

SKRIPSI
ANALISIS PELAYANAN PUBLIK PADA DINAS SOSIAL
PEMERINTAH KABUPATEN KARO

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



OLEH:
HASAN BASRI GINTING
NPM : 1502020074

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 PELAYANAN PUBLIK PADA DINAS SOSIAL PEMERINTAH KABUPATEN KARO

Nama : Hasan Basri Ginting

NPM : 1502020074

Program Studi : Manajemen

Disetujui :

Pembimbing Utama

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

Tanggal : 24-6-2019

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



UNIVERSITAS QUALITY

FAKULTAS EKONOMI

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

BERITA ACARA MEJA HIJAU SKRIPSI

Berdasarkan surat keputusan Rektor / Dekan Fakultas Ekonomi Universitas Quality (UQ) Nomor : 2222/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 : Hasan Basri Ginting
2. NPM : 1502020074
3. Jurusan : Manajemen
4. Jenjang Program : S-1 (Strata Satu)
5. Judul Skripsi : Analisis Pelayanan Publik Pada Dinas Sosial Pemerintah Kabupaten Karo
6. Tanggal Ujian : 20 Juni 2019
7. Waktu Ujian : 13.30 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 PELAYANAN PUBLIK PADA DINAS SOSIAL PEMERINTAH KABUPATEN KARO

SKRIPSI

Oleh :

HASAN BASRI GINTING

NPM : 1502020074

PROGRAM STUDI MANAJEMEN

Telah diuji dan dinyatakan lulus dalam ujian Sarjana

Pada Tanggal : 20 Juni 2019

Tim Penguji

Pembimbing Utama

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

Tanggal : 24-6-2019.....

Pembimbing Pendamping

Dra. Menanti Sembiring, M.M

Tanggal : 24/6-2019.....

**Program Studi Manjaemen
Ketua,**

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

Tanggal : 27-6-2019.....

**Fakultas Ekonomi
Dekan,**

Ami Dilham, S.E., M.Si

Tanggal : 27-6-2019.....

**PERSETUJUAN PERBANYAK SKRIPSI**

Sesuai dengan hasil draft skripsi mahasiswa :

Nama : Hasan Basri Ginting

NPM : 1502020074

Jurusan : Manajemen

Judul Skripsi : Analisis Pelayanan Publik Pada Dinas Sosial Pemerintah Kabupaten Karo

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	Dra. Menanti Sembiring, M.M	Pembimbing II	
5	Drs. Sumbul Sembiring Depari, M.Sc., Ph.D	Pembimbing I	
6	Dra. Menanti Sembiring, M.M	Moderator	

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

Medan, Juni 2019

Mengetahui,

Dekan,

Ketua Program Studi,

Ami Dilham, S.E., M.Si

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

SURAT PERNYATAAN

Yang bertanda tangan di bawah ini:

Nama : **HASAN BASRI GINTING**

NPM : **1502020074**

Program studi : **Manajemen**

Fakultas : **Ekonomi Universitas Quality**

Menyatakan dengan sesungguhnya bahwa skripsi yang judul : **“ANALISIS PELAYANAN PUBLIK PADA DINAS SOSIAL PEMERINTAH KABUPATEN KARO”**, Merupakan hasil karya asli penulis. Tidak terdapat karya yang pernah diajukan untuk memperoleh gelar kesarjanaan disuatu perguruan tinggi manapun. 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 plagian 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.

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

Medan, Juni 2019



HASAN BASRI GINTING

NPM :1502020074

KATA PENGANTAR

Puji dan syukur penulis ucapkan atas kehadiran Allah SWT, dimana atas berkat dan rahmat hidayah-Nya peneliti dapat menyelesaikan Skripsi ini dengan baik. Penyusunan skripsi ini sebagai salah satu syarat untuk memperoleh gelas Sarjana Ekonomi di Universitas Quality. Skripsi ini berjudul **“Analisis Pelayanan Publik Pada Dinas Sosial Pemerintah Kabupaten Karo”**.

Dalam penyusunan skripsi ini penulis banyak menghadapi halangan ataupun kesulitan, namun dengan bantuan dari berbagai pihak akhirnya skripsi ini dapat diselesaikan. Agar lebih mengoptimalkan penulisan maupun isi dari skripsi ini maka penulis mengharapkan saran dan bimbingan dari dosen pembimbing.

Untuk itu penulis 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 Munthe, S.E, M.Si , selaku Ketua Program Studi Manajemen.
4. Bapak Drs. Sumbul Sembiring Depari, M.Sc, P.Hd selaku Dosen Pembimbing I yang telah memberikan saran dan masukan dalam penyusunan skripsi ini.
5. Ibu Dra. Menanti Sembiring, M. M, selaku Dosen Pembimbing II yang telah banyak memberikan arahan, motivasi, pengetahuan serta membimbing penulis dalam menyusun dan menyelesaikan skripsi ini.

6. Seluruh Dosen Fakultas Ekonomi yang telah memberikan bekal ilmu pengetahuan kepada penulis selama perkuliahan.
7. Bapak Benyamin Sukatendel SE,MM selaku Kepala Dinas Sosial Pemerintah Kabupaten Karo yang telah bersedia memberikan penulis melakukan penelitian pada Dinas Sosial.
8. Bapak Josep Garsia Bangun SE,MM selaku Sekretaris Dinas Sosial Pemerintah Kabupaten Karo yang telah banyak membantu dalam memberikan arahan kepada penulis.
9. Ibu Jadi Br Ginting selaku Kasubag Dinas Sosial Pemerintah Kabupaten Karo yang telah memberikan keperluan berkas-berkas yang penulis butuhkan untuk penyelesaian skripsi ini.
10. Bapak K.Hasyim Purba SE yang telah banyak memberikan motivasi serta arahan kepada penulis.
11. Bapak Sutrisno Tambunan SH yang telah banyak membantu penulis dalam menyelesaikan skripsi ini.
12. Kedua Orang Tua penulis (Perdinan Ginting dan Ristana Br Meliala) atas doa, dukungan baik moril maupun material serta motivasi.
13. Seluruh teman-teman kelas A41 Manajemen Fakultas Ekonomi Universitas Quality yang telah menjadi suatu keluarga, sahabat dalam berbagi ilmu dan menjadi saudara selama melakukan perkuliahan.
14. Serta semua pihak yang tidak penulis sebutkan satu persatu yang telah membantu dalam penyelesaian skripsi ini.

Akhir kata, penulis berharap semoga penelitian ini bermanfaat bagi pembaca.

Medan, Juni 2019

Hasan Basri Ginting
NPM: 1502020074

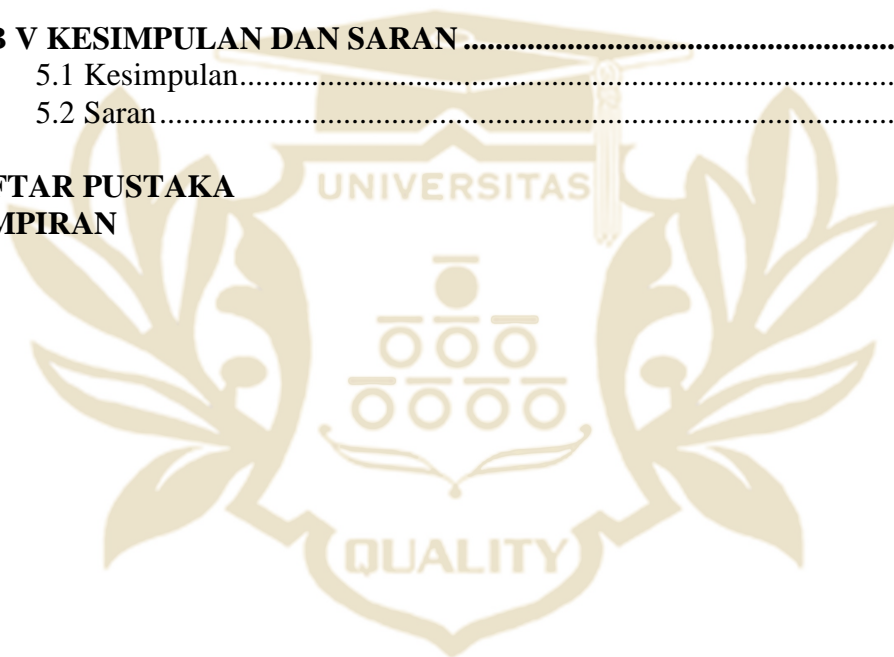


DAFTAR ISI

KATA PENGANTAR.....	i
DAFTAR ISI.....	ii
DAFTAR TABEL.....	iv
DAFTAR GAMBAR.....	v
DAFTAR LAMPIRAN	iv
BAB I PENDAHULUAN.....	1
1.1 Latar Belakang Masalah.....	1
1.2 Identifikasi Masalah	6
1.3 Rumusan Masalah	7
1.4 Tujuan Penelitian	7
1.5 Manfaat Penelitian	7
BAB II URAIAN TEORITIS	9
2.1 Pengertian Pelayanan Publik.....	9
2.2 Prinsip Pelayanan Publik.....	11
2.3 Standar Pelayanan Publik.....	15
2.4 Pola Penyelenggara Pelayanan Publik.....	20
2.5 Biaya Pelayanan Publik.....	21
2.6 Tingkat Kepuasan Masyarakat	23
2.7 Fungsi Pelayanan Publik	24
2.8 Konsep Dasar Manajemen Pengembangan Pelayanan Publik	25
2.9 Indikator Pelayanan Publik	31
2.10 Penelitian Terdahulu.....	34
2.11 Kerangka Berpikir	36
2.12 Hipotesis.....	37
BAB III METODE PENELITIAN	38
3.1 Tempat dan Waktu Penelitian	38
3.1.1 Tempat Penelitian	38
3.1.3 Waktu Penelitian	38
3.2 Jenis dan Sumber Data	39
3.3 Populasi dan Sampel	40
3.3.1 Populasi	40
3.3.2 Sampel	41
3.4 Variabel Penelitian dan Defenisi Operasional.....	41
3.5 Teknik Pengumpulan Data	44
3.6 Teknik Analisis Data	45
3.6.1 Deskriptif	45
3.6.2 Deduktif	46
3.7 Teknik Pengukuran Variabel.....	46

BAB IV HASIL DAN PEMBAHASAN.....	47
4.1 Gambaran Umum Objek Penelitian	47
4.1.1 Sejarah Berdirinya Dinas Sosial Pemerintah Kabupaten Karo	47
4.1.2 Visi dan Misi Dinas Sosial Pemerintah Kabupaten Karo.....	47
4.1.3 Struktur Organisasi Dinas Sosial Pemerintah Kabupaten Karo	48
4.2 Tugas Pokok dan Fungsi Dinas Sosial Pemerintah Kabupaten Karo Berdasarkan Peraturan Bupati Karo Nomor 39 Tahun 2016	49
4.3 Deskripsi Hasil Penelitian	73
4.4 Pembahasan	89
4.4.1 Pelayanan Publik pada Dinas Sosial Pemerintah Kabupaten Karo	89
BAB V KESIMPULAN DAN SARAN	90
5.1 Kesimpulan.....	90
5.2 Saran.....	91

DAFTAR PUSTAKA
LAMPIRAN



DAFTAR TABEL

Tabel 1.1	Daftar Bidang dan Pelayanan Yang Diberikan Kepada Masyarakat	2
Tabel 1.2	Identifikasi Kegiatan Bidang Pemberdayaan Sosial dan Penanggulangan Kemiskinan	3
Tabel 1.3	Identifikasi Kegiatan Bidang Perlindungan dan Jaminan Sosial	4
Tabel 1.4	Standar Pelayanan Berdasarkan SOP Dinas Sosial Pemerintah Kabupaten Karo	4
Tabel 2.1	Karakteristik Penyelenggara Pelayanan Publik.....	30
Tabel 3.1	Jadwal Kegiatan Penelitian	39
Tabel 3.2	Defenisi Variabel Operasional Penelitian	43
Tabel 3.3	Skor Kuesioner.....	46
Tabel 4.1	Daftar Nama-nama Kepala Dinas Sosial Pemerintah Kabupaten Karo	47
Tabel 4.2	Daftar Nama-nama Pegawai Dinas Sosial Pemerintah Kabupaten Karo ..	50
Tabel 4.3	Data Responden Berdasarkan Umur	73
Tabel 4.4	Data Responden Berdasarkan Jenis Kelamin.....	74
Tabel 4.5	Data Responden Berdasarkan Pendidikan.....	74
Tabel 4.6	Data Responden Berdasarkan Pekerjaan.....	75
Tabel 4.6	Tanggapan Responden Tentang Fasilitas Penunjang	76
Tabel 4.7	Tanggapan Responden Tentang Barang dan Jasa Pelengkap.....	79
Tabel 4.8	Tanggapan Responden Tentang Layanan Eksplisit	81
Tabel 4.9	Tanggapan Responden Tentang Manfaat Tersirat	84
Tabel 4.10	Analisis Pelayanan Publik Pada Dinas Sosial Pemerintah Kabupaten Karo	86

DAFTAR GAMBAR

Gambar 2.1 Pelayanan Sebagai Proses	24
Gambar 2.2 Kerangka Berpikir	37
Gambar 4.1 Struktur Organisasi Dinas Sosial Pemerintah Kabupaten Karo	49



DAFTAR LAMPIRAN

Lampiran 1 Kuesioner

Lampiran 2 Surat Permohonan Izin Penelitian

Lampiran 3 Surat Rekomendasi

Lampiran 4 Surat Telah Melaksanakan Penelitian

Lampiran 5 Surat Pernyataan Dosen Pembimbing

Lampiran 6 Surat Penetapan Dosen Pembimbing

Lampiran 7 Surat Tugas Dosen Pembimbing

