

KATA PENGANTAR

Puji syukur penulis persembahkan kepada Tuhan Yang Maha Esa, karena atas berkah dan rahmatnya penulis dapat menyelesaikan karya ilmiah dalam bentuk tesis ini.

Tesis ini berjudul **“Implementasi Peraturan Pemerintah Walikota Tentang Pemberian Kartu Keluarga Dan Kartu Tanda Penduduk Gratis Untuk Masyarakat Sebagai Upaya Peningkatan Pelayanan Publik Di Kota Medan”**(Studi Kelurahan Tanjung Mulia Hilir Kecamatan Medan Deli), yang disusun untuk memenuhi salah satu syarat guna memperoleh gelar Magister Administrasi Publik pada Program Pasca Sarjana di Universitas Medan Area.

Dalam penyusunan tesis ini penulis telah banyak mendapatkan bantuan dan bimbingan dari berbagai pihak terutama terima-kasih yang terhormat Bapak Prof. Dr. Zainuddin, M.Si, selaku Pembimbing I dan Bapak Dr. Heri Kusmanto, M.Si selaku Pembimbing II yang sabar dan memberikan curahan ilmu yang tak bernilai harganya yang diberikan selama penulisan tesis dengan penuh ketelitian dan kesungguhan.

Selanjutnya penulis juga menyampaikan rasa terima kasih dan penghargaan yang setulus-tulusnya kepada :

1. Prof. Dr. H. A. Ya'kub Matondang, MA, selaku Rektor Universitas Medan Area.
2. Prof. Dr. Ir. Hj Retna Astuti K., MS. Selaku Direktur Program Pasca Sarjana Universitas Medan Area.
3. Bapak Dr. Warjio, MA, selaku Ketua Program Studi Magister Administrasi

Publik Universitas Medan Area.

4. Para staf pengajar Program Pasca Sarjana Magister Administrasi Publik Universitas Medan Area.
5. Para Pegawai Administrasi pada Program Pasca Sarjana Magister Administrasi Publik Universitas Medan Area.

Pada kesempatan ini juga perkenankanlah penulis menyampaikan rasa hormat dan penghargaan juga terima-kasih yang tidak terhingga kepada Ayahanda dan Ibunda atas doa dan dorongan selama penulis mengikuti pendidikan Program Pascasarjana, demikian juga buat anak-anakku tersayang yang selalu berdoa untuk keberhasilan penulis.

Di samping itu pada kesempatan ini penulis juga mengucapkan terima-kasih buat semua pihak yang selalu memberikan dorongan semangat dan kasih sayang sehingga penulis dapat menyelesaikan penyusunan tesis ini.

Semoga tulisan ilmiah ini dapat memberikan manfaat bagi kita semua.

Medan, Pebruari 2016

Penulis

Normalina Tiodora

DAFTAR ISI

| | halaman |
|---|---------|
| ABSTRAK | |
| KATA PENGANTAR..... | i |
| DAFTAR ISI | iii |
| DAFTAR GAMBAR..... | v |
| | |
| BAB I. PENDAHULUAN | 1 |
| 1.1. Latar Belakang Masalah | 1 |
| 1.2. Perumusan Masalah..... | 7 |
| 1.3. Tujuan Penelitian..... | 7 |
| 1.4. Manfaat Penelitian..... | 8 |
| 1.5. Kerangka Pemikiran | 8 |
| | |
| BAB II. TINJAUAN PUSTAKA..... | 10 |
| 2.1. Implementasi Kebijakan..... | 10 |
| 2.2. Pengertian dan Fungsi KK dan KTP | 16 |
| 2.3. Pihak-Pihak Yang Berhak Mendapatkan KTP dan KK | 18 |
| 2.4. Pengertian Masyarakat Kurang Mampu/Miskin | 19 |
| 2.5. Pengertian Pelayanan Publik | 20 |
| 2.6. Pengertian Kebijakan Publik | 23 |
| 2.7. Jenis dan Sifat Kebijakan Publik..... | 27 |
| | |
| BAB III. METODE PENELITIAN | |
| 31 | |
| 3.1. Bentuk Penelitian | 31 |
| 3.2. Lokasi Penelitian | 32 |
| 3.3. Informan Penelitian | 32 |
| 3.4. Teknik Pengumpulan Data | 33 |

| | |
|---|------------|
| 3.5. Definisi Konsep dan Operasional | 33 |
| 3.6. Teknik Analisis Data | 34 |
| BAB IV. DESKRIPSI LOKASI PENELITIAN..... | 35 |
| 4.1. Monografi Kelurahan Tanjung Mulia Hilir..... | 35 |
| 4.2. Struktur Organisasi Kelurahan Tanjung Mulia Hilir..... | 39 |
| 4.3. Kepegawaian | 48 |
| 4.4. Visi, Misi, Tujuan dan Sasaran..... | 53 |
| BAB V. HASIL PENELITIAN DAN PEMBAHASAN..... | 57 |
| 5.1. Persyaratan-Persyaratan Yang Harus Dipenuhi Dalam Pelaksanaan Administrasi Kependudukan KK dan KTP..... | 57 |
| 5.2. Sistem dan Prosedur Administrasi Kependudukan KK dan KTP..... | 58 |
| 5.3. Hambatan Penyelenggaraan administrasi Kependudukan KK dan KTP dan Usaha-Usaha Mengatasinya | 79 |
| 5.4. Implementasi Undang-Undang No. 23 Tahun 2006 Dalam Pelayanan Pemberian Kartu Keluarga dan Kartu Tanda Penduduk Gratis Kepada Masyarakat | 83 |
| 5.5. Unsur-Unsur Yang Berperan Dalam Implementasi Undang-Undang No. 23 Tahun 2006 Dalam Pelayanan Pemberian Kartu Keluarga dan Kartu Tanda Penduduk Gratis Kepada Masyarakat Kurang Mampu | 108 |
| BAB VI. KESIMPULAN DAN SARAN..... | 112 |
| 6.1. Kesimpulan..... | 112 |
| 6.2. Saran | 113 |

DAFTAR PUSTAKA

DAFTAR GAMBAR

| | Halaman |
|---|---------|
| Gambar 1. Kerangka Pemikiran | 9 |
| Gambar 2. Struktur Organisasi Pemerintahan Kelurahan Tanjung Mulia Hilir Kecamatan Medan Deli Kota Medan..... | 40 |

