

SKRIPSI

**ANALISIS KINERJA PELAYANAN PUBLIK PADA
KANTOR CAMAT MERDEKA**

**Disusun dan Diajukan untuk melengkapi tugas-tugas dan memenuhi
syarat-syarat untuk memperoleh gelar Sarjana Ekonomi
pada Fakultas Ekonomi Universitas Quality**

Oleh :

NIA ADINDA

NPM : 1502020059

UNIVERSITAS



**FAKULTAS EKONOMI
UNIVERSITAS QUALITY**

MEDAN

2019



UNIVERSITAS QUALITY

FAKULTAS EKONOMI

Jl. Ringroad – Ngumban Surbakti No. 18 Medan, Telp (061) 80047003
Berastagi, Kabupaten Karo. Sumatera Utara, Telp (0628) 92188

PERSETUJUAN SKRIPSI

ANALISIS KINERJA PELAYANAN PUBLIK PADA KANTOR CAMAT MERDEKA

Nama : Nia Adinda

NPM : 1502020059

Program Studi : Manajemen

Disetujui :

Pembimbing Utama

Drs. Sumbul Sembiring Depari, M.Sc., Ph.D

Tanggal : 27/6/2019

Pembimbing Pendamping

Dra. Menanti Sembiring, M.M

Tanggal : 24/6/2019

Diketahui

Ka. Program Studi Manajemen

Rikawati Ginting, S.E., M.Si

Tanggal : 27-6-2019



BERITA ACARA MEJA HIJAU SKRIPSI

Berdasarkan surat keputusan Rektor / Dekan Fakultas Ekonomi Universitas Quality (UQ) Nomor : 2218/I/FE/UQ/VI/2019 Tanggal 20 Juni 2019, telah dilaksanakan Ujian Meja Hijau / Skripsi Program S-1 Universitas Quality Medan Jurusan Manajemen Program S-1 untuk Tahun 2019.

1. Nama : Nia Adinda
2. NPM : 1502020059
3. Jurusan : Manajemen
4. Jenjang Program : S-1 (Strata Satu)
5. Judul Skripsi : Analisis Kinerja Pelayanan Publik Pada Kantor Camat Merdeka
6. Tanggal Ujian : 20 Juni 2019
7. Waktu Ujian : 09.00 WIB s/d Selesai
8. Tempat Ujian : Ruang Sidang Fakultas Ekonomi Medan
9. Lulus Ujian dengan Nilai : A-
10. Keterangan : Lulus

Dosen Penguji :

1. Drs. Sumbul Sembiring Depari, M.Sc., Ph.D
2. Dra. Menanti Sembiring, M.M
3. Ami Dilham, S.E., M.Si

(.....)

(.....)

(.....)

Ketua

Panitia Ujian,

Sekretaris



Ami Dilham, S.E., M.Si



Rikawati Ginting Munthe, S.E., M.Si

**Diketahui / Disetujui
Dekan,**



Ami Dilham, S.E., M.Si



UNIVERSITAS QUALITY

FAKULTAS EKONOMI

Jl. Ringroad – Ngumban Surbakti No. 18 Medan, Telp (061) 80047003
Berastagi, Kabupaten Karo. Sumatera Utara, Telp (0628) 92188

ANALISIS KINERJA PELAYANAN PUBLIK PADA KANTOR CAMAT MERDEKA

SKRIPSI

Oleh :

NIA ADINDA

NPM : 1502020059

PROGRAM STUDI MANAJEMEN

Telah diuji dan dinyatakan lulus dalam ujian Sarjana


Pada Tanggal : 20 Juni 2019

Tim Penguji

Pembimbing Utama

Pembimbing Pendamping


Drs. Sumbul Sembiring Depari, M.Sc., Ph.D



Dra. Menanti Sembiring, M.M

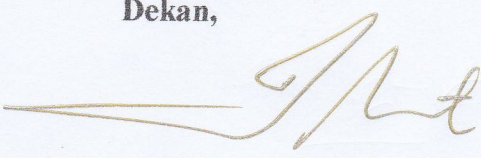
Tanggal : 27/6-2019

Tanggal : 24/6-2019

**Program Studi Manjaemen
Ketua,**

**Fakultas Ekonomi
Dekan,**


Rikawati Ginting Munte, S.E., M.Si


Ami Dilham, S.E., M.Si

Tanggal : 27-6-2019

Tanggal : 27-6-2019



UNIVERSITAS QUALITY

FAKULTAS EKONOMI

Jl. Ringroad – Ngumban Surbakti No. 18 Medan, Telp (061) 80047003
Berastagi, Kabupaten Karo. Sumatera Utara, Telp (0628) 92188

PERSETUJUAN PERBANYAK SKRIPSI

Sesuai dengan hasil draft skripsi mahasiswa :

Nama : Nia Adinda

NPM : 1502020059

Jurusan : Manajemen

Judul Skripsi : Analisis Kinerja Pelayanan Publik Pada Kantor Camat Merdeka

DOSEN PEMBIMBING

1. Drs. Sumbul Sembiring Depari, M.Sc., Ph.D
2. Dra. Menanti Sembiring, M.M

Telah memperbaiki sesuai hasil, oleh sebab itu Skripsi tersebut telah diperbanyak berdasarkan peraturan yang berlaku di Fakultas Ekonomi Universitas Quality Medan.

No	Nama	Sebagai	Tanda Tangan
1	Drs. Sumbul Sembiring Depari, M.Sc., Ph.D	Penguji I	
2	Dra. Menanti Sembiring, M.M	Penguji II	
3	Ami Dilham, S.E., M.Si	Penguji III	
4	Drs. Sumbul Sembiring Depari, M.Sc., Ph.D	Pembimbing I	
5	Dra. Menanti Sembiring, M.M	Pembimbing II	
6	Dra. Menanti Sembiring, M.M	Moderator	

Demikian surat pernyataan Skripsi ini diperbuat untuk dipergunakan seperti maksud di atas.

Medan, Juni 2019

Mengetahui,

Dekan,

Ami Dilham, S.E., M.Si

Ketua Program Studi,

Rikawati Ginting Munthe, S.E., M.Si

SURAT PERNYATAAN KEASLIAN

Yang bertanda tangan dibawah ini :

Nama : NIA ADINDA
NPM : 1502020059
Program Studi : Manajemen
Fakultas : Ekonomi Universitas Quality

Menyatakan dengan sesungguhnya dan sebenarnya bahwa skripsi yang saya tulis dengan judul : **“ANALISIS KINERJA PELAYANAN PUBLIK PADA KANTOR CAMAT MERDEKA.”** Adalah 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 ditunjukkan 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.

Medan, Juni 2019
Yang Menyatakan



Nia Adinda
NPM 1502020059

KATA PENGANTAR

Segala puji dan syukur peneliti panjatkan kehadiran Tuhan Yang Maha Esa, atas segala rahmat serta berkat-Nya yang berkelimpahan, sehingga peneliti dapat menyelesaikan skripsi ini yang berjudul : “Analisis Kinerja Pelayanan Publik Pada Kantor Camat Merdeka” dengan baik.

Banyak pihak yang telah membantu dalam penyelesaian skripsi ini baik moral maupun moril spiritual, maka dalam kesempatan ini peneliti ingin mengucapkan terima kasih kepada :

1. Ibu Prof. Dr. Erna Frida, M.Si selaku Rektor Universitas Quality
2. Bapak Ami Dilham, S.E., M.Si selaku Dekan Fakultas Ekonomi Universitas Quality
3. Ibu Rikawati Br Ginting, S.E., MM selaku Ketua Program Studi Manajemen Universitas Quality
4. Bapak Drs. Sumbul Sembiring Depari, M.Sc., Ph.D selaku pembimbing utama peneliti yang telah banyak memberikan bimbingan serta arahan selama proses penyusunan skripsi
5. Ibu Dra. Menanti Sembiring, MM selaku pembimbing pendamping peneliti yang telah banyak memberikan bimbingan serta arahan selama proses penyusunan skripsi
6. Seluruh jajaran Dosen pengajar Fakultas Ekonomi Universitas Quality telah memberikan bekal ilmu pengetahuan kepada peneliti
7. Seluruh pimpinan dan anggota pegawai di Kantor Camat Merdeka untuk ketersediannya memberikan data dan riset kepada peneliti

8. Seluruh masyarakat Kecamatan Merdeka yang telah meluangkan waktunya membantu proses penelitian ini
9. Kepada orang tua yang peneliti kasihi dan sayangi yaitu Bapak Rianto dan Ibu Habibah, yang telah banyak memberikan dukungan baik moral maupun material
10. Kepada seluruh keluarga, sahabat-sahabat terdekat yang tetap setia dalam memberikan dukungan serta semangat kepada peneliti, dan
11. Teman-teman selama perkuliahan terkhusus mahasiswa/i Ekonomi Manajemen angkatan 2015.

Peneliti menyadari bahwa dalam penulisan skripsi ini masih jauh dari sempurna, oleh karena itu peneliti mengharapkan kritik dan saran yang sifatnya membangun demi menyempurnakan penulisan skripsi ini, peneliti berharap semoga skripsi ini bermanfaat bagi peneliti selanjutnya.

Medan, Juni 2019
Peneliti



Nia Adinda
1502020059

DAFTAR ISI

ABSTRAK	i
ABSTRACT	ii
KATA PENGANTAR.....	iii
DAFTAR ISI.....	v
DAFTAR GAMBAR.....	vii
DAFTAR TABEL	viii
DAFTAR LAMPIRAN.....	ix
BAB I PENDAHULUAN.....	1
1.1 Latar Belakang Masalah	1
1.2 Identifikasi Masalah.....	6
1.3 Batasan Masalah	6
1.4 Rumusan Masalah.....	7
1.5 Tujuan Penelitian.....	7
1.6 Manfaat Penelitian.....	7
BAB II URAIAN TEORITIS.....	9
2.1 Kinerja Pelayanan Publik	9
2.2 Pelayanan Publik	15
2.3 Faktor-faktor Yang Mempengaruhi Kinerja Pelayanan Publik.....	20
2.4 Kualitas Pelayanan Publik.....	21
2.5 Prinsip Pelayanan Publik.....	24
2.6 Indikator Kinerja Pelayanan Publik.....	26
2.7 Penelitian Terdahulu.....	29
2.8 Kerangka Berfikir.....	31
2.9 Hipotesis	32
BAB III METODE PENELITIAN.....	33
3.1 Tempat dan Waktu Penelitian.....	33
3.1.1 Tempat Penelitian.....	33
3.1.2 Waktu Penelitian	33
3.2 Jenis dan Sumber Data.....	34
3.3 Populasi dan Sampel.....	35
3.3.1 Populasi	35
3.3.2 Sampel	36
3.4 Variabel Penelitian dan Defenisi Operasionl Variabel Penelitian.....	37
3.4.1 Variabel Penelitin	37
3.4.2 Defenisi Operasionl Variabel Penelitian	37
3.5 Teknik Pengumpulan Data	39
3.6 Teknik Analisis Data	40
3.6.1 Deskriptif.....	40
3.6.2 Deduktif.....	41
3.7 Teknik Pengukuran.....	41

BAB IV HASIL DAN PEMBAHASAN	43
4.1 Gambaran Umum Objek Penelitian.....	43
4.1.1 Visi dan Misi Kantor Camat Merdeka.....	44
4.1.2 Struktur Organisasi Kantor Camat Merdeka	45
4.2 Tugas Pokok dan Fungsi Kantor Camat Merdeka.....	48
4.3 Analisis Deskriptif Responden	69
4.4 Pembahasan	72
4.4.1 Analisis Kinerja Pelayanan Publik Pada Kantor Camat Merdeka	72
 BAB V KESIMPULAN DAN SARAN	 85
5.1 Kesimpulan	85
5.2 Saran	86

**DAFTAR PUSTAKA
LAMPIRAN**



DAFTAR GAMBAR

Gambar 2.1 Kerangka Berfikir.....	31
Gambar 4.1 Bagan Struktur Organisasi Kecamatan Merdeka	45



DAFTAR TABEL

Tabel 1.1 Rekapitulasi Pengurusan KTP dan KK Pada Kantor Camat Merdeka	4
Tabel 1.2 Laporan Realisasi Anggaran Pendapatan Dan Belanja Daerah Pada Kantor Camat Merdeka	5
Tabel 3.1 Tabel Waktu Penelitian.....	34
Tabel 3.2 Tabel Defenisi Operasional Variabel Penelitian.....	38
Tabel 3.3 Klasifikasi Nilai Skor Kuesioner	42
Tabel 4.1 Daftar Urut Kepangkatan (DUK) Pegawai Negeri Sipil Kecamatan Merdeka	47
Tabel 4.2 Sarana dan Prasarana Kecamatan Merdeka	48
Tabel 4.3 Data Responden Berdasarkan Umur	70
Tabel 4.4 Data Responden Berdasarkan Jenis Kelamin	71
Tabel 4.5 Data Responden Berdasarkan Pendidikan	71
Tabel 4.6 Data Responde Berdasarkan Pekerjaan.....	72
Tabel 4.7 Tanggapan Responden Tentang Pertanyaan Indikator <i>Tangibles</i> /Bukti Nyata.....	74
Tabel 4.8 Tanggapan Responden Tentang Pertanyaan Indikator <i>Reliability</i> / Keandalan	75
Tabel 4.9 Tanggapan Responden Tentang Pertanyaan Indikator <i>Responsiveness</i> / Ketanggapan	77
Tabel 4.10 Tanggapan Responden Tentang Pertanyaan Indikator <i>Assurance</i> / Jaminan	78
Tabel 4.11 Tanggapan Responden Tentang Pertanyaan Indikator <i>Empathy</i> / Empati	80
Tabel 4.12 Analisis Kinerja Pelayanan Publik Pada Kantor Camat Merdeka.....	81

DAFTAR LAMPIRAN

Lampiran 1 Kuesioner.....	
Lampiran 2 Daftar Wawancara.....	
Lampiran 3 Skala Jawaban Responden.....	
Lampiran 4 Hasil Olahan Identitas Responden.....	
Lampiran 5 Hasil Olahan Data Jawaban Responden.....	

