

**STANDAR PELAYANAN DALAM PENGURUSAN
SURAT-SURAT KEPENDUDUKAN DI
KECAMATAN LUBUK PAKAM
KABUPATEN DELI SERDANG**

SKRIPSI

OLEH

SUHARNINGSIH

10.851.0017



FAKULTAS ILMU SOSIAL DAN ILMU POLITIK

UNIVERSITAS MEDAN AREA

M E D A N

2 0 1 4

LEMBAR PENGESAHAN SKRIPSI

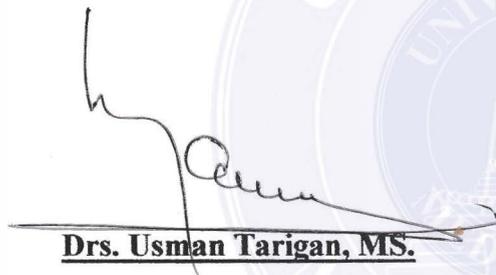
Judul Skripsi : Standar pelayanan dalam pengurusan surat – surat
kependudukan di Kecamatan Lubuk Pakam Kabupaten
Deli Serdang

Nama : Suharningsih

NPM : 10.851.0017

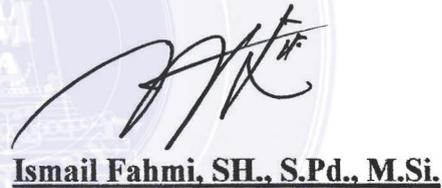
Fakultas : Ilmu Sosial dan Ilmu Politik

Disetujui Oleh
Komisi Pembimbing



Drs. Usman Tarigan, MS.

Pembimbing I



Ismail Fahmi, SH., S.Pd., M.Si.

Pembimbing II



Dr. Abdul Kadir, M.Si.

Dekan

LEMBAR PERNYATAAN

Saya menyatakan bahwa skripsi yang saya susun, sebagai syarat memperoleh gelar sarjana merupakan hasil karya tulis saya sendiri. Adapun bagian – bagian tertentu dalam penulisan skripsi ini yang saya kutip dari hasil karya orang lain telah dituliskan sumbernya secara jelas sesuai dengan norma, kaidah, dan etika penulisan ilmiah.

Saya bersedia menerima sanksi pencabutan gelar akademik yang saya peroleh dan sanksi – sanksi lainnya dengan peraturan yang berlaku, apabila di kemudian hari ditemukan adanya plagiat dalam skripsi ini.

Medan, Juni 2014



Suharningsih
10.851.0017

A B S T R A K

STANDAR PELAYANAN DALAM PENGURUSAN SURAT-SURAT KEPENDUDUKAN DI KECAMATAN LUBUK PAKAM KABUPATEN DELI SERDANG

O L E H :
SUHARNINGSIH
10.851.0017
Program Studi Ilmu Pemerintahan

Administrasi pemerintahan kecamatan adalah merupakan kegiatan yang bersumber dari pendelegasian tugas dan wewenang Pemerintah Kabupaten/Kota atas tugas dan kewajiban tertentu, yang dilaksanakan dengan berlandaskan peraturan-peraturan yang berlaku. Tugas tersebut dijalankan oleh camat bersama-sama dengan perangkat kecamatan. Pelayanan pengurusan surat-surat kependudukan adalah merupakan sistem administrasi kependudukan yang menjadi suatu penting dalam berjalannya suatu sistem pemerintahan. Karena dengan diketahuinya jumlah penduduk, mata pencaharian penduduk, jumlah kelahiran dan lain sebagainya maka akan dapat pula dilakukan perencanaan oleh pemerintah terhadap perlakuan-perlakuan yang akan diperbuat dalam meningkatkan kesejahteraan penduduknya.

Namun dalam pelaksanaan pelayanan terdapat kendala antara lain kurangnya keterbukaan dalam penetapan standar pelayanan publik di bidang pengurusan surat – surat kependudukan khususnya kartu keluarga dan kartu tanda penduduk. Disamping itu penelitian ini juga bertujuan untuk menguraikan tentang standar pelayanan dalam pengurusan surat – surat kependudukan dan untuk memberikan uraian tentang kendala dan hambatan dalam pelaksanaan standar pelayanan dalam pengurusan surat – surat kependudukan.

Jenis penelitian ini adalah penelitian deskriptif, yakni jenis penelitian yang hanya menggambarkan, meringkas berbagai kondisi, situasi atau berbagai keadaan yang didapatkan pada waktu penelitian dilakukan. Dalam penelitian ini akan dijabarkan kondisi konkrit dari obyek penelitian, menghubungkan satu variabel atau kondisi dengan variabel atau kondisi lainnya dan selanjutnya akan dihasilkan deskripsi tentang obyek penelitian.

Dari hasil penelitian dapat disimpulkan bahwa kualitas pelayanan KK dan KTP pada Kecamatan Lubuk Pakam Kabupaten Deli Serdang belum mencerminkan adanya suatu kualitas pelayanan yang memuaskan bagi masyarakat, jika dilihat dari aspek fasilitas pelayanan yang diberikan. Masih banyak kelemahan – kelemahan Kecamatan Lubuk Pakam Kabupaten Deli Serdang dalam memberikan pelayanan yang berkualitas dan apabila dikaitkan dengan seluruh prinsip – prinsip pelayanan sebagai ukuran sebuah pelayanan yang berkualitas, kiranya kualitas pelayanan KK dan KTP yang diberikan aparat kantor kepala desa/kelurahan jelas belum mampu memberikan kepuasan kepada pelanggan atau belum dapat mewujudkan suatu pelayanan KK dan KTP yang berkualitas kepada masyarakat.

Kata kunci :Standar pelayanan, Surat – surat kependudukan, Kualitas pelayanan

- Bapak Camat Kecamatan Lubuk Pakam Kabupaten Deli Serdang beserta staf dimana penulis melakukan penelitian.
- Bapak dan Ibu Dosen di Fakultas Ilmu Sosial dan Ilmu Politik serta semua unsur staf administrasi Universitas Medan Area.
- Rekan-rekan se-almamater.

Penulis juga mengucapkan rasa terima kasih yang sedalam-dalamnya kepada kedua orang tua penulis Ayahanda dan Ibunda bagi keduanya bakti dan doa penulis.

Demikianlah dahulu penulis sampaikan, dan semoga tulisan ini dapat bermanfaat bagi kita semua.

Medan, Juni 2014

Penulis

Suharningsih

NPM : 10 851 0017

DAFTAR ISI



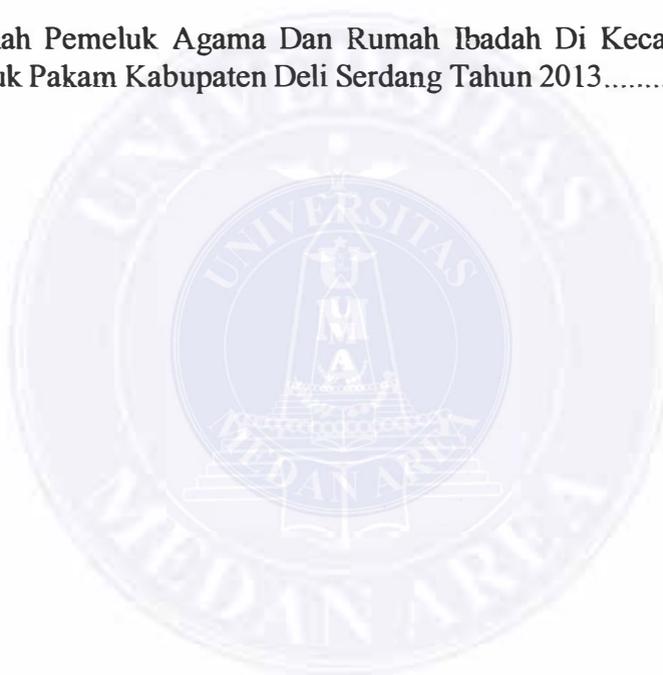
ABSTRAK

KATA PENGANTAR	i
DAFTAR ISI	iii
DAFTAR TABEL.....	v
BAB I. PENDAHULUAN	1
1.1. Latar Belakang Masalah	1
1.2. Identifikasi Masalah	5
1.3. Pembatasan Masalah	5
1.4. Perumusan Masalah	6
1.5. Tujuan dan Manfaat Penelitian	6
BAB II. LANDASAN TEORI	8
2.1. Uraian Teori	8
2.1.1. Pengertian Pemerintahan Kecamatan	8
2.1.2. Pengertian Administrasi Kependudukan.....	9
2.1.3. Pengertian dan Arti Penting Pelayanan.....	14
2.1.4. Upaya Meningkatkan Pelayanan.....	16
2.2. Kerangka Pemikiran	19
BAB III. METODE PENELITIAN	23
3.1. Jenis, Sifat, Lokasi dan Waktu Penelitian	23
3.2. Populasi dan Sampel	23
3.3. Teknik Pengumpulan Data	24
3.4. Definisi Operasional Variabel	25

3.5. Analisis Data	25
BAB IV HASIL PENELITIAN DAN PEMBAHASAN	27
4.1. Hasil Penelitian	27
4.1.1. Keadaan Alam.....	27
4.1.2. Komposisi Masyarakat.....	28
4.1.2. Struktur Organisasi Pemerintahan Lubuk Pakam Kabupaten Deli Serdang	32
4.2. Pembahasan	38
4.2.1. Analisis Aspek Kesederhanaan.....	39
4.2.2. Analisis Aspek Ketepatan Waktu Pelayanan.....	45
4.2.3. Analisis Aspek Kejelasan dan Kepastian.....	49
4.2.4. Analisis Aspek Kelengkapan Sarana Pendukung ...	54
4.2.5. Pertanggung Jawaban Pelaku Aktivitas Pemerintahan Dalam Pelaksanaan Pelayanan Kepada Masyarakat.....	59
4.2.6. Pengawasan Pelaksanaan Pekerjaan di Kantor Camat Lubuk Pakam Kabupaten Deli Serdang	63
BAB V KESIMPULAN DAN SARAN	67
5.1. Kesimpulan	67
5.2. Saran	68
DAFTAR PUSTAKA.....	71

DAFTAR TABEL

	halaman
Tabel 1 Jumlah Penduduk Menurut Jenis Kelamin Di Kecamatan Lubuk Pakam Kabupaten Deli Serdang Tahun 2013.....	29
Tabel 2 Jumlah Penduduk Menurut Tingkat Umur Di Kecamatan Lubuk Pakam Kabupaten Deli Serdang Tahun 2013.....	29
Tabel 3 Angkatan Kerja dan Pengangguran Di Kecamatan Lubuk Pakam Kabupaten Deli Serdang Tahun 2013	30
Tabel 4 Sarana Pendidikan di Lubuk Pakam Kabupaten Deli Serdang Tahun 2013	31
Tabel 5 Jumlah Pemeluk Agama Dan Rumah Ibadah Di Kecamatan Lubuk Pakam Kabupaten Deli Serdang Tahun 2013.....	32



BABI

PENDAHULUAN

1.1. Latar Belakang Masalah

Pergeseran pengaturan hubungan pemerintah pusat dan pemerintahan daerah yang dahulunya bersifat sentralistik ke bentuk yang desentralistik berimplikasi pada perubahan tata kelola pemerintahan. Undang-Undang Nomor 5 Tahun 1974 yang lebih, bisa dikatakan sangat, sentralistik berganti menjadi Undang-Undang Nomor 22 Tahun 1999 yang lebih memberikan ruang kepada daerah untuk mengatur rumah tangganya sendiri, selanjutnya Undang-Undang Nomor 22 Tahun 1999 direvisi menjadi Undang-Undang Nomor 32 Tahun 2004 yang sedikit memangkas kewenangan pemerintah daerah dalam mengelola aparatur dan birokrasi daerahnya.

Manifestasi dari pergeseran sistem pemerintahan daerah, yang semula bersifat sentralistik menjadi desentralistik, adalah diimplementasikannya otonomi lokal yang diberikan kepada pemerintah kabupaten/kota dan pemerintahan desa. Implementasi dari perubahan ini mengakibatkan tidak hanya perubahan pola hubungan antara pemerintah kabupaten/kota dengan kecamatan, tetapi juga hubungan antara kecamatan dan pemerintahan desa.

Menurut Undang-Undang Nomor 5 tahun 1974 tentang Pokok Pemerintahan di Daerah kecamatan merupakan wilayah administratif pemerintahan, sehingga secara otomatis camat adalah seorang kepala wilayah dan kewenangan yang dimilikinya cukup besar, yakni bersifat atributif. Secara signifikan perubahan kewenangan camat terjadi pada Undang-Undang Nomor 22 tahun 1999, yakni wilayah kecamatan hanya sebagai lingkungan kerja perangkat

daerah dan camat hanyalah sebagai perangkat daerah, serta kewenangan yang berkurang, yaitu bersifat delegatif dari kepala daerah. Tidak jauh berbeda dengan Undang-Undang Nomor 22 tahun 1999, pada Undang-Undang Nomor 32 Tahun 2004 masih relatif sama, hanya saja untuk beberapa persoalan mendapat kewenangan secara atributif.

Dalam melaksanakan administrasi pemerintahan kecamatan banyak dijumpai berbagai kegiatan-kegiatan atau tugas-tugas yang merupakan suatu kewajiban maupun hak bagi aparat pemerintahan kecamatan.

Administrasi pemerintahan kecamatan adalah merupakan kegiatan yang bersumber dari pendelegasian tugas dan wewenang Pemerintah Kabupaten/Kota atas tugas dan kewajiban tertentu, yang dilaksanakan dengan berlandaskan peraturan-peraturan yang berlaku. Tugas tersebut dijalankan oleh camat bersama-sama dengan perangkat kecamatan. Hal ini sesuai dengan Pasal 126 ayat (2) Undang-Undang No. 14 Tahun 2004 yang berbunyi “Kecamatan sebagaimana dimaksud pada ayat (1) dipimpin oleh camat yang dalam pelaksanaan tugasnya memperoleh pelimpahan sebagian wewenang bupati atau walikota untuk menangani sebagian urusan otonomi daerah”.

Camat berfungsi sebagai pemimpin dalam menjalankan kewajiban, sesuai dengan struktur organisasi pemerintahan di tingkat kecamatan. Fungsi-fungsi lainnya adalah merencanakan dan mengkoordinasikan kegiatan pemerintahan di tingkat kecamatan serta melakukan koordinasi dengan perangkat kelurahan/desa dalam menjalankan kewajibannya sebagaimana mestinya. Camat beserta aparaturnya berkewajiban memelihara hubungan/mengadakan kerja sama dengan seluruh warga masyarakat, instansi-instansi atau badan-badan dan organisasi di

DAFTAR PUSTAKA

- Arikunto, Suharsini, *Prosedur Penelitian*, Rineka Cipta, Jakarta. 2002.
- Budiman, Satriadi, *Sistem Ketatanganan Indonesia*, Sinar Grafika, Jakarta. 2005.
- Diana, Anastasia dan Fandy Tjiptono, *Penerapan Sistem Kualitas Dalam Industri Jasa Berdasarkan Konsep Total Quality Service*, Jakarta : Manajemen Usahawan Lembaga Management FE UI. 2000.
- Dinas Pendidikan Nasional, *Kamus Besar Bahasa Indonesia*, PN. Balai Pustaka, Jakarta, 2003.
- Djumhana, Muhammad, *Hukum Ekonomi Sosial Indonesia*, Citra aditya Bakti, Bandung, 2004.
- Handayani, Soewarno, *Pengantar Studi Ilmu Administrasi dan Manajemen*, Gunung Agung, Jakarta, 2005.
- Hatta, Mohammad, *Pengantar Ke Jalan Ilmu Pengetahuan*, Mutiara, Jakarta. 2000.
- Kotler, Philip, *Marketing Management*, The Milenium Edition, Ten edition, USA : Prentice Hall, Inc. 2002.
- Moekijat, *Prinsip-Prinsip Administrasi Management dan Kepemimpinan*, Alumni, Bandung, 2004.
- Rakhmat, Jalaluddin, *Metode Penelitian Komunikasi*, PT. Remadja Karya, Bandung. 2005.
- Saparin, Sumber, *Tata Pemerintahan dan Administrasi Pemerintahan Kelurahan*, Jakarta, 2001.
- Soekarno K. *Dasar-Dasar Managemen*, Firma Tekad, Jakarta, 2005.
- Sondang P. Siagian, *Filsafat Administrasi*, Gunung Agung, Jakarta, 2000.
- Subroto, Budiarto dan Dolly Sutajaya Nasution, *Pengukuran Tingkat Kepuasan Pelanggan*, Jakarta: Manajemen Usahawan Lembaga Management FE UI. 2001.
- Tika, Pabundu, *Budaya Organisasi dan Peningkatan Kinerja Perusahaan*, Jakarta: PT Bumi Aksara. 2008.

Waldo, Dwight, *Pengantar Studi Administrasi*, Diterjemahkan oleh Slamet W. Admosoedarmo, Aksara Baru, Jakarta, 2005.





UNIVERSITAS MEDAN AREA

FAKULTAS ILMU SOSIAL DAN ILMU POLITIK

JALAN KOLAM NOMOR 1 MEDAN ESTATE TELEPON : 061 - 7366878, 7364348, FAX. 7366998, MEDAN - 20233

Nomor : /F.5/I.2.b/20014
Lamp : -
Hal : Pengambilan Data

10 Pebruari 2014

Kepada : Yth, Bapak Camat Lubuk Pakam
Kabupaten Deli Serdang
Di -
Lubuk Pakam

Dengan hormat,

Bersama ini kami mohon kesediaan Bapak/Ibu untuk memberikan izin dan kesempatan kepada mahasiswa kami dengan data sebagai berikut :

Nama : Suharningsih
Nomor Pokok Mahasiswa : 10.851.0017
Program Studi : Ilmu Pemerintahan

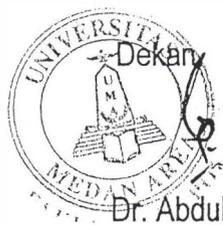
Untuk melaksanakan Pengambilan Data di Instansi/Kantor Camat Lubuk Pakam Kabupaten Deli Serdang.

Guna penyusunan skripsi mahasiswa yang berjudul :” **Standar Peayanan Dalam Pengurusan Surat-Surat Kependudukan Di Kecamatan Lubuk Pakam Kabupaten Deli Serdang** ”

Perlu kami sampaikan bahwa penelitian dimaksud adalah semata-mata untuk tulisan ilmiah dan penyusunan skripsi, ini merupakan salah satu syarat bagi mahasiswa tersebut untuk mengikuti ujian sarjana pada Fakultas Ilmu Sosial dan Ilmu Politik Universitas Medan Area.

Selanjutnya kami mohon kiranya dapat memberikan kemudahan dalam pengambilan data yang diperlukan dan surat keterangan yang menyatakan bahwa mahasiswa tersebut telah selesai melaksanakan pengambilan data pada Instansi/lembaga yang Bapak pimpin.

Demikian kami sampaikan , atas perhatian dan kerjasama yang baik diucapkan terima kasih.



Dr. Abdul Kadir , SH ,MSi



PEMERINTAH KABUPATEN DELI SERDANG KECAMATAN LUBUK PAKAM

JL. T. RAJA MUDA NO. 30 LUBUK PAKAM
KODE POS 20511

SURAT KETERANGAN NOMOR : 070/317/2014

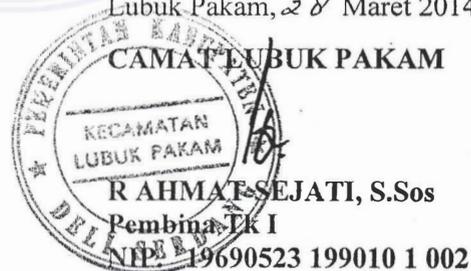
Sehubungan dengan surat Dekan Fakultas Ilmu Sosial dan Ilmu Politik Universitas Medan Area Nomor 246/F.5/I.2.b/2014 tanggal 10 Februari 2014 perihal Pengambilan Data maka Camat Kecamatan Lubuk Pakam Kabupaten Deli Serdang dengan ini menerangkan bahwa :

- a. Nama : SUHARNINGSIH
- b. Nomor Pokok Mahasiswa : 10.851.0017
- c. Program Studi : Ilmu Pemerintahan
- d. Judul Penelitian : Standar Pelayanan Dalam Pengurusan Surat-Surat Kependudukan di Kecamatan Lubuk Pakam Kabupaten Deli Serdang
- e. Daerah Penelitian : Kecamatan Lubuk Pakam
- f. Penanggung Jawab : Dr. Abdul Kadir, SH, M.Si (Dekan Fakultas Ilmu Sosial dan Ilmu Politik Universitas Medan Area)

Telah selesai melaksanakan Riset / Penelitian yang dilaksanakan mulai tanggal 10 Pebruari 2014 s/d 21 Maret 2014 di Kecamatan Lubuk Pakam.

Demikian disampaikan untuk dapat dipergunakan seperlunya.

Lubuk Pakam, 28 Maret 2014



Tembusan :

1. Yth. Bapak Bupati Deli Serdang sebagai Laporan
2. Ka. Badan Kesbang dan Linmas Kab. Deli Serdang
3. Dekan Fakultas Ilmu Sosial dan Ilmu Politik Universitas Medan Area
4. Yang bersangkutan