu. Visi dan misi kelurahan dibentuk oleh pimpinan teratas yaitu walikota medan, ya kami mentaati dan menjalankan tugas dari visi dan misi kelurahan yang dibentuk tadi salah satunya tentang pelayanan administrasi kependudukan, kamu bisa lihat di dokumen perwal

nomor 53 tahun 2018. Kami juga melakukan kegiatan forum-forum diskusi saat rapat, kerja sama dengan para pegawai dan staff kelurahan. Selain itu, ibu Tina selaku sekretaris lurah menyambung pembicaraan dengan mengatakan bahwa tidak ada visi dan misi khusus, visi dan misi kelurahan pasar merah timur dari atasan, atau pimpinan puncak.

Berdasarkan hasil wawancara dengan Ibu Septina Rumondang, SH selaku lurah di kantor kelurahan pasar merah timur pada hari Rabu, 5 April 2023 tentang perlukah pengembangan visi dan misi dimusyawarahkan dalam organisasi kantor lurah pasar merah timur, mengatakan bahwa musyawarah dalam pengembangan visi misi kantor kelurahan pasar merah itu sangat perlu. Ada atau tidak adanya faktor yang mempengaruhi visi dan misi organisasi di kantor lurah pasar merah timur dalam upaya penguatan organisasi, menjawab tidak ada.

Dari pernyataan para informan diatas, maka dapat disimpulkan bahwa terkait strategi lurah dalam melakukan pengembangan visi dan misi organisasi yang paling sering di lakukan lurah adalah membentuk rapat setiap jam 10 pagi bersama para pegawai dan staff kelurahan setiap 1 kali dalam seminggu. Hal ini dilakukan juga bersamaan mengadakan forum-forum diskusi, bekerja sama antar pegawai mulai dari pimpinan puncak yang ada di kelurahan yakni lurah dan bawahannya sebagai upaya pengembangan visi dan misi kelurahan yang dibentuk oleh pimpinan puncak yaitu walikota medan dilihat dari dokumen perwal nomor 53 tahun 2018. pengembangan visi dan misi juga perlu dimusyawarahkan dalam organisasi kantor lurah pasar merah timur karena hal ini menyangkut alat penting dari perencanaan strategis, dengan demikian membantu membentuk strategi yang akan digunakan

oleh organisasi untuk mencapai masa depan yang diinginkan. Menyangkut masa depan harus mengambil keputusan bersama yang disetujui oleh pimpinan puncak hingga terbawah dalam hal ini merupakan pemerintah atasan hingga pada tingkat kelurahan. Akan tetapi, lurah di kantor lurah pasar merah timur juga mengatakan bahwa tidak ada faktor yang mempengaruhi visi misi organisasi untuk upaya penguatan organisasi kantor lurah pasar merah timur.

#### **b. Adanya Indikator Yang Mengatur Tujuan Organisasi**

Mengatur tujuan organisasi bermaksud untuk mengetahui terlebih dahulu apa yang menjadi tujuan organisasi itu berdiri, sebelum merumuskan strategi dan sebagainya. Berdasarkan hasil wawancara dengan lurah yakni ibu Septina Rumondang, SH pada tanggal 5 April 2023 menjelaskan bahwa indikator yang mempengaruhi tujuan organisasi di kantor lurah pasar merah timur adalah ya disini menggunakan SOP pekerjaan, masyarakat minta arahan sama saya sebagai lurah mereka atau keluhan-keluhan masyarakat yang saya terima atau tampung yaa. Misalnya nih ada salah satu masyarakat saya bilang *“buk anak saya, tolonglah buk saya tidak mampu”* ini terkait kepengurusan murid SD, SMP, SMA, Mahasiswa yang tidak mampu atau KIP lah ya.

Kemudian hasil wawancara pada hari Kamis, 6 April 2023 dengan Ibu Tina Silvia R. Sihombing, SE selaku sekretaris lurah tentang strategi pengatur tujuan organisasi kantor lurah pasar merah timur agar dapat berjalan dengan baik sesuai dengan organisasi menyatakan ini semua bergantung pada laporan kegiatan, ada penilaian pekerjaan disana. Ini semua berkaitan dengan tunjangan kami, berkaitan dengan kedisiplinan sesuai dengan aturan. Ya kamu bisa lihat penilaian

pekerjaan kami itu orang-orang yang bertugas lihatlah di sturuktur organisasi atau bagan organisasi. Laporan penilaian ini ada yang mengatur, yang mengatur itu tentang peraturan kepegawaian, dinasnya itu BKD atau Badan Kepegawaian Daerah.

Selanjutnya hasil wawancara dengan Ibu Septina Rumondang, SH selaku lurah kelurahan pasar merah timur pad hari Kamis, 6 April 2023 tentang faktor-faktor yang mempengaruhi implementasi dari tujuan organisasi menjelaskan bahwa kita memiliki beberapa faktor, faktor itu tolong kamu catat yaa, yang pertama ada membenahan atau perubahan dari pada pelayanan kartu kartu BPJS yang diadakan di kelurahan, yang kedua itu bekerja sama terhadap BPJS kota Medan untuk pelayanan BPJS misalnya yah seperti kartu BPJS rusak akibat sesuatu hal, pembuatan kartu yang baru dab lain sebagainya.

Dari pernyataan para informan diatas, maka dapat disimpulkan bahwa indikator yang mempengaruhi tujuan organisasi kantor lurah pasar merah timur adalah berkaitan dengan pelayanan publik yang harus sejalan dengan SOP pekerjaan. Strategi pengatur tujuan organisasi kantor lurah pasar merah timur agar dapat berjalan dengan baik sesuai dengan organisasi adalah menyangkut pada laporan kegiatan dan penilaian pekerjaan pegawai sehingga kedua point ini menjadi acuan pegawai sebagai strategi pengatur tujuan organisasi agar dapat berjalan dengan baik. Jika tidak dijalankan dengan baik, maka strategi tersebut juga ada penilaian pekerjaan. Misalnya seperti manakalah ada pegawai yang tidak baik, maka penilaian pegawai yang tidak baik ini dinilai oleh Badan Kepegawaian Daerah (BKD). Penilaian-penilaian ini diatur berdasarkan pada Peraturan

Kepegawaian. Faktor-faktor yang mempengaruhi implementasi dari tujuan organisasi kantor lurah pasar merah timur, salah satunya bekerjasama dengan dinas kesehatan terkait BPJS untuk pelayanan BPJSD di kelurahan pasar merah timur.

### **c. Adanya Fungsi Strategi Untuk Mencapai Tujuan**

Adanya fungsi strategi untuk mencapai tujuan bermaksud agar para pimpinan dan jajarannya dalam hal ini tempat penelitian peneliti adalah lurah dan bawahannya perlu menyusun dan mengevaluasi berbagai alternatif strategi dan kemudian memilih strategi-strategi yang saling mendukung dan melengkapi serta strategi yang memungkinkan organisasi mampu memanfaatkan kekuatan dan peluang lingkungannya yang paling baik.

Berdasarkan hasil wawancara dengan lurah yakni ibu Septina Rumondang, SH pada tanggal 5 April 2023 menjelaskan tentang yang menyusun strategi dalam mencapai tujuan organisasi di kantor lurah pasar merah timur yaitu ada beberapa diantara kami yang menyusun strategi ini, diantaranya ada saya sendiri selaku ibu lurah, sekretaris, 3 kepala seksi atau kasi yang ada di kelurahan ini, kemudian kami-kami ini bekerjasama dengan Bhabinkhamtibmas”. Mekanisme yang dilakukan jikalau fungsi strategi tersebut tidak berjalan dengan baik dan efektif menyatakan “selama ini semuanya berjalan dengan baik dan efektif, semua atas perintah atasan”.

Selanjutnya hasil wawancara pada hari Kamis, 6 April 2023 dengan Ibu Tina Silvia R. Sihombing, SE selaku sekretaris lurah tentang mekanisme yang dilakukan jikalau fungsi strategi tersebut tidak berjalan dengan baik dan efektif menjelaskan bahwa kami akan memberikan teguran kepada bawahan kami dan

melaporkannya ke badan kepegawaian daerah. Lalu BKD akan memberhentikan mereka bagi yang melanggar, tapi itu ada tahapan-tahapannya yaa, pertama peringatan, kedua lisan, ketiga tertulis, dan yang terakhir kalau tidak bisa dikasih tau juga yaa kami akan serahkan mereka ke BKD. Tapi sejauh ini belum adalah yang tidak berjalan dengan baik dan efektif, semuanya bagus-bagus ajanya kami ini.

Ditinjau dari pernyataan strategi utama yang dipilih oleh Ibu lurah untuk mempertahankan kegiatan tujuan kantor lurah pasar merah timur adalah menyatakan strategi yang ciptakan itu ada 3 ya, Bersinergi kepada masyarakat, Memakmurkan kelurahan pasar merah timur, Komunikasi stakeholders diantaranya ada pengurus BKM, kepemudaan seperti pp dan lain-lainnya lah.

Dari pernyataan para informan diatas, maka dapat disimpulkan bahwa strategi tujuan organisasi disusun atas kesaepakatan bersama-sama, selain kerjasama di dalam 1 dinas kelurahan, kelurahan pasar merah timur juga bekerjasama dengan Bhabinkhamtibmas untuk penyusunan strategi dalam pencapaian tujuan organisasi kelurahan pasar merah timur. selama lurah dan sekretaris lurah menjabat tidak pernah terdapat atau ada kejadian fungsi strategi kantor lurah pasar merah timur yang tidak berjalan dengan baik dan optimal. Dari pernyataan diatas, maka dapat dikatakan bahwa memang ada strategi lurah untuk mempertahankan kegiatan tujuan kantor lurah pasar merah timur. cara untuk mempertahankannya yaitu adanya sinergiritas terhadap masyarakat, memakmurkan kelurahan, komunikasi stakeholders dan sebagainya.

#### **d. Adanya Proses Implementasi Dan Pelaksanakan Strategi**

Mengimplementasikan dan melaksanakan strategi, maksudnya setelah strategi dirumuskan, strategi harus diimplementasikan. Strategi hanya bagus jika implementasinya bagus. Tanpa peduli betapa efektifnya organisasi telah merencanakan strateginya, organisasi tersebut tidak dapat berhasil jika strategi itu tidak diimplementasikan dengan semestinya.

Berdasarkan hasil wawancara dengan lurah yakni ibu Septina Rumondang, SH pada tanggal 5 April 2023 menjelaskan tentang mengimplementasikan dan melaksanakan strategi kantor lurah pasar merah timur dalam pelayanan administrasi kependudukan memaparkan bahwa implementasi dan pelaksanaan strategi kantor lurah dalam pelayanan administrasi kependudukan itu yang pertama kami lakukan adalah mengadakan rapat-rapat kelurahan, berkoordinasi dan bekerja sama kepada Lembaga Pemberdayaan Masyarakat (LPM) di kantor lurah pasar merah timur.

Selanjutnya hasil wawancara dengan ibu Septina Rumondang, SH selaku lurah pasar merah timur pada tanggal 5 April 2023 menyatakan tentang langkah yang harus Ibu lurah lakukan dalam proses implementasi pelayanan administrasi kependudukan agar dapat berhasil sesuai yang di harapkan yaitu kami harus bekerja sesuai dengan tupoksi pekerjaan yaa. Sesuai dengan pekerjaan SOP lah, kamu kan tau nih ayuni seperti apa itu tupoksi atau SOP”.

Kemudian, hasil wawancara dengan ibu lurah yakni Septina Rumondang, SH pada tanggal 5 April 2023 memaparkan tentang proses implementasi yang dilakukan dalam upaya pemenuhan strategi tersebut adalah ya jawaban pertanyaan

nomor 3 ini sama jawaban dengan pertanyaan sebelumnya, pertanyaan nomor 2, ini tidak ada bedanya”.

Dari pernyataan informan diatas, maka dapat disimpulkan bahwa adanya proses implementasi dan melaksanakan strategi dalam pelayanan administrasi kependudukan di kantor lurah pasar merah timur, dapat dibuktikan dengan adanya pengadaan rapat, berkoordinasi dan bekerjasama dengan Lembaga Pemberdayaan Masyarakat (LPM) yang di pimpin oleh lurah selaku pemimpin teratas di kantor lurah pasar merah timur. langkah lurah dalam proses implementasi pelayanan administrasi kependudukan agar dapat berhasil sesuai yang di harapkan yaitu bekerja sesuai berlandaskan pada SOP dan Tupoksi, kedua hal ini berkaitan pada aturan-aturan kerja yang dibuat oleh pemerintah kota medan yaitu peraturan wali kota medan nomor 49 tahun 2018 dan peraturan wali kota medan nomor 53 tahun 2018

#### **e. Adanya Proses Evaluasi Hasil Dan Pembuatan Perbaikan Strategi**

Mengevaluasi hasil, memonitor perkembangan baru, dan membuat perbaikan dan penyesuaian strategi, maksudnya langkah terakhir dalam aspek manajemen strategi adalah mengevaluasi hasil. Seberapa efektif strategi yang telah laksanakan. Apapun hasilnya, akan menjadi rekomendasi masukan bagi perbaikan dan penyempurnaan strategi dan implementasi berikutnya dan jika ada, penyesuaian apa yang diperlukan untuk meningkatkan daya saing organisasi terhadap perkembangan baru.

Berdasarkan hasil wawancara dengan lurah yakni ibu Septina Rumondang, SH pada tanggal 5 April 2023 memaparkan tentang proses evaluasi yang dilakukan

dalam perbaikan strategi organisasi yaitu saya selaku lurah kelurahan pasar merah timur melakukan pembenahan-pembenahan di dalam suatu organisasi kami seperti meningkatkan pelayanan kepada masyarakat terutama ramah tamah, senyum, kecepatan waktu dan lainnya lah yang menyangkut proses evaluasi dari perbaikan organisasi tentang pelayanan disini yaa.

Seberapa pentingkah proses evaluasi hasil dilakukan dalam upaya perbaikan strategi bagi saya itu sangat penting, itu juga hal yang penting bagi kami bersama baik itu pegawai kelurahan maupun staff kelurahan. Kemudian, tentang siapa yang bertanggung jawab dalam mengevaluasi hasil organisasi adalah kecamatan baik pemko, tokoh agama, tokoh masyarakat (toga), tokoh pemuda, ketua lpm yaitu boy sitorus, kalau lurah itu tidak termasuk karena lurah adalah koordinator” (Kata ibu Septina Rumondang, SH selaku lurah pasar merat timur yang di wawancarai pada tanggal 5 April 2023).

Dari pernyataan informan diatas, maka dapat disimpulkan bahwa adanya proses evaluasi yang dilakukan oleh lurah dalam perbaikan strategi organisasi kelurahan pasar merah timur dibuktikan dengan adanya pembenahan untuk peningkatan pelayanan kepada masyarakat dengan cara memberikan sikap ramah dan tamah, senyum, kecepatan waktu sebagai proses evaluasi perbaikan organisasi. Adanya proses evaluasi hasil yang dilakukan dalam upaya perbaikan sangat penting untuk kelurahan pasar merah timur. Yang bertanggung jawab dalam mengevaluasi hasil organisasi kelurahan pasar merah timur adalah pemerintah kota medan, kecamatan, tokoh agama, tokoh masyarakat (toga), tokoh pemuda, ketua lembaga pemberdayaan masyarakat (lpm) yaitu boy sitorus.

#### **f. Faktor Prosedur Pelayanan**

Prosedur pelayanan merupakan hal yang dibakukan bagi pemberi dan penerima pelayanan termasuk pengaduan masyarakat. Berdasarkan hasil wawancara dengan bapak Harsoyo Herlambang, SE selaku kepala Seksi (KaSi) pembangunan pada hari Kamis, 6 April 2022 tentang prosedur pelayanan kantor lurah pasar merah timur mengatakan bahwa prosedur pelayanan di kantor lurah pasar merah timur ini yah langsung dikerjakan sesuai dengan SOP pekerjaan misalnya kepengurusan administrasi kependudukan seperti menyangkut persyaratan fotocopy ktp, kartu keluarga, surat kematian, mengurus elsimil sebagai salah satu persyaratan pernikahan, KIA, dan yang lainnya.

Saya pernah sekali mengurus administratif di kelurahan itu, pekerja disana kurang bertanggung jawab. Maksudnya gini saya harus disuruh pulang kerumah dulu atau ke fotocopy membeli materai dan memfotocopykan surat tersebut untuk melengkapi pengurusan. Apalagi kejadian ini waktu pertama kali saya mengurus surat disana. Tidak ada pemberitahuan persyaratan apa yang harus dibawa ketika mengurus administratif di kelurahan pasar merah timur atau pihak kelurahan menempalkan selebar kertas tentang persyaratan apa yang harus dibawa untuk melengkapi kepengurusan di kantor lurah itu akan lebih bagus. Ada suatu kejadian tetangga sebelah datang ke kantor lurah, dia jalan kaki ke kantor lurah. Kejadiannya hampir sama dengan abang. Tapi parahnya lagi dia tidak membawa kendaraan sehingga tetangga abang ini berjalan kaki mencari fotocopy dan menempuh waktu yang agak lama untuk penyelesaian pengurusan administratif (Kata Masyarakat Kelurahan Pasar Merah Timur, Bapak Deni Ariyadi)".

Berdasarkan hasil wawancara dengan ibu Lolom selaku masyarakat kelurahan pasar merah timur menyatakan kadang ada pegawai yang baik, ramah dan murah senyum kayak menyambut gitu. Ada juga sikap pegawai yang kurang baik. Ibu tidak bisa memikul ini dengan rata ya. Ibu pernah dicuekin oleh orang-orang yang kerja di kelurahan pasar merah timur, ibu harus memberikan penjelasan dulu baru mereka mau layani ibu. Kadang-kadang ada juga pegawai yang bertanya ibu ada keperluan dan mengurus apa, ya seperti itu lah.

Selanjutnya hasil wawancara dengan Ibu Ema selaku masyarakat kelurahan pasar merah timur yang berpendapat kurang puas, kadang pegawai kelurahan itu melayani dari penampilan, yang mereka lihat pakaian rapi kemungkinan akan mereka tanggap dengan cepat atau ada masyarakat yang tegas, sering bertanya bagaimana surat kepengurusan mereka itu. Sikap pegawai pilih-pilih, kadang cepat kadang lama tergantung situasi dan kondisi, tapi sepengetahuan saya lebih banyak lama nya.

Dari pernyataan para informan diatas, maka dapat disimpulkan bahwa faktor prosedur pelayanan administrasi kependudukan di kantor lurah pasar merah timur sudah cukup baik, akan tetapi ada hal-hal yang membuat prosedur tersebut terkadang menyulitkan masyarakat kelurahan pasar merah timur. Hal ini dapat dilihat dari tidak adanya pemberitahuan persyaratan apa yang harus dibawa ketika mengurus administrasi di kelurahan pasar merah timur atau pemberitahuan persyaratan administrasi kependudukan kurang lengkap. Pihak kelurahan kurang lengkap menempalkan selembor kertas tentang persyaratan apa saja yang harus dibawa untuk melengkapi kepengurusan administrasi kependudukan di kantor

lurah. Kebiasaan pemberian pelayanan publik oleh staff dan pegawai kepada masyarakat di kantor lurah pasar merah timur baik, ramah dan murah senyum. Akan tetapi ada sebagian sikap staff dan pegawai kelurahan pasar merah timur yang kurang baik. Salah satu masyarakat bernama lolom pernah menerima pengecukan oleh pegawai kelurahan pasar merah timur. Masyarakat dipastikan memberikan penjelasan kepada para pegawai dan staff kelurahan pasar merah timur terlebih dahulu tentang keperluan apa datang ke kelurahan tersebut. Sebaliknya, ada juga pegawai kelurahan pasar merah timur yang bertanya kepada warga terkait ada keperluan apa di kantor kelurahan pasar merah timur. Kebiasaan pemberian pelayanan publik oleh pegawai kepada masyarakat di kantor lurah pasar merah timur bahwa prosedur pelayanan dari pegawai kantor lurah pasar merah timur sebagai pemberi pelayanan adalah kurang baik, terkadang pegawai kelurahan pasar merah timur melayani dari penampilan apa yang dilihat, ada beberapa pegawai melihat pakaian rapi kemungkinan akan ditanggapi dengan cepat atau ada masyarakat yang tegas, sering bertanya bagaimana surat kepengurusannya, sikap pegawai kelurahan pasar merah timur cenderung pilih-pilih, kadang cepat dan kadang lama tergantung situasi dan kondisi (kesenjangan sosial), tapi kebanyakan dari peristiwanya lebih banyak memakan waktu yang lama.

#### **g. Faktor Waktu Penyelesaian**

Waktu penyelesaian merupakan hal yang telah ditetapkan sejak saat pengajuan permohonan sampai dengan penyelesaian pelayanan, termasuk pengaduan masyarakat. Hasil wawancara dari Ibu lolom selaku masyarakat kelurahan pasar merah timur pada hari jumat, 7 April 2023 yang menyatakan

pendapatnya bahwa menurut ibu kurang tepat waktu, prosedur pelayanan kelurahan disini berbelit-belit. Ibu harus diminta tunggu oleh pegawai kelurahan, yang ditunggu bukan 5 atau 10 menit, kejadian pada ibu bisa sampai 1 jam kurang lebih. Ibu datang pagi, selesainya siang. Kalau dari ibu, mereka kurang aktif, banyak menunda-menunda”.

Menurut Bapak Deni Ariyadi selaku masyarakat menyatakan tergantung apa saja yang mau diurus, sepengalaman saya yang pernah mengurus administratif di kelurahan pasar merah timur adalah lumayan lama sekitar 2 jam. Karena seperti yang sudah dijelaskan oleh ibu lolom, pegawai cenderung kurang aktif, berbelit-belit, suka menunda pekerjaan. Kemudian saya rasa masyarakat harus tegas untuk meminta kejelasan administratif tadi maka pegawai kelurahan akan bergegas melanjutkan pekerjaannya untuk menyelesaikan tugas mereka.

Berdasarkan kecepatan waktu, maka hasil wawancara dari pendapat ibu Ema selaku masyarakat kelurahan pasar merah timur pada hari jumat, 7 April 2023 menerangkan faktor kecepatan waktu kinerja pegawai dalam rangka meningkatkan sikap profesionalisme kepada masyarakat di kantor lurah pasar merah timur bahwa “jangan panggil ibu, panggil kakak aja. Gimana ya bilanganya..hmmm.... menurut kakak faktor kecepatan waktu nya kurang ya. Kakak sama seperti ibu lolom, kurang cepat karena ya itu tadi pegawai di kantor lurah pasar merah timur kurang aktif, menunda-menunda pekerjaan padahal sudah banyak warga yang mengurus, mengantri dan diminta tunggu. Warga pun mood nya jadi berantakan ditambah lelah lagi yang harus menunggu. Pegawai nya harus ditambah, komputer juga. Karena tidak balance, seimbang jadinya apalagi kan ada waktu-waktu dimana

masyarakat berbondong-bondong untuk mengurus surat di kantor lurah. Pegawai pun kayaknya kurang profesional, yang saya lihat ada yang keluar di jam pekerjaan mereka, ada kejadian yang mana saya diminta pulang dulu kemudian datang kembali ke kantor lurah untuk mengambil surat yang saya urus tadi”.

Berdasarkan hasil wawancara bersama Bapak Harsoyo Herlambang, SE selaku kepala Seksi (KaSi) pembangunan pada hari Kamis, 6 April 2022 mengungkapkan kita meminta masyarakat untuk menunggu proses pengurusan pelayanan administrasi kependudukan di kantor lurah pasar merah timur sekitar paling lama 1 sampai 2 jam selama atau saat ibu lurah ada di kantor.

Dari pernyataan para informan diatas, maka dapat disimpulkan bahwa faktor ketepatan waktu yang dikerjakan para aparat kelurahan kurang baik karena prosedur pelayanan kelurahan pasar merah timur cenderung berbelit-belit dan ribet. Masyarakat diharuskan untuk menunggu atas dasar permintaan pegawai kelurahan pasar merah timur. Masyarakat menunggu hingga berjam-jam sekitar 1 sampai dengan 2 jam kurang lebih. Beberapa Pegawai Negeri Sipil (PNS) dan staff di kelurahan pasar merah timur kurang aktif, seperti masih banyak yang menunda-nunda pekerjaan. Karena harus mengerjakan pekerjaan lama lebih dulu. Pegawai Negeri Sipil (PNS) atau staff kelurahan pasar merah timur kurang cepat dalam menyelesaikan kerjanya sebagai pelayan masyarakat. Faktor kecepatan waktu yang kurang didasarkan pada pegawai kelurahan yang cenderung kurang aktif, menunda-nunda pekerjaan. Padahal sudah banyak warga yang mengurus, mengantri dan diminta tunggu oleh staff dan PNS di kelurahan pasar merah timur. Kejadian ini membuat mood masyarakat menjadi berantakan, sehingga mengakibatkan

kelelahan karena diharuskan menunggu. Para pegawai kurang optimal dan profesional. dari gambaran masyarakat, sering sekali pegawai-pegawai kelurahan pasar merah timur keluar ruangan di jam pekerjaan mereka. Sehingga warga diminta untuk pulang kembali ke rumah dan kemudian datang kembali ke kantor kelurahan pasar merah timur untuk mengambil surat kepengurusan administrasi kependudukan. Selain itu, kurang banyaknya staff kelurahan yang mengharuskan staff kelurahan harus ditambah, begitu juga dengan pengadaan komputer yang terbatas karena tidak seimbang dengan banyaknya warga yang mengurus surat-surat kepengurusan seperti kependudukan, sktm, keterangan perpindahan, dan lainnya di kelurahan tersebut. Aparat kelurahan pasar merah timur kurang cepat dalam menyelesaikan proses kepengurusan pelayanan administrasi kependudukan. 1 sampai 2 jam itu merupakan waktu yang dapat dikategorikan lama, belum jika dilihat antrian kepengurusan administrasi kependudukan di kantor lurah pasar merah timur.

#### **h. Faktor Biaya Pelayanan**

Biaya pelayanan adalah hal termasuk dalam rincian yang telah ditetapkan dalam proses pemberian pelayanan. Hasil wawancara dari lurah, ibu Septina Rumondang, SH pada hari Kamis, 6 April 2023 yang menyatakan pendapatnya bahwa : “tidak ada pemungutan biaya alias gratis”

Dari hasil wawancara informan diatas, maka dapat dikatakan bahwa faktor biaya pelayanan khususnya administrasi kependudukan di kantor lurah pasar merah timur tidak dipungut biaya sama sekali alias gratis.

### **i. Faktor Produk Pelayanan**

Produk pelayanan merupakan hasil pelayanan yang diterima oleh masyarakat sesuai dengan ketentuan yang telah ditetapkan oleh pihak pemerintah. Berdasarkan hasil wawancara dengan lurah pasar merah timur yakni ibu Septina Rumondang, SH pada hari Kamis, 6 April 2023 mengatakan bahwa saja produk pelayanan administrasi kependudukan yang di berikan adalah kantor kelurahan ini ujung tombak, mulai dari dalam kandungan, lahiran hingga kematian masyarakat, kelurahanlah yang mengurus. Jadi ada banyaklah produk pelayanan administrasi kependudukan di kelurahan kami itu ada pembuatan surat keterangan, ktp, kartu rumah tangga, ahli waris, surat kematian, surat domisili, lain lain nya”

Berdasarkan hasil wawancara dengan lurah pasar merah timur yakni ibu Septina Rumondang, SH pada hari Kamis, 6 April 2023 memberikan keterangan tentang inovasi yang dilakukan untuk peningkatan pelayanan administrasi kependudukan di kantor lurah pasar merah timur bahwa saya selaku lurah di kelurahan pasar merah timur untuk melayani pelayanan masyarakat dengan sebaik-baiknya, smile juga sangat perlu, tidak sombong”.

Berdasarkan hasil wawancara dengan Bapak Harsoyo Herlambang, SE selaku kepala Seksi (KaSi) pembangunan kelurahan pasar merah timur pada hari kamis, 6 April 2022 mengungkapkan sarana harus dilengkapi, kenyamanan juga, ini yang terpenting. Kami tetap harus melayani meskipun sibuk, ada banyak tugas lain, kalau kami sibuk , terutama saya lah, saya minta kepada masyarakat untuk membuat janji jam pelayanan. Sebagai contoh ya, surat keterangan siswa tidak

mampu untuk mendapat bantuan dari sekolah. Kalau dulu namanya bidikmisi, sekarang itu Kartu Indonesia Pintar atau KIP. Disamping itu, faktor stress ada, volume kerja membuat timbul stress tapi meskipun begitu kami tetap melayani dengan baik”

Berdasarkan hasil wawancara dengan Ibu Septina Rumondang, SH selaku lurah kelurahan pasar merah timur pada hari Kamis, 6 April 2023 menyatakan sebagaimana saya menciptakan suasana pelayanan berbasis prima di kantor lurah pasar merah timur menyediakan tempat duduk ruang tunggu, adanya taman baca untuk masyarakat, nanti setelah wawancara kamu fotokan itu taman bacanya yah Ayuni, kemudian ada keramahan dalam pelayanan kepada masyarakat.

Kemudian salah satu warga kelurahan pasar merah timur menyatakan yaitu belum bisa dikatakan sebagai pelayanan prima, karena belum optimal, belum efektif, sikap pegawai juga belum terlalu baik khususnya kepada masyarakat. Pegawai harus meningkatkan kerjanya, tanggung jawabnya, meningkatkan kebutuhan masyarakat khususnya pelayanan di area kelurahan ini pasar merah timur ” (Kata Ibu Lolom selaku masyarakat setempat).

Dari pernyataan para informan diatas, maka dapat disimpulkan bahwa faktor produk pelayanan di kantor lurah pasar merah timur sesuai dengan undang-undang RI nomor 24 tahun 2013 tentang perubahan atas undang-undang nomor 23 tahun 2006 tentang administrasi kependudukan. Inovasi yang dilakukan untuk peningkatan pelayanan administrasi kependudukan di kantor lurah pasar merah timur adalah senyum dan tidak sombong kepada masyarakat. Inovasi yang

dihasilkan termasuk dari pada standar pelayanan administrasi kependudukan. Suasana pelayanan administrasi kependudukan berbasis pelayanan prima yang diciptakan sudah cukup baik, namun terkadang timbul faktor stres pegawai dan staff kelurahan sehingga pelayanan tersebut sedikit menjadi terhambat karena harus membuat janji jam pelayanan dengan masyarakat, seperti yang dikatakan oleh bapak Harsoyo Herlambang, SE selaku kepala Seksi (KaSi) pembangunan kelurahan pasar merah timur, dalam hal ini adalah kurangnya tanggung jawab pegawai kelurahan. Perlu diketahui bahwa konsep pelayanan prima (*excellent service*) diantaranya ada 7a+s yaitu *attitude* (sikap), *ability* (kemampuan), *attention* (perhatian), *action* (tindakan), *accountability* (tanggung jawab), *appearance* (penampilan), dan *sympathy* (simpati). Kinerja pegawai kantor lurah pasar merah timur belum dapat dikatakan sebagai pemberi pelayanan prima kepada masyarakat. Hal ini dikarenakan belum optimal, belum efektif, sikap pegawai juga belum terlalu baik khususnya kepada masyarakat. Staff dan pegawai negeri sipil (pns) kelurahan pasar merah timur harus meningkatkan kerjanya, tanggung jawabnya, meningkatkan kebutuhan masyarakat khususnya pelayanan di area kelurahan pasar merah timur.

#### **j. Adanya Sarana Dan Prasarana**

Sarana dan prasarana merupakan penyediaan sarana dan prasarana pelayanan yang memadai oleh penyelenggara pelayanan publik. Berdasarkan keterangan wawancara dengan dengan Ibu Septina Rumondang, SH selaku lurah kelurahan pasar merah timur pada hari Kamis, 6 April 2023 sarana dan prasarana yang mendukung proses pelayanan administrasi kependudukan yang ada di kantor

lurah pasar merah timur adalah kursi, ruang tunggu, taman baca, sofa khusus ruang tunggu di ruangan lurah, loket pelayanan, untuk ruang parkir kita tidak ada. Kami juga sudah mengajukan untuk renovasi kantor”.

Berdasarkan wawancara dengan dengan Bapak Harsoyo Herlambang, SE selaku kepala Seksi (KaSi) pembangunan kelurahan pasar merah timur pada hari kamis, 6 April 2022 mengungkapkan sarana dan prasarana yang ada di kantor lurah pasar merah timur yang mendukung proses pelayanan administrasi kependudukan itu ada komputer, ac, ruangan tidak merokok, printer, meja. Akan tetapi, pengadaan komputer di kantor ini tidak cukup, kurang yah, disini hanya ada 2 komputer. Saya saja sebagai pegawai disini membawa laptop sendiri, printer hanya 1, kami harus bergantian, ruangan juga kurang nyaman”. “Seberapa pentingnya kebutuhan sarana dan prasarana dalam menunjang pelayanan publik yang baik dikantor lurah pasar merah timur itu sangat penting karena selain efisien dan optimal maka harus cepat selesai juga”.

Dari pernyataan para informan diatas, maka dapat disimpulkan bahwa sarana dan prasarana yang ada di kantor lurah pasar merah timur kurang mendukung dalam proses pelayanan administrasi kependudukan. Pasalnya pengadaan komputer dan printer hanya sedikit, ada 2 komputer dan 1 printer. Sebagian pegawai kelurahan pasar merah timur membawa laptopnya sendiri. Sehingga hal ini membuat proses pelayanan administrasi kependudukan memakan waktu yang lebih lama dibandingkan dengan cukupnya pengadaan komputer dan printer. Kebutuhan sarana dan prasarana dalam menunjang pelayanan publik yang baik di kantor lurah pasar merah timur merupakan sangat penting.

### **k. Adanya Kompetensi Petugas Pemberi Pelayanan**

Kompetensi petugas pemberi pelayanan harus ditetapkan dengan tepat berdasarkan pengetahuan, keahlian, keterampilan, sikap, dan perilaku yang diperlukan masyarakat. Berdasarkan keterangan wawancara dengan Ibu Septina Rumondang, SH selaku lurah kelurahan pasar merah timur pada hari Kamis, 6 April 2023 menyatakan bahwa mekanisme rekrutmen dalam penentuan staff dan aparatur kelurahan di kantor lurah pasar merah timur itu ada pengajuan dari lurah ke pemerintah kota medan (pemko). Jadi apabila PNS tidak masuk atau tidak aktif lagi maka ini akan di ajukan oleh lurah ke pemerintah kota medan. Assesment itu adalah untuk siapa saja yang mau menjadi aparat kelurahan baik itu kepling kemudian dari lurah, pns dan kepling. Ini sudah diatur oleh mendagri.

Selanjutnya, masih wawancara dengan Ibu Septina Rumondang, SH selaku lurah kelurahan pasar merah timur pada hari Kamis, 6 April 2023, dari keterangannya yaitu kompetensi petugas pemberi pelayanan administrasi kependudukan di kantor lurah pasar merah timur cukup baik, semua petugas adalah pegawai negeri sipil (pns), sikap dan perilaku sudah baik. pendidikan pegawai tempuh itu sarjana, ada 6 pegawai di kelurahan pasar merah timur, 1 lurah, 1 sekretaris, 3 kasi dan 1 staff pengolahan data. Kemudian, petugas pemberi pelayanan dalam memberikan pelayanan administrasi kependudukan di kantor lurah pasar merah timur itu sopan, tata cara berbicara, sopan berpakaian, tidak boleh memakai sandal, arahan dilarang merokok karena ruangan ber AC, masyarakat tidak menunggu berjam-jam terkait waktu pelayanan”

Selanjutnya, berdasarkan wawancara dengan dengan Ibu Septina Rumondang, SH selaku lurah kelurahan pasar merah timur pada hari Kamis, 6 April 2023 menyatakan bahwa upaya yang harus dilakukan oleh petugas pemberi pelayanan untuk meningkatkan kualitas pelayanan administrasi kependudukan di kantor lurah pasar merah timur itu dengan memproses kepengurusan secepat mungkin, tidak membuat masyarakat menunggu selama berjam-jam”.

Dari pernyataan para informan diatas, maka dapat disimpulkan bahwa kompetensi petugas pemberi pelayanan administrasi kependudukan di kantor lurah pasar merah berdasarkan pada pendidikan yang mana pegawai menempuh pendidikan sarjana hukum, ekonomi, dan sebagainya. ada 6 pegawai di kelurahan pasar merah timur, 1 lurah, 1 sekretaris, 3 kasi dan 1 staff pengolahan data. hal yang harus diperhatikan oleh petugas pemberi pelayanan dalam memberikan pelayanan administrasi kependudukan di kantor lurah pasar merah timur adalah tata cara berbicara yang baik, sopan berpakaian, tidak boleh memakai sandal, arahan dilarang merokok karena ruangan ber AC. Upaya yang harus dilakukan oleh petugas pemberi pelayanan untuk meningkatkan kualitas pelayanan administrasi kependudukan di kantor lurah pasar merah timur adalah tidak membuat masyarakat menunggu selama berjam-jam. Upaya yang dilakukan menyangkut pada ketepatan waktu dan tanggung jawab petugas pemberi pelayanan untuk meningkatkan kualitas pelayanan kepada masyarakat.

## **4.2.2 Analisis Hasil Wawancara**

### **a. Adanya Pengembangan Visi dan Misi Organisasi**

Menurut Kuncoro (2005 ;58) Visi adalah suatu pernyataan komprehensif tentang apa yang diinginkan oleh pemimpin organisasi, mengapa suatu organisasi berdiri dan apa yang diyakinnya, atau gambaran masa depan organisasi. Pernyataan visi harus meliputi organisasi, dasar filosofi serta nilai intinya, strategi dasar, kriteria kinerja, aturan-aturan penting pengambilan keputusan, standar etiknya.

Menurut Tunggal (2011 ;22) mendefinisikan bahwa pernyataan suatu misi hendaknya tepat untuk mengidentifikasi bidang organisasi untuk beroperasi termasuk masyarakat yang dilayani, produk, jasa yang disediakan dan lokasi tempat beroperasinya. Pernyataan misi hendaknya juga mengkomunikasikan tentang filosofi dasar yang akan mengarahkan pegawai dan staff organisasi dalam beroperasi. Penjelasan visi dan misi ini harus memberi penegasan kepada tujuan sosial yang dilayani oleh organisasi dan membenarkan eksistensinya.

Berdasarkan teori diatas dapat ditarik kesimpulan bahwa pengembangan visi dan misi organisasi yang dilakukan oleh lurah selaku pimpinan puncak di kelurahan pasar merah timur sudah dapat dikatakan cukup baik. Hal ini dibuktikan oleh adanya pembentukan rapat yang dipimpin oleh lurah setiap jam 10 pagi bersama para pegawai dan staff kelurahan selama 1 kali dalam 1 minggu, mengadakan forum-forum diskusi, bekerja sama antar pegawai mulai dari pimpinan puncak yang ada di kelurahan yaitu lurah dan bawahannya sebagai upaya pengembangan visi dan misi kelurahan yang dibentuk oleh pimpinan puncak yakni walikota medan. Dilihat dari dokumen perwal nomor 53 tahun 2018.

### **b. Adanya Indikator Yang Mengatur Tujuan Organisasi**

Menurut (Mahsun, 2006:77-78) terdapat beberapa indikator dalam kinerja organisasi diantaranya ada masukan (*input*), keluaran (*output*), manfaat (*benefit*) dan dampak (*impact*).

Berdasarkan teori diatas dapat ditarik kesimpulan bahwa indikator yang mempengaruhi tujuan organisasi kantor lurah pasar merah timur sudah cukup baik karena hal ini berkaitan dengan pelayanan publik yang harus sejalan dengan SOP pekerjaan. strategi pengatur tujuan organisasi kantor lurah pasar merah timur agar dapat berjalan dengan baik sesuai dengan organisasi adalah sudah tepat karena hal ini menyangkut pada laporan kegiatan dan penilaian pekerjaan pegawai sehingga kedua point ini menjadi acuan pegawai sebagai strategi pengatur tujuan organisasi agar dapat berjalan dengan baik. Jika tidak dijalankan dengan baik, maka ini juga ada penilaian pekerjaan pegawai yang tidak baik yang dibuat oleh Badan Kepegawaian Daerah (BKD), hal ini juga diatur berdasarkan pada Peraturan Kepegawaian.

### **c. Adanya Fungsi Strategi Untuk Mencapai Tujuan**

Strategi organisasi berperan untuk mengidentifikasi berbagai pendekatan umum yang dipakai organisasi untuk mencapai tujuan. Sehingga organisasi dalam mencapai tujuannya ada dua cara yaitu melalui pengelolaan yang lebih baik atas apa yang sedang dikerjakan sekarang dan melalui penemuan hal-hal yang baru (Gibson dkk. 1996). Menurut Wibisono dalam Lynch, 2006 bahwa strategi organisasi merupakan pola atau rencana yang mengintegrasikan tujuan utama atau kebijakan organisasi dengan rangkaian tindakan dalam sebuah pernyataan yang

saling mengikat yang berkaitan dengan prinsip-prinsip umum untuk mencapai misi organisasi (Wibisono, dalam Lynch, 2006).

Strategi organisasi terbagi menjadi dua jenis yaitu strategi inovasi dan strategi peningkatan kualitas. Strategi inovasi ditinjau dari aspek koordinasi antar unit kerja, pengembangan keahlian kerja, penyusunan pengembangan karier, pemberian insentif kerja, dan penetapan standar kerja. Selanjutnya strategi peningkatan kualitas ditinjau dari aspek penjabaran deskripsi kerja, partisipasi dalam pengambilan keputusan, penilaian pekerjaan, keseragaman perlakuan, dan pelatihan dan pengembangan kualitas (Simamora, 2001). Dengan demikian strategi organisasi memiliki peran sangat penting dalam rangka mencapai visi, misi, tujuan dan sasaran yang telah ditetapkan oleh organisasi dengan menggunakan sumberdaya yang ada secara efektif yang dapat dilakukan dengan dua cara atau model yaitu strategi inovasi dan strategi peningkatan kualitas.

Berdasarkan teori diatas dapat ditarik kesimpulan bahwa dapat dikatakan yang menyusun strategi untuk mencapai tujuan organisasi sudah cukup baik. Artinya strategi tujuan organisasi disusun atas kesepakatan secara bersama. Dapat dibuktikan oleh adanya kerjasama di dalam 1 dinas kelurahan, dengan Bhabinkhamtibmas untuk penyusunan strategi dalam pencapaian tujuan organisasi kelurahan pasar merah timur. Strategi lurah untuk mempertahankan kegiatan tujuan kantor lurah pasar merah timur. cara untuk mempertahankannya sudah dapat dikatakan cukup bagus karena adanya sinergiritas terhadap masyarakat, memakmurkan kelurahan, komunikasi stakeholders dan sebagainya.

#### **d. Adanya Proses Implementasi Dan Pelaksanakan Strategi**

Implementasi strategi adalah suatu langkah penerapan strategi yang telah melalui berbagai proses identifikasi berkenaan dengan faktor lingkungan eksternal dan faktor internal serta penyesuaian dengan tujuan perusahaan atau lembaga dalam berbagai kebijakan intensif, dimana setiap divisi dan fungsional organisasi atau perusahaan atau lembaga berkolaborasi dan bekerja sama sesuai dengan tugas dan fungsi masing-masing. Implementasi strategi merupakan proses dimana manajemen berusaha mewujudkan berbagai strategi dan kebijakannya dalam tindakan melalui pengembangan program-program, rancangan anggaran, dan prosedur (Dewi & Sandora, 2019).

Berdasarkan teori diatas dapat ditarik kesimpulan bahwa benar adanya proses implementasi dan pelaksanakan strategi dalam pelayanan administrasi kependudukan di kantor lurah pasar merah timur, dalam hal ini dibuktikan oleh lurah selaku pemimpin teratas di kantor lurah mengadakan rapat, berkoordinasi dan bekerjasama dengan Lembaga Pemberdayaan Masyarakat (LPM). Proses implementasi yang dilakukan dalam upaya pemenuhan strategi tersebut adalah berkaitan dengan Standar Operasional Prosedur (SOP) dan Tugas Pokok Dan Fungsi Kelurahan (Tupoksi).

#### **e. Adanya Proses Evaluasi Hasil Dan Pembuatan Perbaikan Strategi**

Menurut (Taufiqurokhman, 2016) evaluasi strategis merupakan proses terakhir dalam suatu kegiatan manajemen organisasi. Kegiatan evaluasi dilakukan untuk menilai dan mencermati apakah strategis yang telah dirumuskan berjalan dengan baik atau tidak. Hal seperti ini diperlukan agar bisa memenuhi prinsip

bahwa strategis yang dirumuskan haruslah secara berkelanjutan atau terus menerus disesuaikan dengan perubahan-perubahan lingkungan internal maupun eksternal yang ada di lingkungan organisasi tersebut. Salah satu alasan dilakukannya evaluasi adalah karena dalam proses rencana strategis nantinya akan muncul beberapa hambatan-hambatan.

Berdasarkan teori diatas dapat ditarik kesimpulan bahwa memang benar adanya proses evaluasi yang dilakukan oleh ibu lurah dalam perbaikan strategi organisasi kelurahan pasar merah timur. Hal ini dapat dibuktikan oleh keterangan lurah yaitu adanya pembenahan untuk peningkatan pelayanan kepada masyarakat dengan cara menunjukkan sikap ramah dan tamah, senyum, kecepatan waktu sebagai proses evaluasi perbaikan organisasi sudah dapat dikatakan cukup baik. Proses evaluasi hasil yang dilakukan dalam upaya perbaikan sangat penting bagi kelurahan pasar merah timur. Adanya kerjasama dengan faktor eksternal dan tanggungjawab pemerintah kota medan kecamatan, tokoh agama, tokoh masyarakat, tokoh pemuda, dan ketua lembaga pemberdayaan masyarakat.

#### **f. Faktor Prosedur Pelayanan**

Definisi prosedur menurut T.Soemohadiwidjojo (2014:90) adalah “*Standar Operating Procedure (SOP)* atau disebut juga sebagai prosedur, adalah dokumen yang lebih jelas dan rinci untuk menjabarkan metode yang digunakan dalam mengimplementasikan dan melaksanakan kebijakan dan aktivitas organisasi seperti yang ditetapkan dalam pedoman”. Mengenai Prosedur pelayanan menurut

KEPMEN PAN Nomor 63/Kep/M.Pan/7/2003, bahwa dalam sistem dan prosedur pelayanan publik sekurang-kurangnya harus memuat, hal-hal sebagai berikut :

1. Tata Cara pengajuan permohonan pelayanan
2. Tata Cara penanganan pelayanan
3. Tata Cara penyampaian hasil pelayanan
4. Tata Cara penyampaian pengaduan pelayanan.

Penjelasan mengenai empat tata cara yang dimaksud dalam KEPMEN PAN No. 63/Kep/M.Pan/7/2003 tersebut dapat diketahui dengan memahami pengertian prosedur pelayanan itu sendiri. Adapun pengertian prosedur pelayanan tersebut, menurut KEPMEN PAN No. 26 tahun 2004 Tentang Petunjuk Teknis Transparansi Dan Akuntabilitas Dalam Penyelenggaraan Pelayanan Publik, menjelaskan bahwa Prosedur pelayanan adalah rangkaian proses atau tata kerja yang berkaitan satu sama lain, sehingga menunjukkan adanya tahapan secara jelas dan pasti serta cara-cara yang harus ditempuh dalam rangka penyelesaian sesuatu pelayanan. Penjelasan KEPMEN PAN No. 26 tahun 2004 mengenai prosedur pelayanan tersebut menunjukkan adanya langkah-langkah atau cara-cara sebagai pedoman yang harus dilaksanakan pada setiap tahapan dalam serangkaian proses penyelesaian pelayanan publik.

Berdasarkan teori diatas dapat ditarik kesimpulan bahwa faktor prosedur pelayanan administrasi kependudukan di kantor lurah pasar merah timur kurang baik, karena adanya kesan menyulitkan masyarakat kelurahan pasar merah timur, mulai dari tidak adanya pemberitahuan persyaratan apa yang harus dibawa ketika mengurus administrasi di kelurahan pasar merah timur atau pihak kelurahan

memberikan informasi yang lengkap dengan menempalkan selebar kertas tentang persyaratan apa yang harus dibawa untuk melengkapi kepengurusan administrasi kependudukan di kantor lurah.

Kebiasaan pemberian pelayanan publik oleh pegawai kepada masyarakat di kantor lurah pasar merah timur ada beberapa pegawai kelurahan yang baik, ramah dan murah senyum seperti menyambut tamu/pelanggan kepada masyarakat. Tetapi ada juga sikap pegawai kelurahan pasar merah timur yang kurang baik. Ibu lolom pernah menjadi korban pengecuekan oleh pegawai kelurahan pasar merah timur. Masyarakat dipastikan memberikan penjelasan kepada para pegawai kelurahan pasar merah timur terlebih dahulu tentang keperluan apa datang ke kelurahan tersebut. Sebaliknya, ada juga pegawai kelurahan pasar merah timur yang bertanya kepada warga terkait ada keperluan apa di kantor kelurahan pasar merah timur.

Kebiasaan pemberian pelayanan publik oleh pegawai kepada masyarakat di kantor lurah pasar merah timur bahwa prosedur pelayanan dari pegawai kantor lurah pasar merah timur sebagai pemberi pelayanan adalah kurang baik, terkadang pegawai kelurahan pasar merah timur melayani dari penampilan apa yang dilihat. Ada beberapa pegawai melihat pakaian rapi kemungkinan akan ditanggapi dengan cepat atau ada masyarakat yang tegas, sering bertanya bagaimana surat kepengurusannya. Sikap pegawai kelurahan pasar merah timur cenderung pilih-pilih, kadang cepat kadang lama tergantung situasi dan kondisi, tapi kebanyakan dari peristiwanya lebih banyak memakan waktu yang lama.

### **g. Faktor Waktu Penyelesaian**

Menurut Mukarom dan Laksana (2018:85) menyatakan bahwa waktu penyelesaian merupakan hal yang telah ditetapkan sejak saat pengajuan permohonan sampai dengan penyelesaian pelayanan, termasuk pengaduan masyarakat. Menurut keputusan Menteri Pendayagunaan Aparatur Negara Nomor 63 Tahun 2003 bahwa pelaksanaan publik dapat diselesaikan dalam kurun waktu yang telah ditentukan. Dalam hal ini harus ada kejelasan berapa lama proses pelayanan ini diselesaikan.

Kualitas pelayanan publik yang diberikan oleh birokrasi dipengaruhi oleh berbagai faktor, seperti tingkat kompetensi aparat, kualitas peralatan yang digunakan untuk memproses pelayanan, budaya birokrasi, dan sebagainya. Kompetensi aparat birokrasi merupakan akumulasi dari sejumlah sub-variabel seperti tingkat pendidikan, jumlah tahun pengalaman kerja, dan variasi pelatihan yang diterima. Sedangkan kualitas dan kuantitas peralatan yang digunakan akan mempengaruhi prosedur, kecepatan proses, dan kualitas keluaran (*out-put*) yang akan dihasilkan (Ali K, Rizky R.N (2021).

Berdasarkan teori diatas dapat ditarik kesimpulan bahwa faktor ketepatan waktu yang dikerjakan para aparat kelurahan kurang baik, prosedur pelayanan kelurahan pasar merah timur berbelit-belit, ribet. Masyarakat diharuskan untuk menunggu atas dasar permintaan pegawai kelurahan pasar merah timur. Masyarakat bukan hanya menunggu 5 atau sampai 10 menit, akan tetapi sampai berjam-jam sekitar 1 sampai dengan 2 jam kurang lebih. Beberapa Pegawai Negeri Sipil (PNS)

dan staff di kelurahan pasar merah timur kurang aktif, contohnya masih banyak menunda-nunda pekerjaan.

Para pegawai kurang optimal dan profesional. dari gambaran masyarakat, sering sekali pegawai- pegawai kelurahan pasar merah timur keluar ruangan di jam pekerjaan mereka. Sehingga warga diminta untuk pulang kembali ke rumah dan kemudian datang kembali ke kantor kelurahan pasar merah timur untuk mengambil surat kepengurusan adminmistrasi kependudukan. Selain itu, pengadaan komputer yang terbatas sebanyak 2 unit komputer dan 1 printer sehingga tidak relevan atau tidak seimbang dengan banyaknya warga yang mengurus administrasi kependudukan atau surat-surat kepengurusan seperti kependudukan, sktm, keterangan perpindahan, dan lainnya di kelurahan tersebut.

#### **h. Faktor Biaya Pelayanan**

Dalam memberikan pelayanan publik, pemerintah dapat dibenarkan memungut tarif untuk pelayanan tertentu baik secara langsung atau tidak langsung melalui instansi milik pemerintah. Berdasarkan Keputusan Menteri Pemberdayaan Aparatur Negara (Kep.MENPAN) Nomor 63 tahun 2004 dalam Mukarom dan Laksana (2016:97), menetapkan besarnya biaya pelayanan publik perlu memperhatikan beberapa hal sebagai berikut :

1. Tingkat kemampuan dan daya beli masyarakat.
2. Nilai atau harga yang berlaku atas barang dan jasa.
3. Rincian biaya harus jelas untuk jenis pelayanan publik yang memerlukan tindakan seperti penelitian, pemeriksaan, pengukuran, dan pengajuan.

4. Ditetapkan oleh pejabat yang berwenang dan memperhatikan proses sesuai ketentuan peraturan perundang-undangan yang berlaku.

Berdasarkan Undang-Undang No.25 Tahun 2009 tentang Pelayanan Publik mengatakan bahwa biaya/tariff pelayanan adalah ongkos yang dikenakan kepada penerima pelayanan dalam mengurus dan memperoleh pelayanan dari penyelenggara yang besarnya ditetapkan berdasarkan kesepakatan antara penyelenggara dan masyarakat. Proses perumusan komponen biaya/tarif pelayanan, langkah pertama perlu memperhatikan apabila biaya pelayanan tersebut sudah diatur dalam ketentuan Peraturan Pemerintah mengenai Perda mengenai retribusi/pengungutan daerah atau PNBPN atas jenis pelayanan tersebut, maka ketentuan biaya tersebut tetap berlaku. Selanjutnya dapat merumuskan analisis dan perhitungan biaya/tarif pelayanan sebagai bahan untuk usulan perubahan penetapan biaya lebih lanjut apabila dipandang perlu untuk disesuaikan dengan perkembangan yang ada. Dalam merumuskan biaya/tariff pelayanan perlu mempertimbangkan kondisi sosial, daya beli masyarakat, perkembangan harga yang terjadi dan biaya operasional dalam proses produksi pelayanan.

Pengurusan dan Penerbitan Dokumen Kependudukan tidak dipungut biaya (gratis). Hal ini serius dilaksanakan, karena dalam pasal 95 B, UU nomor 24 Tahun 2013 telah memuat sanksi pidana yaitu: “Setiap pejabat dan petugas pada Desa/Kelurahan, Kecamatan, UPTD, Instansi Pelaksana yang memerintahkan dan atau memfasilitasi pungutan biaya kepada penduduk dalam pengurusan dan penerbitan dokumen dipidana dengan penjara paling lama 6 (enam) tahun dan/atau denda paling banyak Rp. 75 juta.

Berdasarkan teori diatas dapat ditarik kesimpulan sudah benar dan sangat bagus bahwa faktor biaya pelayanan khususnya administrasi kependudukan di kantor lurah pasar merah timur tidak dipungut biaya sama sekali alias gratis.

#### **i. Faktor Produk Pelayanan**

Standar Pelayanan Publik Menurut Ridwan dan Sudrajat (2009:103), setiap penyelenggaraan pelayanan publik harus memiliki standar pelayanan dan dipublikasikan sebagai jaminan adanya kepastian bagi penerima pelayanan. Standar pelayanan adalah ukuran yang diberlakukan dalam penyelenggaraan pelayanan yang wajib ditaati oleh pemberi dan atau penerima pelayanan. Salah satu standar pelayanan yaitu produk pelayanan. Produk pelayanan merupakan hasil pelayanan yang akan diterima sesuai dengan ketentuan yang telah ditetapkan oleh pihak pemerintah.

Perubahan Undang-Undang Nomor 23 Tahun 2006 menjadi Undang-Undang Nomor 24 Tahun 2013 tentang Administrasi Kependudukan yang telah disahkan oleh DPR-RI pada tanggal 26 November 2013 merupakan perubahan yang mendasar di bidang administrasi kependudukan. Tujuan utama perubahan UU dimaksud adalah untuk meningkatkan efektivitas pelayanan administrasi kependudukan kepada masyarakat, menjamin akurasi data kependudukan dan ketunggalan Nomor Induk Kependudukan (NIK) serta ketunggalan dokumen kependudukan. Perubahan mendasar di UU No. 24 Tahun 2013 adalah sebagai Pembuatan Kartu Tanda Penduduk Elektronik (KTP-El), Pembuatan Kartu Keluarga (KK), Pembuatan Surat Keterangan Pindah WNI (SKPWNI), Pembuatan

Identitas Penduduk WNA, Pembuatan Kartu Identitas Anak (KIA), Pelayanan Pendaftaran Penduduk, Akta Kelahiran, Akta Kematian, Permohonan Pindah dan Datang, Akta Perkawinan, Akta perceraian dan lain sebagainya.

Berdasarkan teori diatas dapat ditarik kesimpulan bahwa faktor produk pelayanan sudah cukup baik. Kantor kelurahan merupakan ujung tombak, mulai dari dalam kandungan, lahiran hingga pada kematian di urus oleh kelurahan misalnya seperti pembuatan surat keterangan, ktp, kartu rumah tangga, ahli waris, surat kematian, surat domisili, lain lain nya. Faktor produk pelayanan di kantor lurah pasar merah timur sudah sesuai dengan undang-undang RsI nomor 24 tahun 2013 tentang perubahan atas undang-undang-undang nomor 23 tahun 2006 tentang administrasi kependudukan. Inovasi yang dilakukan sudah cukup baik karena inovasi yang dihasilkan termasuk dari pada standar pelayanan administrasi kependudukan.

#### **j. Adanya Sarana Dan Prasarana**

Lampiran keputusan menteri pendayagunaan aparatur negara nomor 63/KEP/M.PAN/7/2003 tentang pedoman umum penyelenggaraan pelayanan publik menyatakan bahwa standar pelayanan publik yang dapat ditetapkan oleh pihak penyelenggara adalah penyediaan sarana dan prasarana pelayanan yang memadai oleh penyelenggara pelayanan publik.

Berdasarkan teori diatas dapat ditarik kesimpulan bahwa sarana dan prasarana yang ada di kantor lurah pasar merah timur kurang mendukung dalam proses pelayanan administrasi kependudukan. Pasalnya pengadaan komputer dan

printer hanya sedikit, sehingga hal ini membuat proses pelayanan administrasi kependudukan memakan waktu yang lebih lama dibandingkan dengan cukupnya pengadaan komputer dan printer. Ada 2 komputer dan 1 printer. Kebutuhan sarana dan prasarana dalam menunjang pelayanan publik yang baik di kantor lurah pasar merah timur adalah sangat penting.

#### **k. Adanya Kompetensi Petugas Pemberi Pelayanan**

Lampiran keputusan menteri pendayagunaan aparatur negara nomor 63/KEP/M.PAN/7/2003 tentang pedoman umum penyelenggaraan pelayanan publik menyatakan bahwa kompetensi petugas pemberi pelayanan harus ditetapkan dengan tepat berdasarkan pengetahuan, keahlian, keterampilan, sikap, pengalaman dan perilaku yang dibutuhkan.

Menurut Rahmayanty (2010:89) standar pelayanan sekurang-kurangnya meliputi kompetensi petugas pemberi pelayanan yang mana harus ditetapkan berdasarkan pengetahuan, keahlian, keterampilan, sikap, dan perilaku yang dibutuhkan. Sedangkan Macaulay dan Cook dalam Pandji Santosa (2008:63), memberikan kiat meningkatkan pelayanan kepada pelanggan yaitu : *Pertama*, Menciptakan kepemimpinan yang berorientasikan pelanggan (*customer oriented*). *Kedua*, Menciptakan citra positif dimata pelanggan. *Ketiga*, Bersikap tegas tetapi ramah terhadap pelanggan. *Keempat*, Mengelola proses pemecahan masalah. *Kelima*, Mengembangkan budaya persuasi positif dan negosiasi. *Keenam*, Mengatasi situasi sulit yang dihadapi pelanggan.

Berdasarkan teori diatas dapat ditarik kesimpulan bahwa kompetensi petugas pemberi pelayanan administrasi kependudukan di kantor lurah pasar merah timur sudah cukup baik karena pengetahuan dan keahlian mereka berdasarkan pada pendidikan yang mana pegawai tempuh adalah sarjana, ada 6 pegawai di kelurahan pasar merah timur, 1 lurah, 1 sekretaris, 3 kasi dan 1 staff pengolahan data. Disamping itu juga memiliki pengalaman dibidang pekerjaannya.

Upaya yang dilakukan oleh petugas pemberi pelayanan untuk meningkatkan kualitas pelayanan administrasi kependudukan di kantor lurah pasar merah timur sudah cukup bagus karena upaya yang dilakukan menyangkut pada ketepatan waktu dan tanggung jawab petugas pemberi pelayanan untuk meningkatkan kualitas pelayanan kepada masyarakat.

## **BAB V**

### **PENUTUP**

#### **5.1 Kesimpulan**

Berdasarkan hasil analisa data dan pembahasan yang telah dijelaskan pada bab sebelumnya, maka dapat ditarik kesimpulan dari hasil penelitian Optimalisasi Manajemen Strategis Dalam Pelayanan Administrasi Kependudukan Di Kantor Lurah Pasar Merah telah terlaksana secara optimal, hal ini dibuktikan adanya proses implementasi strategi dalam pelayanan administrasi kependudukan di kantor lurah pasar merah timur. Akan tetapi secara faktual masih terdapat beberapa faktor yang menghambat pelaksanaan administrasi tersebut diantara efisiensi waktu, efektifitas kinerja dan produktifitas kerja pegawai. Kemudian faktor eksternal juga dipengaruhi kuantitas baik jumlah, sarana dan prasarana penunjang kinerja kantor serta pemanfaatan kualitas serta optimalnya Sumber Daya Manusia yang ada.

#### **5.2 Saran**

Berdasarkan kesimpulan yang telah peneliti kemukakan diatas, maka saran penulis kemukakan adalah :

1. Bagi aparatur dan pegawai pemerintah di kantor kelurahan pasar merah timur dalam menjalankan tugas kerjanya, hendaknya melakukan perubahan yang menyangkut semua aspek yang menyangkut manajemen strategis, dalam hal ini aparatur dan pegawai pemerintah di kantor kelurahan ikut berperan dalam pembentukan perilaku, disiplin kerja dan kesadaran dalam tanggung jawab yang

menyentuh kebutuhan masyarakat di kelurahan dan mempersiapkan strategi serta upaya-upaya untuk menunjang pekerjaan.

2. Hendaknya Lurah Pasar Merah Timur dapat memberikan pelatihan standart pelayanan publik yang baik melalui secara langsung, workshop pelayanan prima, informasi dan teknologi serta berkoordinasi dan komunikasi lebih intensif sehingga kendala yang terjadi di lapangan dapat terminimalisir dan meningkatkan pengoptimalan manajemen strategis dalam pelayanan administrasi kependudukan.
3. Pemerintah daerah kota Medan atau lurah pasar merah timur sebaiknya perlu mengadakan pelatihan pegawai dan aparatur kelurahan, menambahkan sarana dan prasarana seperti kipas angin diruang pelayanan untuk pengguna layanan agar pegawai dan masyarakat yang memberikan pelayanan dan penerima pelayanan merasa nyaman, tidak kepanasan saat menunggu. Selain itu, perlu adanya penambahan pengadaan komputer atau laptop dan printer untuk kepengurusan pelayanan administrasi kependudukan agar nantinya proses kepengurusan administrasi kependudukan di kantor lurah pasar merah timur berjalan dengan baik dan tepat waktu.

## DAFTAR PUSTAKA

- Abdullah, M. (2014). *Manajemen dan Evaluasi Kinerja Karyawan*. Yogyakarta: Penerbit Aswaja Pressindo.
- Ali, K., & Rizky, R. N. (2021). Analisis Kualitas Pelayanan Pencairan Dana Di Kantor Pelayanan Perbendaharaan Negara (Kppn) Medan I. *Dinamika Governance: Jurnal Ilmu Administrasi Negara*, 11(2), 331–342. <https://doi.org/10.33005/jdg.v11i2.2772>
- Ali, K., & Saputra, A. (2020). Tata Kelola Pemerintahan Desa Terhadap Peningkatan Pelayanan Publik Di Desa Pematang Johar. *Warta Dharmawangsa*, 14(4), 602–614. <https://doi.org/10.46576/wdw.v14i4.891>
- Amin Widjaja Tunggal. (2011). *Pengantar Kecurangan Korporasi*. Jakarta: Harvarindo.
- Arikunto, & Suharsimi. (2006). *Manajemen Penelitian*. Jakarta: Rineka Cipta.
- Arini T. Soemohadiwidjojo. (2006). *Mudah Menyusun SOP*. Jakarta: Peneba Pila.
- Bambang, & Hariadi. (2005). *Strategi Manajemen*. Jakarta: Bayumedia Publishing.
- Bilson, & Simamora. (2001). *Memenangkan Pasar dengan Pemasaran Efektif dan Profitabel (Pertama)*. Jakarta: PT. Gramedia Pustaka Utama.
- Burnie, & David. (2007). *Jendela IPTEK*. Jakarta: Balai Pustaka.
- Departemen Pendidikan Nasional. (2012). *Kamus Besar Bahasa Indonesia Pusat Bahasa (Edisi Keem)*. Jakarta: PT. Gramedia Pustaka Utama.
- Eddy Yunus. (2016). *Manajemen Strategis*. Yogyakarta: Andi Offset.
- Ernie T. S. & Kurniawan, S. (2014). *Pengantar Manajemen*. Jakarta: Kencana Prenada Media Group.
- Firmansyah, M. A. (2018). *Perilaku Konsumen (Sikap dan Pemasaran)*. Yogyakarta: CV Budi Utama.
- Gibson, J. L. et al. (2016). *Organisasi: Perilaku, Struktur, Proses. Diterjemahkan oleh Ninuk Adrian*. Jakarta: Binarupa Aksara.
- Hasibuan, & Malayu. (2016). *Manajemen Sumber Daya Manusia*. Jakarta: Penerbit Bumi Aksara.
- Hax, Arnoldo & Majluf, N. (1984). *Strategic Management*. New Jersey: Prentice Hall.
- Kadarisman. (2010). *Manajemen Pengembangan Sumber Daya Manusia*. Jakarta: Rajawali Pers.
- Kaplan, S, R., Norton, & P, D. (1996). *Balanced Scorecard, Menerjemahkan Strategi Menjadi Aksi, Alih Bahasa : Peter R. Yosi Pasla, 2000*. Jakarta: Erlangga.
- Karyoto. (2016). *Dasar-dasar Manajemen*. Yogyakarta: Andi Yogyakarta.
- Mahsun, & Mohamad. (2006). *Pengukuran Kinerja Sektor Publik*. Yogyakarta: Penerbit BPFE-Yogyakarta.
- Manulang. (2002). *Manajemen Personalialia*. Jakarta: Ghalia Indonesia.
- Mardiasmo. (2000). *Perpajakan (Edisi Revi)*. Yogyakarta: Andi Offset.
- Miles, B., M., & Huberman, A. M. (2007). *Qualitative Data Analysis (terjemahan)*. Jakarta: UI Press.
- Mudrajad, & Kuncoro. (2005). *Strategi Bagaimana Meraih Keunggulan*

- Kompetitif*. Jakarta: Erlangga.
- Mukarom, Zaenal., & Laksana, M. W. (2016). *Membangun Kinerja Pelayanan Publik Menuju Clean Government and Good Governance*. Bandung: Pustaka Setia.
- Mukarom, Zaenall, & Laksana, W. (2018). *Manajemen Pelayanan Publik*. Bandung: CV Pustaka Setia.
- Rahmawati, D., Murwaningsih, T., & Subarno, A. (2021). Pelaksanaan pelayanan administrasi di subbagian akademik fakultas keguruan dan ilmu pendidikan universitas sebelas maret. *Jikap; Jurnal Informasi Dan Komunikasi Administrasi Perkantoran*, 5(1), 70–85.
- Rahmayanty, & Nina. (2010). *Manajemen Pelayanan Prima*. Yogyakarta: Graha Ilmu.
- Reksohadiprodjo, Sukanto, Handoko, & Hani, T. (2002). *Organisasi Perusahaan Edisi (Kedua)* Yogyakarta: BPFE
- Ridwan, Juniarso, & Sudrajat, A. S. (2009). *Hukum Administrasi Negara dan Kebijakan Pelayanan Publik*. Bandung: Nuansa.
- Rindengan, M. (2016). Kepemimpinan lurah dalam pelayanan administrasi di Kelurahan Tinoor I Kecamatan Tomohon Utara. *Jurnal Politico*, 5(1). <https://www.neliti.com/publications/1167/kepemimpinan-lurah-dalam-pelayanan-administrasi-di-kelurahan-tinoor-i-kecamatan>
- Robbins, P, S., Judge, & A, T. (2013). *Organizational Behavior* (Edition 15). New Jersey: Pearson Education.
- Robial, D. F. (2017). Peran Pemerintah Kelurahan Dalam Mewujudkan Kepemerintahan Yang Baik. *Manajemen Ekonomi*, 1–15. <https://www.neliti.com/id/publications/1137/peran-pemerintah-kelurahan-dalam-mewujudkan-kepemerintahan-yang-baik-studi-di-ke>
- Rohayatin, T., Warsito, T., Pribadi, U., Nurmandi, A., Kumorotmo, W., & -, S. (2018). Faktor Penyebab Belum Optimalnya Kualitas Penyelenggaraan Pelayanan Publik Dalam Birokrasi Pemerintahan. *Jurnal Caraka Prabhu*, 1(01), 22–36. <https://doi.org/10.36859/jcp.v1i01.50>
- Saefullah, & U. (2013). *Manajemen Pendidikan Islam*. Bandung: CV Pustaka Setia.
- Salusu. J. (2003). *Pengambilan Keputusan Stratejik Untuk Organisasi Publik dan Organisasi Non Profit*. Jakarta: Rasindo.
- Siagian, sondang. (2004). *Manajemen Strategik*. Jakarta: Bumi Aksara.
- Siagian, & P, S. (2012). *Manajemen Sumber Daya Manusia* (Edisi I. C). Jakarta: Bumi Aksara.
- Sugiyono. (2009). *Metode Penelitian Pendidikan Pendekatan Kuantitatif, Kualitatif, dan R&D*. Bandung: Alfabeta.
- Sugiyono. (2016). *Metode Penelitian Kuantitatif, Kualitatif dan R&D*. Bandung: PT Alfabet.
- Sugiyono. (2017). *Metode Penelitian Kuantitatif, Kualitatif, dan R&D*. Bandung: Alfabeta, CV.
- Sugiyono. (2020). *Metode Penelitian Kualitatif*. Bandung: Alfabeta.
- Wibisono. (2006). *Manajemen Kinerja: Konsep Desain dan Teknik Meningkatkan Daya Saing Perusahaan*. Jakarta: Erlangga.

**PERATURAN PERUNDANG-UNDANGAN**

UNDANG-UNDANG REPUBLIK INDONESIA NOMOR 25 TAHUN 2009  
TENTANG PELAYANAN PUBLIK

UNDANG-UNDANG REPUBLIK INDONESIA NOMOR 23 TAHUN 2014  
TENTANG PEMERINTAHAN DAERAH

UNDANG UNDANG REPUBLIK INDONESIA NOMOR 23 TAHUN 2006  
TENTANG ADMINISTRASI KEPENDUDUKAN

PERATURAN PEMERINTAH DAERAH NOMOR 73 TAHUN 2005  
TENTANG KELURAHAN

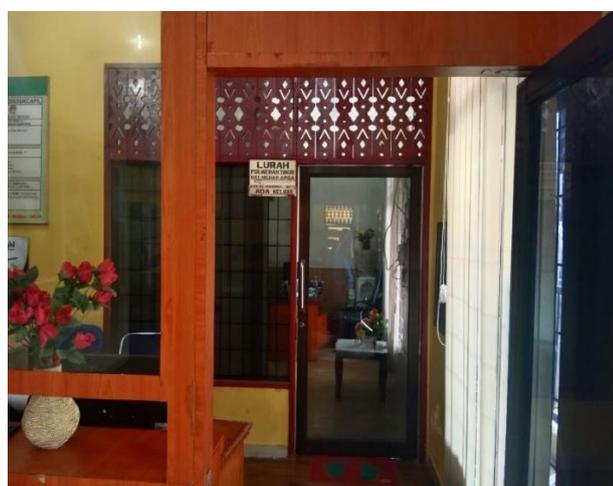
**KEPUTUSAN MENTERI**

Lampiran keputusan menteri pendayagunaan aparatur negara nomor  
63/KEP/M.PAN/7/2003 tentang pedoman umum penyelenggaraan pelayanan  
publik

## DOKUMENTASI



*Sumber : Peneliti, Qurreita Ayuni (hasil penelitian diambil pada Rabu, 5 April 2023)*



Sumber : Peneliti, Qurreita Ayuni (hasil penelitian diambil pada Rabu, 5 April 2023)

Foto Bersama Dengan Ibu Septina Rumondang, SH Selaku Lurah di Kantor Lurah Pasar Merah Timur



Foto Bersama Dengan Ibu Tina Silvia R.Sihombing, SE Selaku Sekretaris Lurah dan Bapak Harsoyo Herlambang, SE Selaku Kepala Seksi (Kasi) Pembangunan di Kantor Lurah Pasar Merah Timur



Sumber : Peneliti, Qurreita Ayuni (hasil penelitian diambil pada Rabu dan Kamis, 5 dan 6 April 2023)



**UMSU**  
 Unggul | Cerdas | Terpercaya  
 Kita menjunjung tinggi nilai-nilai keadilan, honor, dan tanggung jawab

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/SIK/BAI-PT/Akred/PT/III/2019  
 Pusat Administrasi: Jalan Mukhtar Basri No. 3 Medan 20238 Telp. (061) 6622400 - 66224567 Fax. (061) 6625474 - 6631003  
 https://fisp.umsu.ac.id fisp@umsu.ac.id umsumedan umsumedan umsumedan umsumedan

Sk-1

**PERMOHONAN PERSETUJUAN  
 JUDUL SKRIPSI**

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

Medan, Kamis, 15 Desember 2022.

Assalamu'alaikum wr. wb.

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

Nama lengkap : Qurrita Ayuni  
 N P M : 1903100094  
 Program Studi : Ilmu Administrasi Publik  
 Tabungan sks : 136.0 sks, IP Kumulatif ..3,78

Mengajukan permohonan persetujuan judul skripsi :

No	Judul yang diusulkan	Persetujuan
1	Optimalisasi Manajemen Strategis Dalam Pelayanan Administrasi Kependudukan Di Kantor Lurah Pasar Merah Timur	Acc 15/12/2022
2	Strategi Actuating Pelayanan Air Bersih Di PDAM Tirtanadi	
3	Efektifitas Strategi Staffing Dalam Rangka Pelayanan E-KTP Di Kantor Camat Medan Area	

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. 15 Desember 2022.

Ketua,  
  
 NIDN: 012220001

007  
 PBA: JEHAN RIZHO

Pemohon  
  
 (Qurrita Ayuni)

Dosen Pembimbing yang ditunjuk  
 Program Studi  
  
 (JEHAN RIZHO / ZHARAH Salsaf)  
 NIDN: 0117019201



**UMSU**

Unggul | Cerdas | Terpercaya  
Pola pikir adalah kunci keberhasilan  
dalam menghadapi tantangan

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 Basri No. 3 Medan 20238 Telp. (061) 6622400 - 66224567 Fax. (061) 6625474 - 6631003  
<https://fisip.umsu.ac.id> [fisip@umsu.ac.id](mailto:fisip@umsu.ac.id) [umsumedan](#) [umsumedan](#) [umsumedan](#) [umsumedan](#)

Sk-2

**SURAT PENETAPAN JUDUL SKRIPSI  
DAN PEMBIMBING**  
Nomor : 1867/SK/II.3.AU/UMSU-03/F/2022

Dekan Fakultas Ilmu Sosial dan Ilmu Politik Universitas Muhammadiyah Sumatera Utara berdasarkan Surat Keputusan Dekan Fakultas Ilmu Sosial dan Ilmu Politik Nomor : 1231/SK/II.3-AU/UMSU-03/F/2021 Tanggal 19 Rabiul Awal 1443H/26 Oktober 2021 M dan Rekomendasi Ketua Program Studi Ilmu Administrasi Publik tertanggal : 15 Desember 2022, dengan ini menetapkan judul skripsi dan pembimbing penulisan untuk mahasiswa sebagai berikut:

Nama mahasiswa : **QURREITA AYUNI**  
N P M : 1903100031  
Program Studi : Ilmu Administrasi Publik  
Semester : VII (Tujuh) Tahun Akademik 2022/2023  
Judul Skripsi : **OPTIMALISASI MANAJEMEN STRATEGIS DALAM PELAYANAN ADMINISTRASI KEPENDUDUKAN DI KANTOR LURAH PASAR MERAH TIMUR**

Pembimbing : **JEHAN RIDHO IZIHARSYAH, 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/II.3-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: 007.19.310 tahun 2022.
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: 15 Desember 2023.**

Ditetapkan di Medan,  
Pada Tanggal, 22 Djumadil Awwal 1444 H  
16 Desember 2022 M



**Dr. GRIFIN S. A. E. H., S.Sos., MSP.**  
NIDN. 0030017402



**Tembusan :**

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





**UMSU**  
Universitas Muhammadiyah Sumatera Utara

Dia menjawab surat ini agar disebutkan nomor dan tanggalnya

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

Jalan Kapten Muchtar Basri No. 3 Medan 20238 Telp. (061) 6624567 - (061) 6610450 Ext. 200-201 Fax. (061) 6625474  
Website : <http://www.umsu.ac.id> E-mail : [rektor@umsu.ac.id](mailto:rektor@umsu.ac.id)

Sk-3

PERMOHONAN  
SEMINAR PROPOSAL SKRIPSI

Kepada Yth.  
Bapak Dekan FISIR UMSU  
di  
Medan.

Medan, Selasa, 24 Jan. 2023

*Assalamu'alaikum wr. wb.*

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

Nama lengkap : Surreita Ayuni  
N P M : 1903100031  
Jurusan : Ilmu Administrasi Publik

mengajukan permohonan mengikuti Seminar Proposal Skripsi yang ditetapkan dengan Surat Penetapan Judul Skripsi dan Pembimbing Nomor 1867.../SK/II.3/UMSU-03/F/2022, tanggal 15 Desember 2022, dengan judul sebagai berikut :

OPTIMALISASI MANAJEMEN STRATEGIS DALAM PELAYANAN ADMINISTRASI KEPENDUDUKAN DI KANTOR LURAH PASAR MERAH TIMUR

Pembimbing : Jehan Ridho Izharasyah, S.Sos., M.Si

Bersama permohonan ini saya lampirkan :

1. Surat Penetapan Judul Skripsi (SK - 1);
2. Surat Penetapan Pembimbing (SK-2);
3. DKAM yang telah disahkan;
4. Kartu Hasil Studi Semester I s/d terakhir ASLI;
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*.

Menyetujui:

Pembimbing

(Jehan Ridho Izharasyah, S.Sos., M.Si)

Pemohon,

(Surreita Ayuni)

UNIVERSITAS MUHAMMADIYAH SUMATERA UTARA  
FAKULTAS ILMU SOSIAL DAN ILMU POLITIK

SK-4

**UNDANGAN/PANGGILAN SEMINAR PROPOSAL SKRIPSI**

Nomor : 477/UND/II.3.AU/UMSU-03/F/2023



Program Studi : Ilmu Administrasi Publik  
Hari, Tanggal : Jum'at, 17 Maret 2023  
Waktu : 08.00 WIB s/d Selesai  
Tempat : Aula FISIP UMSU Lt. 2  
Pemimpin Seminar : ANANDA MAHARDIKA, S.Sos., MSP.

No.	NAMA MAHASISWA	NOMOR POFOK MAHASISWA	PENAHNGGAP	PEMBAHAGING	JUDUL PRGPOSAL SKRIPSI
1	QURREITA AYUNI	1903100031	ANANDA MAHARDIKA, S.Sos., MSP.	JEHAN RIDHO IZHARYAH, S.Sos., M.Si.	OPTIMALISASI MANAJEMEN STRATEGIS DALAM PELAYANAN ADMINISTRASI KEPENDUDUKAN DI KANTOR LURAH PASAR MERAH TIMUR
2	HARFI RAMADHAN	1903100074	NALIL KHARIAH, S.IP., M.Pd.	Dr. SITI HAJAR, S.Sos., M.SP.	FUNGSI ACTUATING DALAM PENGELOLAAN PERSAMPAHAN DI DINAS LINGKUNGAN HIDUP KOTA BINJAI
3	AYASHA SHOFIYAH AZ ZAHRA	1903100069	RAFIEQAH NALAR RIZKY, S.Sos., M.A.	JEHAN RIDHO IZHARYAH, S.Sos., M.Si.	EFEKTIVITAS FUNGSI DIRECTING DALAM PROGRAM SIMANTAN (MANAJEMEN AIR MINUM DAN SANITASI) DI KABUPATEN DELI SERDANG
4	SANTRI MARFIRAH ZAI	1903100049	ANANDA MAHARDIKA, S.Sos., MSP.	AFFAN AL-QUDDUS, S.Sos., M.Si.	FUNGSI PERENCANAAN PARTISIPATIF LAZISIMU DALAM UPAYA PENGEMBANGAN USAHA MKRO KECIL MENENGAH (UMKM) DI KOTA MEDAN
5	IMAM SOLEH SIREGAR	1903100045	AFFAN AL-QUDDUS, S.Sos., M.Si.	SYAFRUDDIN, S.Sos., M.H.	PERAN GAYA KEPEMIMPINAN DEMOKRATIS DALAM MENINGKATKAN KINERJA PEGAWAI DI KANTOR DINAS PEKERJAAN UMUM KABUPATEN PADANG LAWAS UTAR

Medan, 22 Sya'ban 1444 H

15 Maret 2023 M





UNDANGAN/PANGGILAN SEMINAR PROPOSAL SKRIPSI

Nomor : 477/JUND/III.3.AU/UMSU-03/IF/2023

Program Studi : Ilmu Administrasi Publik  
Hari, Tanggal : Jum'at, 17 Maret 2023  
Waktu : 08.00 WIB s/d Selesai  
Tempat : Aula FISIP UMSU Lt. 2  
Pemimpin Seminar : ANANDA MAHARDIKA, S.Sos., MSP.

No.	NAMA MAHASISWA	NOMOR POKOK MAHASISWA	PENANGGAP	PEMBIHING	JUDUL PROPOSAL SKRIPSI
1	QURREITA AYUNI	1903100031	ANANDA MAHARDIKA, S.Sos., MSP.	JEHAN RIDHO IZHAR SYAH, S.Sos., M.Si.	OPTIMALISASI MANAJEMEN STRATEGIS DALAM PELAYANAN ADMINISTRASI KEPENDUDUKAN DI KANTOR LURAH PASJAP. MERAH TINJUR
2	HARTI RAUADHAN	1903100074	NAUL KHURIAH, S.I.P., M.Pd.	Dr. SITI HAJAR, S.Sos., M.SP.	FUNGSI ACTUATING DALAM PENGELOLAAN PERSAMPAHAN DI DINAS LINGKUNGAN HIDUP KOTA BINJAI
3	AYASHA SHOFIYAH AZ ZAHRA	1903100069	RAFIEQAH NALAR RIZKY, S.Sos., M.A.	JEHAN RIDHO IZHAR SYAH, S.Sos., M.Si.	EFEKTIVITAS FUNGSI DIRECTING DALAM PROGRAM SIMANTAN (MANAJEMEN AIR MINUM DAN SANITASI) DI KABUPATEN DELI SERDANG
4	SANTRI MARFIRAH ZAI	1903100049	ANANDA MAHARDIKA, S.Sos., MSP.	AFFAN AL-QUDDUS, S.Sos., M.Si.	FUNGSI PERENCANAAN PARTISIPATIF LAZISMU DALAM UPAYA PENGEMBANGAN USAHA MIKRO KECIL MENENGAH (UMKM) DI KOTA MEDAN
5	IMAM SOLEH SIREGAR	1903100045	AFFAN AL-QUDDUS, S.Sos., M.Si.	SYAFRUDDIN, S.Sos., M.H.	PERAN GAYA KEPEMIMPINAN DEMOKRATIS DALAM MENINGKATKAN KINERJA PEGAWAI DI KANTOR DINAS PEKERJAAN UMUM KABUPATEN PADANG LAWAS UTAR

Medan, 22 Sabtu, 1444 H

15 Maret 2023 M



(Dr. ARIFIN SALEH, S.Sos., MSP.)



20/3/2023. Acc Draft  
Jehan Kholha Izharyel. S.Sos M.A

DRAF WAWANCARA

1. Aspek-Aspek Manajemen Strategis (Artur, et al, 2003)
  - a. Adanya Pengembangan Visi Dan Misi Organisasi
    1. Bagaimana strategi Bapak/Ibu melakukan pengembangan visi dan misi organisasi kantor lurah pasar merah timur ?
    2. Apakah menurut Bapak/Ibu perlu dalam pengembangan visi dan misi dimusyawarahkan dalam organisasi kantor lurah pasar merah timur ?
    3. Menurut Bapak/Ibu adakah faktor yang mempengaruhi visi dan misi organisasi di kantor lurah pasar merah timur dalam upaya penguatan organisasi ?
  - b. Adanya Indikator Yang Mengatur Tujuan Organisasi
    1. Indikator apa saja yang mempengaruhi tujuan organisasi di kantor lurah pasar merah timur ?
    2. Bagaimana strategi Bapak/Ibu dalam mengatur tujuan organisasi kantor lurah pasar merah timur agar dapat berjalan dengan baik sesuai tujuan organisasi ?
    3. Faktor apa saja yang mempengaruhi implementasi dari tujuan organisasi tersebut ?
  - c. Adanya Fungsi Strategi Untuk Mencapai Tujuan
    1. Siapa saja yang menyusun strategi dalam mencapai tujuan organisasi di kantor lurah pasar merah timur ?
    2. Bagaimana mekanisme yang Bapak/Ibu lakukan jikalau fungsi strategi tersebut tidak berjalan dengan baik, optimal dan efektif?
    3. Apa strategi utama yang dipilih Bapak/Ibu untuk mempertahankan kegiatan tujuan kantor lurah pasar merah timur ?
  - d. Adanya Proses Implementasikan Dan Pelaksanakan Strategi
    1. Bagaimana Bapak/Ibu mengimplementasikan dan melaksanakan strategi kantor lurah pasar merah timur dalam pelayanan administrasi kependudukan ?
    2. Apa langkah yang harus Bapak/Ibu lakukan dalam proses implementasi pelayanan administrasi kependudukan agar dapat berhasil sesuai yang di harapkan ?
    3. Bagaimana proses implementasi yang dilakukan dalam upaya pemenuhan strategi tersebut ?
  - e. Adanya Proses Evaluasi Hasil Dan Pembuatan Perbaikan Strategi
    1. Bagaimana proses evaluasi yang dilakukan Bapak/Ibu dalam perbaikan strategi organisasi ?
    2. Menurut Bapak/Ibu seberapa pentingkah proses evaluasi hasil dilakukan dalam upaya perbaikan strategi ?
    3. Siapa sajakah yang bertanggung jawab dalam mengevaluasi hasil organisasi ?
2. Hakikat Pelayanan Publik Yang Prima (Hardiyansyah, 2017)
  - a. Faktor Prosedur Pelayanan
    1. Bagaimana prosedur pelayanan kantor lurah pasar merah timur yang Ibu lurah pimpin?
    2. Sepengetahuan bapak/ibu seperti apa kebiasaan pemberian pelayanan publik oleh pegawai kepada masyarakat di kantor lurah pasar merah timur ?

**b. Faktor Waktu Penyelesaian**

1. Bagaimana pandangan Bapak/Ibu mengenai ketepatan waktu aparat lurah dalam menyelesaikan pelayanan administrasi kependudukan di kantor lurah pasar merah timur?
2. Menurut Bapak/Ibu seperti apa faktor kecepatan waktu aparat dalam menyelesaikan pelayanan administrasi kependudukan di kantor lurah pasar merah timur?
3. Menurut Bapak/Ibu seberapa lama masyarakat diminta untuk menunggu proses pengurusan pelayanan administrasi kependudukan yang diberikan oleh aparat lurah pasar merah timur?

**c. Faktor Biaya Pelayanan**

1. Apakah ada penetapan tarif atau pembiayaan dalam memberikan pelayanan administrasi kependudukan di kantor lurah pasar merah timur?
2. Jika ada, apa dasar bapak/ibu menentukan tarif pembiayaan pelayanan administrasi kependudukan (jikalau jawaban pada point 1 menjawab ada)?

**d. Faktor Produk Pelayanan**

1. Apa saja produk pelayanan administrasi kependudukan yang ibu lurah berikan?
2. Inovasi apa yang dilakukan bapak/ibu dalam peningkatan pelayanan administrasi kependudukan di kantor lurah pasar merah timur?
3. Bagaimana Bapak/Ibu menciptakan suasana pelayanan berbasis pelayanan prima di kantor lurah pasar merah timur?

**e. Faktor Sarana Dan Prasarana**

1. Bapak/Ibu, apa saja sarana dan prasarana yang ada di kantor lurah pasar merah timur yang mendukung proses pelayanan administrasi kependudukan?
2. Seberapa pentingkah kebutuhan sarana dan prasarana dalam menunjang pelayanan publik yang baik di kantor lurah pasar merah timur?

**f. Faktor Kompetensi Petugas Pemberi Pelayanan**

1. Bagaimana mekanisme rekrutmen dalam penentuan aparatur kelurahan di kantor lurah pasar merah timur?
2. Bagaimana kompetensi petugas pemberi pelayanan administrasi kependudukan di kantor lurah pasar merah timur?
3. Apa saja yang harus di perhatikan oleh petugas pemberi pelayanan dalam memberikan pelayanan administrasi kependudukan di kantor lurah pasar merah timur?
4. Upaya apa saja yang harus dilakukan oleh petugas pemberi pelayanan untuk meningkatkan kualitas pelayanan administrasi kependudukan di kantor lurah pasar merah timur?

Medan, 27 Maret 2023

Peneliti



Qurcita Ayuni

## **DRAF WAWANCARA**

### **1. Aspek-Aspek Manajemen Strategis (Artur, et al, 2003)**

#### **a. Adanya Pengembangan Visi Dan Misi Organisasi**

1. Bagaimana strategi Bapak/Ibu melakukan pengembangan visi dan misi organisasi kantor lurah pasar merah timur ?
2. Apakah menurut Bapak/Ibu perlu dalam pengembangan visi dan misi dimusyawarahkan dalam organisasi kantor lurah pasar merah timur ?
3. Menurut bapak/ibu adakah faktor yang mempengaruhi visi dan misi organisasi di kantor lurah pasar merah timur dalam upaya penguatan organisasi ?

#### **b. Adanya Indikator Yang Mengatur Tujuan Organisasi**

1. Indikator apa saja yang mempengaruhi tujuan organisasi di kantor lurah pasar merah timur ?
2. Bagaimana strategi Bapak/Ibu dalam pengatur tujuan organisasi kantor lurah pasar merah timur agar dapat berjalan dengan baik sesuai tujuan organisasi ?
3. Faktor apa saja yang mempengaruhi implementasi dari tujuan organisasi tersebut ?

#### **c. Adanya Fungsi Strategi Untuk Mencapai Tujuan**

1. Siapa saja yang menyusun strategi dalam mencapai tujuan organisasi di kantor lurah pasar merah timur ?
2. Bagaimana mekanisme yang bapak/ibu lakukan jikalau fungsi strategi tersebut tidak berjalan dengan baik dan efektif?
3. Apa strategi utama yang dipilih Bapak/Ibu untuk mempertahankan kegiatan tujuan kantor lurah pasar merah timur ?

#### **d. Adanya Proses Implementasikan Dan Pelaksanakan Strategi**

1. Bagaimana Bapak/Ibu mengimplementasikan dan melaksanakan strategi kantor lurah pasar merah timur dalam pelayanan administrasi kependudukan ?
2. Apa langkah yang harus Bapak/Ibu lakukan dalam proses implementasi pelayanan administrasi kependudukan agar dapat berhasil sesuai yang di harapkan ?
3. Bagaimana proses implementasi yang dilakukan dalam upaya pemenuhan strategi tersebut ?

**e. Adanya Proses Evaluasi Hasil Dan Pembuatan Perbaikan Strategi**

1. Bagaimana proses evaluasi yang dilakukan Bapak/Ibu dalam perbaikan strategi organisasi ?
2. Menurut Bapak/Ibu seberapa pentingkah proses evaluasi hasil dilakukan dalam upaya perbaikan strategi ?
3. Siapa sajakah yang bertanggung jawab dalam mengevaluasi hasil organisasi Menurut Bapak/Ibu

**2. Standar Pelayanan Publik Yang Prima (Mukarom dan Laksana, 2018)**

**a. Faktor Prosedur Pelayanan**

1. Bagaimana prosedur pelayanan kantor lurah pasar merah timur ?
2. Sepengetahuan bapak/ibu seperti apa kebiasaan pemberian pelayanan publik oleh pegawai kepada masyarakat di kantor lurah pasar merah timur?

**b. Faktor Waktu Penyelesaian**

1. Bagaimana pandangan Bapak/Ibu mengenai ketepatan waktu aparat lurah dalam menyelesaikan pelayanan administrasi kependudukan di kantor lurah pasar merah timur?
2. Menurut Bapak/Ibu seperti apa faktor kecepatan waktu aparat dalam menyelesaikan pelayanan administrasi kependudukan di kantor lurah pasar merah timur ?
3. Menurut Bapak/Ibu seberapa lama masyarakat diminta untuk menunggu proses pengurusan pelayanan administrasi kependudukan yang diberikan oleh aparat lurah pasar merah timur ?

**c. Faktor Biaya Pelayanan**

1. Apakah ada penetapan tarif atau pembiayaan dalam memberikan pelayanan administrasi kependudukan di kantor lurah pasar merah timur ?
2. Jika ada, apa dasar bapak/ibu menentukan tarif pembiayaan pelayanan administrasi kependudukan (jikalau jawaban pada point 1 menjawab ada) ?

**d. Faktor Produk Pelayanan**

1. Apa saja produk pelayanan administrasi kependudukan yang ibu lurah berikan ?
2. Inovasi apa yang dilakukan bapak/ibu dalam peningkatan pelayanan administrasi kependudukan di kantor lurah pasar merah timur ?
3. Bagaimana bapak/ibu menciptakan suasana pelayanan berbasis pelayanan prima di kantor lurah pasar merah timur ?

**e. Adanya Sarana Dan Prasarana**

1. Bapak/Ibu, apa saja sarana dan prasarana yang ada di kantor lurah pasar merah timur yang mendukung proses pelayanan administrasi kependudukan?
2. Seberapa pentingkah kebutuhan sarana dan prasarana dalam menunjang pelayanan publik yang baik di kantor lurah pasar merah timur ?

**f. Adanya Kompetensi Petugas Pemberi Pelayanan**

1. Bagaimana mekanisme rekrutmen dalam penentuan aparatur kelurahan di kantor lurah pasar merah timur ?
2. Bagaimana kompetensi petugas pemberi pelayanan administrasi kependudukan di kantor lurah pasar merah timur ?
3. Apa saja yang harus di perhatikan oleh petugas pemberi pelayanan dalam memberikan pelayanan administrasi kependudukan di kantor lurah pasar merah timur ?
4. Upaya apa saja yang harus dilakukan oleh petugas pemberi pelayanan untuk meningkatkan kualitas pelayanan administrasi kependudukan di kantor lurah pasar merah timur ?

Medan, 27 Maret 2023

Peneliti



Qurreita Ayuni

1903100031



**UMSU**  
Unggul | Cerdas | Terpercaya

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/DAN-PT/AK-KP/PT/01/2022  
Pusat Administrasi, Jalan Mukhtar Basri No. 3 Medan 20238 Telp. (061) 6622400 - 66224567 Fax. (061) 6625474 - 6631003  
<https://paj.umsu.ac.id> ✉ [fisip@umsu.ac.id](mailto:fisip@umsu.ac.id) 📱 [umsumedan](#) 📺 [umsumedan](#) 📺 [umsumedan](#) 📺 [umsumedan](#)

Nomor : 553/KET/IL.3.AU/UMSU-03/F/2023  
Lampiran : -  
Hal : *Mohon Diberikan izin  
Penelitian Mahasiswa*

Medan, 08 Ramadhan 1444 H  
30 Maret 2023 M

Kepada Yth : Kepala Badan Riset dan Inovasi Daerah Kota Medan  
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 : **QURREITA AYUNI**  
N P M : 1903100031  
Program Studi : Ilmu Administrasi Publik  
Semester : VIII (Delapan) / Tahun Akademik 2022/2023  
Judul Skripsi : **OPTIMALISASI MANAJEMEN STRATEGIS DALAM PELAYANAN ADMINISTRASI KEPENDUDUKAN DI KANTOR LURAH PASAR MERAH TIMUR**

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



Cc File

Deklarasi  
  
**Dr. ARIEFIN SALEH, S.Sos., MSP.**  
NIDN. 0030017402





PEMERINTAH KOTA MEDAN  
**BADAN RISET DAN INOVASI DAERAH**

Jalan Jenderal Besar A.H Nasution Nomor 32 Medan Kode Pos 20233  
Telp. (061) 7873439 Fax. (061) 7873314  
E-mail : [brida@pemkomedan.go.id](mailto:brida@pemkomedan.go.id) Website : [www.brida.pemkomedan.go.id](http://www.brida.pemkomedan.go.id)

**SURAT KETERANGAN RISET**

NOMOR : 000.9/BRIDA/0277

Berdasarkan Surat Keputusan Walikota Medan Nomor : 57 Tahun 2001, Tanggal 13 November 2001 dan Peraturan Walikota Medan Nomor : 97 Tahun 2022, tanggal 30 Desember 2022 tentang Kedudukan, Susunan Organisasi, Tugas dan Fungsi, dan Tata Kerja Perangkat Daerah Kota Medan dan setelah membaca/memperhatikan surat dari: Dekan Fakultas Ilmu Sosial dan Politik Universitas Muhammadiyah Sumatera Utara. Nomor: 553/KET/II.3.AU/UMSU-03/F/2023. Tanggal: 30 Maret 2023. Hal: Mohon Diberikan Izin Penelitian Mahasiswa.

Badan Riset dan Inovasi Daerah Kota Medan dengan ini memberikan Surat Permohonan Izin Riset Tugas Akhir Kepada :

Nama : Qurrita Ayuni.  
NIM : 1903100031.  
Jurusan : Ilmu Administrasi Publik.  
Lokasi : Kantor Lurah Pasar Merah Timur, Kota Medan.  
Judul : "Optimalisasi Manajemen Strategis Dalam Pelayanan Administrasi Kependudukan di Kantor Lurah Pasar Merah Timur".  
Lamanya : 1 (satu) bulan.  
Penanggung Jawab : Dekan Fakultas Ilmu Sosial dan Politik Universitas Muhammadiyah Sumatera Utara.

Dengan ketentuan sebagai berikut :

1. Sebelum melakukan Riset terlebih dahulu harus melapor kepada pimpinan Organisasi Perangkat Daerah lokasi yang ditetapkan.
2. Mematuhi peraturan dan ketentuan yang berlaku di lokasi Riset.
3. Tidak dibenarkan melakukan Riset atau aktivitas lain di luar lokasi yang telah ditetapkan.
4. Hasil Riset diserahkan kepada Kepala Badan Riset dan Inovasi Daerah Kota Medan selambat lambatnya 2 (dua) bulan setelah Riset dalam bentuk soft copy atau melalui Email ([brida@pemkomedan.go.id](mailto:brida@pemkomedan.go.id)).
5. Surat keterangan Riset dinyatakan batal apabila pemegang surat keterangan tidak mengindahkan ketentuan atau peraturan yang berlaku pada Pemerintah Kota Medan.
6. Surat keterangan Riset ini berlaku sejak tanggal dikeluarkan.

Demikian Surat ini diperbuat untuk dapat dipergunakan sebagaimana mestinya.

Dikeluarkan di : M e d a n  
Pada Tanggal : 03 April 2023



Dilandatangani secara elektronik oleh:  
KEPALA BADAN RISET DAN INOVASI DAERAH  
KOTA MEDAN,

MANSURSYAH, S, Sos, M. AP  
Pembina Tk. I (N/b)  
NIP 196005091909091001

**Tembusan :**

1. Wali Kota Medan (sebagai Laporan).
2. Camat Medan Area, Kota Medan.
3. Lurah Pasar Merah Timur, Kota Medan.
4. Dekan Fakultas Ilmu Sosial dan Politik Universitas Muhammadiyah Sumatera Utara.
5. Arsip.



Data  
Sertifikasi  
Elektronik

- Dokumen ini telah ditandatangani secara elektronik menggunakan sertifikat elektronik yang diterbitkan BSN.  
- UU/11/2008 (Tahun 2008 Pasal 5 Ayat 1) Tentang Elektronik dan/atau Dokumen Elektronik dan/atau hasil pencetakan elektronik dalam bentuk elektronik.



**PEMERINTAH KOTA MEDAN  
KECAMATAN MEDAN AREA  
KELURAHAN PASAR MERAH TIMUR**

Alamat Kantor : Jl. Megawati Gg. Dame No. 10 Medan - 20217

**SURAT KETERANGAN**

Nomor : 470 / 314 / PMT / IV / 2023

Sehubungan dengan Surat Keterangan Riset nomor : 000.9/BRIDA/0277 tanggal 03 April 2023 hal Surat Permohonan Izin Riset Izin Tugas Akhir tertanggal 03 April 2023, maka Kepala Kelurahan Pasar Merah Timur Kecamatan Medan Area dengan ini menerangkan nama Mahasiswa di bawah ini :

Nama : Qurreita Ayuni  
NIM : 1903100031  
Jurusan : Ilmu Administrasi Publik  
Jenjang : S1

Benar telah mengadakan Riset di Kelurahan Pasar Merah Timur Kecamatan Medan Area pada tanggal 03 April 2023 sampai dengan 28 April 2023 guna melengkapi data pada penyusunan Tugas Akhir yang berjudul " Optimalisasi Manajemen Strategis Dalam Pelayanan Administrasi Kependudukan di Kantor Lurah Pasar Merah Timur ".

Demikian Surat Keterangan diperbuat untuk dapat dipergunakan seperlunya.





UMSU  
Unggul | Cerdas | Terpercaya

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

UMSU Akreditasi Unggul Berdasarkan Keputusan Badan Akreditasi Nasional Perguruan Tinggi No. 1913/DK/DAN-PT/AK-KP/PT/XI/2022  
Pusat Administrasi: Jalan Lukhtar Baer No. 3 Medan 20238 Telp. (061) 6622403 - 66224567 Fax. (061) 6625474 - 6631003  
Email: info@umsu.ac.id | fkip@umsu.ac.id | fumsu@umsu.ac.id | fumsu@umsu.ac.id | fumsu@umsu.ac.id | fumsu@umsu.ac.id | fumsu@umsu.ac.id

Sk-5

**BERITA ACARA BIMBINGAN SKRIPSI**

Nama Lengkap : Qurrita Auni  
N P M : 190320031  
Program Studi : Ilmu Administrasi Publik  
Judul Skripsi : OPTIMALISASI MANAJEMEN STRATEGIS DALAM PELAYANAN  
ADMINISTRASI KEPENDUDUKAN DI KANTOR LURAH PASAR  
NERAH TIKUR

No.	Tanggal	Kegiatan Advis/Bimbingan	Paraf Pembimbing
1	16/01/2023	Revisi Latar Belakang Masalah, Uraian Teoritis, Metode Penelitian	<i>[Signature]</i>
2	28/01/2023	Revisi Latar Belakang Masalah, Uraian Teoritis, Metode Penelitian	<i>[Signature]</i>
3	21/01/2023	Revisi Uraian Teoritis	<i>[Signature]</i>
4	20/02/2023	ACC Seminar Proposal	<i>[Signature]</i>
5	17/03/2023	Pengisian Seminar Proposal	<i>[Signature]</i>
6	14/04/2023	Revisi Bab 4 (Hasil Penelitian dan Pembahasan)	<i>[Signature]</i>
7	10/05/2023	Revisi Bab 4 (Hasil Penelitian dan Pembahasan)	<i>[Signature]</i>
8	15/05/2023	Revisi Daftar Pustaka	<i>[Signature]</i>
9	16/05/2023	Revisi Daftar Pustaka	<i>[Signature]</i>
10	22/05/2023	ACC Skripsi	<i>[Signature]</i>

Medan, 22 Mei 2023..

Deban  
*[Signature]*  
Dr. Arif Satrio, S.S., M.P.  
NIDN: 0030017402

Ketua Program Studi,  
A/H.  
*[Signature]*  
Dr. John Rully Rasyid, S.S., M.P.  
NIDN: 017019201

Pembimbing,  
*[Signature]*  
Dr. John Rully Rasyid, S.S., M.P.  
NIDN: 017019201





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

Terkreditasi A Berdasarkan Kelembagaan Perpustakaan Nasional Republik Indonesia No. 1009/SLAR/PLITX/2018  
Posat Administrasi : Jalan Kapten Mukhtar Basri No. 3 Medan 20238 Telp. (061) 66224567  
NPP. 0712101000001 <http://perpustakaan.umma.ac.id> <http://perpustakaan2.umma.ac.id> [perpustakaan\\_umma](http://perpustakaan_umma)

**SURAT KETERANGAN**

Nomor : 818 / KET/II.3-AU /UMSU-PP/M/2023

بِسْمِ اللَّهِ الرَّحْمَنِ الرَّحِيمِ

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

Nama : Quricita Ayuni  
NIM : 1903100031  
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 dibuat untuk dapat dipergunakan sebagaimana mestinya

Medan, 17 Dzulqa'dah 1444 H  
22 Mei 2023 M

Perpustakaan  
Muhammad Arifin, S.Pd, M.Pd

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

SK-10



UNDANGAN/PANGGILAN UJIAN SKRIPSI  
 Nomor: 762/UN/011.3.A/UMSU-03/FF/2023

Program Studi : Ilmu Administrasi Publik  
 Hari, Tanggal : Jumat, 26 Mei 2023  
 Waktu : 08.00 WIB s.d. Selesai  
 Tempat : Aula FISIP UMSU Lt. 2



No.	Nama Mahasiswa	Nomor Pokok Mahasiswa	TIM PENGUJI			Judul Skripsi
			PENGUJI I	PENGUJI II	PENGUJI III	
1	HARFI RAMADHAN	1903100074	DEDI AMRIZAL, S.Sos., M.Si	Dr. JEHAN RIDHO IZHARSYAH, S.Sos., M.Si	Dr. SITI HAJAR, S.Sos., M.SP	FUNGSI ACTUATING DALAM PENGELOLAAN PERSAMPAHAN DI DINAS LINGKUNGAN HIDUP KOTA BINJAI
2	QURREITA AYUNI	1903100031	Dr. SITI HAJAR, S.Sos., M.SP	RAFIEQAH NALAR RIZKY, S.Sos., M.A.	Dr. JEHAN RIDHO IZHARSYAH, S.Sos., M.Si	OPTIMALISASI MANAJEMEN STRATEGIS DALAM PELAYANAN ADMINISTRASI KEPENDUDUKAN DI KANTOR LURAH PASAR MERAH TIMUR
3	DEA EKA PUTRI NST	1903100005	Dr. SITI HAJAR, S.Sos., M.SP	RAFIEQAH NALAR RIZKY, S.Sos., M.A.	DEDI AMRIZAL, S.Sos., M.Si	EFEKTIVITAS PERENCANAAN TOP DOWN DALAM PENGEMBANGAN USAHA MIKRO KECIL DAN MENENGAH PUSAT OLEH-OLEH SERDANG BEDAGAI DI DESA PASAR BENGKEL
4	ERMA VANIA	1903100016	DEDI AMRIZAL, S.Sos., M.Si	Dr. JEHAN RIDHO IZHARSYAH, S.Sos., M.Si	SYAFRUDDIN, S.Sos., MH	PERAN PENGAWASAN LANGSUNG LURAH DALAM MENOPTIMALKAN PELAKSANAAN TUGAS KEPALA LINGKUNGAN DI KELURAHAN KARTINI
5	MUTIA ANGGRIANI	1903100047	ANANDA MAHARDIKA, S.Sos., M.SP	SYAFRUDDIN, S.Sos., MH	RAFIEQAH NALAR RIZKY, S.Sos., M.A.	IMPLEMENTASI KEBIJAKAN PENGGUNAAN TEMPAT BERJALAN DI PASAR PETISAH KOTA MEDAN

Notulis Skripsi:

1.

Medan, 04 Dzulhijjah 1444 H  
 24 Mei 2023 M

Ditandatangani oleh:  
 a.n. Yoh  
 Widy. Sektor I

Prof. Dr. HURAHMAD ARIFIN, SH, M.Hum

Ketua



Panitia Ujian

Sekretaris

Dr. ABRAR ADHANI, S.Sos., M.I.Kom

Dr. ARIFIN SALEH, S.Sos., MSP.



# Jurnal **KESKAP**

*Jurnal Kesejahteraan Sosial, Komunikasi dan Administrasi Publik*

## SURAT KETERANGAN

No. 326/KET/KESKAP/V/2023

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

Nama : Qurreita Ayuni  
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 : Optimalisasi Manajemen Strategis Dalam Pelayanan Administrasi Kependudukan di Kantor Lurah Pasar Merah Timur  
Jumlah Halaman : 19 Halaman  
Penulis : Qurreita Ayuni

Demikian surat keterangan ini diberikan untuk dapat dipergunakan sebagaimana mestinya.

Medan, 22 Mei 2023

Redaktur Jurnal KESKAP



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

# DAFTAR RIWAYAT HIDUP

## *Curriculum Vitae*



### Data Pribadi / *Personal Details*

Nama / *Name* : Qurreita Ayuni  
Alamat / *Address* : JL. Halat Gg. Wakaf No.3 Medan  
Kode Post / *Postal Code* : 20217  
Nomor Telepon / *Phone* : 0821-6884-4085  
Email : qurreitaayuni01@gmail.com  
Jenis Kelamin / *Gender* : Perempuan  
Tanggal Kelahiran /  
*Date of Birth* : 4 September 2000  
Status Marital / *Marital Status* : Belum Menikah  
Warga Negara / *Nationality* : Indonesia  
Agama / *Religion* : Islam

### Riwayat Pendidikan dan Pelatihan

#### *Educational and Professional Qualification*

Jenjang Pendidikan :

#### *Education Information*

Periode		Sekolah / Institusi / Universitas	Jurusan	Jenjang	IPK
2006	- 2012	SDN Halat No.060809 Medan	-	SD	-
2012	- 2015	SMP Swasta Kesatria Medan	-	SMP	-

2015	-	2018	SMA Swasta ERIA Medan	Ilmu Pengetahuan Alam (IPA)	SMA	-
2019	-	2023	Universitas Muhammadiyah Sumatera Utara (UMSU)	Ilmu Administrasi Publik (IAP)	Strata-1 (S1)	3.80

### **Pendidikan Non Formal / Training - Seminar**

1. Pendidikan Komputer Tingkat Ms.Office + Desain Grafis (2018)
2. Dalam Kegiatan Seminar Nasional "Be A Great Student With Communication" (2019)
3. Pelatihan Kepemimpinan (2019)
4. Strategi Pengelolaan dan Pengembangan Zona Ekonomi dan Eksklusif di Sumatera Utara (2020)
5. "Orasi Ilmiah Dosen" Dalam Rangka Milad Ke- 64 Universitas Muhammadiyah Sumatera Utara
6. Resepsi Milad ke 64 Universitas Muhammadiyah Sumatera Utara
7. Sinergisitas Pemerintah Daerah dan Perguruan Tinggi dalam Menghadapi Tantangan dan Peluang Ilmu Sosial dan Ilmu Politik di Era New Normal
8. Peran Manajemen Strategis Dalam Proses Pengembangan Strategi Perusahaan di Universitas Muhammadiyah Sumatera Utara
9. Optimalisasi Pelayanan Publik Dalam Menghadapi Era Vuca 5.0
10. Criminal Justice System
11. Masih Relevankah Vaksin Covid-19 Untuk Aksesibilitas Pelayanan Publik ?
12. Internasional Coference On Communication Policy And Social Science 2022
13. Orientasi Ilmu Administrasi Publik Era 4.0 Peluang dan Tantangan Dunia Kerja
14. Strategi Sukses Berprestasi dalam Program PBKM

## Kecakapan Berbahasa

### *Language Proficiency*

No	Bahasa	Kemampuan			
		Membaca	Menulis	Berbicara	Mendengar
1	Indonesia	100 %	100 %	100 %	100 %
2	Inggris	95 %	85 %	90 %	85 %

### **Kesimpulan / Executive Summary**

Saya adalah Qurreita Ayuni lulusan S1 Ilmu Administrasi Publik, Fakultas Ilmu Sosial dan Ilmu Politik di Universitas Muhammadiyah Sumatera Utara. Berkat doa, semangat belajar dan hasil kerja keras saya, saya berhasil mendapatkan predikat Magna Cumlaude dengan IPK 3.80 hanya kurun waktu 3,5 Tahun. Saya menjadi lulusan terbaik tahun 2023 di Universitas Muhammadiyah Sumatera Utara.

Demikian CV ini saya buat dengan sebenarnya.



( Qurreita Ayuni )