

**EFEKTIVITAS PELAYANAN PRIMA DALAM PENGURUSAN
ADMINISTRASI KEPENDUDUKAN DI KECAMATAN
DELI TUA KABUPATEN DELI SERDANG**

SKRIPSI

OLEH:

NURHALIMAH LUBIS
NPM: 1903100012

**PROGRAM STUDI ILMU ADMINISTRASI PUBLIK
KONSENTRASI PEMBANGUNAN**



UMSU

Unggul | Cerdas | Terpercaya

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

BERITA ACARA PENGESAHAN

بِسْمِ اللَّهِ الرَّحْمَنِ الرَّحِيمِ

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

Nama Mahasiswa : **NURHALIMAH LUBIS**
NPM : 1903100002
Program Studi : Ilmu Administrasi Publik
Pada hari, tanggal : Kamis, 24 Agustus 2023
Waktu : 08.00 WIB s.d. Selesai

TIM PENGUJI


PENGUJI I : **Dr. SITI HAJAR, S.Sos, M.SP**

()

PENGUJI II : **Dr. JEHAN RIDHO IZHARSYAH, S.Sos., M.Si**

()

PENGUJI III : **SYAFRUDDIN, S.Sos., MH**

()

PANITIA UJIAN

Ketua

Sekretaris


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


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



UMSU
Unggul | Cerdas | Terpercaya

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 : **NURHALIMAH LUBIS**
NPM : 1903100002
Program Studi : Ilmu Administrasi Publik
Judul Skripsi : Efektivitas Pelayanan Prima Dalam Pengurusan Administrasi Kependudukan Di Kecamatan Deli Tua Kabupaten Deli Serdang

Medan, 24 Agustus 2023

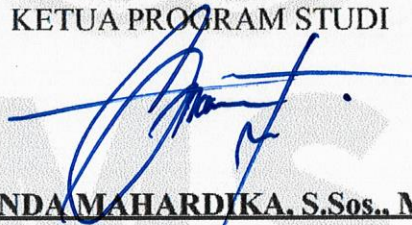
PEMBIMBING



SYAFRUDDIN, S.Sos, MH
NIDN. 0130056601

Disetujui Oleh :

KETUA PROGRAM STUDI



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



Dr. ARIFINSALEH, S.Sos., M.SP
NIDN. 0030017402

PERNYATAAN

بِسْمِ اللَّهِ الرَّحْمَنِ الرَّحِيمِ

Dengan ini, saya Nurhalimah Lubis, NPM 1903100012 menyatakan dengan ini sungguh-sungguh:

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

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

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

Medan, 25 Agustus 2023



Nurhalimah Lubis

1903100012

ABSTRAK

EFEKTIVITAS PELAYANAN PRIMA DALAM PENGURUSAN ADMINISTRASI KEPENDUDUKAN DI KECAMATAN DELI TUA KABUPATEN DELI SERDANG

Oleh:

Nurhalimah Lubis

1903100012

Kecamatan Deli Tua yang merupakan salah satu kabupaten dari Kabupaten Deli Serdang Provinsi Sumatera Utara tidak terlepas dari Tuntunan arahan untuk menjamin amanat Undang-Undang Nomor 24 Tahun 2013. Dituntut untuk dapat mewujudkan pelaksanaannya dalam suasana Pelayanan Prima. Tuntutan Negara dan Masyarakat selalu menjadi perhatian publik yang memungkinkan para pemimpin dan staf mereka untuk bekerja dengan baik dalam segala situasi. Pelayanan Prima menuntut semua aparatur negara melaksanakan fungsi tugasnya secara baik dan benar. Bukan memilih siapa yang akan dilayani, akan tetapi melainkan standar pelayanan yang harus para pelaksanaannya pelayanan memahami dan tetap konsisten dalam melayani Masyarakat setempat. Adapun tujuan di dalam penelitian ini adalah untuk mengetahui efektivitas pelayanan prima dalam mengurus administrasi kependudukan di Kantor Kecamatan Deli Tua Kabupaten Deli Serdang. Metode Penelitian yang digunakan dalam penelitian ini adalah deskriptif dengan analisis dan kualitatif yaitu prosedur menggunakan pemecahan masalah yang akan diteliti dengan pengamatan menggambarkan keadaan objek penelitian pada saat sekarang berdasarkan informasi yang langsung dilihat dan sebagaimana adanya. Kesimpulan dari penelitian ini adalah Undang-Undang Nomor 24 Tahun 2013 tentang Administrasi Kependudukan dalam rangka pelaksanaan pelayanan prima di Kecamatan Deli Tua Kabupaten Deli Serdang, Strategi dan program yang dilaksanakan sudah berjalan ke arah profesionalisme mengenai standar pelayanan prima sebagai suatu paradigma baru dan prinsip pelayanan publik.

Kata Kunci: Efektivitas, Pelayanan Prima, Administrasi Kependudukan

KATA PENGANTAR



Assalamu'alaikum Warahmatullahi Wabarakatuh

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

Dan tidak lupa pula penulis ucapkan terimakasih kepada yang tercinta dan terkasih orang tua penulis Ayahanda Solihuddin Lubis dan Ibunda Masitah Rangkuti yang telah mendidik dan mengasuh penulis dengan kasih sayang serta memberikan do'a dan dukungan yang tiada henti-hentinya, dan yang tercinta adik kandung penulis Adelia Putri Lubis dan Muhammad Radja Lubis yang selalu memberikan semangat dan juga memberikan waktunya untuk setia menemani penulis saat melakukan penelitian.

Adapun judul skripsi ini adalah **“EFEKTIVITAS PELAYANAN PRIMA DALAM PENGURUSAN ADMINISTRASI KEPENDUDUKAN DI KECAMATAN DELI TUA KABUPATEN DELI SERDANG”** apakah sudah memperoleh hasil yang efektif, sekaligus untuk memenuhi salah satu syarat memperoleh gelar Sarjana Administrasi Publik (S.AP) pada Fakultas Ilmu Sosial dan Ilmu Politik di Universitas Muhammadiyah Sumatera Utara.

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

1. Bapak Prof. Dr. Agussani, M.AP selaku Rektor Universitas Muhammadiyah Sumatera Utara.
2. Bapak Dr. Arifin Saleh, S.Sos., MSP selaku Dekan Fakultas Ilmu Sosial dan Ilmu Politik Universitas Muhammadiyah Sumatera Utara.
3. Bapak Dr. Abrar Adhani, S.Sos., M.I.Kom selaku Wakil Dekan I Fakultas Ilmu Sosial dan Ilmu Politik Universitas Muhammadiyah Sumatera Utara.
4. Ibu Dra. Hj. Yurisna Tanjung, M.AP selaku Wakil Dekan III Fakultas Ilmu Sosial dan Ilmu Politik Universitas Muhammadiyah Sumatera Utara.
5. Bapak Ananda Mahardika, S.Sos., M.SP selaku Ketua Program Studi Ilmu Administrasi Publik Fakultas Ilmu Sosial dan Ilmu Politik Universitas Muhammadiyah Sumatera Utara.
6. Bapak Dr. Jehan Ridho Izharsyah, S.Sos., M.Si selaku sekretaris program studi Ilmu Administrasi Publik Fakultas Ilmu Sosial dan Ilmu Politik Universitas Muhammadiyah Sumatera Utara.
7. Seluruh Dosen dan Staf Pegawai Fakultas Ilmu Sosial dan Ilmu Politik Universitas Muhammadiyah Sumatera Utara yang telah mempermudah dan memberikan informasi-informasi terkait perkuliahan.

8. Bapak Syafruddin, S.Sos.,M.H selaku pembimbing Skripsi Penulis yang telah banyak memberikan bimbingan, arahan dan juga perbaikan-perbaikan dalam penulisan skripsi sehingga skripsi ini dapat terselesaikan dengan baik.
9. Seluruh Dosen dan Staff Pegawai di Fakultas Ilmu Sosial dan Ilmu Politik di Universitas Muhammadiyah Sumatera Utara yang telah memberikan pengetahuan dan ilmu yang bermanfaat selama penulis mengikuti perkuliahan.
10. Bapak Muhammad Taufan, S.STP.,M.Si selaku Camat di Kantor Kecamatan Deli Tua Kabupaten Deli Serdang yang telah mengizinkan dan menerima penulis dengan baik untuk melakukan penelitian di Kantor Camat Kecamatan Deli Tua Kabupaten Deli Serdang.
11. Bapak Sandi Sihombing, S.STP.,M.Si selaku Sekretaris Camat di Kantor Kecamatan Deli Tua Kabupaten Deli Serdang yang telah mengizinkan dan menerima penulis dengan baik untuk melakukan penelitian di Kantor Camat Kecamatan Deli Tua Kabupaten Deli Serdang.
12. Para pegawai di Dinas Kantor Kecamatan Deli Tua Kabupaten Deli Serdang yang telah banyak membantu penulis dalam pelaksanaan riset.
13. Terima kasih buat sahabat-sahabat seperjuangan saya Chairia Eka Safitri, Prasasti Eka Yani dan Safrida Yanti atas dukungan, semangat, dan kebersamaan kita selama ini di masa kuliah.

Akhirnya kepada seluruh pihak yang tidak dapat penulis sebutkan namanya persatu secara langsung yang memberikan bantuan dan dukungan dan bantuan dalam penyusunan skripsi ini. Penulis mengucapkan terima kasih yang

sebesar-besarnya semoga mendapat balasan yang berlipat ganda dari Allah SWT,
Serta tidak lupa juga penulis memohon maaf atas semua kekurangan dan
kesalahan yang ada dalam penyusunan skripsi ini, Semoga akan lebih baik lagi
untuk kedepannya.

Wassalamu'alaikum Warahmatullahi Wabarakatuh

Medan, 25 Agustus 2023

Penulis

Nurhalimah Lubis

1903100012

DAFTAR ISI

ABSTRAK	i
KATA PENGANTAR.....	ii
DAFTAR ISI	vi
DAFTAR TABEL.....	ix
DAFTAR GAMBAR.....	x
DAFTAR LAMPIRAN	xi
BAB I PENDAHULUAN.....	1
1.1. Latar Belakang	1
1.2. Rumusan Masalah	5
1.3. Tujuan Penelitian	5
1.4. Manfaat Penelitian	5
1.5. Sistematika Penulisan.....	6
BAB II URAIAN TEORITIS	9
2.1 Konsep Efektivitas	9
2.1.1 Pengertian Efektivitas	9
2.1.2 Jenis-Jenis Efektivitas	10
2.1.3 Indikator Efektivitas.....	11
2.2 Konsep Pelayanan	13
2.2.1 Pengertian Pelayanan	13
2.2.2 Efektivitas Sistem Pelayanan	14
2.2.3 Pengertian Pelayanan Publik.....	14
2.2.4 Jenis-Jenis Pelayanan Publik.....	16
2.2.5 Prinsip Pelayanan Publik.....	17
2.2.6 Unsur-unsur Pelayanan publik	18
2.2.7 Indikator Pelayanan Publik	18
2.2.8 Azas, Prinsip, dan Standar Pelayanan Publik.....	19
2.2.9 Pelayanan Prima.....	23
2.2.10 Hakikat Pelayanan Prima.....	25
2.2.11 Tujuan dan Fungsi Pelayanan Prima	26
2.3 Konsep Administrasi Kependudukan.....	27

2.3.1 Pengertian Administrasi Kependudukan.....	27
2.3.2 Pelayanan Administrasi Kependudukan dan Dokumen Kependudukan.....	30
2.3.3 Pengertian Sistem Informasi Administrasi Kependudukan (SIAK)	31
2.3.4 Tujuan Penyelenggaraan Sistem Informasi Administrasi Kependudukan (SIAK).....	31
2.3.5 Tertib Administrasi Kependudukan	32
BAB III METODE PENELITIAN	34
3.1 Jenis Penelitian.....	34
3.2 Kerangka Konsep.....	35
3.3 Definisi Konsep.....	36
3.4 Kategorisasi Penelitian.....	38
3.5 Informan atau Narasumber.....	38
3.6 Teknik Pengumpulan Data.....	40
3.7 Teknik Analisis Data.....	41
3.8 Lokasi Penelitian.....	42
3.9 Deskripsi Ringkasan Objek Penelitian.....	43
BAB IV HASIL PENELITIAN DAN PEMBAHASAN.....	59
4.1 Hasil Penelitian	59
4.1.1 Deskripsi Data Narasumber	60
4.2 Deskripsi Hasil Wawancara Dengan Narasumber	61
4.2.1 Adanya program yang akan dilaksanakan.....	61
4.2.2 Adanya sistem strategi pelayanan untuk mencapai produk utama/tujuan.....	65
4.2.3 Adanya sarana dan prasarana yang digunakan.....	68
4.2.4 Adanya rasa peduli dan memberikan perhatian pribadi bagi masyarakat.....	71
4.3 Pembahasan.....	73
4.3.1 Adanya program yang akan dilaksanakan	73
4.3.2 Adanya sistem strategi pelayanan untuk mencapai produk utama/tujuan	75

4.3.3 Adanya sarana dan prasana yang digunakan	77
4.4.4 Adanya rasa peduli dan memberikan perhatian pribadi bagi masyarakat	79
BAB V PENUTUP	81
5.1 Simpulan	81
5.2 Saran.....	82

DAFTAR PUSTAKA

DAFTAR TABEL

Tabel 4.1 Distribusi Narasumber Berdasarkan Jenis Kelamin.....	60
Tabel 4.2 Distribusi Narasumber Berdasarkan Umur	60
Tabel 4.3 Distribusi Narasumber Berdasarkan Tingkat Pendidikan.....	61

DAFTAR GAMBAR

Gambar 3.1 Gambar Kerangka Konsep	36
---	----

DAFTAR LAMPIRAN

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

BAB I

PENDAHULUAN

1.1. Latar Belakang

Di dalam Undang-Undang Nomor 24 Tahun 2013 tentang Administrasi Kependudukan yang telah disahkan oleh DPR RI pada tanggal 26 November 2013 merupakan hal yang mendasar dibidang administrasi kependudukan. Tujuan utama dari Undang-Undang tersebut adalah untuk meningkatkan efektivitas pelayanan administrasi kependudukan kepada masyarakat, menjamin akurasi data kependudukan dan ketunggalan Nomor Induk Kependudukan (NIK) serta ketunggalan dokumen kependudukan.

Administrasi Kependudukan diatur dalam Undang-Undang nomor 24 Tahun 2013 dan Peraturan Pemerintah Republik Indonesia nomor 102 Tahun 2012 Tentang Pelaksanaan Administrasi Kependudukan. Dalam peraturan tersebut yang dimaksud dengan administrasi kependudukan adalah rangkaian kegiatan penataan dan penertiban dalam penertiban dokumen dan data kependudukan melalui pendaftaran penduduk, pencatatan sipil, pengelolaan informasi Administrasi Kependudukan serta pendayagunaan hasilnya untuk pelayanan prima dan pembangunan sektor lain. Pemerintah kabupaten/kota berkewajiban dan bertanggung jawab menyelenggarakan urusan Administrasi Kependudukan yang dilakukan oleh bupati/walikota yang bertujuan untuk meningkatkan pelayanan Administrasi Kependudukan yang profesional, memenuhi standar teknologi informasi, dinamis, tertib, dan tidak diskriminatif dalam pencapaian standar

pelayanan minimal menuju pelayanan prima yang menyeluruh untuk mengatasi permasalahan kependudukan.

Kecamatan Deli Tua sebagai salah satu kecamatan yang ada di wilayah Kabupaten Deli Serdang Provinsi Sumatera Utara tidak terlepas dari tuntutan untuk menjalankan amanat Undang-Undang No. 24 Tahun 2013.

Dalam memberikan pelayanan prima kepada masyarakat perlu adanya pedoman dan pengertian tentang Pelayanan Prima. Pelayanan Prima adalah suatu upaya yang dilakukan oleh perusahaan dan lembaga pemerintah untuk memberikan layanan terbaik. Salah satu unsur pelayanan prima yaitu dapat memuaskan pelanggan dengan kualitas kompetensi layanan yang profesional dengan karakteristik transparansi, akuntabel dan kondisi. Dapat diartikan pelayanan prima biasanya berhubungan erat dengan bisnis jasa pelayanan yang dilakukan dalam upaya untuk memberikan rasa puas dan menumbuhkan kepercayaan terhadap pelanggan atau konsumen, sehingga pelanggan merasa dirinya dipentingkan atau diperhatikan dengan baik dan benar. Sejalan dengan hal tersebut, maka karakteristik pelayanan adalah sebagai berikut:

- 1) Pelayanan bersifat tidak dapat diraba, pelayanan sangat berlawanan sifatnya dengan barang jadi.
- 2) Pelayanan pada kenyataannya terdiri dari tindakan nyata dan merupakan pengaruh yang bersifat tindakan sosial.

- 3) Kegiatan produksi dan konsumsi dalam pelayanan tidak dapat dipisahkan secara nyata, karena pada umumnya terjadi dalam waktu dan tempat bersamaan.

Karakteristik tersebut dapat menjadi dasar pemberian pelayanan terbaik. Pengertian lebih luas pelayanan merupakan sesuatu yang tidak berwujud tetapi dapat memenuhi kebutuhan pelanggan atau masyarakat.

Pelayanan Publik yang dimaksud dalam Keputusan Menpan Nomor 63 Tahun 2003 Menpa ialah segala kegiatan pelayanan yang dilaksanakan. Pelayanan maupun pelaksanaan ketentuan peraturan perundang-undangan, dengan memaknai bahwa pelayanan publik adalah kegiatan atau rangkaian kegiatan dalam rangka pemenuhan kebutuhan dasar sesuai hak-hak sipil setiap warga negara dan penduduk atas suatu barang, jasa dan atau pelayanan administrasi yang disediakan oleh penyelenggara pelayanan publik. Penjelasan ini dapat mengantarkan kita kepada pelayanan prima.

Pelayanan administrasi kependudukan adalah segala bentuk jasa pelayanan publik yang pada prinsipnya menjadi tanggung jawab dan dilaksanakan oleh instansi pemerintah pusat ataupun daerah dalam rangka upaya pemenuhan maupun dalam rangka pelaksanaan ketentuan peraturan perundang-undangan. Seiring dengan penerapan sistem desentralisasi, pelayanan publik akhir-akhir ini menjadi diskusi yang hangat dan menjadi perhatian dikalangan masyarakat terutama di Kantor Kecamatan Deli Tua Kabupaten Deli Serdang.

Berdasarkan data kepadatan penduduk tersebut dapat dikatakan bahwa Kantor Kecamatan Deli Tua Kabupaten Deli Serdang sangat membutuhkan pengelolaan kependudukan yang efektif dan efisien. Namun dalam praktiknya, terdapat berbagai permasalahan terkait pengelolaan kependudukan, antara lain belum optimalnya pelayanan E-KTP dan Kartu Keluarga (KK), akta kelahiran, dan akta kematian serta dokumen terkait kependudukan lainnya.

Pelayanan publik berlangsung di Kantor Kecamatan Deli Tua Kabupaten Deli Serdang, dapat disimpulkan dari bentuk pelayanan publik yang dekat dengan masyarakat, yaitu masih banyak keluhan masyarakat terhadap pelayanan tenaga kerja, yang menyatakan ketidakpuasannya terhadap pelayanan publik yang diberikan oleh instansi pemerintah Kantor Kecamatan Deli Tua Kabupaten Deli Serdang dalam pembuatan Kartu Tanda Penduduk Elektronik (E-KTP), Kartu Keluarga (KK) dan dokumen lainnya. Dan yang paling sering kita dengar adalah kesalahpahaman tentang sistem pelayanan publik berbasis kependudukan di lembaga tersebut. Artinya salah mengartikan proses pembuatan KTP dan kartu lain yang terkait dengan administrasi kependudukan.

Kualitas pelayanan publik yang kurang memuaskan terjadi di instansi pemerintah daerah khususnya di Kantor Kecamatan Deli Tua Kabupaten Deli Serdang karena cara atau sistem pengelolaan yang cukup mendasar instansi pemerintah dikelola secara birokrasi dan dikelola oleh para birokrat, birokrasi yang seharusnya menjamin ketertiban, keteraturan, dan keadilan ternyata pada kenyataannya di lapangan tidak seperti itu, paling tidak begitulah yang ada pada benak sebagian masyarakat di Kecamatan Deli Tua Birokrasi dalam benak

masyarakat lebih identik dengan ketidak pastian, mahal, dan hal-hal yang lebih cenderung negatif dari pada positif.

Berdasarkan penjelasan latar belakang di atas, maka peneliti tertarik untuk melakukan suatu penelitian dengan judul **“Efektivitas Pelayanan Prima dalam Pengurusan Administrasi Kependudukan Di Kecamatan Deli Tua Kabupaten Deli Serdang.”**

1.2. Rumusan Masalah

Berdasarkan uraian latar belakang masalah yang telah dipaparkan diatas, maka yang menjadi perumusan masalah pada penelitian ini adalah: “Bagaimana Efektivitas Pelayanan Prima dalam Pengurusan Administrasi Kependudukan Di Kantor Kecamatan Deli Tua Kabupaten Deli Serdang?”

1.3. Tujuan Penelitian

Adapun tujuan penelitian ini adalah untuk mengetahui efektivitas pelayanan prima dalam pengurus administrasi kependudukan di Kantor Kecamatan Deli Tua Kabupaten Deli Serdang.

1.4. Manfaat Penelitian

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

a) Secara Akademis

Hasil dari penelitian ini diharapkan dapat menjadi referensi dan memberikan kontribusi pemikiran bagi pengembangan Ilmu Administrasi Publik terkhusus yang berkaitan dengan Efektivitas Pelayanan Prima dalam Pegurusan Administrasi Kependudukan Di Kantor Kecamatan Deli Tua Kabupaten Deli Serdang, referensi bagi penulis yang ingin meneliti hal yang sama.

b) Secara Teoritis

Untuk menambah wawasan atau pengetahuan penulis dan nantinya dapat mengaplikasikan teori-teori yang sudah diperoleh dalam proses perkuliahan.

c) Secara Praktis

Hasil penelitian ini diharapkan dapat memberikan referensi pemikiran positif dan membangun bagi pemecah masalah yang berkaitan dengan judul penelitian.

1.5. SISTEMATIKA PENULISAN

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

BAB I : PENDAHULUAN

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

BAB II : URAIAN TEORITIS

Pada bab ini, penulis menguraikan teori-teori yang berkaitan Pengertian Efektivitas, Pengertian Administrasi, Pengertian Administrasi Kependudukan, Pengertian Sistem Informasi Administrasi Kependudukan (SIAK), Pengertian Pelayanan, Pengertian Pelayanan Prima.

BAB III : METODE PENELITIAN

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

BAB IV : HASIL PENELITIAN DAN PEMBAHASAN

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

BAB V : PENUTUP

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

BAB II

URAIAN TEORITIS

2.1. Konsep Efektivitas

2.1.1. Pengertian Efektivitas

Keberhasilan suatu tujuan diukur juga oleh konsep efektivitas, apa yang di maksud dengan efektivitas, terdapat perbedaan pendapat di antara yang menggunakannya, baik di kalangan akademisi maupun praktisi. Konsep efektivitas merupakan konsep yang luas, mencakup berbagai faktor di dalam maupun di luar organisasi. Efektivitas merupakan sebuah kegiatan yang berhubungan dengan hasil dari tujuan dan ukuran kinerja seseorang, baik individu maupun kelompok dan organisasi.

Menurut Mahmudi (2005:92) Efektivitas merupakan hubungan antara output dengan tujuan. Semakin besar kontribusi output terhadap pencapaian tujuan, maka semakin efektif organisasi, program, atau kegiatan. Efektivitas adalah kemampuan untuk memilih tujuan/sasaran yang tepat dan mencapainya. Karena itu efektivitas menunjuk pada kaitan antara output atau apa yang sudah dicapai atau hasil yang sesungguhnya di capai dengan tujuan atau apa yang sudah ditetapkan dalam rencana atau hasil yang diharapkan. Suatu organisasi dikatakan efektif jika output yang dihasilkan bisa memenuhi tujuan yang diharapkan.

Hal tersebut sama dengan Menurut Kurniawan (2005:109) bahwa efektivitas adalah kemampuan melaksanakan tugas, fungsi (operasi kegiatan

program/misi) daripada suatu organisasi atau sejenisnya yang tidak adanya tekanan atau ketegangan diantara pelaksanaannya”.

Menurut Beni Pekei (2016:69) Efektivitas adalah hubungan antara output dan tujuan atau dapat juga dikatakan merupakan ukuran seberapa jauh tingkat output, kebijakan dan prosedur dari organisasi. Efektivitas juga berhubungan dengan derajat keberhasilan suatu operasi pada sektor publik sehingga suatu kegiatan dikatakan efektif jika kegiatan tersebut mempunyai pengaruh besar terhadap kemampuan menyediakan pelayanan masyarakat yang merupakan sasaran yang ditentukan.

Dalam konteks mencapai tujuan, maka efektivitas berarti doing the right things atau mengerjakan pekerjaan yang benar. Efektivitas menunjuk pada keberhasilan pencapaian sasaran organisasional, sehingga efektivitas digambarkan sebagai satu ukuran apakah manajer mengerjakan pekerjaan yang benar. Efektivitas didefinisikan sebagai sejauh mana sebuah organisasi mewujudkan tujuan-tujuannya.

2.1.2. Jenis-Jenis Efektivitas

Efektivitas memiliki tiga tingkatan yang berbeda, dikelompokkan pada tingkat individu, kelompok, dan organisasi sebagaimana yang didasarkan oleh David J. Lawless dalam Gibson, Ivancevich dan Donnely (58997:25-26) dalam antara lain:

- 1) Efektivitas Individu: Efektivitas individu didasarkan pada pandangan dari segi individu yang menekankan pada hasil karya karyawan atau anggota dari organisasi.
- 2) Efektivitas Kelompok: Adanya pandangan bahwa pada kenyataannya individu saling bekerja sama dalam kelompok. Jadi efektivitas kelompok merupakan jumlah kontribusi dari semua anggota kelompoknya.
- 3) Efektivitas Organisasi: Efektivitas organisasi terdiri dari efektivitas individu dan kelompok. Melalui pengaruh sinergitas, organisasi mampu mendapatkan hasil karya yang lebih tinggi tingkatannya dari pada jumlah hasil karya tiap bagiannya.

2.1.3. Indikator Efektivitas

Mengukur efektivitas yang dilakukan pada sebuah organisasi bukan merupakan suatu hal yang sederhana, karena suatu efektivitas dapat dikaji dari berbagai sudut pandang dan sesuai dengan masing masing peneliti yang menilainya berdasarkan konsep yang telah ada. Untuk mengukur hal ini dibutuhkan beberapa indikator efektivitas yang bisa menjadi acuan dalam mengukur efektivitas itu sendiri.

Adapun indikator efektivitas mengenai tercapai atau tidaknya tujuan yang diinginkan dikemukakan oleh menurut Mardiasmo (2009:132) yang menjelaskan bahwa indikator efektivitas menggambarkan jangkauan akibat dan dampak (outcome) dari keluaran (output) program dalam mencapai tujuan program. Semakin besar kontribusi keluaran yang dihasilkan terhadap pencapaian tujuan

atau sasaran yang ditentukan, maka semakin efektif proses kerja yang dilakukan suatu unit organisasi.

Adapun indikator efektivitas kerja Menurut Hasibuan (2013:105) adalah sebagai berikut :

- 1) Kuantitas Kerja: Kuantitas kerja merupakan volume kerja yang dihasilkan dibawah kondisi normal. Setiap perusahaan selalu berusaha supaya efektifitas kerja dari karyawannya dapat ditingkatkan. Oleh Karena itu, suatu perusahaan selalu berusaha agar setiap karyawannya memiliki moral kerja yang tinggi.
- 2) Kualitas Kerja: Kualitas kerja merupakan sikap yang ditunjukkan oleh karyawan berupa hasil kerja dalam bentuk kerapian, ketelitian, dan keterkaitan hasil dengan tidak mengabaikan volume pekerjaan didalam mengerjakan pekerjaan.
- 3) Pemanfaatan Waktu: Setiap karyawan harus dapat menggunakan waktu seefisien mungkin, terutama dengan cara datang tepat waktu ke kantor dan memanfaatkan waktu selama penggunaan masa kerja yang disesuaikan dengan kebijakan perusahaan.
- 4) Peningkatan Kualitas: Sumber daya manusia Diperlukan guna mewujudkan hasil yang diharapkan oleh setiap perusahaan. Setiap karyawan sudah sepatutnya diarahkan untuk lebih meningkatkan efektivitas kerja mereka melalui berbagai tahapan usaha secara maksimal. Sehingga dengan demikian pemanfaatan sumber daya manusia akan lebih

berpotensi dan lebih mendukung keberhasilan pencapaian tujuan perusahaan.

2.2 Konsep Pelayanan

2.2.1. Pengertian Pelayanan

Endang dalam Jurnal Ilmu Administrasi No. 1 Vol 1 : 2004 Pelayanan berasal dari kata “*service*” yang berarti “melayani”. Pengertian lain dari konsep pelayanan adalah suatu bentuk dari aktivitas/manfaat yang ditawarkan oleh unsur organisasi atau perorangan kepada seluruh unsur konsumen (yang dilayani), yang dalam hal ini lebih bersifat tidak berwujud atau yang tidak dapat dimiliki). Dengan demikian, pelayanan dapat berarti suatu rangkaian dari aktivitas/kegiatan untuk melakukan sesuatu yang baik untuk orang lain atau masyarakat, baik yang bersifat dapat diraba maupun yang bersifat tidak dapat diraba yang diberikan oleh unsur pemberi pelayanan (pemerintah) kepada unsur penerima pelayanan yakni masyarakat.

Menurut Sinambela (2008:5) Pelayanan adalah setiap kegiatan yang menguntungkan dalam suatu kumpulan atau kesatuan, dan menawarkan kepuasan meskipun hasilnya tidak terikat pada suatu produk secara fisik.

Menurut Moenir (2010:26) Pelayanan adalah kegiatan yang dilakukan oleh seseorang atau sekelompok orang dengan landasan faktor materi melalui sistem, prosedur dan metode tertentu dalam rangka usaha memenuhi kepentingan orang lain sesuai dengan haknya. Pelayanan hakikatnya adalah serangkaian kegiatan, karena itu pelayanan merupakan sebuah proses. Sebagai proses, pelayanan

berlangsung secara rutin dan berkesinambungan, meliputi seluruh kehidupan orang dalam masyarakat.

Jadi, Dari pengertian tersebut dapat dimaknai bahwa pelayanan adalah aktivitas yang dapat dirasakan melalui hubungan antara penerima dan pemberi pelayanan yang menggunakan peralatan berupa organisasi atau lembaga perusahaan.

2.2.2. Efektivitas Sistem Pelayanan

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

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

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

2.2.3. Pengertian Pelayanan Publik

Pengertian dari suatu konsep pelayanan publik tidak hanya dibuat oleh para ahli pelayanan, akan juga diberikan oleh suatu kelembagaan negara yang dalam hal ini adalah Kementerian Pendayagunaan Aparatur Negara, menurut Surat Keputusan Menteri Pendayagunaan Aparatur Negara No. 63/KEP/M.PAN/7/2003, bahwa yang dimaksud dengan pelayanan publik adalah “Suatu bentuk dari

kegiatan proses pelayanan yang dapat dilaksanakan oleh penyelenggara pelayanan publik sebagai upaya untuk pemenuhan keinginan dan kebutuhan dari unsur masyarakat yang dilayani.

Dari sisi lain, maka pelayanan publik juga dapat dikatakan sebagai suatu bentuk dari proses pemenuhan berbagai bentuk keinginan dan kebutuhan dari unsur masyarakat oleh unsur penyelenggaraan pemerintah. Pelayanan publik juga merupakan serangkaian atau sejumlah aktivitas pemerintahan yang dapat dilakukan oleh unsur institusi pemerintah atau birokrasi publik untuk dapat memenuhi berbagai bentuk kebutuhan yang dibutuhkan oleh unsur masyarakat, karena unsur pemerintah dan negara pada awalnya atau pada dasarnya didirikan oleh unsur masyarakat atau publik dengan tujuan awal agar dapat meningkatkan kesejahteraan masyarakat sebagai unsur yang menerima pelayanan.

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

Menurut Ratminto dan Winarsih (2012:05) pelayanan publik adalah segala bentuk jasa pelayanan, baik dalam bentuk barang publik maupun jasa publik yang pada prinsipnya bertanggung jawab dan dilaksanakan oleh instansi pemerintahan.

Menurut Thoha dalam Sedamayanti (2009:243) Pelayanan Publik adalah usaha yang dilakukan oleh seseorang atau kelompok orang atau instansi tertentu

untuk memberi bantuan dan kemudahan kepada masyarakat untuk mencapai tujuan.

Pemberi pelayanan publik adalah pegawai instansi pemerintah yang melaksanakan tugas dan fungsi pelayanan publik sesuai dengan peraturan perundang-undangan. Penerima pelayanan publik adalah orang, masyarakat, lembaga instansi pemerintah dan dunia usaha, yang menerima pelayanan dari aparatur penyelenggara pelayanan publik.

Jadi dapat disimpulkan bahwa pelayanan publik adalah segala bentuk jasa pelayanan baik dalam bentuk barang publik maupun jasa publik yang pada prinsipnya menjadi tanggung jawab dan dilaksanakan oleh Instansi Pemerintah di Pusat, di daerah, dan di lingkungan Badan Usaha Milik Negara atau Badan Usaha Milik Daerah, dalam rangka pelaksanaan ketentuan peraturan perundang-undangan.

2.2.4. Jenis-Jenis Pelayanan Publik

Keputusan Manteri Pendayagunaan Aparatur Negara Nomor: 58/KEP/M.PAN/9/2002 mengelompokkan tiga jenis pelayanan dari instansi pemerintah serta BUMN/BUMD. Pengelompokkan jenis pelayanan tersebut didasarkan pada ciri-ciri dan sifat kegiatan serta produk pelayanan yang dihasilkan, yaitu:

- 1) Pelayanan Administratif, Adalah jenis pelayanan yang diberikan oleh unit pelayanan berupa pencatatan, penelitian, pengambilan keputusan, dokumentasi dan kegiatan tata usaha lainnya yang secara keeluruhan

menghasilkan produk akhir berupa dokumen, misalnya jenis pelayanan keterangan ahli waris, pelayanan IMB, pelayanan administrasi kependudukan (KTP, NTCR, Akta Kelahiran, dan Akta Kecamatan).

- 2) Pelayanan Barang, Pelayanan barang adalah pelayanan yang diberikan oleh unit pelayanan berupa kegiatan penyediaan dan atau pengelolaan bahan berwujud fisik termasuk distribusi dan penyampaiannya kepada konsumen langsung (sebagai unit atau individu) dalam sistem.

2.2.5. Prinsip Pelayanan Publik

Terdapat beberapa prinsip pelayanan publik menurut Skelcher dalam Moenir (2002:32) mengungkapkan tujuh prinsip pelayanan publik kepada masyarakat, yaitu:

- 1) Standar, yaitu adanya kejelasan secara eksplisit mengenai tingkat pelayanan didalamnya termasuk pegawai dalam melayani masyarakat.
- 2) Keterbukaan (*Openness*), yaitu menjelaskan bagaimana pelayanan masyarakat dilakukan berapa biayanya, dan apakah suatu pelayanan sudah sesuai dengan standar yang ditentukan.
- 3) Informasi (*Information*), yaitu informasi yang menyeluruh dan mudah dimengerti tentang suatu pelayanan.
- 4) Pilihan (*Choice*), yaitu memberikan konsultasi dan pilihan kepada masyarakat sepanjang diperlukan.
- 5) Tidak Deskriminasi (*Non Discrimination*), yaitu pelayanan diberikan tanpa membedakan ras dan jenis kelamin.

- 6) Aksesibilitas (*Accessibility*), pemberian pelayanan harus mampu menyenangkan pelanggan atau memberikan kepuasan kepada pelanggan.
- 7) Memperbaiki (*Redress*), adanya sistem publikasi yang baik dan prosedur penyampaian komplain yang mudah.

2.2.6. Unsur-unsur Pelayanan Publik

Dalam proses kegiatan pelayanan publik terdapat beberapa faktor atau unsur yang mendukung jalannya kegiatan. Menurut Moenir (1995:8), unsur-unsur tersebut antara lain :

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

2.2.7. Indikator Pelayanan Publik

Menurut Berry dalam Zeithami (2003:3) terdapat 5 (lima) determinan Pelayanan publik yang dirincikan sebagai berikut:

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

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

2.2.8. Azas, Prinsip, dan Standar Pelayanan Publik

Untuk dapat memberikan pelayanan yang memuaskan bagi pengguna jasa, penyelenggaraan pelayanan harus memenuhi asas-asas pelayanan sebagai berikut:

- 1) Transparansi, bersifat terbuka, mudah dan dapat diakses oleh semua pihak yang membutuhkan dan disediakan secara memadai serta mudah dimengerti.

- 2) Akuntabilitas, dapat dipertanggungjawabkan sesuai dengan ketentuan peraturan perundang-undangan.
- 3) Kondisional, sesuai dengan kondisi dan kemampuan pemberi dan penerima pelayanan dengan tahap berpegang pada prinsip efisiensi dan efektivitas.
- 4) Partisipatif, mendorong peran serta masyarakat dalam penyelenggaraan pelayanan publik dengan memperhatikan aspirasi, kebutuhan dan harapan masyarakat.
- 5) Kesamaan hak, tidak diskriminatif dalam arti tidak membedakan suku, ras, agama, golongan, gender dan status ekonomi.
- 6) Keseimbangan hak dan kewajiban, pemberian dan penerima pelayanan publik harus memenuhi hak dan kewajiban masing-masing pihak.

Dalam proses kegiatan pelayanan diatur juga mengenai prinsip pelayanan sebagai pegangan dalam mendukung jalannya kegiatan. Adapun prinsip pelayanan publik menurut keputusan MENPAN No. 63/ KEP/ M. PAN/ 7/ 2003 antara lain adalah :

- 1) Kesederhanaan, Prosedur pelayanan publik tidak berbelit-belit, mudah dipahami dan mudah dilaksanakan.
- 2) Kejelasan, Persyaratan teknis dan administrative pelayanan publik; unit kerja atau pejabat yang berwenang dan bertanggung jawab dalam memberikan pelayanan dan penyelesaian keluhan atau persoalan dan sengketa dalam pelaksanaan pelayanan publik rincian biaya pelayanan publik dan tata cara pembayaran.

- 3) Kepastian Waktu, Pelaksanaan pelayanan publik dapat diselesaikan dalam kurun waktu yang telah ditentukan.
- 4) Akurasi, Produk pelayanan publik diterima dengan benar, tepat dan sah.
- 5) Keamanan, Proses dan produk pelayanan publik memberikan rasa aman dan kepastian hukum.
- 6) Tanggung Jawab, Pimpinan penyelenggara pelayanan publik atau pejabat yang ditunjuk bertanggung jawab atas penyelenggaraan pelayanan dan penyelesaian keluhan atau persoalan dalam pelaksanaan pelayanan publik.
- 7) Kelengkapan sarana dan prasarana, Tersedianya sarana dan prasarana kerja dan pendukung lainnya yang memadai termasuk penyediaan sarana teknologi telekomunikasi dan informatika.
- 8) Kemudahan Akses, Tempat dan lokasi serta sarana pelayanan yang memadai, mudah dijangkau oleh masyarakat, dan dapat memanfaatkan teknologi telekomunikasi dan informatika.
- 9) Kedisiplinan, kesopan dan keramahan Pemberi pelayanan harus bersikap disiplin, sopan dan santun, ramah, serta memberikan pelayanan dengan ikhlas.
- 10) Kenyamanan, Lingkungan pelayanan harus tertib, teratur, disediakan ruang tunggu yang nyaman, bersih, rapi, lingkungan yang indah dan sehatserta dilengkapi dengan fasilitas pendukung pelayanan seperti parkir, toilet, tempat ibadah, dan lain- lain.

Lingkungan pelayanan harus tertib, teratur, disediakan ruangan tunggu yang nyaman, bersih, rapi, lingkungan yang indah dan sehat serta dilengkapi

dengan fasilitas pendukung pelayanan, seperti parker, toilet, tempat ibadah dan lain-lain.

Penyelenggaraan pelayanan publik harus memiliki standar pelayanan dan dipublikasikan sebagai jaminan adanya kepastian bagi penerima pelayanan. Standar pelayanan merupakan ukuran yang dibakukan dalam penyelenggaraan pelayanan publik yang wajib ditaati oleh pemberi dan atau penerima pelayanan. Menurut keputusan MENPAN Nomor 63 Tahun 2004 meliputi:

- 1) prosedur pelayanan, prosedur pelayanan yang dilakukan bagi pemberi dan penerima pelayanan termasuk pengaduan.
- 2) waktu penyelesaian, waktu penyelesaian ditetapkan sejak saat pengajuan permohonan sampai dengan penyelesaian pelayanan termasuk pengaduan.
- 3) biaya pelayanan, biaya/tarif pelayanan termasuk rinciannya yang ditetapkan dalam proses pemberian 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, kompetensi petugas pemberi pelayanan harus ditetapkan dengan tepat berdasarkan pengetahuan, keahlian, ketrampilan, sikap dan perilaku yang dibutuhkan.

Azas, prinsip dan standar pelayanan tersebut diatas merupakan pedoman dalam penyelenggaraan pelayanan publik oleh instansi pemerintah dan juga berfungsi sebagai indikator dalam penilaian serta evaluasi kinerja bagi

penyelenggara pelayanan publik. Dengan adanya standar dalam kegiatan pelayanan publik ini diharapkan masyarakat biasa mendapatkan pelayanan yang sesuai dengan kebutuhan dan prosesnya memuaskan dan tidak menyulitkan masyarakat.

Berdasarkan uraian diatas, dapat disimpulkan bahwa terselenggaranya pelayanan publik dipengaruhi oleh beberapa aspek dan prinsip-prinsip yang penting untuk dilaksanakan guna mewujudkan pelayanan yang baik terhadap masyarakat sesuai dengan peraturan perundang-undangan yang berlaku.

2.2.9. Pelayanan Prima

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

Menurut Maddy (2009:8) Pelayanan prima adalah suatu pelayanan yang terbaik dalam memenuhi harapan dan kebutuhan pelanggan. Dengan kata lain, pelayanan prima merupakan suatu pelayanan yang memenuhi standar kualitas. Pelayanan yang memenuhi standar kualitas adalah suatu pelayanan yang sesuai dengan harapan dan kepuasan pelanggan/masyarakat. Hal ini menunjukkan bahwa

hakikat yang dimaksud untuk memberikan kepuasan nasabah, melalui pelayanan yang dapat memenuhi kebutuhan dan keinginan nasabah, kemudian pendapat lain mengatakan bahwa pelayanan prima adalah kepedulian terhadap pelanggan. Jadi pelayanan prima pada dasarnya adalah rasa kepedulian organisasi yang berorientasi keuntungan (*profit oriented*) atau organisasi yang berorientasi sosial (*non-profit*) terhadap pelanggan yang ditunjukkan dengan adanya sikap, perhatian, dan tindakan nyata, sehingga pelanggan merasa nyaman dengan pelayanan prima yang diberikan.

Menurut Brata (2013:77) sebagai bahan perbandingan, ada beberapa pengertian mengenai pelayanan prima yang diungkapkan oleh pelaku bisnis yaitu:

- 1) Layanan prima adalah membuat pelanggan merasa penting.
- 2) Layanan prima adalah melayani pelanggan dengan ramah, tamah, dan cepat.
- 3) Layanan prima adalah pelayanan yang mengutamakan kepuasan pelanggan.
- 4) Layanan prima adalah pelayanan optimal yang menghasilkan kepuasan pelanggan.
- 5) Pelayanan prima adalah menempatkan pelanggan sebagai mitranya.
- 6) Layanan prima adalah upaya layanan terpadu untuk kepuasan pelanggan.
- 7) Layanan prima adalah kepedulian kepada pelanggan untuk memberikan rasa puas.

Berdasarkan penjelasan diatas dapat diambil kesimpulan dari definisi pelayanan prima (*service excellence*) adalah sebuah kepedulian oleh perusahaan

terhadap para pelanggan dengan berusaha memberikan pelayanan sebaik mungkin dalam memenuhi harapan dan kebutuhan pelanggan, berdasarkan standard dan prosedur pelayanan untuk mewujudkan kepercayaan pelanggan agar mereka selalu puas, sehingga mewujudkan pelanggan yang memiliki loyalitas tinggi.

2.2.10. Hakikat Pelayanan Prima

Pelayanan pada dasarnya adalah kegiatan yang ditawarkan oleh organisasi atau perorangan kepada konsumen (yang dilayani), yang bersifat tidak berwujud dan tidak dapat dimiliki, sedangkan pelayanan prima merupakan terjemahan dari istilah *service excellent* yang secara harfiah berarti pelayanan yang sangat terbaik, karena sesuai dengan standar pelayanan yang berlaku atau dimiliki oleh instansi yang memberikan pelayanan.

Menurut Barata (2004:31) pelayanan prima (*service excellent*) terdiri dari enam unsur pokok, antara lain sebagai berikut:

- 1) Kemampuan (*ability*): yaitu pengetahuan dan keterampilan tertentu yang mutlak diperlukan untuk menunjang program layanan prima yang dapat meliputi kemampuan dalam bidang kerja yang ditekuni untuk melaksanakan komunikasi yang efektif, mengembangkan motivasi dan menggunakan public relation sebagai instrumen dalam membawa hubungan kedalam dan keluar organisasi/perusahaan.
- 2) Sikap (*attitude*): yaitu perilaku atau perangai yang harus ditonjolkan ketika menghadapi pelanggan yang dapat disesuaikan dengan kondisi dan kemauan nasabah.

- 3) Penampilan (*appearance*): yaitu kemampuan seseorang baik yang bersifat fisik maupun nonfisik yang mampu merefleksikan kepercayaan diri dan kredibilitas dari pihak lain.
- 4) Perhatian (*attention*): yaitu kepedulian penuh terhadap pelanggan, baik yang berkaitan dengan perhatian akan kebutuhan dan keinginan pelanggan maupun pemahaman atas saran dan kritikan dari pelanggan.
- 5) Tindakan (*action*): yaitu suatu perbuatan dalam berbagai kegiatan yang nyata yang harus dilakukan dalam memberikan pelayanan kepada pelanggan.
- 6) Tanggung jawab (*accountability*): yaitu suatu sikap keberpihakan kepada pelanggan sebagai wujud kepedulian untuk menghindarkan atau meminimalkan kerugian atau ketidakpuasan pelanggan.

2.2.11. Tujuan dan Fungsi Pelayanan Prima

Menurut Daryanto (2014:107) tujuan pelayanan prima antara lain sebagai berikut:

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

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

Menurut Daryanto (2014:107) fungsi pelayanan prima antara lain sebagai berikut:

- 1) melayani pelanggan dengan ramah, tepat, dan cepat.
- 2) menciptakan suasana agar pelanggan merasa dipentingkan.
- 3) menempatkan pelanggan sebagai mitra usaha.
- 4) menciptakan pangsa pasar yang baik terhadap produk/jasa.
- 5) memenangkan persaingan pasar.
- 6) memuaskan pelanggan, agar mau berbisnis lagi dengan perusahaan.
- 7) memberikan keuntungan pada perusahaan.

2.3 Konsep Administrasi Kependudukan

2.3.1. Pengertian Administrasi Kependudukan

Administrasi kependudukan memuat tentang Peristiwa Kependudukan dan Peristiwa Penting. Yang dimaksud Peristiwa Kependudukan antar alain perubahan alamat, pindah datang untuk menetap, tinggal terbatas serta perubahan status orang asing tinggal terbatas menjadi tinggal tetap.

Secara umum pengertian administrasi kependudukan adalah:

- 1) Sistem informasi Administrasi Kependudukan yang selanjutnya disingkat SIAK adalah sistem informasi Nasional yang memanfaatkan teknologi informasi dan komunikasi untuk memfasilitasi pengelolaan informasi administrasi kependudukan di setiap tingkatan wilayah administrasi pemerintahan.

- 2) Pengelolaan informasi administrasi Kependudukan adalah pengumpulan, perekaman, pengolahan dan pemuktakiran data hasil pendaftaran penduduk dan pencatatan Sipil untuk penerbitan dokumen penduduk, pertukaran data penduduk, dalam rangka menunjang pelayanan publik, serta penyajian informasi kependudukan guna perumusan kebijKn dan pembangunan.
- 3) Tempat perekaman data kependudukan yang selanjutnya disingkat TPKD adalah fasilitas yang dibangun di Kabupaten/Kota, Kecamatan atau Kelurahan untuk melakukan perekaman, pengelolaan dan pemuktakiran data hasil pendaftaran penduduk dan Pencatatan Sipil untuk penerbitan dokumen penduduk, serta penyajian informasi kependudukan.
- 4) Pendaftaran penduduk adalah proses registrasi penduduk yang meliputi pendaftaran biodata, penduduk rentan dan pelaporan atas peristiwa kependudukan serta penerbitan dukomen penduduk berupa identitas, kartu atau keterangan yang dikeluarkan oleh instansi penyelenggara.
- 5) Prosedur dan tata cara penyelenggaraan pendaftaran penduduk adalah rangkaian proses yang dilakukan dalam penyelenggaraan pendaftaran penduduk termasuk persyaratan, bentuk masukan dan keluaran.
- 6) Peristiwa kependudukan adalah kejadian yang dialami penduduk yang harus dilaporkan karena membawa implikasi terhadap penerbitan atau perubahan KK, KTP atau Surat Keterangan Kependudukan lainnya, mengenai Pindah Datang, Perubahan Alamat.

- 7) Penduduk adalah WNI dan Orang asing yang bertempat tinggal di Indonesia.
- 8) Orang Asing adalah orang yang bukan WNI.
- 9) Orang Asing tinggal tetap adalah Orang asing yang berbeda dalam wilayah Negara RI dan telah mendapat ijin tinggal tetap dari instansi yang berwenang.
- 10) Orang Asing tinggal terbatas adalah Orang Asing yang tinggal terbatas di wilayah Negara RI dan telah mendapat ijin tinggal tetap dari instansi yang berwenang.

Menurut Undang-Undang Nomor 23 Tahun 2006 Pasal 1 disebutkan bahwa “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.”

Oleh karena itu, administrasi kependudukan merupakan hal yang sangat penting untuk dilaksanakan mulai dari satuan pemerintah terkecil seperti desa dan kelurahan hingga pada skala nasional. Pengelolaan administrasi kependudukan memiliki fungsi strategis sebagai dukungan informasi tentang kependudukan bagi pembuatan kebijakan dalam rangka pelayanan publik serta kepentingan warga untuk mengakses informasi hasil administrasi kependudukan tersebut.

2.3.2. Pelayanan Administrasi Kependudukan dan Dokumen Kependudukan

Dalam UU No.23 Tahun 2006, pelayanan administrasi kependudukan terdiri dari pelayanan pendaftaran penduduk dan pencatatan sipil

1) Pendaftaran Penduduk

Pendaftaran penduduk adalah pencatatan biodata penduduk, pencatatan atas pelaporan peristiwa kependudukan dan pendataan penduduk rentan administrasi kependudukan serta penerbitan dokumen kependudukan berupa kartu identitas atau surat keterangan kependudukan. Peristiwa kependudukan adalah kejadian yang dialami penduduk yang harus dilaporkan karena membawa akibat terhadap penerbitan atau perubahan Kartu Keluarga, Kartu Tanda Penduduk dan/atau surat keterangan kependudukan lainnya meliputi pindah datang, perubahan alamat, serta status tinggal terbatas menjadi tinggal tetap.

2) Pencatatan Sipil

Pencatatan Sipil adalah pencatatan peristiwa penting yang dialami oleh seseorang dalam register pencatatan sipil pada instansi pelaksana. Peristiwa penting adalah kejadian yang dialami oleh seseorang meliputi kelahiran, kematian, lahir mati, perkawinan, perceraian, pengakuan anak, pengesahan anak, pengangkatan anak, perubahan nama dan perubahan status kewarganegaraan. Dokumen kependudukan adalah dokumen resmi yang diterbitkan oleh instansi pelaksana yang mempunyai kekuatan hukum sebagai alat bukti autentik yang dihasilkan dari pelayanan pendaftaran penduduk dan pencatatan sipil.

2.3.3. Pengertian Sistem Informasi Administrasi Kependudukan (SIAK)

Dalam Undang – Undang Republik Indonesia Nomor 23 Tahun 2006 tentang Administrasi Kependudukan pengertian Sistem Informasi Administrasi Kependudukan selanjutnya disingkat dengan SIAK adalah sistem informasi yang memanfaatkan teknologi informasi dan komunikasi untuk memfasilitasi pengelolaan informasi administrasi kependudukan di tingkat Penyelenggara dan Instansi Pelaksana sebagai satu kesatuan.

Sistem Informasi Administrasi Kependudukan (SIAK) menerapkan Nomor Induk Kependudukan (NIK) yang merupakan nomor identitas penduduk yang bersifat unik atau khas, tunggal dan melekat pada seseorang yang terdaftar sebagai penduduk Indonesia, yang berlaku selamanya. Dalam Sistem Informasi Administrasi Kependudukan (SIAK), database antara kecamatan, kabupaten-kota, provinsi, dan Departemen Dalam Negeri (Depdagri) akan terhubung dan terintegrasi. Seseorang tidak bisa memiliki identitas ganda dengan adanya nomor identitas kependudukan (NIK). Sebab, nomor bersifat unik dan akan keluar secara otomatis ketika instansi pelaksana memasukkannya ke database kependudukan.

2.3.4. Tujuan Penyelenggaran Sistem Informasi Administrasi Kependudukan (SIAK)

Adapun tujuan diselenggarakannya Sistem Informasi Administrasi Kependudukan (SIAK) berdasarkan Undang – Undang Nomor 23 Tahun 2006 adalah sebagai berikut :

- 1) Peningkatan kualitas pelayanan penduduk dan pencatatan sipil.
- 2) Penyediaan data untuk perencanaan pembangunan dan pemerintahan.

- 3) Penyelenggaraan pertukaran data secara tersistem dalam verifikasi data individu dalam pelayanan publik.

Sedangkan secara teknis implementasi Sistem Informasi Administrasi Kependudukan (SIAK) berdasarkan Peraturan Daerah Nomor 7 Tahun 2011 memiliki tujuan agar:

- 1) Database Kependudukan terpusat melalui pemberlakuan Nomor Induk Kependudukan (NIK) Nasional dalam rangka mewujudkan tertib administrasi kependudukan.
- 2) Database Kependudukan dapat diintegrasikan untuk kepentingan lain (Statistik, Pajak, Imigrasi, dll).
- 3) Sistem dalam Sistem Informasi Administrasi Kependudukan (SIAK) terintegrasi (RT/RW, Kelurahan, Kecamatan, Pendaftaran Penduduk, Catatan Sipil, dll).
- 4) Standarisasi Nasional.
- 5) Melindungi hak-hak individu penduduk, melalui pelayanan penerbitan dokumen kependudukan (Kartu Keluarga, Kartu Tanda Penduduk dan Akta-Akta Catatan Sipil) dengan mencantumkan Nomor Induk Kependudukan (NIK) Nasional.

2.3.5. Tertib Administrasi Kependudukan

Tertib administrasi adalah tertata dan terlaksana dengan rapi, teratur, menurut aturan terhadap semua kegiatan tata usaha agar tidak terjadi tumpang tindih, sehingga dapat dipertanggungjawabkan serta penyelenggaraannya diwujudkan melalui fungsi-fungsi administrasi.

Pemerintah melalui Perpres No.25 Tahun 2008 Administrasi Kependudukan adalah rangkaian kegiatan penataan dan penertiban dokumen data kependudukan melalui Pendaftaran Penduduk, Pencatatan Sipil, pengelola informasi Administrasi Kependudukan serta pendayagunaan hasilnya untuk pelayanan publik dan pembangunan sektor lain. Dilihat dari defenisi di atas, maka dapat diambil kesimpulan bahwa Tertib Administrasi Kependudukan adalah rangkaian kegiatan penataan dan penertiban dalam penertiban dokumen dan data kependudukan yang tersusun dan terlaksana dengan rapi, teratur, menurut aturan terhadap seluruh kegiatan kependudukan yang berkenaan dengan penyelenggaraan kebijaksanaan untuk mencapai tujuan dalam memaksimalkan penyusunan administrasi kependudukan.

BAB III

METODE PENELITIAN

3.1 Jenis Penelitian

Metode yang digunakan dalam penelitian ini adalah menggunakan metode deskriptif dengan analisis kualitatif yaitu prosedur menggunakan pemecahan masalah yang akan diteliti dengan pengamatan menggambarkan keadaan objek penelitian pada saat sekarang berdasarkan informasi yang langsung dilihat dan sebagaimana adanya.

Menurut Arikunto (2010:03) penelitian deskriptif adalah penelitian yang dimaksudkan untuk menyelidiki keadaan, kondisi atau hal-hal yang sudah disebutkan, yang dipaparkan dalam bentuk laporan penelitian. Selain itu, untuk menganalisisnya digunakan analisis kualitatif yaitu prosedur pemecahan masalah yang diselidiki dengan pengamatan, wawancara, menggambarkan keadaan objek penelitian pada saat sekarang berdasarkan fakta-fakta yang tampak atau sebagaimana mestinya.

Menurut Moleong (2012:05) penelitian kualitatif merupakan penelitian yang memanfaatkan wawancara terbuka untuk menelaah dan memahami sikap, pandangan, perilaku, sikap pandangan, perilaku individu dan kelompok orang.

Pemilihan jenis penelitian deskriptif dengan pendekatan kualitatif tersebut karena penelitian ingin melihat dan menggambarkan fenomena yang terjadi pada

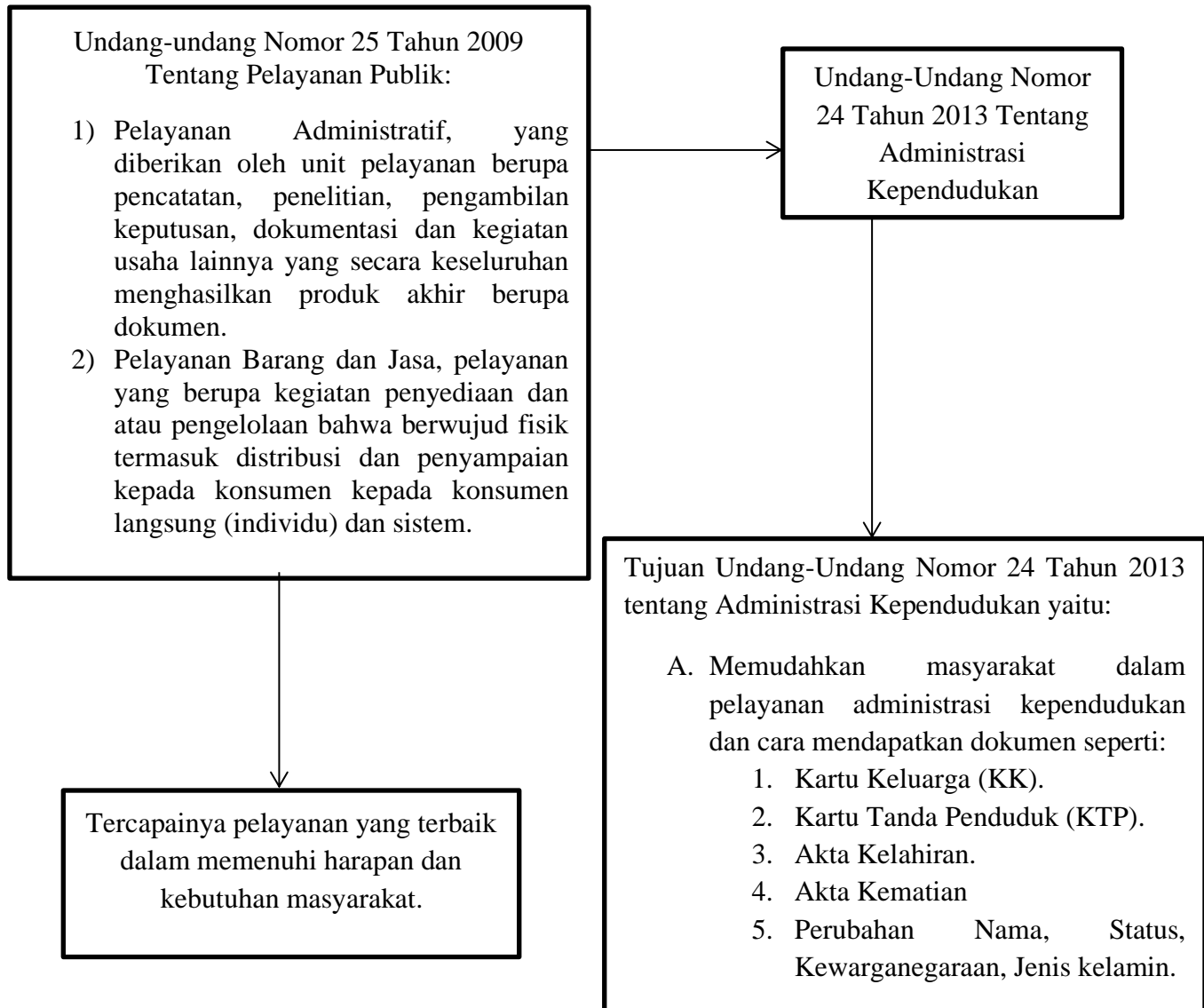
Pelayanan Prima dalam Pengurus Administrasi Kependudukan di Kecamatan Deli Tua Kabupaten Deli Serdang.

Dengan demikian penelitian berharap bisa mengumpulkan dan menganalisis data yang didapat secara baik dan benar, untuk menggambarkan bagaimana Pelayanan Prima dalam Pengurus Administrasi Kependudukan di Kecamatan Deli Tua Kabupaten Deli Serdang.

3.2. Kerangka Konsep

Menurut Sugiyono (2010:66) menyebutkan bahwa kerangka berfikir dalam surat penelitian perlu dikemukakan apabila dalam penelitian tersebut berkenaan dua variabel atau lebih. Apabila penelitian hanya membahas sebuah variabel atau secara mandiri, maka yang dilakukan penelitian disamping mengemukakan deskripsi teoritis untuk masing-masing variabel, juga argumentasi terhadap variasi besaran yang diteliti.

Gambar 3.1 Gambar Kerangka Konsep



3.3. Definisi Konsep

Umar (2004:51) mengemukakan konsep adalah sejumlah teori yang berkaitan dengan suatu objek. Konsep diciptakan dengan menggolongkan dan mengelompokkan objek-objek tertentu yang mempunyai ciri-ciri yang sama. Dari uraian di atas digunakan konsep pemikiran untuk mempersempit pengertian yang akan diteliti:

- 1) Efektivitas adalah *doing the right things* atau mengerjakan pekerjaan yang benar. Efektivitas menunjuk pada keberhasilan pencapaian sasaran-sasaran organisasional, sehingga efektivitas digambarkan sebagai satu ukuran apakah manajer mengerjakan pekerjaan yang benar. Efektivitas didefinisikan sebagai sejauh mana sebuah organisasi mewujudkan tujuan-tujuannya.
- 2) Pelayanan adalah suatu bentuk dari aktivitas/manfaat yang ditawarkan oleh unsur organisasi atau perorangan kepada seluruh unsur konsumen (yang dilayani), yang dalam hal ini lebih bersifat tidak berwujud atau yang tidak dapat dimiliki).
- 3) Pelayanan publik adalah segala bentuk jasa pelayanan, baik dalam bentuk barang publik maupun jasa publik yang pada prinsipnya menjadi tanggung jawab dan dilaksanakan oleh Instansi Pemerintah di Pusat, di Daerah, dan di lingkungan Badan Usaha Milik Negara atau Badan Usaha Milik Daerah, dalam rangka upaya pemenuhan kebutuhan masyarakat maupun dalam rangka pelaksanaan ketentuan peraturan perundang-undangan.
- 4) Pelayanan prima merupakan tindakan atau upaya yang dilakukan perusahaan atau organisasi tertentu untuk memberikan pelayanan maksimal dengan tujuan agar pelanggan atau masyarakat bisa mendapatkan kepuasan atas pelayanan yang dilakukan.
- 5) Administrasi kependudukan adalah rangkaian kegiatan penataan dan penertiban dalam penerbitan dokumen dan data kependudukan melalui pendaftaran penduduk, pencatatan sipil dan pengelolaan informasi

penduduk serta pendayagunaan hasilnya untuk pelayanan publik, pemerintahan dan pembangunan.

3.4. Kategorisasi Penelitian

Kategorisasi menunjukkan bagaimana caranya mengukur suatu variabel penelitian sehingga dapat diketahui dengan jelas apa yang menjadi kategorisasi penelitian pendukung untuk analisis dari variabel tersebut.

Adapun kategorisasi dari variabel penelitian ini adalah:

- 1) Adanya program yang akan dilaksanakan, yaitu unsur pertama yang harus ada demi terciptanya suatu kegiatan. Melalui program maka segala bentuk rencana akan lebih terorganisir dan lebih mudah untuk dioperasionalkan.
- 2) Sistem, Prosuder dan Metode, yaitu di dalam pelayanan publik perlu adanya sistem informasi, prosedur dan metode yang mendukung kelancaran dalam memberikan pelayanan.
- 3) Kelengkapan sarana dan prasarana, dengan tersedia sarana dan prasarana kerja dan pendukung lainnya yang memadai termasuk penyediaan sarana teknologi telekomunikasi dan informatika.
- 4) Empati (empathy) yaitu adanya rasa peduli dan memberikan perhatian pribadi bagi pelanggan.

3.5. Informan atau Narasumber

Menurut Moleong (2000:97) Informan penelitian adalah orang yang dimanfaatkan untuk memberikan informasi tentang situasi dan kondisi latar belakang penelitian. Adapun yang menjadi narasumber pada penelitian ini,

merupakan orang yang memberikan informasi kepada penelitian dan orang yang mampu atau mengetahui informasi tentang pelayanan prima dalam pengurusan administrasi kependudukan di Kecamatan Deli Tua.

1. Nama : Muhammad Taufan, S.STP, M.Si
Jenis Kelamin : Laki-Laki
Umur : 37 Tahun
Pendidikan : S-2
Jabatan : Camat
2. Nama : Sandi Sihombing, S.STP, M.Si
Jenis Kelamin : Laki-Laki
Umur : 37 Tahun
Pendidikan : S-2
Jabatan : Sekretaris Camat (Sekcam)
3. Nama : Tantri Oktavia
Jenis Kelamin : Perempuan
Umur : 37 Tahun
Pendidikan : SMK
Jabatan : Masyarakat Setempat
4. Nama : Diana Lestari Nasution
Jenis Kelamin : Perempuan
Umur : 19 Tahun
Pendidikan : SMA
Jabatan : Masyarakat Setempat

5. Nama : Misrani Astuti Ginting
Jenis Kelamin : Perempuan
Umur : 40 Tahun
Pendidikan : S-1
Jabatan : Masyarakat Setempat

3.6. Teknik Pengumpulan Data

Teknik pengumpulan data dalam penelitian ini adalah :

3.6.1 Data Primer

Menurut Sugiyono (2016:9) Data primer merupakan sumber data yang menyediakan data langsung ke pengumpul data. Sumber data primer diperoleh melalui wawancara dengan subjek penelitian dan observasi lapangan atau observasi langsung. Data primer adalah data yang pertama kali diperoleh langsung dari sumber data di tempat penelitian atau subjek penelitian. Dalam penelitian ini digunakan pengumpulan data dengan teknik wawancara. Wawancara adalah alat komunikasi dimana pengumpul data bertindak sebagai pencari informasi dengan mengajukan beberapa pertanyaan verbal yang dijawab secara lisan oleh informan. Dengan kata lain, wawancara hanyalah alat pengumpulan data berupa tanya jawab antara pihak yang secara lisan mencari informasi dan sumber informasi.

3.6.2. Data Sekunder

Menurut Sugiyono (2016:10) Data Sekunder adalah sumber data yang secara tidak langsung memberikan data kepada pengumpul data, misalnya melalui orang lain atau melalui dokumen. Data sekunder merupakan sumber

data tidak langsung memberikan hasil data kepada pengumpul data atau peneliti, misalnya dari referensi yang dicari dari buku, jurnal, media massa, peraturan perundangan-undangan dan penelitian sebelumnya yang selaras dan beragam informasi lain yang relevan dalam penelitian. Data sekunder merupakan data pendukung atau tambahan namun tidak dapat diabaikan karena sumber ini dapat melengkapi penelitian sehingga informasi menjadi lebih banyak jelas.

3.7. Teknik Analisis Data

Teknik analisis data yang digunakan dalam penelitian ini adalah teknik analisis data kualitatif, yaitu data yang diperoleh melalui pengumpulan data kemudian diinterpretasikan sesuai dengan tujuan penelitian yang telah dirumuskan. Setelah itu data yang telah didapatkan dari hasil wawancara akan dijelaskan secara deskriptif dengan analisis kualitatif. Menurut Sugiyono (2010: 335) Teknik analisis data adalah proses pencarian data, menyusun secara sistematis data yang diperoleh dari hasil wawancara, catatan lapangan dan dokumentasi dengan cara mengatur data ke dalam kategori, memecah menjadi unit, sintesis, susun menjadi pola, pilih mana yang penting dan dipelajari dan menarik kesimpulan sehingga mudah dipahami oleh diri sendiri dan orang lain.

Menurut Bogdan dalam Sugiyono (2016:140) Analisis data merupakan suatu proses pengumpulan data yang sistematis untuk memudahkan peneliti dalam sampai pada suatu kesimpulan. Terdapat tiga jalur dalam proses analisis yang terjadi secara bersamaan dan menentukan hasil akhir, yaitu: (Mujahiddin 2018:5)

1. Reduksi data, merupakan elemen utama dalam analisis yang merupakan proses seleksi, penyederhanaan, memfokuskan dan abstraksi data, proses ini berjalan selama penelitian.
2. Penyajian data, merupakan suatu kumpulan sistem informasi deskripsi dalam bentuk tuturan yang memungkinkan dapat dilakukan simpulan penelitian. Kajian ini merupakan susunan kalimat yang disusun secara logis dan sistematis.
3. Penarikan kesimpulan, merupakan simpulan yang wajib di validasi agar cukup kuat dan dapat di pertanggungjawabkan, maka perlu dilakukan tindakan pengulangan yang bertujuan untuk penguatan penelusuran data.

3.8. Lokasi Penelitian

Penelitian ini suatu tempat yang akan di teliti dalam mencari dan mengumpulkan data-data yang ada dibutuhkan saat melakukan penelitian. Adapun yang menjadi lokasi pada penelitian ini adalah di Kantor Kecamatan Deli Tua “Jl. Deli Tua Pamah No.34, Deli Tua Tim., Kec. Deli Tua, Kabupaten Deli Serdang, Sumatera Utara 20355”. Dengan perkiraan waktu penelitian yang dilakukan pada bulan Juni sampai dengan bulan Juli 2023.



3.9. Deskripsi Ringkasan Objek Penelitian

3.9.1 Gambaran Umum Sejarah Ringkas Desa Deli Tua

Deli Tua adalah sebuah kecamatan di kabupaten Deli Serdang, Sumatra Utara, Indonesia. Daerah kecamatan Deli Tua dikenal sejak abad ke 16 M dan menjadi bagian dari Kesultanan Deli. Dulunya ia merupakan ibu kota dari Kesultanan Deli Kawasan kecamatan ini dikenal juga sebagai daerah perkebunan tembakau Deli atau Deli Mascal. Pada masa penjajahan Belanda, daerah Deli Tua termasuk dalam wilayah Kewedanan Deli Hulu. Setelah kemerdekaan Indonesia tanggal 17 Agustus 1945, daerah ini dibentuk menjadi

satu kecamatan yaitu kecamatan Deli Tua dengan jumlah desa sebanyak 8 desa dengan pusat pemerintahan berada di desa Suka Maju (sekarang Kampung Baru).

Pada tahun 1974, sebagian kawasan kecamatan ini menjadi wilayah administrasi kota Medan, sehingga kecamatan Deli Tua menjadi terdiri 2 desa/kelurahan dengan pusat pemerintahan di kelurahan Deli Tua.

Berdasarkan SK Gubernur Nomor 140/2770/K/93 tanggal 24 November 1993, daerah kecamatan Deli Tua kembali dimekarkan menjadi 2 desa dan 2 kelurahan dan pusat pemerintahan terletak di kelurahan Deli Tua Timur. Kecamatan Deli Tua adalah kecamatan dengan luas wilayah terkecil di Kabupaten Deli Serdang.

Deli Tua sebuah kota kecil yang terletak di kecamatan Deli Tua kabupaten Deli Serdang, kota ini adalah kota yang bisa dipastikan sebagai sendi-sendi kehidupan bagi kelangsungan warga-warga masyarakat yang berada di sekitaran kota tersebut, disamping sebagai pusat perdangan, kota Deli Tua juga berfungsi sebagai jalan alternatif dari ataupun menuju desa sembahe dan desa sibiru-biru.

Setiap pekan pada hari kamis tepatnya, Deli Tua akan di padati oleh para pendatang maupun penduduk sekitar untuk berbelanja, karena budaya pekanan masih sangat kental aromanya di Deli Tua ini, penduduk Deli Tua mayoritas adalah suku karo, jawa, melayu, batak, dan orang-orang tionghoa. Terdiri dari latar belakang suku dan agama yang berbeda, namun tetap terjaga keharmonisannya. Dibalik nama serta rutinitas yang terjadi di kota Deli Tua, kota ini menyimpan banyak sekali nilai-nilai sejarah lokal yang tersohor, seperti

legenda putri hijau, legenda pancur gading, legenda meriam puntung dan legenda-legenda lain tentang asal muasal suku karo serta suku melayu. Delitua juga di sinyalir atau digadang-gadang pernah menjadi pusat Kerajaan Haru.

Berdasarkan catatan sejarah, pada abad ke-15, Kerajaan Haru yang terletak di Deli Tua adalah salah satu kerajaan terbesar di Sumatera, setara dengan 2 Kerajaan Pasai dan Malaka. Saat ini, di wilayah bekas Kerajaan Haru ini telah berdiri sebelas kabupaten dan kota di Provinsi Sumatera Utara bagian timur, yaitu Langkat, Binjai, Medan, Deli Serdang, Karo, Tebing Tinggi, Simalungun, Pematang Siantar, Asahan, Tanjung Balai, dan Labuhan Batu. Pertalian Aceh, Karo, dan Deli bisa dilihat dari hal ini. Sultan pertama Kerajaan Deli yakni Tuanku Panglima Gocoh Pahlawan. Ia adalah Panglima Perang Aceh yang ditempatkan di sekitar wilayah Kerajaan Haru.

Penempatan tersebut dilakukan untuk meredam pemberontakan terhadap Kerajaan Aceh pada masa Raja Iskandar Muda. Setelah menguasai ibu kota Kerajaan Haru di Deli Tua, Gocoh Pahlawan meminang putri keturunan Karo dan mendirikan Kerajaan Deli di tempat yang sama. Lokasi bekas ibu kota Kerajaan Haru itu terletak sekitar lima kilometer dari Pasar Delitua Baru di Jalan Deli Tua, Kabupaten Deli Serdang, Sumatera Utara, permukiman penduduk yang terdekat dengan situs sejarah ibu kota Deli Tua tersebut, yaitu Dusun 1, Kampung Delitua, di Kabupaten Deli Serdang. Sekitar abad ke-15, kampung ini merupakan ibu kota Kerajaan Haru dengan nama yang sama yakni Deli Tua. Salah satu Keturunan Gocoh Pahlawan adalah Sultan Ma'moen Al-Rasyid Perkasa Alamshyah, yang membangun Istana Maimoen pada akhir abad ke-19. Istana itu bahkan masih

berdiri megah hingga saat ini di tengah Kota Medan, Sumatera Utara. Deli Tua adalah sebuah kecamatan di kabupaten Deli Serdang, Sumatera Utara, Indonesia.

Daerah kecamatan Deli Tua dikenal sejak abad ke 16 M dan 3 menjadi bagian dari kesultanan Aceh, dan pada abad 19 daerah ini menjadi bagian dari kesultanan Deli. Kawasan kecamatan ini dikenal juga sebagai daerah perkebunan tembakau Deli atau Deli Mascal. Pada masa penjajahan Belanda, daerah Delitua termasuk dalam wilayah Kewedanan Deli Hulu. Setelah kemerdekaan Indonesia tanggal 17 Agustus 1945, daerah ini dibentuk menjadi satu kecamatan yaitu kecamatan Deli Tua dengan jumlah desa sebanyak 8 desa dengan pusat pemerintahan berada di desa Suka Maju (sekarang Kampung Baru).

Setelah menjadi kota kecamatan, Deli Tua menjadi kota yang penting karena pada hakikatnya kota merupakan sebagai suatu sistem jaringan kehidupan manusia yang ditandai dengan pusat pemukiman dan kegiatan penduduk, serta sebagai pusat aktivitas manusia yang meliputi pusat pemerintahan, pusat perekonomian dan lain sebagainya.

1) Letak Geografis dan Luas Dearah

Kecamatan Deli Tua memiliki luas wilayah 9.36 km² yang berada pada 2,57 dan 3,16' Lintang Utara dengan ketinggian dari permukaan laut 25 meter. Jumlah desa di Kecamatan Deli Tua adalah 3 Desa, 3 Kelurahan, dan 45 Dusun.

Jarak Kantor Kecamatan dengan Ibukota Kabupaten adalah 42 Km dan jarak Kantor Kecamatan dengan Ibukota Provinsi adalah 12 Km. Secara admininstrasi, batas wilayah Kecamatan Deli Tua adalah sebagai berikut:

- 1) Sebelah Utara berbatasan dengan Kecamatan Medan Johor.
- 2) Sebelah Timur berbatasan dengan Kecamatan Patumbak.
- 3) Sebelah Selatan berbatasan dengan Kecamatan Biru-Biru.
- 4) Sebelah Biru berbatasan dengan Kecamatan Namo Rambe.

3.9.2 Struktur Organisasi Pemerintah Deli Tua

Kecamatan adalah sebuah pembagian wilayah administratif negara Indonesia di bawah Kabupaten atau Kota. Sebuah kecamatan dipimpin oleh seorang camat dan dipecah kepada beberapa kelurahan dan desa-desa. Di Indonesia, sebuah kecamatan atau kabupaten adalah pembagian dari kabupaten (kabupaten) atau kota (kota madya). Sebuah kabupaten itu sendiri dibagi menjadi kelurahan atau desa administratif. Dalam Hal Satuan Kerja Perangkat Daerah (SKPD) Kabupaten yang mempunyai wilayah kerja tertentu dibawah pimpinan Camat.

Dalam Undang-undang Nomor 32 Tahun 2004 tentang Pemerintahan Daerah, Kecamatan tidak lagi merupakan satuan wilayah kekuasaan pemerintahan, melainkan sebagai perangkat daerah. Status kecamatan kini merupakan perangkat daerah kabupaten/kota yang setara dengan dinas dan lembaga teknis daerah bahkan kelurahan, hal ini dinyatakan dengan jelas dalam Pasal 120 Undang-undang Nomor 32 Tahun 2004 yakni, “Perangkat daerah kabupaten/kota terdiri atas sekretariat daerah, sekretariat DPRD, dinas daerah, lembaga teknis daerah, kecamatan dan kelurahan”.

1. Struktur Organisasi Kecamatan Deli Tua

Dalam organisasi kecamatan juga memiliki gambar struktur organisasi sebagaimana terlibat dalam gambar di bawah ini:



a) Camat

Camat merupakan pemimpin kecamatan sebagai perangkat daerah kabupaten atau kota. Camat sebagai perangkat daerah juga mempunyai kekhususan dibandingkan dengan perangkat daerah lainya dalam pelaksanaan tugas pokok dan fungsinya untuk mendukung pelaksanaan azaz desentralisasi.

Kekhususan tersebut yaitu adanya suatu kewajiban mengintegrasikan nilai-nilai sosial kultural, menciptakan stabilitas dalam dinamika politik, ekonomi, dan budaya, mengupaya terwujudnya ketentraman dan ketertiban wilayah sebagai perwujudan kesejahteraan rakyat serta masyarakat dalam rangka membangun integritas kesatuan wilayah. Dalam hal ini, fungsi utama Camat selain memberikan pelayanan kepada masyarakat, juga melakukan tugas-tugas pembinaan wilayah.

Tugas Camat diatur pada Pasal 225 Undang-Undang No 23 Tahun 2014 Tentang Pemerintahan Daerah, disebutkan sebagai berikut : Camat sebagaimana dimaksud dalam Pasal 224 ayat (1) mempunyai tugas:

1. Menyelenggaraan urusan pemerintahan umum sebagaimana dimaksud dalam Pasal 25 ayat (6).
2. Mengoordinasikan kegiatan pemberdayaan masyarakat.
3. Mengoordinasikan upaya penyelenggaraan ketenteraman dan ketertiban umum.
4. Mengoordinasikan penerapan dan penegakan Perda dan Perkada.
5. Mengoordinasikan pemeliharaan prasarana dan sarana pelayanan umum.
6. Mengoordinasikan penyelenggaraan kegiatan pemerintahan yang dilakukan oleh Perangkat Daerah di Kecamatan.
7. Membina dan mengawasi penyelenggaraan kegiatan Desa dan/atau kelurahan.

Dalam Peraturan Bupati No 22 Tahun 2012 tentang pelimpahan wewenang Bupati kepada camat terutama di pasal 3 menyatakan Seorang camat juga melaksanakan kewenangan pemerintah yang dilimpahkan oleh Bupati atau Walikota yang dilakukan berdasarkan eksternalitas dan efisiensi untuk menangani sebagian urusan otonomi daerah yang meliputi sebagai macam aspek seperti:

1. Perizinan
2. Rekomendasi
3. Pembinaan
4. Pengawasan
5. Fasilitasi
6. Penetapan
7. Penyelenggaraan

b) Sekretaris Camat

Sekretaris Kecamatan yang biasanya disingkat (Sekcam) adalah pimpinan sekretariat kecamatan yang dalam pelaksanaan tugasnya bertanggungjawab kepada camat. Sekretariat Kecamatan mempunyai tugas pokok melaksanakan urusan umum, penyusunan perencanaan, pengelolaan administrasi keuangan dan kepegawaian. Berdasarkan Peraturan Pemerintah No. 41 Tahun 2017 menyatakan bahwa jabatan sekretaris camat merupakan jabatan struktur eselon III. B. Sekretaris camat membawahi setidaknya 3 sub bagian yaitu kasubag perencanaan,

Kasubag Keuangan, serta staff. Seseorang sekretaris camat memiliki tugas pokok antara lain:

1. Penyelenggaraan Kegiatan administrasi umum dan ketata usahaan, membuat laporan kepada camat, maupun melakukan tugas kedinasan lain yang diperintahkan oleh camat.
2. Penyelenggaraan persiapan penyusunan anggaran Kecamatan.
3. Penetapan penyusunan kegiatan dan pengendalian kecamatan.
4. Penetapan pelaksanaan pengelolaan administrasi perkantoran, kearsipan, kerumah tanggaan, perlengkapan, dokumentasi, perpustakaan dan kepegawaian Kecamatan.
5. Penyelenggaraan pembinaan organisasi dan tata laksana dilingkungan kecamatan.
6. Penyelenggaraan informasi dan kehumasan.
7. Pembinaan tertib administrasi, organisasi dan hukum dilingkungan kecamatan.
8. Pengkoordinasian administrasi pelayanan publik dibidang penyelenggaraan pemerinyahan daerah diwilayah kecamatan.
9. Fasilitasi penetapan rumusan kebijakan pengelolaan administrasi kepegawaian perangkat daerah lainnya diwilayah kecamatan.

10. Pelaksanaan koordinasi dengan perangkat daerah, DPRD, Pemerintah, pemerintah propinsi dan instansi terkait dibidang pengelolaan kesekretariatan kecamatan.

c) Seksi Pemerintahan

Tugas utama seksi ini adalah memimpin, merencanakan, mengkoordinasi serta mengawasi jalannya kegiatan pemerintah, serta administrasi kependudukan dan pertanahan di wilayah kecamatan. Sedangkan fungsinya adalah:

1. Penyusunan rencana program dan kegiatan pelayanan kegiatan penyelenggaraan pemerintahan kecamatan.
2. Pelaksanaan pelayanan penyelenggaraan pemerintahan kecamatan.
3. Pelaksanaan penetapan penyelenggaraan pembinaan dan fasilitasi pemberian rekomendasi serta koordinasi pelaksanaan pengumpulan data di bidang pengembangan otonomi daerah, politik, dalam negeri dan administrasi publik serta kependudukan.
4. Pelaksanaan fasilitasi dan pembinaan pengkoordinasian pengumpulan data yang berkaitan dengan hukum dan perundang-undangan.
5. Pelaksanaan fasilitasi dan pembinaan pengkoordinasian pengumpulan data yang berkaitan dengan perimbangan keuangan daerah dalam penyelenggaraan pemerintahan.
6. Pelaksanaan fasilitasi dan pembinaan pengkoordinasian pengumpulan data yang berkaitan dengan penyelenggaraan pemerintahan desa dan/ atau kelurahan, organisasi kemasyarakatan di desa dan / atau kelurahan.

7. Pelaksanaan tugas kedinasan lain sesuai dengan bidang tugasnya.
8. Pelaksanaan evaluasi dan pelaporan pelaksanaan tugas.
9. Pelaksanaan koordinasi penyelenggaraan pemerintahan kecamatan dengan instansi terkait lainnya.

d) Kasubag Perencanaan dan Keuangan

Tugas pokok dari Kasubag perencanaan dan keuangan adalah memimpin, merencanakan, mengatur, mengawasi, serta mengkoordinasikan kegiatan-kegiatan terkait urusan perencanaan dan keuangan. Fungsi dari Kasubag ini adalah:

1. Sebagai pelaksana dalam menyampaikan penyusun Rencana Kerja Anggaran maupun Program kerja tahunan di tingkat kecamatan.
2. Sebagai pelaksana dalam menyiapkan bahan pedoman serta petunjuk teknis di bidang perencanaan dan keuangan.
3. Sebagai pelaksana dalam penyiapan bahan penyusun rencana strategis, rencana kerja tahunan, serta penetapan kinerja di lingkup kecamatan.
4. Sebagai pelaksana penyiapan bahan koordinasi dan konsultasi di bidang perencanaan dan keuangan.
5. Sebagai pelaksana pengelolaan keuangan.
6. Pengkoordinasian pelaksanaan tugas pemegang kas.
7. Sebagai koordinator dalam Menyusun laporan keuangan dan pelaksanaan kegiatan.

8. Sebagai pelaksana dalam memonitoring evaluasi serta pelaksanaan tugas sub bagian
9. Sebagai pelaksana tugas-tugas lain yang dilimpahkan atasan berdasar bidang tugasnya.

e) Kasubag Umum dan Kepegawaian

Tugas pokok dari Kasubag Umum dan Kepegawaian adalah memimpin, merencanakan, mengatur, melakukan koordinasi, serta pengawasan terhadap kegiatan pengelolaan administrasi, baik administrasi umum, perlengkapan, maupun kepegawaian. Sedangkan fungsi dari Kasubag Umum dan Kepegawaian antara lain adalah:

1. Sebagai penyusun Rencana Kerja Anggaran maupun Rencana Kerja Sub Bagian.
2. Menyiapkan petunjuk teknis serta pedoman terhadap pengelolaan administrasi.
3. Menyiapkan bahan konsultasi serta koordinasi dalam rangka penyelenggaraan kegiatan administrasi.
4. Sebagai pengumpul, pengolah, serta penganalisa data kebutuhan perlengkapan.
5. Sebagai pelaksana terkait pengadaan, penyimpanan, pendistribusian, serta pemeliharaan perlengkapan/inventaris kantor sesuai dengan peraturan perundangan-undangan.

6. Sebagai penyelenggara terkait pelayanan administrasi kepegawaian.
7. Sebagai koordinator pelaksana tugas bendahara barang.
8. Sebagai pelaksana dalam memonitoring, mengevaluasi, serta melaporkan pelaksanaan tugas sub bagian.
9. Sebagai pelaksana tugas-tugas lain yang dilimpahkan atasan sesuai dengan bidang tugasnya.

f) Seksi Perekonomian, Fisik, serta Sarana dan Prasarana

Bagian ini dipimpin oleh seorang kepala seksi, dimana tugas-tugas pokok dari seksi ini antara lain adalah memimpin, merencanakan, mengkoordinasikan, serta mengatur jalannya kegiatan urusan pelayanan umum yang meliputi:

1. Inventarisasi kekayaan yang dimiliki kelurahan.
2. Kebersihan.
3. Sarana serta prasarana lingkup kecamatan dalam rangka menunjang kelancaran pelaksanaan tugas dinas.
4. Sebagai Penyusun Rencana Kerja Anggaran serta program kerja seksi.
5. Mempersiapkan bahan konsultasi dan koordinasi di bidang perekonomian, fisik, serta sarana dan prasarana, serta pemberdayaan ekonomi dan fasilitas umum dengan satuan kerja perangkat daerah dan instansi terkait.
6. Sebagai pengumpul dan pengolah Analisa data.
7. Sebagai fasilitator terhadap pelaksanaan kebijakan daerah di bidang sesuai dengan peraturan perundang-undangan

8. Sebagai Pembina dan koordinator pelaksanaan kegiatan perekonomian fisik serta sarana dan prasarana.
9. Sebagai pelaksana dalam memonitoring, mengevaluasi, serta melaporkan pelaksanaan tugas seksi.
10. Sebagai pelaksana tugas-tugas lain yang dilimpahkan atasan sesuai bidang kerjanya.

g) Seksi Kesejahteraan Sosial dan Pemberdayaan Masyarakat

Tugas pokok dari seksi ini adalah memimpin, merencanakan, mengkoordinasikan serta mengawasi jalannya kegiatan pendataan serta pembinaan kesejahteraan social dalam rangka menunjang lancarnya pelaksanaan tugas dinas di wilayah kecamatan.

1. Sebagai penyusun RKA dan program kerja seksi.
2. Pelaksanaan persiapan bahan koordinasi serta konsultasi di bidang social dan pemberdayaan masyarakat.
3. Pelaksanaan pembinaan, pengendalian, serta pengawasan bidang sosial dan pemberdayaan masyarakat.
4. Pengumpulan, pengolahan, serta penganalisa data bidang social dan pemberdayaan masyarakat.
5. Pelaksanaan penyiapan bahan koordinasi dalam musyawarah pembangunan bermitra masyarakat.

6. Fasilitator dan koordinator pelaksanaan kegiatan social dan pemberdayaan masyarakat.
7. Pembina dan koordinator pelaksanaan kegiatan social dan pemberdayaan masyarakat di kelurahan.
8. Pelaksana dalam memonitoring, mengevaluasi, serta melaporkan kegiatan tugas seksi.
9. Sebagai pelaksana tugas-tugas lain yang dilimpahkan atasan sesuai bidang kerjanya.

h) Seksi Ketentraman dan Ketertiban Umum

Tugas utama dari seksi ketentraman dan ketertiban adalah memimpin, mengatur, mengordinasikan, serta kegiatan pembinaan pembinaan kesejahteraan dan ketertiban wilayah serta melakukan koordinasi terkait tugas lapangan polisi pamong praja di tingkat kecamatan. Sedangkan fungsi dari seksi ini adalah

1. Pelaksanaan penyusunan rencana dan program penyelenggaraan pemerintahan pengendalian ketentraman dan ketertiban umum, fasilitasi dan bantuan pelaksanaan operasional penegakan Peraturan Daerah dan Peraturan/Keputusan Bupati di wilayah Kecamatan.
2. Pembinaan pengendalian operasional Polisi Pamong Praja dalam pelaksanaan ketentraman dan ketertiban umum serta bantuan pelaksanaan operasional Penegakan Peraturan Daerah dan Peraturan/Keputusan Bupati.

3. Pelaksanaan fasilitasi dan pembinaan satuan perlindungan masyarakat melalui kesiagaan dan penanggulangan bencana serta peningkatan sumber daya manusia satuan linmas.
4. Pelaksanaan fasilitasi dan koodinasi teknis pelaksanaan operasional penyidikan peraturan daerah dengan instansi terkait.
5. Pengkoordinasian dan fasilitasi penyelenggaraan PEMILU dengan instansi terkait.
6. Pengkoordinasian dan pembinaan pengendalian dan ketentraman dan ketrtiban umum, kesatuan bangsa dan perlindungan masyarakat dengan instansi terkait.
7. Pelaksanaan evaluasi dan pelaporan pelaksanaan tugas.
8. Pelaksanaan tugas kedinasan lain sesuai dengan bidang tugas nya.
9. Pelaksanaan koordinasi ketentraman dan ketertiban umum dengan instansi terkait lainnya.

BAB IV

HASIL PENELITIAN DAN PEMBAHASAN

4.4 Hasil Penelitian

Pada bab ini penulis akan menyajikan hasil penelitian yang diperoleh dilapangan dengan pendekatan kualitatif yaitu data yang diperoleh dengan cara tanya jawab atau wawancara dengan narasumber yang memiliki wewenang untuk memperoleh informasi atau jawaban yang tepat dan akurat, yang mana wawancara ini dilakukan dengan cara menyampaikan beberapa pertanyaan kepada narasumber dan kemudian disimpulkan. Hasil penelitian ini terfokus pada Kantor Camat Kecamatan Deli Tua Kabupaten Deli Serdang. Sumber data dari penelitian ini sebanyak 5 orang yang terdiri dari 1 orang Camat, 1 orang Sekretaris Camat dan 3 Masyarakat Setempat.

Berdasarkan data yang diperoleh penelitian dilapangan melalui wawancara secara langsung di oleh beberapa narasumber di Kantor Camat Kecamatan Deli Tua Kabupaten Deli Serdang dan masyarakat setempat. Maka selanjutnya juga diperlukan data sekunder dalam membantu menjelaskan hasil wawancara terutama yang terkait dengan tingkat karakteristik jawaban para narasumber seperti data-data berupa dokumen, arsip dan referensi lainnya yang diperoleh dari Kantor Camat Kecamatan Deli Tua Kabupaten Deli Serdang. Data-data yang diperoleh tersebut akan dideskripsikan sehingga masalah penelitian tentang Efektivitas Pelayanan Prima Dalam Pengurus Administrasi Kependudukan di Kantor Camat Kecamatan Deli Tua Kabupaten Deli Serdang dapat terjawab dan

analisa. Selanjutnya hasil wawancara akan diuraikan secara sistematis sesuai dengan sifat metode penelitian deskriptif kualitatif.

4.4.1 Deskripsi Data Narasumber

1) Distribusi Narasumber Menurut Jenis Kelamin

Tabel 4.1

Distribusi Narasumber Berdasarkan Jenis Kelamin

No	Jenis Kelamin	Frekuensi	Presentase (%)
1.	Laki-laki	2	40%
2.	Perempuan	3	60%
	Jumlah	5	100%

Sumber: Data wawancara Narasumber Tahun 2023

Distribusi berdasarkan jenis kelamin akan dikelompokkan menjadi 2 kelompok yaitu narasumber dengan jenis kelamin laki – laki sebanyak 2 orang atau sebesar 40 %, sedangkan yang berjenis kelamin perempuan sebanyak 3 orang atau sebesar 60 %.

2) Distribusi Narasumber Menurut Umur

Tabel 4.2

Distribusi Narasumber Berdasarkan Umur

No	Umur	Frekuensi	Presentasi
1.	19-30	1	20%
2.	31-45	4	80%
	Jumlah	5	100%

Sumber: Data Wawancara Narasumber Tahun 2023

Distribusi narasumber menurut umur dari 5 narasumber mayoritas berumur 19-30 tahun sebanyak 1 orang sebesar 20 % dan 31-45 tahun sebanyak 4 orang sebesar 80 %.

3. Distribusi Narasumber Berdasarkan Tingkat Pendidikan

Tabel 4.3

Distribusi Narasumber Berdasarkan Tingkat Pendidikan

No	Tingkat	Frekuensi	Persentase
1.	Pasca Sarjana (S2)	2	40%
2.	Sarjana (SI)	1	20%
3.	SMA/ Sederajat	2	40%
	Jumlah	5	100%

Sumber: Data Wawancara Narasumber Tahun 2023

Berdasarkan data diatas, yang memiliki tingkat pendidikan S-2 sebanyak 2 orang atau sebesar 40 % dan yang berpendidikan S1 sebanyak 1 orang atau sebesar 20 % dan tingkat pendidikan SMA sebanyak 2 orang atau sebesar 40%.

4.2.Deskripsi Hasil Wawancara Dengan Narasumber

4.2.1. Adanya program yang akan dilaksanakan

Program adalah cara yang disahkan untuk mencapai tujuan dalam bentuk rencana yang terorganisir dan lebih mudah untuk dioperasikan demi tercapainya kegiatan pelaksanaan, yang memuat berbagai aspek yang harus dijalankan atau dilaksanakan agar tujuan program itu sendiri dapat tercapai. Tujuan merupakan misi sasaran yang ingin dicapai oleh suatu organisasi di masa

yang akan datang dan manajer bertugas mengarahkan jalannya organisasi untuk mencapai tujuan tersebut.

Berdasarkan hasil wawancara yang dilakukan pada Hari Senin pada tanggal 12 Juni 2023 Pukul 10:00 WIB dengan Bapak Sandi Sihombing, S.STP, M.Si selaku Sekretaris Camat: “Beliau menyatakan bahwa banyaknya program-program pelayanan dalam pengurusan administrasi kependudukan di Kantor Kecamatan Deli Tua yaitu seperti dalam rangka penerbitan dokumen identitas penduduk (KK,KTP) atau surat keterangan kependudukan lainnya, mengenai pindah data dan perubahan alamat yang dikeluarkan oleh Pemerintah Daerah, tetapi surat kematian hanya dapat diurus/diproses dikelurahan saja. Jadi kami memberikan pelayanan itu kepada masyarakat sehingga pelayanan kami kepada masyarakat terbantu dalam pelayanan dalam pengurusan administrasi kependudukan. Kami mengupayakan maksimal mungkin di Kantor Kecamatan Deli Tua kepada masyarakat bahwasanya tidak perlu jauh-jauh lagi ke kabupaten untuk mengurus administrasi kependudukannya”.

“Dan beliau menyatakan juga memanfaatkannya adanya program tentang administrasi kependudukan masyarakat semakin membantu seperti pelayanan semakin cepat/mudah dengan dapat diakses oleh kalangan masyarakat setempat. Dengan adanya program yang dilaksanakan pemerintah memberikan informasi terhadap program tersebut kepada masyarakat, demi menciptakan keselarasan di dalam pelaksanaan kebijakan yang dibuat oleh pemerintah”. Lalu sejauh ini pelayanan terkait dalam pengurus administrasi kependudukan di Kantor Kecamatan Deli Tua ini sudah berjalan dengan efektif. Karena ukuran

keberhasilan suatu pelayanan ditentukan oleh tingkat kepuasan masyarakat setempat. Kepuasan masyarakat setempat sudah dapat dicapai apabila masyarakat memperoleh pelayanan sesuai dengan yang dibutuhkan dan diharapkan. Jadi, menurut saya dengan efektifnya karena dibuktikan masyarakat sudah dilayani dengan mudah untuk mengurus administrasi kependudukannya. Dapat disimpulkan dari kita sudah berjalan efektif untuk pelayanan dalam pengurus administrasi kependudukan di Kantor Kecamatan Deli Tua ini. “Kemudian beliau menyatakan juga kami di pemerintah Deli Tua berupaya memberikan pelayanan program terbaik kepada masyarakat setempat dalam pengurusan administrasi kependudukan, agar tercapainya tujuan tersebut untuk itu pihak kami melakukan pembinaan, pelatihan kepada aparat Kelurahan dan Kepala Lingkungan serta bekerjasama dalam setiap program-program yang dibuat terkhususnya program e-Kelurahan ini guna meningkatkan kualitas pelayanan kepada masyarakat setempat”.

Berdasarkan hasil wawancara yang dilakukan pada Rabu pada tanggal 14 Juni 2023 pukul 14.00 WIB dengan Ibu Tantri Oktavia selaku masyarakat setempat yang pernah mengurus dokumen kependudukan di Kantor Kecamatan Deli Tua: “Beliau mengatakan program seperti KTP serta dokumen lainnya dari Kantor Kecamatan Deli Tua ini yang dirasakan untuk masyarakat setempat termasuk saya relatif baik, hambatan yang biasa yang dihadapi masyarakat setempat hanya masalah bagaimana pelayanannya dan lama pelayanan dan waktu pelayanannya. Selama ini pegawai/staf menyampaikan pelayanan yang relatif baik buat masyarakat”.

Berdasarkan hasil wawancara yang dilakukan pada Rabu pada tanggal 14 Juni 2023 pukul 15:00 WIB dengan Ibu Misrani Astuti Rambe S.M selaku masyarakat setempat yang pernah mengurus dokumen kependudukan di Kantor Kecamatan Deli Tua: “Beliau menyatakan bahwa pelaksanaan program seperti KTP dan KK digital menurut saya belum berjalan dengan tujuannya, karena masih ada masyarakat yang pindah ke sistem manual alasan tersebut membuktikan bahwa masyarakat seperti saya lebih mengerti dengan sistem manual dibandingkan dengan menggunakan digital. Untuk pelayanan di Kantor Kecamatan Deli Tua Pelayanan dari mereka sudah cukup ramah untuk melayani masyarakat.

Berdasarkan hasil wawancara yang dilakukan pada Kamis pada tanggal 15 Juni 2023 pukul 10.35 WIB dengan Ibu Diana Lestari Nasution selaku masyarakat setempat yang pernah mengurus dokumen kependudukan di Kantor Kecamatan Deli Tua: “Beliau menyatakan bahwa program dari mereka sudah cukup baik mulai dari pengurus KTP dan KK karena pegawai membantu memberikan penjelasan mengenai syarat-syarat lengkap yang harus dibawa untuk mengurus keperluan dokumen kependudukan dan tidak perlu mengeluarkan biaya apapun. Ya walaupun dari mereka terkadang waktunya siapnya tidak sesuai dengan yang dijanjikan sebelumnya. Pelayanan kepada masyarakat harus dikelola lagi secara professional dan selalu diutamakan dengan kualitas pelayanan agar layanan kepada masyarakat dapat berjalan dengan efektif sesuai dengan kebutuhan dan kepuasan masyarakat yang dilayani.

4.2.2. Sistem, Prosuder dan Metode, yaitu di dalam pelayanan publik perlu adanya sistem informasi

Sistem pelayanan adalah prosedur atau tata cara untuk memberikan pelayanan kepada pelanggan yang melibatkan seluruh fasilitas fisik yang dimiliki dan SDM yang ada, karena sistem pelayanan itu sangat penting dalam sebuah organisasi atau instansi karena berpengaruh pada kepuasan pengguna jasanya. Untuk mencapai produk utama atau tujuan dari sebuah organisasi, sistem pelayanan yang baik sangat diperlukan. Dalam hal ini, sistem pelayanan harus mampu menunjang seluruh proses produksi dan distribusi produk agar dapat berjalan dengan lancar dan efisien. Adanya fungsi strategi untuk mencapai tujuan ini agar para pimpinan 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 lingkungan yang paling baik.

Berdasarkan hasil wawancara yang dilakukan pada Hari Senin pada tanggal 12 Juni 2023 Pukul 10:15 WIB dengan Bapak Sandi Sihombing, S.STP, M.Si selaku Camat Deli Tua: “Beliau menyatakan bahwa untuk meningkatkan strategi pelayanan publik dan prima di Kantor Kecamatan Deli Tua ini strategi yang pertama kami harus kuasai dulu peraturannya. ASN (Aparatur Sipil Negara) harus mengikuti peraturan yang ada dengan memberikan pelayanan terbaik kepada masyarakat dengan sesuai ketentuan yang berlaku dengan ditetapkan peraturan pemerintah kabupaten kepada masyarakat menjalin komunikasi yang baik dengan pegawai dan masyarakat, sehingga dapat tercipta hubungan kerja

yang harmonis serta meningkatkan kepercayaan publik pada instansi tersebut. Paling utama yaitu meningkatkan profesionalisme sikap dan perilaku yang menunjukkan kemampuan untuk melakukan tugas dengan baik dan efektif pegawai kita dalam pelayanan administrasi kependudukan masyarakat setempat”. “Kemudian beliau juga menyatakan kami juga mengembangkan administrasi kependudukan kami sudah ada ketentuannya juga dari kabupaten seperti pelayanan publik dan prima. Memastikan bahwa kebutuhan masyarakat setempat terhadap administrasi kependudukan itu dapat terpenuhi kami sudah siapkan semua sistemnya seperti alat-alatnya Server dan Database, Software Aplikasi Sensus Penduduk, Printer Kartu Identitas, Scanner Dokumen, Peralatan Jaringan Komputer. Kami pastikan masyarakat yang berurusan dengan administrasi kependudukan mendapatkan pelayanan yang terbaik di Kantor Camat Deli Tua ini”.

“Dan Beliau menyatakan bahwa sosialisasi tentang penyelenggaraan administrasi kependudukan sangat penting untuk meningkatkan kesadaran masyarakat akan pentingnya mengurus dokumen identitas dan memperbarui data kependudukan secara teratur. Oleh karena itu kami sudah ada Wa-Center yang bisa di akses semua kalangan masyarakat setempat. Jadi, kalau masyarakat setempat butuh informasi apapun terkait pelayanan pengurus administrasi kependudukan bisa menghubungi melalui Wa-Center tersebut”. “Kemudian beliau juga menyatakan adanya hambatan dalam mensosialisasikan administrasi kependudukan yang paling utama adalah karena adanya peraturan yang selalu berubah-ubah seringan perkembangan zaman. Jadi, perubahan peraturan tersebut

kita harus menyampaikan lagi kepada masyarakat setempat. Di dalam masyarakat setempat terdapat masih ada yang merasa cuek terhadap administrasi kependudukan dan Ketidakpedulian sebagian masyarakat akan perpanjangan masa berlaku dokumen identitas mereka sehingga kurang melakukan update data kependudukan secara berkala.

Berdasarkan hasil wawancara yang dilakukan pada Rabu pada tanggal 14 Juni 2023 pukul 14.10 WIB dengan Ibu Tantri Oktavia selaku masyarakat setempat yang pernah mengurus dokumen kependudukan di Kantor Kecamatan Deli Tua: “Beliau menyatakan sistem pelayanan yang diberikan di Kantor Camat Deli Tua sudah cukup baik, dan sosialisasi dari mereka berikan hanya sebatas arahan kepada masyarakat setempat, dan tata-cara dan prosedur yang dijalankan, serta memberitahu apa saja yang diperlukan dalam mengurus dokumen administrasi kependudukan dalam dokumen keperluan saja”.

Berdasarkan hasil wawancara yang dilakukan pada Rabu pada tanggal 14 Juni 2023 pukul 15:15 WIB dengan Ibu Misrani Astuti Rambe S.M selaku masyarakat setempat yang pernah mengurus dokumen kependudukan di Kantor Kecamatan Deli Tua: “Beliau menyatakan sejauh ini saya lihat pegawai yang bekerja di Kantor Kecamatan Deli Tua dalam memberikan pelayanan kepada masyarakat sudah cukup baik, dan mereka juga memberikan sosialisasi kepada masyarakat terkait tata-cara dan syarat-syarat yang diperlukan, hanya saja sosialisasinya belum merata ke suatu tempat”.

Berdasarkan hasil wawancara yang dilakukan pada Kamis pada tanggal 15 Juni 2023 pukul 10.45 WIB dengan Ibu Diana Lestari Nasution selaku masyarakat setempat yang pernah mengurus dokumen kependudukan di Kantor Camat Kecamatan Deli Tua: “Beliau menyatakan sistem strategi pelayanan dan sosialisasi yang dilaksanakan oleh Kantor Camat Deli Tua sebagai besar dari mereka memakai secara digital/online, karena dianggap efektif dan efisien terutama di era sudah menggunakan teknologi canggih mau tak mau dikalangan masyarakat harus mengikuti perkembangan zaman. Dan pihak dari Kantor Deli Tua mereka bersoaliasasi melalui WhatsApp dan informasi dari mereka kurang merata untuk masyarakat setempat.

4.2.3 Adanya Kelengkapan sarana dan prasarana

Secara umum sarana adalah segala hal atau fasilitas yang digunakan untuk mendukung kegiatan atau proses tertentu. Dalam konteks administrasi kependudukan, sarana dapat berupa perangkat keras seperti komputer, printer, scanner, server dan sebagainya. Selain itu, sarana juga bisa berupa perangkat lunak seperti aplikasi SIAK (Sistem Informasi Administrasi Kependudukan), database serta sistem jaringan komputer.

Berdasarkan hasil wawancara yang dilakukan pada Hari Senin pada tanggal 12 Juni 2023 Pukul 10:35 WIB dengan Bapak Sandi Sihombing, S.STP, M.Si selaku Camat Deli Tua: “Beliau menyatakan untuk pemeliharaan sarana dan prasarana pendukung dalam konteks pelayanan administrasi kependudukan pemerintah kabupaten memberi anggaran kepada kami untuk pemeliharaan sarana

dan prasarana tersebut. Jadi, ketika ada kerusakan dan adanya permasalahan lain kami dapat memperbaiki sendiri. Pemeliharaan sarana dan prasarana sangatlah penting dalam menjaga agar fasilitas-fasilitas tersebut dapat berfungsi dengan baik dan awet. Apabila ada kerusakan sarana dan prasana kami mempunyai anggaran memperbaiki sarana dan prasarana tersebut”. “Kemudian beliau juga menyatakan sarana dan prasarana sudah memenuhi tetapi mengingat di Kantor Kecamatan Deli Tua ini penduduknya sangat padat sehingga berdampak kepada layanan publik seperti sarana kesehatan, pendidikan maupun transportasi umum cenderung tersedia secara lebih lengkap karena adanya permintaan pelayanan dari masyarakat setempat. Sehingga kami membutuhkan sarana dan prasarana yang banyak lagi, tetapi untuk saat ini sarana dan prasarana sudah cukup memadai/terpenuhi”.

“Dan Beliau menyatakan untuk sarana dan prasarana di Kantor Kecamatan Deli Tua baik, cuman untuk menginga lagi dengan adanya kemajuan zaman dan kemajuan teknologi kami tetap mengupgrade perkembangan tersebut. Namun meningkatkan perkembangan teknologi, diperlukan dukungan dari banyak pihak baik itu dari sisi SDM (Sumber Daya Manusia), infrastruktur jaringan internet maupun anggaran yang cukup guna mendukung pengembangan aplikasi serta pembaruan hardware. Jadi, perkembangan teknologi ini bagaimana pelayanan di kalangan masyarakat setempat ini dapat terlayani dengan baik”. “Kemudian beliau juga menyatakan penghambatan sarana dan prasarana yang sering terjadi dalam memberikan pelayanan adalah jaringan. Jadi, jaringan ini kami bergantung kepada pemerintah kabupaten karena kita jaringan lagi

bermasalah di kabupaten bermasalah/offline kami tidak bisa melayani masyarakat setempat”.

Berdasarkan hasil wawancara yang dilakukan pada Rabu pada tanggal 14 Juni 2023 pukul 14.20 WIB dengan Ibu Tantri Oktavia selaku masyarakat setempat yang pernah mengurus dokumen kependudukan di Kantor Kecamatan Deli Tua: “Beliau menyatakan masyarakat akan sangat tertolong untuk menyelesaikan urusan dokumen kependudukan, walaupun terkadang ada keluhan lama dikarenakan jaringan dari pusatnya dalam menyelesaikan urusan dokumen administrasi, masyarakat cukup memahami oleh karena hal itu disebabkan kendala teknis yang tidak dapat dihindari. Dan saya membutuhkan waktu berbulan-bulan untuk mendapatkan KTP-Elektronik. Tidak kurang dari lima bulan waktu yang dibutuhkan untuk memperoleh KTP-Elektronik dikarenakan tidak tersedianya blanko KTP di Kantor Kecamatan Deli Tua, sedangkan proses pengambilan foto di Kantor Camat tidak mengalami kendala. Petugas perekam foto telah mengirimkan langsung ke Kantor Catatan Sipil Lubuk Pakam”.

Berdasarkan hasil wawancara yang dilakukan pada Rabu pada tanggal 14 Juni 2023 pukul 15:25 WIB dengan Ibu Misrani Astuti Rambe S.M selaku masyarakat setempat yang pernah mengurus dokumen kependudukan di Kantor Kecamatan Deli Tua. “Beliau menyatakan menurut sarana dan prasana di Kantor Kecamatan Deli Tua sudah terpenuhi sesuai yang diperlukan setiap pegawai dalam menjalankan tugasnya. Dan pelayanan mereka bergantung pada jaringan di Kabupaten”.

Berdasarkan hasil wawancara yang dilakukan pada Kamis pada tanggal 15 Juni 2023 pukul 10.55 WIB dengan Ibu Diana Lestari Nasution selaku masyarakat setempat yang pernah mengurus dokumen kependudukan di Kantor Camat Kecamatan Deli Tua: “Beliau menyatakan sarana dan prasana di Kantor Camat Deli Tua tanpa sudah memadai karena adanya fasilitas maka mereka tidak dapat menyelesaikan pekerjaan dengan baik. Sehingga baginya sarana dan prasarana yang memadai sangat factor pendukung, terutama dalam memberikan pelayanan yang baik kepada masyarakat setempat”.

4.2.4 Empati (empathy) yaitu adanya rasa peduli dan memberikan perhatian pribadi bagi pelanggan.

Rasa peduli dan memberikan perhatian merupakan hal yang sangat penting dalam kehidupan kita sebagai manusia. Ketika kita memiliki rasa peduli terhadap orang lain, maka kita akan merasakan empati terhadap kondisi mereka atau lingkungan sekitar dan berusaha untuk membantu memperbaikinya.

Berdasarkan hasil wawancara yang dilakukan pada Hari Senin pada tanggal 12 Juni 2023 Pukul 10:45 WIB dengan Bapak Sandi Sihombing, S.STP, M.Si selaku Camat Deli Tua: “Beliau menyatakan di Kecamatan Deli Tua kita punya desa dan kelurahan kita juga mempunyai perangkat sampe tingkat dusun. Jadi, informasi-informasi dalam terkaitan adminitrasi kependudukan terlayani dengan baik dengan melalui kepala dusun/perangkat desa dan kelurahan. Informasi-informasi tersebut dengan dibantu oleh perangkat tersebut”. “Kemudian beliau juga menyatakan inisiatif masyarakat untuk membuat administrasi

kependudukan sudah sangat berperan aktif dalam mengurus administrasi kependudukannya, karena administrasi kependudukan ini sangat penting karena segala urusan apapun yang dilakukan oleh masyarakat setempat pasti berhubungan dengan administrasi kependudukan”.

“Dan Beliau menyatakan kami disini tidak memberikan pelayanan yang membedakan-bedakan seperti kesamaan hak, suku, agama, sebagainya. Karena kami sama-sama beranggapan bahwa semua masyarakat setempat wajib yang harus kami layani dengan baik tanpa membedakan apapun itu”. “Kemudian beliau juga menyatakan kami sudah menyiapkan kotak saran bagi masyarakat yang ingin menyampaikan keluhan dan sarannya. Dengan melalui Wa-Center yang sudah kami siapkan. Jadi masyarakat dapat menyampaikan keluhan tersebut di Kantor Kecamatan Deli Tua”.

Berdasarkan hasil wawancara yang dilakukan pada Rabu pada tanggal 14 Juni 2023 pukul 14.35 WIB /dengan Ibu Tantri Oktavia selaku masyarakat setempat yang pernah mengurus dokumen kependudukan di Kantor Kecamatan Kecamatan Deli Tua: “Pegawai yang ada di Kantor Kecamatan Deli Tua sudah cukup memadai, mereka juga tahu apa yang harus mereka lakukan dalam melayani masyarakat, hanya saja masyarakat harus menunggu lama dalam proses pembuatan dokumen kependudukan yang dibutuhkan”.

Berdasarkan hasil wawancara yang dilakukan pada Rabu pada tanggal 14 Juni 2023 pukul 15.35 WIB dengan Ibu Misrani Astuti Rambe S.M selaku masyarakat setempat yang pernah mengurus dokumen kependudukan di Kantor C

Kecamatan Deli Tua. “Beliau menyatakan masyarakat sudah diberikan kesempatan untuk bertukar informasi maupun menyampaikan keluhan dengan cara langsung atau melalui website yang tersedia. Dan pegawai disini tidak membedakan suku”.

4.3 Pembahasan

Di bagian ini hasil dari penyajian data yang akan dianalisis dengan tetap mengacu kepada hasil data tersebut sesuai dengan fokus yang ada dalam penelitian. Seluruh data yang disajikan diperoleh selama penelitian, baik dengan melakukan wawancara kepada informan penelitian yang berkaitan dengan permasalahan yang ingin dijawab yaitu tentang Efektivitas Pelayanan Prima Dalam Pengurusan Administrasi Kependudukan Di Kecamatan Deli Tua Kabupaten Deli Serdang.

4.3.1 Adanya program yang akan dilaksanakan

Pelayanan yang efektif khususnya di sektor pemerintah merupakan yang diharapkan oleh masyarakat, Pelayanan yang efektif itu ketika mampu membuat masyarakat memperoleh kemudahan dalam proses pelayanan dengan prosedur yang singkat, cepat, tepat, serta memuaskan. Akan tetapi hal yang menjadi masalah juga sering ditemukan dalam proses pelayanan umum, khususnya pelayanan administrasi kependudukan yang sering dikategorikan belum efektif di masyarakat sebagai penerima layanan. Padahal pelayanan administrasi kependudukan begitu penting dalam kehidupan masyarakat karena merupakan hak

dan kebutuhan dasar masyarakat sebagai penduduk, menjamin keberadaan, identitas warga dan hak-hak sipil lainnya.

Seperti yang diamanatkan oleh UU Nomor 24 Tahun 2013 tentang Administrasi Kependudukan. Dalam UU ini yang di maksud dengan Administrasi Kependudukan adalah rangkain kegiatan penataan dan penerbitan dokumen dan data kependudukan melalui pendaftaran penduduk, pencatatan sipil, pengelolaan informasi administrasi kependudukan serta pendayagunaan untuk pelayanan publik dan pembangunan sektor lain.

Efektivitas pelaksanaan program dalam pengurus administrasi kependudukan yaitu kejelasan tujuan yang dilaksanakan supaya aparatur atau karyawan dalam melaksanakan tugasnya dapat mencapai target yang terarah sehingga tujuan organisasinya dapat tercapai. Sebagaimana dalam prinsip-prinsip suatu program adalah fokus pada hasil, sosialisasi program, tujuan program dan akuntabel program.

Suatu program yang dijalankan dapat dikatakan efektif apabila mampu memenuhi target yang telah ditetapkan. Untuk menilai efektivitas suatu program perlu dilakukan agar dapat mengetahui sejauh mana dampak dan manfaat yang di hasilkan oleh program tersebut. Karena efektifnya suatu program merupakan gambaran keberhasilan organisasi dalam tercapainya sasaran yang ditetapkan.

Dari hasil dan wawancara yang dilakukan terhadap beberapa narasumber, bahwa Program pelayanan administrasi kependudukan di Kantor Kecamatan Deli Tua sudah dalam peningkatan kualitas layanan bertujuan untuk memastikan

bahwa hak-hak warga terpenuhi dengan baik dan data-data penduduk tersimpan dengan benar. Dan program yang dilaksanakan sudah berjalan ke arah profesional yang erat kaitannya pada pelayanan publik sebagai suatu paradigma baru dalam penyelenggaraan program pelayanan administrasi kependudukan melalui peningkatan kualitas pelayanan publik kepada masyarakat. Dan memberikan pelayanan program terbaik kepada masyarakat setempat dalam pengurusan administrasi kependudukan, agar tercapainya pelatihan dan Pembina kepada aparat pemerintah, kelurahan dan kepala lingkungan serta bekerjasama dalam setiap program yang dibuat terkhususnya program tentang KK dan E-KTP ini guna meningkatkan kualitas pelayanan masyarakat setempat.

4.3.2 Sistem, Prosuder dan Metode, yaitu di dalam pelayanan publik perlu adanya sistem informasi

Strategi terkait dengan bagaimana manajemen puncak suatu organisasi atau perusahaan yang harus mengatur siasat sedemikian rupa sehingga persaingan yang ketat mampu di menangkan. Jadi strategi adalah langkah-langkah tertentu yang harus dijalankan oleh suatu organisasi ataupun perusahaan untuk mencapai sasaran dan tujuan dalam penentu jangka panjang.

Strategi suatu upaya untuk mencapai/meningkatkan sesuatu keinginan setiap organisasi atau instansi. Strategi yang dilakukan dalam melayani masyarakat harus menghasilkan tingkat pemuasaan yang hanya dapat dirasakan oleh orang yang dilayani atau melayani, agar memenuhi harapan penerima yang

berharap mendapatkan pelayanan yang baik dan benar dalam mengurus surat-menyerurat.

Berdasarkan teori yang dikemukakan oleh Moenir (2002:26-27) dapat diketahui bahwa strategi pencapaian dalam melayani masyarakat di Kantor Camat sudah berjalan cukup optimal, dimana masyarakat dapat merasa puas dalam hal mendapatkan pelayanan yang baik. Walaupun masih adanya divisi-divisi tertentu yang tidak melayani secara efektif dan efisien. Untuk meningkatkan perlu diadakannya pelatihan, diklat-diklat, maupun training pegawai guna meningkatkan skill pegawai tersebut supaya dapat meningkatkan hasil pekerjaan yang maksimal yaitu memberikan pelayanan kepada masyarakat dengan sebaikbaiknya.

Dari hasil dan wawancara yang dilakukan terhadap beberapa narasumber, Dengan adanya sistem strategi pelayanan untuk mencapai produk utama/tujuan ini maka pemerintah dapat dengan mudah memantau perubahan data-data kependudukan sehingga memberikan kemudahan dalam proses pengambilan keputusan dan pertimbangan untuk program-program pembangunan maupun sosial masyarakat. Namun demikian, ada beberapa hambatan yang harus diatasi dalam mensosialisasikan sistem ini kepada masyarakat. Beberapa faktor seperti kurangnya infrastruktur dasar serta minimnya pengetahuan teknologi masyarakat menjadi kendala utama dalam penggunaan SIAK secara optimal. Untuk itu diperlukan upaya-upaya sosialisasi dari instansi terkait agar kesadaran masyarakat semakin meningkat mengenai manfaat dari memiliki dokumen identitas resmi

sebagai salah satu hak asasi manusia serta memperbarui informasinya sesuai dengan perkembangan waktu.

4.3.3 Kelengkapan sarana dan prasarana

Sarana adalah segala sesuatu yang digunakan sebagai alat bantu atau fasilitas dalam melaksanakan suatu kegiatan atau tugas tertentu. Sarana memegang peranan penting dalam menunjang kelancaran aktivitas suatu instansi atau organisasi serta meningkatkan efektivitas dari pelaksanaan pekerjaannya. Dalam konteks program administrasi kependudukan, sarana yang dibutuhkan antara lain kantor dinas kependudukan, sistem informasi manajemen kependudukan (SIM-Kependudukan), mobil/kendaraan operasional serta peralatan pendukung lainnya.

Sarana memegang peranan penting dalam menunjang kelancaran aktivitas suatu instansi atau organisasi serta meningkatkan efektivitas dari pelaksanaan pekerjaannya. Oleh karena itu, penggunaan sarana yang tepat dan memadai sangat diperlukan untuk mencapai tujuan secara efektif dan efisien.

Prasarana adalah segala sesuatu yang berhubungan dengan fasilitas fisik dan infrastruktur yang dibutuhkan untuk mendukung kegiatan atau aktivitas tertentu. Dalam konteks program administrasi kependudukan, prasarana dapat berupa gedung kantor dinas kependudukan, sistem jaringan komunikasi, listrik, air bersih dan sanitasi.

Prasarana sangat penting dalam menunjang kelancaran pelaksanaan tugas suatu instansi atau organisasi. Ketersediaan prasarana yang memadai akan

membantu meningkatkan produktivitas kerja serta kualitas pelayanan publik kepada masyarakat.

Dari hasil dan wawancara yang dilakukan terhadap beberapa narasumber, untuk mendukung sarana dan prasarana di Kantor Kecamatan Deli Tua sudah mendukung karena kabupaten memberi anggarannya kepada Kantor Kecamatan Deli Tua. Dan terdapat kendala dalam sarana dan prasarana yaitu jaringan karena mereka bergantung jaringan kepada kabupaten, ketika jaringan di kabupaten bermasalah/offline tidak dapat melayani masyarakat setempat. Dan kesulitan akses data/koneksi internet tidak stabil atau putus-putus, petugas Kantor Kecamatan Deli Tua akan kesulitan mengakses data penduduk secara online sehingga proses administrasi seperti pembuatan KTP dan pembuatan dokumen identitas menjadi lambat. Dan Sarana dan Prasarana di Kantor Camat Kecamatan Deli Tua dengan adanya pengembangan infrastruktur yang baik sangat penting untuk mendukung kemajuan suatu daerah. Sarana dan prasarana yang memadai akan mempermudah berbagai aktivitas masyarakat seperti pelayanan publik. Meskipun masih ada beberapa kendala dalam hal ini seperti keterbatasan anggaran serta teknologi namun tetap saja kita harus terus mengupayakan solusi-solusi lainnya untuk mengatasi kendala-kendala tersebut demi menciptakan sebuah lingkungan hidup yang lebih baik bagi seluruh masyarakat setempat.

4.3.4 Empati (empathy) yaitu adanya rasa peduli dan memberikan perhatian pribadi bagi pelanggan.

Rasa peduli adalah perasaan empati dan kepedulian terhadap sesama. Rasa peduli mendorong seseorang untuk merasakan apa yang dirasakan orang lain, serta memotivasi mereka untuk melakukan tindakan nyata demi membantu atau mengurangi penderitaan orang lain.

Rasa peduli terhadap pelayanan administrasi kependudukan sangat penting dalam meningkatkan kualitas layanan publik kepada masyarakat. Sebagai warga negara yang baik, kita harus memiliki rasa tanggung jawab untuk memperjuangkan hak-hak kita dalam mendapatkan layanan administrasi yang berkualitas. Dalam hal ini, rasa peduli dapat diwujudkan dengan berpartisipasi aktif dalam memberikan masukan dan saran pada instansi dinas kependudukan jika ada kendala atau keluhan terkait pelayanan publik.

Misalnya saja melaporkan adanya petugas yang kurang ramah atau lambat melayani sehingga mengganggu efisiensi waktu. Selain itu, sebagai individu juga bisa turut serta membantu mempromosikan program-program pemerintah seperti KTP-KK bagi Warga Negara Indonesia (WNI) agar lebih dikenal oleh orang-orang di sekitar kita. Dengan demikian, melalui rasa peduli tersebut maka akan tumbuh kesadaran bersama untuk saling mendukung guna menciptakan lingkungan hidup yang lebih baik dan nyaman bagi setiap individu.

Dari hasil dan wawancara yang dilakukan terhadap beberapa narasumber, rasa peduli dan memberikan perhatian pribadi dari Kantor Kecamatan Deli Tua

untuk masyarakat sudah memberi hubungan yang harmonis di antara warga negara. Melalui rasa peduli, kita bisa membangun empati terhadap orang lain serta menghargai keberadaan mereka sebagai sesama manusia. dengan cara meningkatkan kualitas layanan melalui peningkatan keterampilan staf, menggunakan teknologi informasi guna mempermudah aksesibilitas masyarakat hingga membuka jalur komunikasi antara Kantor Kecamatan Deli Tua dengan publik agar feedback bisa diberikan langsung oleh warga setempat. Dengan demikian, diharapkan kerja keras para staf Kantor Camat Deli Tua akan berdampak positif pada kemajuan negara dan juga meningkatnya kesejahteraan sosial.

BAB V

PENUTUP

5.1 Simpulan

Berdasarkan dari penelitian yang telah dilakukan oleh penulis di Kantor Camat Kecamatan Deli Tua Kabupaten Deli Serdang, maka dari penelitian ini dapat diambil beberapa simpulan bahwa:

1. Adanya tujuan strategi dan program-program yang dapat dilihat dari kepuasan pelayanan, seperti pelayanan prima dalam pengurus administrasi kependudukan yang diberikan kepada masyarakat setempat, seperti kemudahan dalam pembuatan KTP, KK dan dokumen lainnya.
2. Dalam strategi dan program yang dilaksanakan sudah berjalan ke arah profesional yang kaitannya pada pelayanan publik sebagai suatu paradigma baru dalam penyelenggaraan strategi dan program pelayanan administrasi kependudukan melalui peningkatan kualitas pelayanan publik kepada masyarakat setempat.
3. Di dukung oleh kelengkapan sumber daya teknologi dalam hal ketersediaan sarana dan prasarana yang memadai dan kualitas dan konteks pelayanan kepada masyarakat.
4. Sumber Daya Manusia menjadi bagian yang paling penting dalam pelaksanaan program Administrasi dimana adanya kendala teknis serta pegawai adalah salah satu hal yang sangat diperlukan. Perbaikan kinerja

pegawai sangat penting untuk meningkatkan kualitas pelayanan masyarakat.

5.2 Saran

1. Kantor Camat Kecamatan Deli Tua diharapkan dapat melaksanakan sosialisasi rutin tentang Administrasi Kependudukan berbasis digital kepada masyarakat karena sebagian masyarakat belum mengenai apa administrasi kependudukan berbasis digital.
2. Untuk meningkatkan kesadaran masyarakat tentang pentingnya melengkapi administrasi kependudukan, hendaknya pihak Kantor Camat Deli Tua lebih meningkatkan sosialisasi dan publikasi tentang memanfaatkan melengkapi administrasi kependudukan. Salah satu penyebab masih banyaknya masyarakat yang belum melengkapi administrasi kependudukan adalah kurangnya dan kesadaran dari masyarakat tentang arti pentingnya dan manfaat dari kartu kependudukan.
3. Kantor Kecamatan Deli Tua diharapkan dapat meningkatkan kualitas pelayanan kepada masyarakat, dikelola secara professional agar kepentingan instansi dicapai.
4. Dengan adanya Sumber Daya Manusia diharapkan menciptakan sinergi dalam melaksanakan tugas hariannya sehingga menciptakan lingkungan kerja yang kondusif dan pelaksanaan tugas yang lebih efektif.

DAFTAR PUSTAKA

- Arikunto. (2010). *Prosedur Penelitian: Suatu Pendekatan Praktek*. Jakarta: Rineka Cipta.
- Barata, A. A. (2013). *Dasar-Dasar Pelayanan Prima*. Gramedia Pustaka.
- Beni Pekei, 2016. *Konsep dan Analisis Efektivitas Pengelolaan Keuangan Daerah. di Era Otonomi*. Buku 1. Jakarta Pusat : Taushia.
- Daryanto & Ismanto Setiabudi. 2014. *Konsumen dan Pelayanan Prima*. Yogyakarta: Gava Media.
- Gibson, J.L. 2010. *Budaya Organisasi Dan Manajemen*, Air Langga, Jakarta.
- Gibson, J.L, Ivancevich, J.M, & Donnelly, J.H., Jr 1997, *Organizations: Business, Structure, Processes (8'h ed) MA*: Irwin, Boston (Jenis-jenis efektivitas).
- Hasibuan , Malayu. 2013. *Managemen Sumber Daya Manusia*, Jakarta Bumi Aksara.
- Hessel, Nogi. 2005. *Manajemen Publik*. Jakarta: PT Gramedia Widiasarana.
- Indra, P (2016). *Analysis of the Effectiveness of School*. IOSR-JHSS. Vol 21, Issue8, Ver. 10 (Aug.2016) PP 49-56. e-ISSN: 2279-0845.
- Iskandar. 2009. *Metodelogi Penelitian Kualitatif (Aplikasi Untuk Penelitian Pendidikan, Hukum, Ekonomi & Manajemen, Sosial, Humaniora, Politik, Agama, dan Filsafat)*. Jakarta : Gaung Persada Press Jakarta, Pt Gramedia Pustaka Utama).
- Kurniawan, Agung . 2005, *Transformasi. Pelayanan*, Yogyakarta Pembaharuan. 10 (Aug.2016) PP 49-56. E-ISSN: 2279-0837, p-ISSN:2279-0845.
- Maddy, Khairul, 2009, *Hakikat dan Pengertian Pelayanan Prima*, Jakarta ; Charma Digit.
- Mahmudi. 2005. *Managemen Kinerja S'ektor Publik*, Yogyakarta UPP. AMP. YKPN.

- Moenir, 2010. *Managemen Pelayanan Umum di Indonesia*, Jakarta : PT. Bumi Aksara.
- Maleong, Lexi. J. Dr. M. A. 2006. *Metode Penelitian Kualitatif*, PT. Bumi Remaja Rosdakarya, Bandung.
- Prasojo Eko. 2006. *Kinerja Pelayanan Publik: Persepsi Masyarakat Terhadap Kinerja, Keterlibatan dan Partisipasi dalam Pelayanan Pendidikan, Kesehatan dan Kependudukan*. Jakarta: Yappika.
- Siagian, Sondang P, 1994. *Administrasi Pembangunan*, Jakarta: Gedung Agung.
- Sugiyono. (2016). *Metode Penelitian kuantitatif, kualitatif, dan R&D* (10 ed.). Bandung: Alfabeta.
- Sinambela, Lijan Poltak. 2008. *Reformasi pelayanan public*. Jakarta: Bumi aksara.
- Rahmayanty, Nina. 2010. *Manajemen Pelayanan Prima*. Yogyakarta: Graha Ilmu.
- Thoha, Miftah. 2008. *Ilmu Administrasi Publik Kontemporer*. Jakarta : Kencana.
- Umar, Husein. 2004. *Metode Riset Ilmu Administrasi*. Jakarta : Gramedia Pustaka Utama.
- Zeithmal dan Bitner. 2003. *Service Marketing Integrating Customer Focus Across the Firm*. 3rd. New Delhi: McGraw Hill.

Perundang-Undang

- Undang-Undang Republik Indonesia Nomor 23 Tahun 2006 Tentang Administrasi Kependudukan.
- Undang-Undang Republik Indonesia No. 25 Tahun 2009 Tentang Pelayanan Publik.
- Peraturan Pemerintah Nomor 37 Tahun 2007 Tentang Pelaksanaan Undang-Undang Nomor 23 Tahun 2006.
- Keputusan Menteri Pendayagunaan Aparatur Negara Nomor: 58/KEP/M.PAN/9/2002
- Tentang Pedoman Pelaksanaan Penilaian Dan Penghargaan Citra Pelayanan Prima Sebagai Unit Pelayanan Percontohan Manteri Pendayagunaan Aparatur Negara.

Keputusan Menteri Penadayagunaan Aparatur Negara Nomor:
63/KEP/M.PAN/7/2013 Tentang Pedoman Umum Penyelenggaraan
Pelayanan Publik.

DAFTAR RIWAYAT HIDUP

Nama : Nurhalimah Lubis
Tempat/ Tanggal Lahir : Medan, 22 Juli 2001
Jenis Kelamin : Perempuan
Agama/Bangsa : Islam/ Indonesia
Alamat : Jl. Roso Tirta 7 DSN VIII
Anak Ke : 1 (Satu) dari 3 (Tiga) Bersaudara
Nama Orang Tua
Ayah : Solihuddin Lubis
Ibu : Masitah Rangkuti
Alamat : Jl. Roso Tirta 7 DSN VIII
Riwayat Pendidikan :

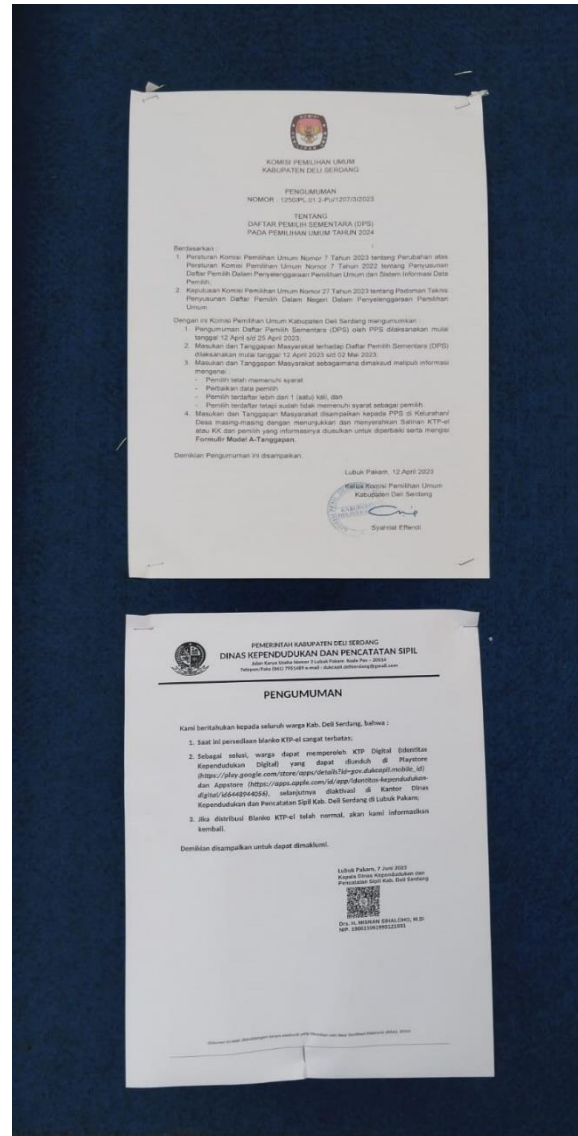
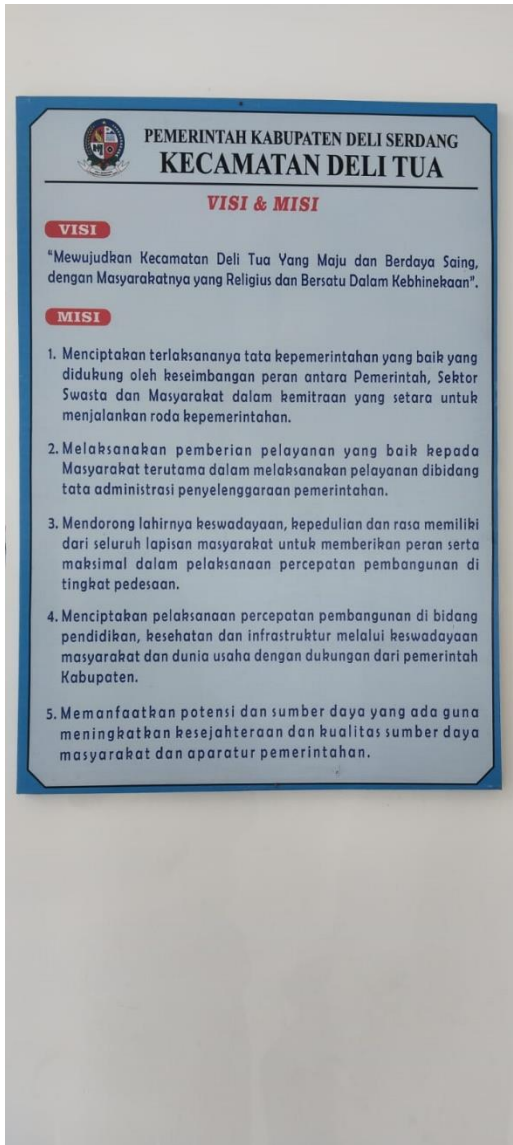
1. Tamat SDN. 060849 Medan pada Tahun 2013, Berijazah.
2. Tamat SMPN 22 Medan pada Tahun 2016, Berijazah.
3. Tamat MAN 3 Medan pada Tahun 2019, Berijazah.
4. Kuliah pada Fakultas Ilmu Sosial dan Ilmu Politik Program Studi Ilmu Administrasi Publik Universitas Muhammadiyah Sumatera Utara pada Tahun 2019 sampai sekarang.

Demikian daftar Riwayat hidup ini diperbuat dengan sebenarnya

Penulis

Nurhalimah Lubis

Dokumentasi Penelitian











LAMPIRAN-LAMPIRAN

SK-1



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 📱 [umsu](#) 📺 [umsu](#) 📺 [umsu](#) 📺 [umsu](#)

SK-1

PERMOHONAN PERSETUJUAN
JUDUL SKRIPSI

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

Medan, 17 Februari 2023.

Assalamu'alaikum wr. wb.

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

Nama lengkap : Nurhalimah Lubis
N P M : 1903160012
Program Studi : Ilmu Administrasi Publik
Tabungan sks : 133,0 sks, IP Kumulatif 3,99

Mengajukan permohonan persetujuan judul skripsi :

No	Judul yang diusulkan	Persetujuan
1	Efektivitas Pelayanan Prima Dalam Pengurusan Administrasi Kependudukan Di Kecamatan Patumbak Kabupaten Deli Serdang.	acc 16/2 2023
2	Fungsi Undang-undang Nomor 24 Tahun 2013 Tentang Administrasi Kependudukan Dalam Rangka Efektivitas Pelaksanaan Pelayanan Prima Di Kecamatan Patumbak Kabupaten Deli Serdang.	
3	Efektivitas Pelayanan prima dalam Pengelolaan Administrasi Kependudukan kecamatan Patumbak di Deli Serdang.	

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. 17 Februari 2023

Ketua,

(
NIDN:

pb. SYAFRUDDIN

(037)

Pemohon

(
Nurhalimah Lubis

Dosen Pembimbing yang ditunjuk
Program Studi.....

(
NIDN: 0130056601

SK-2



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

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

Sk-2

**SURAT PENETAPAN JUDUL SKRIPSI
DAN PEMBIMBING**
Nomor : 420/SK/IL3.AU/UMSU-03/F/2023

Dekan Fakultas Ilmu Sosial dan Ilmu Politik Universitas Muhammadiyah Sumatera Utara berdasarkan Surat Keputusan Dekan Fakultas Ilmu Sosial dan Ilmu Politik Nomor : 1231/SK/IL3-AU/UMSU-03/F/2021 Tanggal 19 Rabiul Awal 1443H/26 Oktober 2021 M dan Rekomendasi Ketua Program Studi Ilmu Administrasi Publik tertanggal : **16 Februari 2023**, dengan ini menetapkan judul skripsi dan pembimbing penulisan untuk mahasiswa sebagai berikut:

Nama mahasiswa : **NURHALIMAH LUBIS**
N P M : 1903100012
Program Studi : Ilmu Administrasi Publik
Semester : VIII (Delapan) Tahun Akademik 2022/2023
Judul Skripsi : **EFEKTIVITAS PELAYANAN PRIMA DALAM PENGURUSAN ADMINISTRASI KEPENDUDUKAN DI KECAMATAN DELI TUA KABUPATEN DELI SERDANG**
Pembimbing : **SYAFRUDDIN, S.Sos., M.H.**

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

1. Penulisan skripsi harus memenuhi prosedur dan tahapan sesuai dengan buku pedoman penulisan skripsi FISIP UMSU sebagaimana tertuang di dalam Surat Keputusan Dekan FISIP UMSU Nomor: 1231/SK/IL3-AU/UMSU-03/F/2021 Tanggal 19 Rabiul Awal 1443H/26 Oktober 2021 M.
2. Sesuai dengan nomor terdaftar di Program Studi Ilmu Administrasi Publik: 037.19.310 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: 16 Februari 2024.

Ditetapkan di Medan,
Pada Tanggal, 16 Sya'ban 1444 H
09 Maret 2023 M

Dekan,

Dr. ARIFIN SAIFUL, S.Sos., MSP.
NID. 0030017402



Tembusan :

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



SK-3



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

UMSU Akreditasi Unggul Berdasarkan Keputusan Badan Akreditasi Nasional Perguruan Tinggi No. 1913/SK/BAN-PT/Ak.KP/PT/XU/2022
Pusat Administrasi: Jalan Mukhtar Basri No. 3 Medan 20238 Telp. (061) 6622400 - 66224567 Fax. (061) 6625474 - 6631093
Website: <https://jalis.umsu.ac.id> Email: fisip@umsu.ac.id Instagram: @umsu:medan Facebook: umsumedan Twitter: umsumedan YouTube: umsumedan

Sk-3

PERMOHONAN
SEMINAR PROPOSAL SKRIPSI

Kepada Yth.
Bapak Dekan FISIP UMSU
di
Medan.

Medan, 14 Maret2023

Assalamu'alaikum wr. wb.

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

Nama lengkap : Nurhalimah Lubis
N P M : 1903100012
Program Studi : Ilmu Administrasi Publik

mengajukan permohonan mengikuti Seminar Proposal Skripsi yang ditetapkan dengan Surat Penetapan Judul Skripsi dan Pembimbing Nomor 420...../SK/II.3.AU/UMSU-03/F/20.23, tanggal 08 Maret 2023, dengan judul sebagai berikut :

Efektivitas Pelayanan Prima Dalam Pengurusan Administrasi
Kependudukan Di Kecamatan Patumbak Kabupaten Deli serdang

Bersama permohonan ini saya lampirkan :

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

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

Menyetujui :

Pembimbing

(SYAFRUNDIA S.Sos.MH)

NIDN: 0130056601

Pemohon,

(Nurhalimah Lubis)



UNIVERSITAS MUHAMMADIYAH SUMATERA UTARA
FAKULTAS ILMU SOSIAL DAN ILMU POLITIK

UNDANGAN/PANGGILAN SEMINAR PROPOSAL SKRIPSI
Nomor : 546/UND/1.3.AU/UMSU-03/F/2023



Program Studi : Ilmu Administrasi Publik
Hari, Tanggal : Jumat, 31 Maret 2023
Waktu : 09.00 WIB s/d Selesai
Tempat : Ruang 209 Gedung C
Penerimaan Seminar : ANANDA MAHARDIKA, S.Sos., MSP.

No.	NAMA MAHASISWA	NOMOR POKOK MAHASISWA	PEMANGGAP	PEMIMBING	JUDUL PROPOSAL SKRIPSI
1	NURHALIMAH LUBIS	1903100012	AFFAN AL-QUDDUS, S.Sos., M.SI.	SYAFRUDDIN, S.Sos., M.H.	EFEKTIVITAS PELAYANAN PRIMA DALAM PENJURUSAN ADMINISTRASI KEPENDUDUKAN DI KECAMATAN PATJUMBAK KABUPATEN DELTA SERDANG
2	PRASASTI EKA YANI	1903100030	RAFIEQAH NALAR R.ZY, S.Sos., M.A.	AFFAN AL-QUDDUS, S.Sos., M.SI.	EFEKTIVITAS PELAYANAN PRIMA DALAM PROGRAM E-SANSAI DI BADAN PENGELOLAAN PALAK DAN PERTANIAN DAERAH (BPPRD) PROVINSI SUMATERA UTARA
3	MUHAMMAD AKRAM HUVAIDI	1903100033	SYAFRUDDIN, S.Sos., M.H.	IDA MARTINELLI, S.H., M.M.	EFEKTIVITAS PENERAPAN APLIKASI KEUANGAN DESA (SISKEUDS) DI KANTOR KEPALA DESA SUKA MALU KECAMATAN SIMEULUE TIMUR KABUPATEN SIMEULUE LANGKAT
4	SRI AGUSTINA	1903100055	JEMAN RIDHO IZHARSYAH, S.Sos., M.SI.	Dr. ARIFIN SALEH, S.Sos., MSP.	FUNGSI ACTUATING KEPALA DESA DALAM MENINGKATKAN PARTISIPASI MASYARAKAT DI DESA SECURAI SELATAN KABUPATEN LANGKAT
5	UTAMI PUTRI SIREGAR	1903100078	IDA MARTINELLI, S.H., M.M.	JEMAN RIDHO IZHARSYAH, S.Sos., M.SI.	FUNGSI ACTUATING DINAS PERHUBUNGAN DALAM MENGELOLA TERMINAL PADANG BULAN DI KABUPATEN LABUHAN BATU

Medan, 07 Ramadhan 1444 H
29 Maret 2023 M

Medan,
(D. ARIFIN SALEH, S.Sos., MSP.)



Permohonan Perubahan Judul Skripsi

Kepada : Yth. Dekan Fakultas Ilmu Sosial dan Ilmu Politik
Universitas Muhammadiyah Sumatera Utara
di
Tempat

Perihal : Permohonan Perubahan Judul Skripsi

Bismillahirrahmanirrahim
Assalamu'alaikum Wr. Wb

Dengan hormat, yang bertanda tangan di bawah ini:

Nama Mahasiswa : Nurhalimah Lubis
NPM : 1903100012
Jurusan : Ilmu Administrasi Publik

Mengajukan permohonan perubahan judul skripsi, sebagai berikut :

Efektivitas Pelayanan Prima dalam Pengurusan Administrasi Kependudukan di
Kecamatan Patumbak Kabupaten Deli Serdang

Menjadi:

Efektivitas Pelayanan Prima dalam Pengurusan Administrasi Kependudukan di
Kecamatan Deli Tua Kabupaten Deli Serdang

Demikianlah permohonan ini saya sampaikan untuk dapat pengurusan selanjutnya. Akhirnya atas perhatian dan kesediaan Bapak/Ibu saya ucapkan terima kasih.


Medan, Mei 2023

Mengetahui
Pembimbing -


(Syafruddin, S.Sos., M.H)

Hormat Pemohon,


(Nurhalimah Lubis)

Ketua Jurusan
Ilmu Administrasi Publik

(Ananda Mahardjika, S.Sos., M.SP)

Pedoman Daftar Pertanyaan Wawancara

DAFTAR PERTANYAAN WAWANCARA

JUDUL : EFEKTIVITAS PELAYANAN PRIMA DALAM PENGURUSAN
ADMINISTRASI KEPENDUDUKAN DI KECAMATAN DELI TUA KABUPATEN
DELI SERDANG

- A. Adanya Program yang akan dilaksanakan.
- 1) Menurut Bapak/ Ibu Program apa saja yang akan dilaksanakan di dalam penyelenggaraan administrasi kependudukan di Kantor Camat Deli Tua Kabupaten Deli Serdang?
 - 2) Menurut Bapak/Ibu Bagaimana manfaat dari program tersebut dalam penyelenggaraan administrasi kependudukan di Kantor Camat Deli Tua Kabupaten Deli Serdang?
 - 3) Menurut Bapak/ Ibu Apakah efektivitas pelayanan program dalam pelaksanaan dari Undang-Undang No 24 Tahun 2013 tentang Administrasi Kependudukan di Kantor Camat Deli Tua Kabupaten Deli Serdang?
 - 4) Menurut Bapak/Ibu Apakah program administrasi kependudukan yang akan dilaksanakan sudah mampu memberikan kemudahan kepada masyarakat dalam mengakses pelayanan di Kecamatan Deli Tua Kabupaten Deli Sedang?
- B. Sistem, Prosedur dan Metode.
- 1) Menurut Bapak/Ibu Strategi apa saja yang digunakan untuk melaksanakan pelayanan prima di Kantor Camat Deli Tua Kabupaten Deli Serdang?
 - 2) Menurut Bapak/ibu Bagaimana Kantor Camat Deli Tua dalam mengembangkan sistem pelayanan administrasi Kependudukan?
 - 3) Menurut Bapak/Ibu Bagaimanakah pembinaan dan sosialisasi penyelenggaraan administrasi kependudukan di Kantor Camat Deli Tua Kabupaten Deli Serdang?
 - 4) Menurut Bapak/Ibu Apakah terdapat hambatan dalam mensosialisasikan Sistem Informasi Administrasi Kependudukan di Kantor Camat Deli Tua Kabupaten Deli Serdang?
- C. Kelengkapan Sarana dan Prasarana.
- 1) Menurut Bapak/Ibu Bagaimana pemeliharaan sarana dan prasana pendukung pelayanan administrasi kependudukan di Kantor Camat Deli Tua Kabupaten Deli serdang?

- 2) Sejauh ini, menurut Bapak/Ibu Apakah sarana dan prasana yang disediakan di Kantor Camat Deli Tua sudah memenuhi kebutuhan masyarakat?
- 3) Sejauh ini, menurut Bapak/Ibu Apakah menurut ibu/bapak kondisi teknologi dan peralatan yang digunakan aparatur administrasi baik dan layak?
- 4) Menurut Bapak/Ibu Faktor-faktor apa saja yang menghambat sarana dan prasana dalam penyelenggaraan administrasi kependudukan yang diberikan sewaktu melakukan pelayanan?

D. Empati (empathy) Adanya rasa peduli dan memberikan perhatian pribadi bagi masyarakat

- 1) Menurut Bapak/ Ibu Bagaimana interaksi aparatur dengan masyarakat dalam pelayanan administrasi kependudukan sehingga pelayanan menjadi efektif?
- 2) Menurut Bapak/Ibu Apakah ada inisiatif dari masyarakat sendiri untuk mengurus administrasi kependudukan di Kantor Camat Deli Tua Kabupaten Deli Serdang?
- 3) Menurut Bapak/Ibu Apakah aparatur memberikan pelayanan dengan menerapkan prinsip kesamaan hak, tanpa ada diskriminatif atau tidak membedakan suku,ras,agama,golongan gender maupun status?
- 4) Menurut Bapak/ Ibu Apakah masyarakat diberikan kesempatan untuk menyampaikan keluhan kepada pegawai di Kantor Camat Deli Tua?

Surat Izin Penelitian



UMSU
Unggul | Cerdas | Terpercaya
Bisa membuat orang lain ikut berprestasi
Kerjakan dan berprestasi

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

UMSU Akreditasi Unggul Berdasarkan Keputusan Badan Akreditasi Nasional Perguruan Tinggi No. 1913/SK/BAN-PT/IAA/KP/PT/03/2022
Pusat Administrasi: Jalan Mukhtar Basri No. 3 Medan 20238 Telp. (061) 6622400 - 66224567 Fax. (061) 6625474 - 6631003
<http://fkip.umsu.ac.id> fkip@umsu.ac.id [umsu](#) [umsu](#) [umsu](#) [umsu](#)

Nomor : 773/KET/IL3.AU/UMSU-03/F/2023
Lampiran : --
Hal : *Mohon Diberikan izin
Penelitian Mahasiswa*

Medan, 05 Dzulqaidah 1444 H
25 Mei 2023 M

Kepada Yth : Camat Kecamatan Deli Tua
Kabupaten Deli Serdang

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 : NURHALIMAH LUBIS
N P M : 1903100012
Program Studi : Ilmu Administrasi Publik
Semester : VIII (Delapan) / Tahun Akademik 2022/2023
Judul Skripsi : **EFEKTIVITAS PELAYANAN PRIMA DALAM PENGURUSAN ADMINISTRASI KEPENDUDUKAN DI KECAMATAN DELI TUA KABUPATEN DELI SERDANG**

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



Cc : File.

Dekan, 

Dr. ARIFIN SALEH, S.Sos., MSP.
NIDN: 0030017402

Surat Keterangan Balasan Peneliti



**PEMERINTAH KABUPATEN DELI SERDANG
KECAMATAN DELI TUA
DELI TUA
Kode Pos 20355**

Deli Tua, 08 Juni 2023

Kepada Yth. :
Sdr. Dekan UMSU Fakultas Ilmu
Sosial dan Ilmu Politik

Nomor : 071/34

di -

Deli Tua.

Sifat : -
Lamp. : 1 (satu) berkas
Hal : IZIN PENELITIAN MAHASISWA

Dengan hormat,

Sehubungan dengan Surat Dekan Dekan UMSU Fakultas Ilmu Sosial dan Ilmu Politik Nomor : 773/KET/IL.3.AU/UMSU-03/F/2023 Tanggal 25 Mei 2023 perihal Mohon Diberikan Izin Penelitian Mahasiswa di Kecamatan Deli Tua Tahun 2023 yang ditujukan kepada Bapak Camat Deli Tua, maka dengan ini menyatakan bahwa :

Nama : NURHALIMAH LUBIS
NPM : 1903100012
Program Studi : Ilmu Administrasi Publik
Judul Skripsi : *"Efektivitas Pelayanan Prima Dalam Pengurusan Administrasi Kependudukan di Kecamatan Deli Tua Kabupaten Deli Serdang"*

Bahwa pihak kami memberikan izin atas pelaksanaan kegiatan dimaksud diatas dengan kewajiban agar yang bersangkutan mematuhi ketentuan peraturan yang berlaku dan menjaga kenyamanan serta ketertiban umum didaerah setempat.

Demikian hal ini kami sampaikan untuk dapat dimaklumi.-

An. CAMAT DELI TUA


SEKCAM
SANDI HOMBING, SSTP, M.Si
Penan
NIP.198501042004121004

SK-5



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 Berdaraskan Keputusan Badan Akreditasi Nasional Perguruan Tinggi No. 1913/SK/EAN/PT-Ak.KP/PT/XI/2022
Pusat Administrasi: Jalan Muktihar Basri No. 3 Medan 20238 Telp. (061) 6622400 - 66224567 Fax. (061) 6625474 - 6631003
@https://fkip.umsu.ac.id fkip@umsu.ac.id fumsu.medan fumsu.medan fumsu.medan fumsu.medan
Sk-5

BERITA ACARA BIMBINGAN SKRIPSI

Nama Lengkap : MURHAJIMAH LUBIS
NPM : 1903100012
Program Studi : Ilmu Administrasi Publik
Judul Skripsi : Efektifitas Pelayanan Prima Dalam Pengurusan Administrasi Kependudukan Di Kecamatan Deli Tua Kabupaten Deli Serdang

No.	Tanggal	Kegiatan Advis/Bimbingan	Paraf Pembimbing
1.	14.3.23	- Perbaiki kesalahan pd latar belakang	✓
2.	18.3.23	- Perbaiki cara penulisan kutipan - kutipan sesuai jenis sumbernya	✓
3.	24.3.23	- tangkapi data nara sumber - tambal sub. tentang wawancara nyahat loker penulisan	✓
4.	28.3.23	- ree bab. I, II dan III	✓
5.	23.6.23	- Perbaiki penyebutan yang salah pada Bab. IV	✓
6.	3.7.23	- Perbaiki kesalahan pada Bab. V	✓
7.	10.7.23	- tangkapi surat kelengkapan ulh skripsi (CV, abstrak, kata pengantar SK 1 - 5 dsr).	✓
8.	12.7.23	Atc Pemb. skripsi siap diujikan dalam sidang plya Hiyas	✓

Medan, 12.07.....2023.

Dekan,

Dr. Arif S. Sor, M.P.P.
NIDN: 0030017402

Ketua Program Studi,

Ananda Mahadika, S.S., M.S.P.
NIDN: 0122118801

Pembimbing,

SYAFRUDIN S. Sos, M.H.
NIDN:



Surat Keterangan Bebas Perpustakaan



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

Terakreditasi A Berdasarkan Keputusan Perpustakaan Nasional Republik Indonesia No. 603/941/AP/PT/IX/2018
Pusat Administrasi : Jalan Kapten Mukhtar Basri No. 3 Medan 20238 Telp. (061) 66224567
NPP. 02712021000003 • <http://perpustakaan.umsh.ac.id> • perpustakaan@umsh.ac.id • [perpustakaan.umsh.ac.id](https://www.perpustakaan.umsh.ac.id)

SURAT KETERANGAN

Nomor : 1161 / KET/IL3-AU /UMSU-PM/2023

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

Nama : Nurhalimah Lubis
NIM : 1903100012
Univ./Fakultas : Ilmu Sosial dan Ilmu Politik
Jurusan/P.Studi : Ilmu Administras Publik

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

Demikian surat keterangan ini diperbuat untuk dapat dipergunakan sebagaimana mestinya

Medan, 28 Dzulhijah 1444 H
17 Juli 2023 M

Unggul Cerdas Terpadu

Muhammad Arifin, S.Pd, M.Pd

Jurnal Keskap



Jurnal KESKAP

Jurnal Kesejahteraan Sosial, Komunikasi dan Administrasi Publik

SURAT KETERANGAN

No. 386/KET/KESKAP/VII/2023

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

Nama : Nurhalimah Lubis
Institusi : Universitas Muhammadiyah Sumatera Utara

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

Judul : Efektivitas Pelayanan Prima Dalam Pengurusan Administrasi Kependudukan di Kecamatan Deli Tua Kabupaten Deli Serdang

Jumlah Halaman : 6 Halaman

Penulis : Nurhalimah Lubis, Syafruddin

Demikian surat keterangan ini diberikan untuk dapat dipergunakan sebagaimana mestinya.

Medan, 25 Juli 2023

Redaktur Jurnal KESKAP



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



UMSU
Universitas Muhammadiyah Sumatera Utara

UNIVERSITAS MUHAMMADIYAH SUMATERA UTARA
FAKULTAS ILMU SOSIAL DAN ILMU POLITIK

UNDANGAN/PANGGILAN UJIAN SKRIPSI

Nomor : 1552/UND/II.3.AU/UMSU-03/F/2023

Program Studi : Ilmu Administrasi Publik
Hari, Tanggal : Kamis, 24 Agustus 2023
Waktu : 08.00 WIB s.d. Selesai
Tempat : Aula FICP UMSU Lt. 2



SK-10

No.	Nama Mahasiswa	Nomor Pokok Mahasiswa	TIM PENGUJI			Judul Skripsi
			PENGUJI I	PENGUJI II	PENGUJI III	
6	TARA SOFIYANTI	1903100080	DEDI AMRIZAL, S.Sos., M.Si	RAFIQOAH NALAR RIZKY, S.Sos., M.A.	NALIL KHARIJAH, S.I.P, M.Pd	STRATEGI DIRECTING KEPALA DINAS DALAM PENGGUNAAN TEKNOLOGI INFORMASI DI LINGKUNGAN DINAS KOMUNIKASI DAN INFORMATIKA KOTA MEDAN
7	DWI ANANDA MELANI	1903100023	NALIL KHARIJAH, S.I.P, M.Pd	AFFAN AL-QUDBUS, S.Sos., M.Si	DEDI AMRIZAL, S.Sos., M.Si	FUNGSI KOORDINASI VERTIKAL KEPALA DESA DALAM PENYALURAN PROGRAM BANTUAN PANGAN NON TUNAI (BPNT) DI DESA TINDOKKAH
8	IMAM SOLEH SIREGAR	1903100045	Dr. SITI HAJAR, S.Sos, M.SP	Dr. JEHAN RIDHO IZHARSYAH, S.Sos., M.Si	SYAFRUDDIN, S.Sos., MH	PERAN GAYA KEPEMIMPINAN DEMOKRATIS DALAM MENINGKATKAN KINERJA PEGAWAI DI KANTOR DINAS PEKERJAAN UMUM KABUPATEN PADANG LAWAS UTARA
9	NURHALIMAH LIBIS	1903100012	Dr. SITI HAJAR, S.Sos, M.SP	Dr. JEHAN RIDHO IZHARSYAH, S.Sos., M.Si	SYAFRUDDIN, S.Sos., MH	EFEK INVITAS PELAYANAN PRIMA DALAM PENGURUGAN ADMINISTRASI KEPENDUDUKAN DI KECAMATAN DELI TUA KABUPATEN DELI SERDANG
10	YULFANI INDRIAWATI	1903100071	NALIL KHARIJAH, S.I.P, M.Pd	SYAFRUDDIN, S.Sos, MH	Dr. SITI HAJAR, S.Sos, M.SP	STRATEGI ORGANIZING DALAM PELAKSANAAN PROGRAM PATEN (PELAYANAN ADMINISTRASI TERPADU KECAMATAN) DI KECAMATAN MEDAN AMPILAS

Notulis Sidang :

1.

Ditetapkan oleh :



DR. ARIFFIN SALEH, S.Sos., MSP.



Panitia Ujian



DR. ABRAR ADHANI, S.Sos., M.Ikom