

**ANALISIS KUALITAS PELAYANAN PUBLIK DI
KECAMATAN STM HILIR KABUPATEN
DELI SERDANG**

SKRIPSI

Oleh :

JUITA ANGGRENI BR BARUS

2202020018



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

MEDAN

2026

**ANALISIS KUALITAS PELAYANAN PUBLIK DI
KECAMATAN STM HILIR KABUPATEN
DELI SERDANG**

SKRIPSI

Disusun Dan Diajukan Untuk Melengkapi Tugas-Tugas Dan Memenuhi Syarat -
Syarat Untuk Memperoleh Gelar Sarjana Manajemen Pada Fakultas Sosial Dan
Hukum Program Studi Manajemen Universitas Quality

Oleh :

JUITA ANGGRENI BR BARUS

2202020018



PROGRAM STUDI MANAJEMEN

FAKULTAS SOSIAL DAN HUKUM

UNIVERSITAS QUALITY

MEDAN

2026

SURAT PERNYATAAN

Saya Yang Bertanda Tangan Dibawah Ini :

Nama : Juita Anggreni Br Barus

NPM : 2202020018

Program Studi : Manajemen

Fakultas : Sosial Dan Hukum

Menyatakan dengan sesungguhnya dan sebenarnya bahwa skripsi yang saya tulis dengan judul "Analisis Kualitas Pelayanan Publik di Kecamatan STM Hilir Kabupaten Deli Serdang, merupakan hasil penelitian asli karya peneliti. Adapun pengutipan-pengutipan yang penulis lakukan pada bagian-bagian tertentu pada hasil karya orang lain dalam penulisan skripsi ini, penulis telah mencantumkan dalam daftar Pustaka.

Apabila skripsi terbukti merupakan hasil plagiat dari hasil karya tulis orang lain dengan disengajakan, maka peneliti bersedia menerima sanksi akademik berupa pembatasan skripsi dan pencabutan gelar yang peneliti peroleh sebagai hasil ujian akhir studi atas skripsi ini.

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

Medan, 30 Maret 2026

Yang menyatakan,



Juita Anggreni Br Barus

NPM : 2202020018

PENGESAHAN SKRIPSI

Judul : Analisis Kualitas Pelayanan Publik Di Kecamatan STM Hilir
Kabupaten Deli Serdang

Nama : JUITA ANGGRENI BR BARUS

Program Studi : MANAJEMEN

Fakultas : SOSIAL DAN HUKUM

Medan, 30 Maret 2026

Menyetujui

Tim Pembimbing

Pembimbing Utama



Vina Maria Ompusunggu S.Sos., MSP
NIP. 0107038901

Pembimbing Pendamping



Samuel Tenang Ukur Ardianta S.E., M.M
NIP.0125028105

Ketua Program Studi

Universitas Quality



Rikawati Ginting Munthe SE.,M.Si
NIP.0114028003

Dekan Soshum

Universitas Quality



Vina Maria Ompusunggu S.Sos., MSP
NIP.0107038901

KATA PENGANTAR

Puji syukur ke hadirat Tuhan Yang Maha Esa atas segala rahmat dan karunia-Nya sehingga penulis dapat menyelesaikan skripsi ini yang berjudul **Analisis Kualitas Pelayanan Publik Dikecamatan STM Hilir Kabupaten Deli Serdang** tepat pada waktunya.

Skripsi ini disusun sebagai salah satu syarat untuk menyelesaikan program studi manajemen fakultas sosia dan hukum di Universitas Quality . Penulis menyadari bahwa penyusunan skripsi ini tidak terlepas dari bantuan, bimbingan, serta dukungan dari banyak pihak. untuk itu segala hormat penulis mengucapkan terimakasih sebanyak -banyaknya kepada.

1. Bapak Dr. Dedi Holden Simbolon, S.Si., M.Pd Selaku Rektor Universitas Quality Medan.
2. Ibu Rita Herlina Br Parangin-Angin, S.Pd., M.Pd Selaku Wakil Rektor Universitas Quality Medan.
3. Ibu Vina Maria Ompusunggu S.Sos., MSP selaku dekan fakultas sosial dan hukum universitas Quality sekaligus dosen pembimbing utama yang telah menyediakan waktu untuk membimbing, mengarahkan, perhatian serta masukan yang sangat berguna bagi penulis selama penulisan skripsi ini.
4. Ibu Rikawati Ginting Munthe, S.E., M.Si selaku ketua program studi Manajemen Universitas Quality.
5. Bapak Samuel Tenang Ukur Ardianta S.E., M.M selaku dosen pendamping yang turut membantu dalam penyempurnaan tugas akhir ini.
6. Seluruh Bapak/ibu Dosen Manajemen Universitas Quality yang telah membekali penulis dengan berbagai ilmu selama mengikuti perkuliahan dan penyusunan skripsi ini.
7. Teristimewa dengan sangat hormat dan kasih sayang sedalam - dalamnya kepada Bapak penulis Tomas barus dan mamak penulis Jannah tersayang,

yang telah banyak memberikan doa yang tidak pernah putus serta dukungan motivasi yang sangat luar biasa.

8. Kepada kakak tercinta Karmila br Barus, Abang saya Muhammad Reza Arda, dan Adik Andea saputra barus saya yang telah banyak membantu penulis dari segi materi dan juga dukungan motivasi.
9. Sahabat-sahabat tercinta yang selalu memberi semangat kepada penulis , Ami syahputri, Nurhafidzah, Jesika novita sari, Desy Natalya sihombing, Ranita br karo, Dinda thre nabilla, Nurfadillah pasaribu.
10. Teman- Teman Seperjuangan 2A41 Manajemen yang telah bersama-sama menuntut ilmu di Fakultas Sosial dan Hukum Univeristas Quality Medan.
11. Terimakasih kepada pihak-pihak yang tidak dapat penulis sebutkan satu persatu yang telah membantu untuk menyelesaikan skripsi ini.

Penulis menyadari bahwa masih banyak kesalahan dan kekurangan dalam penyusunan skripsi ini. Oleh karena itu , penulis sangat berterimakasih jika ada kritik dan saran untuk memperbaiki dan menyempurnakan skripsi ini. Akhir kata penulis mengucapkan terimakasih kepada pihak yang membantu.

Medan , 10 Februari 2026

Penulis

Juita Anggreni br Barus

NPM 2202020018

DAFTAR ISI

ABSTRAK	i
ABSTRACT	ii
KATA PENGANTAR	iii
DAFTAR ISI	v
DAFTAR TABEL	vii
DAFTAR GAMBAR	viii
DAFTAR LAMPIRAN	IX
BAB I PENDAHULUAN	1
1.1 Latar Belakang Masalah	1
1.2 Identifikasi Masalah.....	4
1.3 Batasan Masalah	4
1.4 Rumusan Masalah.....	4
1.5 Tujuan Penelitian	4
1.6 Manfaat Penelitian	4
BAB II TINJAUAN PUSTAKA	6
2.1 Kerangka Teoritis	6
2.1.1 Pengertian Pelayanan	6
2.1.2 Pengertian Publik	6
2.1.3 Pengertian Pelayanan Publik.....	7
2.1.4 Asas Pelayanan Publik.....	9
2.1.5 Jenis -Jenis Pelayanan Publik	12
2.1.6 Faktor Pendukung Dan Penghambat Pelayanan	13
2.1.7 Kualitas Pelayanan Publik	16
2.2 Penelitian Terdahulu	18
2.3 Kerangka Berpikir	24
BAB III METODOLOGI PENELITIAN	26
3.1 Tempat Dan Waktu Penelitian	26
3.2 Informan Penelitian	27

3.3	Defenisi Operasional	27
3.4	Desain Penelitian	28
3.5	Teknik Pengumpulan Data.....	28
3.6	Teknik Analisis Data.....	30
BAB IV	HASIL DAN PEMBAHASAN	32
4.1	Hasil Penelitian	32
4.1.1	Deskripsi Tempat Penelitian	32
4.1.2	Sejarah Kantor Kecamatan STM Hilir Kabupaten Deli Serdang	32
4.1.3	Letak Geografis.....	33
4.1.4	Luas wilayah dan kependudukan Daerah Kecamatan STM Hilir.....	33
4.1.5	Deskripsi Hasil Penelitian.....	35
4.2	Pembahasan	44
BAB V	KESIMPULAN DAN SARAN	49
5.1	Kesimpulan	49
5.2	Saran	50
	DAFTAR PUSTAKA	52
	LAMPIRAN	57

DAFTAR TABEL

Tabel 1. 1 Hasil evaluasi pelayanan dikecamatan STM Hilir kabupaten deli Serdang	3
Tabel 3. 1 Waktu Penelitian.....	26



DAFTAR GAMBAR

Gambar 2. 1 Kerangka Berpikir Peneliti.....	25
---	----



DAFTAR LAMPIRAN

Lampiran 1 Pedoman Wawancara.....	56
Lampiran 2 Surat Izin Penelitian.....	57
Lampiran 3 Surat Balasan Penelitian	58
Lampiran 4 Transkrip Wawancara.....	59
Lampiran 5 Dokumentasi.....	70

