

**ANALISIS STANDAR PELAYANAN TERHADAP KEPUASAN
MASYARAKAT KANTOR CAMAT SIMPANG EMPAT
KABUPATEN KARO**

SKRIPSI

Disusun dan diajukan untuk melengkapi tugas-tugas dan memenuhi syarat-syarat untuk memperoleh gelar Sarjana Ekonomi pada fakultas Sosial dan Hukum Universitas Quality

Oleh:

**MEGAROSALINA BR KELIAT
1602020029**



**PROGRAM STUDI MANAJEMEN
FAKULTAS SOSIAL DAN HUKUM
UNIVERSITAS QUALITY
MEDAN
2020**



UNIVERSITAS QUALITY
FAKULTAS SOSIAL DAN HUKUM

Jl. Ringroad - Ngumban Surbakti No. 18 Medan, Telp. (061) 80047003
web : www.universitasquality.ac.id | e-mail : info@universitasquality.ac.id

PERSETUJUAN SKRIPSI

**ANALISIS STANDAR PELAYANAN TERHADAP KEPUASAN
MASYARAKAT KANTOR CAMAT SIMPANG EMPAT
KABUPATEN KARO**

NAMA : MEGA ROSALINA BR. KELIAT
NPM : 1602020029
Program Studi : Manajemen

Disetujui :

Pembimbing Utama

Pembimbing Pendamping

Ingan Ukur Br. Sitepu, SE.,MM
Tanggal : 24 juli 2020

Dra. Menanti Sembiring, MM
Tanggal : 24 juli 2020

Ketua Program Studi Manajemen

Maria Kristina Situmorang, Se.,M.Si
Tanggal : 29 juli 2020



UNIVERSITAS QUALITY
FAKULTAS SOSIAL DAN HUKUM

Jl. Ringroad - Ngumban Surbakti No. 18 Medan, Telp. (061) 80047003
web : www.universitasquality.ac.id | e-mail : info@universitasquality.ac.id

BERITA ACARA LAPORAN
UJIAN TUGAS AKHIR (MEJA HIJAU)

Panitia Ujian Tugas Akhir (Meja Hijau) Fakultas Sosial dan Hukum Universitas Quality Medan yang dikukuhkan oleh Surat Keputusan Dekan Fakultas Sosial dan Hukum, Prodi Manajemen Universitas Quality Medan, di laksanakan pada Hari/Tanggal ; Sabtu, 24 Juli 2020 telah

Nama : MEGA ROSALINA BR. KELIAT
NPM : 1602020029
Prog.Studi : MANAJEMEN
Judul Skripsi : Analisis Standar Pelayanan Terhadap Kepuasan Masyarakat Kantor Camat Simpang Empat Kabupaten Karo.

Setelah mahasiswa tersebut diuji oleh para penguji, maka Panitia Ujian memutuskan sebagai berikut:

Nilai Lisan : (88) . Nilai Skripsi : (89) . Nilai Rata-Rata: (88.5) A-

Dan dinyatakan : Lulus/Lulus dengan Syarat/Tidak Lulus

Demikian berita acara/laporan ini dibuat dengan sebenarnya.

Medan, 24 Juli 2020

Panitia Ujian Tugas Akhir (Meja Hijau)

Ketua

(Jupianus Sitepu, SE,MM)

Sekretaris

(Maria Kristina Situmorang, SE, M.Si)


Penguji I : Jupianus Sitepu, SE,MM

()

Penguji II : Samuel Tenang Ukur A. Gnting, SE,MM

()

Penguji III : Ingan Ukur Br. Sitepu, SE,MM

()

Mengetahui

Dekan


(Jupianus Sitepu, SE,MM)

Peserta Ujian

(Mega Rosalina Br Keliat)



UNIVERSITAS QUALITY
FAKULTAS SOSIAL DAN HUKUM

Jl. Ringroad - Ngumban Surbakti No. 18 Medan, Telp. (061) 80047003
web : www.universitasquality.ac.id | e-mail : info@universitasquality.ac.id

**ANALISIS STANDAR PELAYANAN TERHADAP KEPUASAN
MASYARAKAT KANTOR CAMAT SIMPANG EMPAT
KABUPATEN KARO**

SKRIPSI

Disusun Oleh:

MEGAROSALINA BR KELIAT

1602020029

Progra Studi : Manajemen

**Telah diuji dan dinyatakan lulus dalam ujian sarjana
Pada tanggal : 24 Juli 2020**

Tim penguji :

Pembimbing utama

**Ingan Ukur Br. Sitepu, SE.,MM
Tanggal : 24 juli 2020**

Pembimbing Pendamping

**Dra. Menanti Sembiring, MM
Tanggal : 24 juli 2020**

**Program Studi Manajemen
Ketua**

**Maria Kristina Situmorang, Se.,M.Si
Tanggal : 29 juli 2020**

**Fakultas Sosial dan Hukum
Dekan**

**Jupianus Sitepu, SE.MM
Tanggal : 29 juli 2020**



UNIVERSITAS QUALITY

FAKULTAS SOSIAL DAN HUKUM

Jl. Ringroad - Ngumban Surbakti No. 18 Medan, Telp. (061) 80047003
web : www.universitasquality.ac.id | e-mail : info@universitasquality.ac.id

PERSETUJUAN PERBANYAK SKRIPSI

Sesuai dengan hasil draf skripsi dari mahasiswa :

Nama	MEGA ROSALINA BR KELIAT
NPM	1602020029
Jurusan	MANAJEMEN
Judul Skripsi	ANALISIS STANDAR PELAYANAN TERHADAP KEPUASAN MASYARAKAT KANTOR CAMAT SIMPANG EMPAT KABUPATEN KARO
DOSEN PEMBIMBING	
1.	Ingan Ukur Br. Sitepu, SE.,MM
2.	Dra. Menanti Sembiring, MM

Telah diperbaiki sesuai dengan hasil, oleh sebab itu skripsi tersebut telah diperbanyak berdasarkan peraturan yang berlaku di Fakultas Sosial dan Hukum Universitas Quality Medan.

Disetujui Oleh :

No.	Nama	Sebagai	Tanda Tangan
1	Jupianus Sitepu, SE.,MM	PENGUJI I	
2	Samuel TenangUkur A. Ginting, SE.,MM	PENGUJI II	
3	Ingan Ukur Br. Sitepu, SE.,MM	PENGUJI III	
4	Ingan Ukur Br. Sitepu, SE.,MM	PEMBIMBING I	
5	Dra. Menanti Sembiring, MM	PEMBIMBING 2	
6	Maria Kristina Situmorang, Se.,M.Si	MODERATOR	

Demikian surat perbanyak skripsi ini diperbuat untuk dipergunakan seperti dimaksud di atas.

Medan, 29 Juli 2020

Mengetahui

Dekan Fakultas Sosial Dan Hukum

Jupianus Sitepu, SE.,MM

Ketua Prodi Manajemen

Maria Kristina Situmorang, Se.,M.Si

SURAT PERNYATAAN

Yang bertanda tangan di bawah ini :

Nama : **MEGA ROSALINA BR. KELIAT**

NPM : **1602020029**

Program Studi : **Manajemen**

Fakultas : **Sosial dan Hukum Universitas Quality**

Menyatakan dengan sesungguhnya dan sebenarnya bahwa skripsi yang saya tulis dengan judul **“ANALISIS STANDAR PELAYANAN TERHADAP KEPUASAN MASYARAKAT KANTOR CAMAT SIMPANG EMPAT KABUPATEN KARO”**. Merupakan hasil karya asli penulis, tidak terdapat karya yang pernah diajukan untuk memperoleh gelar besar kesarjanaan disuatu perguruan tinggi manapun, dan sepanjang pengetahuan penulis juga tidak terdapat karya atau pendapat yang pernah ditulis atau diterbitkan oleh penulis lain kecuali yang secara tertulis diacu dalam naskah ini dan disebut dalam daftar pustaka.

Jika skripsi ini terbukti merupakan duplikasi maupun plagiasi dari hasil karya penulis lain dan atau dengan sengaja mengajukan karya atau pendapat yang merupakan hasil karya penulis lain, maka penulis bersedia menerima sanksi akademik berupa pembatalan skripsi dan pencabutan gelar yang penulis peroleh sebagai hasil ujian akhir studi atas skripsi ini.

Demikianlah surat pernyataan ini saya perbuat sebagai pertanggungjawaban ilmiah tanpa adanya unsur paksaan maupun tekanan dari pihak manapun juga.

Medan, 21 Juli 2020
Yang Menyatakan

MEGA ROSALINA BR. KELIAT
NPM: 1602020029

KATA PENGANTAR

Puji Syukur penulis panjatkan kehadirat Tuhan Yang Maha Esa, karna hanya berkat dan rahmat-Nya lah penyusun dapat menyelesaikan skripsi ini dengan judul **“ANALISIS STANDAR PELAYANAN TERHADAP KEPUASAN MASYARAKAT KANTOR CAMAT SIMPANG EMPAT KABUPATEN KARO”**. skripsi ini disusun sebagai salah satu syarat kelulusan pada Fakultas Ekonomi Kaprodi Manajemen Universitas Quality Berastagi. Penulis menyadari sepenuhnya bahwa skripsi ini masih jauh dari kesempurnaan karena menyadari segala keterbatasan yang ada. Untuk itu demi sempurnanya skripsi ini, penulis sangat membutuhkan dukungan dan sumbangsih pikiran yang berupa kritik dan saran yang bersifat membangun skripsi ini agar kedepannya dapat menjadi lebih baik.

Dengan selesainya skripsi ini, penulis mengucapkan terima kasih kepada semua pihak yang telah memberikan banyak bimbingan dan arahan tanpa lelah dan saran yang bersifat membangun kepada penulis dalam menyusun skripsi ini. Dalam penyusunan skripsi ini penulis banyak menghadapi halangan ataupun kesulitan, namun dengan bantuan berbagai pihak akhirnya skripsi ini dapat diselesaikan.

Oleh karena itu penulis menyampaikan ucapan terima kasih khususnya kepada:

1. Kedua orang tua, Ayahanda tercinta D. Keliat dan Ibunda tersayang Bru Ginting yang telah banyak memberikan dukungan baik secara moril maupun materil serta doa kepada penulis dalam menempuh pendidikan S1 Manajemen hingga mencapai hasil yang diharapkan.
2. Ibu Prof. Dr. Erna Frida M.Si, selaku Rektor Universitas Quality.
3. Bapak Jupianus Sitepu, S.E., M.M Selaku dekan Fakultas Sosial dan Hukum Universitas Quality.
4. Ibu Maria Kristina Situmorang, S.E., M.Si selaku Ketua Program Studi Manajemen Fakultas Sosial dan Hukum Universitas Quality.

5. Ibuk Ingan Ukur Br. Sitepu, SE.,MM dan Dra. Menanti Sembiring, MM selaku dosen pembimbing yang telah berkenan memberikan tambahan ilmu dan solusi pada setiap permasalahan atas kesulitan dalam penulisan skripsi ini.
6. Bapak dan Ibu Dosen Universitas Quality yang telah membagikan ilmunya kepada penulis, serta semua staf dan karyawan Universitas Quality yang ikut membantu peneliti dalam menyelesaikan skripsi ini.
7. Bapak Camat Simpang Empat yang sudah bersedia menerima penulis untuk melakukan penelitian.
8. Seluruh staff dan jajaran kantor Camat Simpang Empat Kabupaten Karo yang telah banyak meluangkan waktu untuk membantu penulis dalam melaksanakan penelitian serta mendukung dalam menyelesaikan skripsi ini.
9. Segenap keluarga dan teman-teman yang telah menyemangati dan membantu penulis dalam penyelesaian skripsi ini.

Akhir kata, penulis mengharapkan skripsi ini dapat memberikan manfaat bagi para pembacanya dan dapat bermanfaat bagi semua orang. Semoga Tuhan Yesus memberkati kita semua. Amin

Medan, 20 juli 2020

Megarosalina Br Keliat
1602020029

DAFTAR ISI

Abstrak	i
Kata Pengantar.....	iii
Daftar Isi.....	iv
Daftar Tabel.....	vi
Daftar Gambar.....	vii
Daftar Lampiran.....	viii

BAB I PENDAHULUAN 1

1.1 Latar Belakang Masalah	1
1.2 Identifikasi Masalah	5
1.3 Rumusan Masalah	5
1.4 Batasan Masalah	6
1.5 Tujuan Penelitian	6
1.6 Manfaat Penelitian	6

BAB II URAIAN TEORITIS 8

2.1 Pengertian Pelayanan Publik.....	8
2.2 Jenis-Jenis Pelayanan Publik	9
2.3 Karakteristik Pelayanan	10
2.4 Faktor-Faktor Yang Mempengaruhi Pelayanan.....	12
2.5 Pengertian Kualitas Pelayanan.....	14
2.6 Manfaat Kualitas Pelayanan	15
2.7 Dimensi Kualitas Pelayanan	16
2.8 Kepuasan Masyarakat	19
2.9 Konsep Penyusunan Standar Pelayanan Publik.....	22
2.10 Hubungan Pelayanan Publik Dengan Kepuasan Masyarakat ..	22
2.11 Penelitian Terdahulu	22
2.12 Kerangka Berfikir.....	23
2.13 Hipotesis.....	24

BAB III METODOLOGI PENELITIAN 25

3.1 Desain Penelitian	25
3.2 Tempat Dan Waktu Penelitian	25
3.3 Populasi Dan Sampel	27

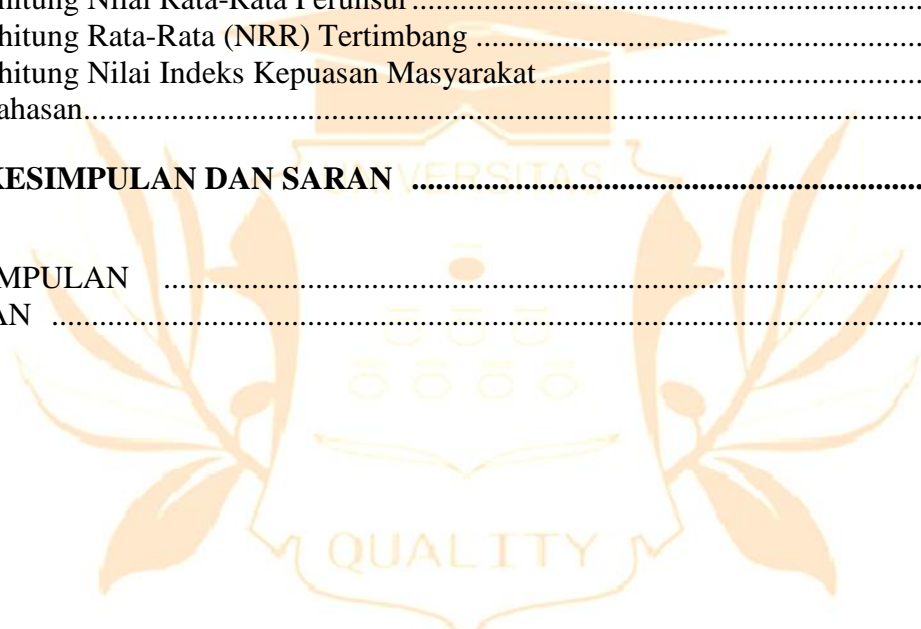
3.4 Definisi Operasional Dan Variabel Penelitian	27
3.5 Teknik Pengumpulan Data.....	29
3.6 Teknik Analisis Data.....	30

BAB IV HASIL PENELITIAN DAN PEMBAHASAN 31

4.1 Hasil Penelitian	31
4.1.1 Deskripsi Hasil Penelitian	31
4.2 Tugas Pokok Fungsi Dan Struktur Organisasi Kecamatan Simpang Empat	38
4.3 Deskripsi Data Penelitian.....	42
4.3.1 Karakteristik Responden.	42
4.3.2 Karakteristik Responden Berdasarkan Umur.....	48
4.3.3 Karakteristik Responden Berdasarkan Pendidikan.	49
4.3.4 Karakteristik Responden Berdasarkan pekerjaan	49
4.4 Analisis Indeks Kepuasan Masyarakat (IKM).....	51
4.5 Menghitung Nilai Rata-Rata Perunsur.....	52
4.6 Menghitung Rata-Rata (NRR) Tertimbang	53
4.7 Menghitung Nilai Indeks Kepuasan Masyarakat	53
4.8 Pembahasan.....	68

BAB V KESIMPULAN DAN SARAN 78

5.1 KESIMPULAN	78
5.2 SARAN	79



DAFTAR TABEL

Tabel 2.1 Penelitian Terdahulu	23
Tabel 3.1 Waktu Penelitian	26
Tabel 3.2 Definisi Operasional Variable Penelitian.....	28
Tabel 4.1 Jumlah Dan Luas Kecamatan Simpang Empat	35
Tabel 4.2 Luas Wilayah ,Jumlah Penduduk,Kepadatan Penduduk Menurut Desa/ Kelurahan 2017.....	36
Tabel 4.3 Penduduk,Rumah Tangga, dan rata-rata Anggota Rumah Tangga Menurut Desa /Kelurahan 2017	37
Tabel 4.4 Penghitungan Sampel Perdesa	47
Tabel 4.5 Distribusi Masyarakat Pengguna Layanan Menurut Umur	48
Tabel 4.6 Distribusi Masyarakat Pengguna Layanan Menurut Pendidikan	49
Tabel 4.7 Disribusi Masyarakat Pengguna Layanan Menurut Pekerjaan	50
Tabel 4.8 Hasil Indeks Kepuasan Masyarakat Per-Unsur Pelayanan.....	55



DAFTAR GAMBAR

Gambar 2.1 Kerangka Berfikir	23
Gambar 4.1 Peta Administrasi Kecamatan Simpang Empat Kabupaten Karo	31
Gambar 4.2 Sturktur Organisasi Kecamatan Simpang Empat Kabupaten Karo	39
Gambar 4.3 Histogram Distribusi Frekuensi Karateristik Masyarakat Pengguna Layanan Berdasarkan Umur	48
Gambar 4.4 Histogram Distribusi Frekuensi Karateristik Masyarakat Pengguna Layanan Berdasarkan Pendidikan	49
Gambar 4.5 Hitogram Distribusi Frekuensi Karateristik Pengguna Layanan Berdasarkan Pekerjaan.....	51

