

**ANALISIS PELAKSANAAN PELAYANAN
ADMINISTRATIF DI KANTOR KECAMATAN
SAGULUNG KOTA BATAM**

SKRIPSI



**Oleh:
Riska Maryuni
131010042**

**PROGRAM STUDI ADMINISTRASI NEGARA
UNIVERSITAS PUTERA BATAM
2017**

**ANALISIS PELAKSANAAN PELAYANAN
ADMINISTRATIF DI KANTOR KECAMATAN
SAGULUNG KOTA BATAM**

SKRIPSI

**Untuk memenuhi salah satu syarat
Guna memperoleh gelar Sarjana**



**Oleh:
Riska Maryuni
131010042**

**PROGRAM STUDI ADMINISTRASI NEGARA
UNIVERSITAS PUTERA BATAM
2017**

PERNYATAAN

Dengan ini saya menyatakan bahwa:

1. Skripsi ini adalah asli dan belum pernah diajukan untuk mendapatkan gelar akademik (sarjana, dan/ magister), baik di Universitas Putera Batam maupun di perguruan tinggi lain.
2. Skripsi ini adalah murni gagasan, rumusan, dan penelitian saya sendiri, tanpa bantuan pihak lain, kecuali arahan pembimbing.
3. Dalam skripsi ini tidak terdapat karya atau pendapat yang telah ditulis atau dipublikasikan orang lain, kecuali secara tertulis dengan jelas dicantumkan sebagai acuan dalam naskah dengan disebutkan nama pengarang dan dicantumkan dalam daftar pustaka.
4. Pernyataan ini saya buat dengan sesungguhnya dan apabila di kemudian hari terdapat penyimpangan dan ketidakbenaran dalam pernyataan ini, maka saya bersedia menerima sanksi akademik berupa pencabutan gelar yang telah diperoleh, serta sanksi lainnya sesuai dengan norma yang berlaku di perguruan tinggi.

Batam, 9 Februari 2017

Yang membuat pernyataan,

Riska Maryuni
131010042

**ANALISIS PELAKSANAAN
PELAYANAN ADMINISTRATIF
DI KANTOR KECAMATAN SAGULUNG
KOTA BATAM**

**Oleh:
Riska Maryuni
131010042**

SKRIPSI

**Untuk memenuhi salah satu syarat
guna memperoleh gelar Sarjana**

**Telah disetujui oleh Pembimbing pada tanggal
seperti tertera di bawah ini**

Batam, 9 Februari 2017

**Karol Teovani Lodan, S.AP., M.AP.
Pembimbing**

KATA PENGANTAR

Puji syukur kepada Allah SWT yang telah melimpahkan segala rahmat dan karuniaNya, sehingga penulis dapat menyelesaikan laporan tugas akhir yang merupakan salah satu persyaratan untuk menyelesaikan program studi strata satu (S1) pada Program Studi Administrasi Negara Universitas Putera Batam.

Penulis menyadari bahwa skripsi ini masih jauh dari sempurna. Karena itu, kritik dan saran akan senantiasa penulis terima dengan senang hati.

Dengan segala keterbatasan, penulis menyadari pula bahwa skripsi ini takkan terwujud tanpa bantuan, bimbingan, dan dorongan dari berbagai pihak. Untuk itu, dengan segala kerendahan hati, penulis menyampaikan ucapan terima kasih kepada:

1. Rektor Universitas Putera Batam Ibu Nur Elfi Husda, S. Kom., M. SI.
2. Ketua Program Studi Bapak Karol Teovani Lodan, S.AP., M.AP. sekaligus sebagai pembimbing Skripsi pada Program Studi Administrasi Negara Universitas Putera Batam.
3. Dosen dan Staff Universitas Putera Batam.
4. Camat Kecamatan Sagulung Bapak Reza Khadafy, SSTP., M.PA.
5. Kasi Pelayanan Umum Kantor Kecamatan Sagulung Ibu Herawati, S.E.
6. Seluruh Pegawai Kantor Kecamatan Sagulung Kota Batam.
7. Masyarakat Kecamatan Sagulung Kota Batam.
8. Suami dan anak saya tercinta yang selalu memberikan dukungan dan semangat.

9. Kedua orang tua Saya yang senantiasa selalu mendoakan kesuksesan saya.
10. Teman- teman sekalian yang selama ini selalu berjuang bersama hingga sampai ke tahap sekarang.

Semoga Allah SWT selalu membalas kebaikan dan selalu mencurahkan rahmat, taufik, dan hidayahNya pada kita semua. Aamiin.

Batam, Februari 2017

Penulis

ABSTRAK

Tujuan dari penelitian ini adalah untuk mendeskripsikan dan menganalisis (a) jenis pelayanan administratif yang ada di Kantor Kecamatan Sagulung dan (b) bagaimana pelaksanaan pelayanan administratif yang ada di Kantor Kecamatan Sagulung. Jenis penelitian yang digunakan adalah penelitian kualitatif deskriptif dengan metode observasi, wawancara, dan dokumentasi. Hasil penelitian meliputi, pertama, jenis pelayanan administratif yang diselenggarakan di Kantor Kecamatan Sagulung terdapat 7 pelayanan yaitu (1) Perpanjangan Kartu Tanda Penduduk (KTP) (2) Pembuatan Kartu Tanda Penduduk (KTP) Bagi Penduduk Pindah/Datang dari Luar Kota Batam (3) Pembuatan Surat Keterangan Catatan Kepolisian (4) Pembuatan Kartu Kuning (5) Pembuatan Domisili Usaha (6) Pembuatan Surat Keterangan Pindah (7) Pembuatan Surat Keterangan Lainnya. Kedua, pelaksanaannya dilihat dari aspek *realibility* (keandalan), *responsivenees* (pertanggungjawaban), *assurance* (jaminan), *empathy* (empati), dan *tangible* (berwujud) belum seluruhnya dipenuhi sehingga dapat ditarik simpulan dari penelitian ini adalah pelaksanaan pelayanan administratif yang ada di Kantor Kecamatan Sagulung belum bisa dikatakan baik karena hanya 2 indikator yang dipenuhi yaitu *realibility* dan *responsiveness*, sedangkan untuk indikator *assurance*, *empathy*, dan *tangible* masih terdapat banyak kekurangan.

Kata Kunci : Kecamatan, Pelayanan Administratif

ABSTRACT

The purpose of this study is to describe and analyze (a) the type of administrative services in the District Office Sagulung and (b) how the implementation of administrative services in the District Office Sagulung. This type of research is descriptive qualitative research method of observation, interviews, and documentation. The results of the study include, first, the type of administrative services held at the District Office Sagulung there are seven services: (1) Extension of Identity Card (KTP) (2) Preparation of Identity Card (KTP) For Residents Move/ Came from Outer City Batam (3) Making the Police Notes (4) Yellow Card Making (5) Preparation of Business Domicile (6) Making the Move Certificate (7) Preparation Certificate of Others. Second, the implementation from the aspect realibility (reliability), responsiveness (accountability), assurance (assurance), empathy (empathy), and tangible (tangible) has not been fully complied with so that it can be drawn the conclusion from this study is the implementation of administrative services in the District Office Sagulung can not be said to be good for only two indicators is met, namely realibility and responsiveness, while for the indicator assurance, empathy, and tangible the many drawbacks.

Keywords: District, Administrative Services

DAFTAR ISI

	Halaman
HALAMAN PERNYATAAN	i
HALAMAN PENGESAHAN.....	ii
KATA PENGANTAR	iii
ABSTRAK.....	v
ABSTRACT.....	vi
DAFTAR ISI	vii
DAFTAR TABEL	viii
DAFTAR GAMBAR	ix
DAFTAR LAMPIRAN.....	x
BAB I PENDAHULUAN	
1.1 Latar Belakang Penelitian	1
1.2 Rumusan Masalah Penelitian	6
1.3 Tujuan Penelitian	6
1.4 Manfaat Penelitian	6
BAB II TINJAUAN PUSTAKA	
2.1 Penelitian Terdahulu.	8
2.2 Landasan Teori	13
2.3 Kerangka Pemikiran	30
BAB III METODE PENELITIAN	
3.1 Jenis Penelitian	31
3.2 Fokus Penelitian	31
3.3 Lokasi Penelitian.....	32
3.4 Sumber Data.....	32
3.5 Teknik Pengumpulan Data.....	33
3.6 Teknik Analisis Data.....	34
BAB IV HASIL DAN PEMBAHASAN	
4.1 Hasil	36
4.2 Pembahasan.....	56
BAB V SIMPULAN DAN SARAN	
5.1 Simpulan	63
5.2 Saran.....	65
DAFTAR PUSTAKA	
DAFTAR RIWAYAT HIDUP	
SURAT KETERANGAN PENELITIAN	
LAMPIRAN	

DAFTAR TABEL

	Halaman
Tabel 1.1Jumlah Penduduk Per Kecamatan di Kota Batam	5
Tabel 2.1 Penelitian Terdahulu	8
Tabel 4.1Jumlah Penduduk Kecamatan Sagulung	40
Tabel 4.2 Susunan Kepegawaian Kantor Kecamatan Sagulung	42

DAFTAR GAMBAR

	Halaman
Gambar 2.1 Skema Kerangka Pemikiran	30
Gambar 3.1 Analisis Model Interaktif	35
Gambar 4.1 Jumlah Penduduk Berdasarkan Umur di Kecamatan Sagulung.....	41
Gambar 4.2 Struktur Orgasnisasi Kecamatan Sagulung	41

DAFTAR LAMPIRAN

LAMPIRAN I JADWAL PENELITIAN
LAMPIRAN II PEDOMAN WAWANCARA
LAMPIRAN III DOKUMENTASI