

**PERSEPSI ANAK ASUH TERHADAP
IMPLEMENTASI SISTEM PELAYANAN PUBLIK
PADA BALAI BINA REMAJA NUSA PUTRA
PROPINSI SUMATERA UTARA**

T E S I S



**OLEH:
AZAMRIS CHANRA
NPM : 051801004**

**PROGRAM PASCA SARJANA
MAGISTER ADMINISTRASI PUBLIK
UNIVERSITAS MEDAN AREA
M E D A N
2007**

**UNIVERSITAS MEDAN AREA
PROGRAM PASCA SARJANA
MAGISTER ADMINISTERASI PUBLIK**

HALAMAN PERSETUJUAN

**JUDUL : PERSEPSI ANAK ASUH TERHADAP
IMPLEMENTASI SISTEM PELAYANAN PUBLIK
PADA BALAI BINA REMAJA NUSA PUTRA
PROVINSI SUMATERA UTARA**

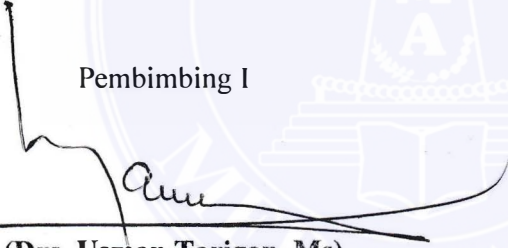
NAMA : AZAMRIS CHANRA

NPM : 051801004

MENYETUJUI

Pembimbing I

Pembimbing II



(Drs. Usman Tarigan, Ms)

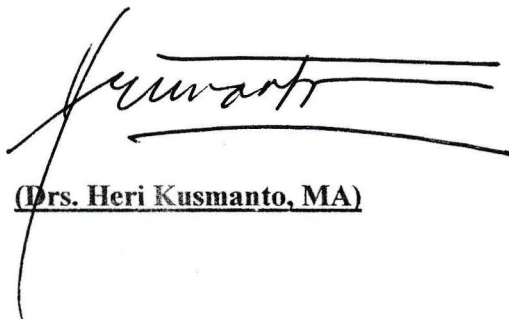
(Drs. Agus Suriadi.Msi)

Ketua Program Studi
Magister Administrasi Publik

Direktur



(Drs. Kariono, MA)



(Drs. Heri Kusmanto, MA)

ABSTRAK

Judul Tesis adalah : “PERSEPSI ANAK ASUH TERHADAP IMPLEMENTASI SISTEM PELAYANAN PUBLIK PADA BALAI BINAREMAJA NUSA PUTRA PROVINSI SUMATERA UTARA”. Ditulis oleh : Nama : AZAMRIS CHANRA, Nomor Pokok Mahasiswa (NPM) 051801004, Program studi Magister Administrasi Publik, dengan pembimbing I dan II masing-masing : Drs. Usman Tarigan, MS dan Drs. Agus Suriadi, Msi

Sebagai konsekuensi kewenangan yang melekat pada pemerintah sebagai pelaksana dari sebuah Organisasi publik, penyelenggaraan pelayanan kepada masyarakat dalam berbagai sektor sangat dibutuhkan tingkat profesionalisme dalam kompetensinya sebagai pihak penanggung jawab fungsi pelayanan.

Dapat disadari bahwa tugas yang diemban pemerintah pelayan publik cukup berat

dan bervariasi dengan biaya yang cukup mahal, berbagai disiplin ilmu yang dibutuhkan keterpaksaan dan kebersamaan tingkat pengabdian di kejujuran yang sangat tinggi dan lain-lain didukung oleh partisipasi masyarakat yang baik dengan situasi dan kondisi yang kondusif untuk menciptakan dan mendukung kelancaran suasana pemberian pelayanan, pemerintah melalui keputusan menteri Aparatur

Negara No. 63/Kep/M.AN/7/2003 menyusun dan menetapkan untuk dikembangkan unsur-unsur yang relevan valid serta reliabel yang di jadikan sebagai unsur minimal dalam pengukuran indeks dasar kepuasan masyarakat sehingga pelayanan yang diberikan cukup prima, akurat, tepat waktu dan tepat sasaran dalam memberikan solusi yang terbaik.

Permasalahan pokok yang menonjol adalah banyaknya anak putus sekolah di Provinsi Sumatera Utara yang pada umumnya dilatarbelakangi oleh kemiskinan dan ketidakmampuan orangtua. Disamping itu daya tampung Balai Bina Remaja Nusa Putra Provinsi Sumatera Utara yang hanya 100 orang dari populasi anak putus sekolah sebanyak 12.000 orang pertahun atau 0,83%. Namun demikian peneliti mencoba melihat persepsi anak asuh dari populasi tersebut dengan menggunakan beberapa teknik pengumpulan data dan metode deskriptif korelasional dengan menghubungkan dua variable X dan Y yang diteliti dan melakukan penujian statistik dengan menggunakan pendekatan kualitatif. Adapun skala pengukuran variabel X dan Y dipergunakan skala perbedaan semantic atau bertingkat.

Selanjutnya masyarakat yang mendapatkan pelayanan secara kausalitas memberikan evaluasi terhadap kinerja yang telah diberikan pemerintah.

Evaluasi kinerja tersebut tergambar pada sebuah pembentukan persepsi yang mendasar oleh kognisi, afeksi, niat dan pengaplikasian psikomotorik.

Balai Bina Remaja Nusa Putra Provinsi Sumatera Utara sebagai sebuah perangkat pemerintah daerah Provinsi yang bertugas melaksanakan pelayanan bagi anak putus sekolah sebagai anak asuh dari keluarga tidak mampu, yatim atau yatim piatu untuk mendapatkan bimbingan mental, sosial dan pelatihan keterampilan secara gratis selama satu tahun dengan biaya Anggaran Pendapatan dan Belanja Daerah (APBD) Provinsi Sumatera Utara.

KATA PENGANTAR

بِسْمِ اللَّهِ الرَّحْمَنِ الرَّحِيمِ

Syukur Alhamdulillah dengan limpahan rahmat dan nikmatnya rasa lega bercampur kebahagiaan yang menyelimuti jasmani dan rohani seiring dengan ijinnya pula penulis dapat menyelesaikan tesis ini dalam keadaan sehat wal'afiat sebagai suatu persyaratan untuk memperoleh Gelar Magister Administrasi Publik pada Program Pasca Sarjana Universitas Medan Area.

Judul tesis yang ditulis adalah “Persepsi Anak Asuh Terhadap Implementasi Sistem Pelayanan Publik pada Balai Bina Remaja Nusa Putra Provinsi Sumatera Utara”.

Penulis menyadari sepenuhnya bahwa dengan segala keterbatasan yang ada pada penulis dalam menyelesaikan tesis yang sangat berharga dan bermakna ini. Penulis merasakan banyak kekurangan dan kelemahan disebabkan keterbatasan ilmu dan kemampuan yang penulis miliki beserta kemampuan menyajikan susunan uraian kata-kata dalam kalimat sempurna untuk menjawab permasalahan yang diteliti sesuai dengan konsep paradigma keilmuan.

Untuk itu dengan segala kerendahan hati penulis sampaikan penuh rasa hormat untuk membuka diri menerima sumbangan pemikiran dan saran yang konstruktif dan inovatif dari pembaca dalam upaya meningkatkan nilai tambah serta bobot sebuah tulisan ilmiah.

Dan dengan penuh ketulusan hati pada kesempatan yang baik ini penulis sampaikan terima kasih dan penghargaan yang sangat mulia kepada:

1. Bapak Prof. Dr. H. Ali Ya'kub Matondang, MA selaku Rektor Universitas Medan Area beserta semua unsur Rektorat.
2. Bapak Drs. Heri Kusmanto, MA. Direktur Program Pasca Sarjana Universitas Medan Area beserta semua pimpinan Program Pasca Sarjana Universitas Medan Area.
3. Bapak Drs. Nabari Ginting, Msi. Kepala Dinas Sosial Provinsi Sumatera Utara selaku pimpinan penulis.
4. Bapak Drs. Kariono, MA. Selaku Ketua Program Studi Magister Administrasi Publik Universitas Medan Area.
5. Bapak Drs. Usman Tarigan, Ms. Selaku pembimbing I yang sangat banyak mengarahkan dan membimbing penulis dalam penyelesaian tesis ini.
6. Bapak Drs. Agus Suriadi, Msi. Selaku Pembimbing II yang sangat banyak memberikan masukan berharga dan berusaha memberikan infut dalam kesempurnaan bobot penulisan tesis dari sebuah penelitian.
7. Bapak dan Ibu Dosen Staf Pengajar beserta teman-teman seperjuangan Program Pasca Sarjana Magister Administrasi Publik Universitas Medan Area yang telah memberikan bekal ilmu pengetahuan dan motivasi belajar yang sangat berharga bagi penulis dalam sebuah dikonsentrasi pada kompetensi sebuah disiplin yang sangat berguna bagi pencerahan publik.

8. Teristimewa kepada Ayahanda penulis Alm. Chainu Ramli dan Ibunda Rukaiyah yang telah melahirkan dan membesarkan penulis serta keluarga, istri dan ketiga anak-anak penulis yang tidak pernah putus memberikan semangat dan doa restu untuk keberhasilan dan kesuksesan penulis.

Akhirnya kepada Allah jugalah tempat tumpuan segala bimbingan hidayah serta kekuatan taufikNya semoga kita senantiasa dibawah lindungan dan keampunanNya, Amin.

Wassalamu'alaikum Wr Wb

Medan, 28 Mei 2007

Penulis,

AZAMRIS CHANRA



DAFTAR ISI

	Hal
JUDUL.....	iv
HALAMAN PERSETUJUAN	v
MOTTO.....	vi
ABSTRAK	vii
KATA PENGANTAR.....	ix
DAFTAR ISI	xii
DAFTAR TABEL	xiv
DAFTAR GAMBAR.....	xvi
BAB I : PENDAHULUAN	
1.1. Latar belakang masalah.....	1
1.2. Perumusan masalah.....	7
1.3. Tujuan penelitian	7
1.4. Kegunaan penelitian	8
1.5. Kerangka pemikiran.....	9
BAB II : KERANGKA TEORITIS	
2.1. Defenisi konsep persepsi.....	11
2.2. Defenisi operasional	14
2.3. Faktor-faktor yang mempengaruhi persepsi pelayanan	15
2.4. Peranan anak asuh dalam proses pelayanan.....	23
2.5. Tahapan kegiatan pelayanan	28
2.6. Prinsip dan metode pelayanan.....	29
2.7. Implementasi program pelayanan.....	39
2.8. Hipotesa	46
BAB III : METODE PENELITIAN	
3.1. Tipe penelitian.....	49
3.2. Populasi dan sampel.....	49
3.3. Teknik pengumpulan data.....	50
3.4. Teknik pengujian dan analisa data.....	51
3.5. Alat ukur serta pengujian validitas dan reliabilitas	53
BAB IV : GAMBARAN UMUM OBJEK PENELITIAN	
4.1. Lokasi penelitian	56
4.2. Karakteristik responden.	57
4.3. Profil Balai Bina Remaja Nusa Putra Provinsi Sumatera Utara.....	72
4.4. Struktur organisasi kelembagaan.....	79
4.5. Tugas pokok dan fungsi kelembagaan.....	89
4.6. Sumber dana operasional kegiatan pelayanan.....	102
BAB V : HASIL PENELITIAN DAN PEMBAHASAN PENELITIAN	
5.1. Hasil penelitian.....	109

1. Uji validitas persepsi responden terhadap implementasi sistem pelayanan publik dan pemanfaatannya	114
2. Uji validitas persepsi responden terhadap implementasi sistem pelayanan publik dengan pemanfaatan fasilitas makan dan asrama.....	120
3. Uji validitas persepsi responden terhadap implementasi sistem pelayanan publik dengan pemanfaatan hasil bimbingan mental sosial dan pelatihan keterampilan	123
4. Uji validitas persepsi responden terhadap implementasi sistem pelayanan publik dengan pemanfaatan fasilitas kegiatan olah raga, kesenian dan pelayanan kesehatan.....	127
5. Uji validitas persepsi responden terhadap implementasi sistem pelayanan publik dengan pemanfaatan pengisian lapangan pekerjaan.....	131
5.2. Pembahasan penelitian.....	140

BAB VI.: KESIMPULAN DAN SARAN

6.1. Kesimpulan.....	146
6.2. Saran	149

DAFTAR PUSTAKA 152

LAMPIRAN

DAFTAR RIWAYAT HIDUP

BAB I

P E N D A H U L U A N

1.1. Latar Belakang Masalah

Pada umumnya setiap proses tahapan pelaksanaan kegiatan pelayanan umum, tugas-tugas pemerintahan dan pembangunan diselenggarakan melalui fungsi administrasi, organisasi dan manajemen Lembaga Pemerintahan Negara baik berbentuk Republik maupun berbentuk kerajaan atau monarki. Demikian juga pada lembaga negara baik negara kesatuan maupun negara serikat atau federasi yang dibangun secara terstruktur.

Pelayanan publik (public services) sebagai suatu sistem memberikan arahan tentang konsep dasar perumusan, penetapan dan penataan yang berpedoman pada ketentuan peraturan perundang-undangan serta kebijaksanaan pemerintahan negara atau lembaga negara yang lebih tinggi guna menjamin keserasian, keselarasan dan keseimbangan dalam pelaksanaannya. Pelayanan publik (public services) sebagai suatu kegiatan yang terorganisasi yang bertujuan untuk membantu orang, keluarga, kelompok atau komunitas masyarakat secara timbal balik agar semua relasi yang dibantu pada akhirnya dapat membantu dirinya sendiri (to help people and to help him self).

Paradigma tersebut memberikan arti yang sangat filosofis bahwa pelayanan publik tidak terlepas dari penyelesaian tugas secara baik dan benar serta tepat waktu untuk kepentingan masyarakat umum.

W.J.S. Poerwadarminta (1986 : 76) mengemukakan arti pelayanan adalah usaha memberikan bantuan atau pertolongan terhadap orang lain baik secara materil maupun non materil agar orang itu dapat mengatasi masalahnya.

Pelayanan publik pada sebuah organisasi publik baik pemerintahan negara atau lembaga negara akan berusaha seoptimal mungkin menciptakan perubahan kepada yang lebih baik menuju era pemerintahan good governance.

Usaha peningkatan kualitas kehidupan generasi muda pada umumnya anak putus sekolah pada khususnya baik yang berada di perkotaan maupun di pedesaan, pemerintah bersama-sama masyarakat mendorong keikut sertaannya melalui pilar-pilar partisipasi masyarakat secara terkoordinasi dapat berperan aktif dalam pengembangan sumber daya individu dijadikan sebagai aset pembangunan masa depan.

Persepsi yang baik dan benar dari anak asuh merupakan aset dan potensi sumber daya manusia (human resources) Indonesia, pembinaan dan pengembangannya menjadi tanggung jawab orang tua atau generasi sebelumnya dengan kesiapan yang dilakukan dimulai sejak dini agar kesempatan untuk tumbuh, berkembang dan matang mengisi peluang-peluang yang tersedia (equal opportunity) dapat dimanfaatkannya secara optimal.

Memelihara pertumbuhan dan perkembangan anak dalam kehidupannya seharusnya mendapat perhatian yang sungguh-sungguh dan serius dari orang tua dan generasi sebelumnya sampai kepada batas usia anak menjelang dewasa.

Undang-undang Nomor 4 Tahun 1979 tentang kesejahteraan anak menggariskan bahwa dalam ketentuan umum menyatakan : anak adalah seseorang

DAFTAR PUSTAKA

- Achilles. George and George Theodorson, 1979. **A. Modern Dictionary of Sociology.** Barner and Nable. New York.
- Arikunto. Suharsini, 1985. **Prosedur Penelitian (Suatu Pendekatan Praktek)** Bina Aksara. Jakarta.
- Achilles. John M. Dan Shadily Hassan, 1996. **Kamus Inggris Indonesia.** PT. Gramedia P.T. Gramedia. Jakarta.
- Alex. Abdul. Chalik. 1996. **Pendekatan Kualitatif.** UNPAD. Bandung.
- Davis. Keith dan John W. Newstron. 1995. **Prilaku dalam Oraganisasi.** Jilid I. Erlangga. Jakarta.
- Dewi Seniwati.2000. **Kontribusi Pembinaan Ketrampilan Menjahit Terhadap Niat Untuk Membuka Usaha Atelier dari Peserta Bina Remaja pada PSBR Nusa Putra Tanjung Morawa.** Unimed. Medan.
- Donnelly. Gibson dan Ivan Cevich. 1989. **Organisasi Struktur dan Proses.** Erlangga. Jakarta.
- Departemen Sosial RI. 2007. **Info Societa.** Nomor 41. Jakarta.
- Ginting. Nabari. 2006. **Paparan Kepala Dinas Sosial Propinsi Sumatera Utara. Pada Rapat Koordinasi dan Sosialisasi Penyusunan Program Dinas Sosial Propinsi Sumatera Utara.** Stabat.
- Handaya ningrat. Soewarno. 1982 . **Pengantar Ilmu Administrasi dan Managemen.** Cetakan ke 2 Gunung Agung. Jakarta
- Handoko. Hani.T. 2003. **Manajemen.** Fakutas Ekonomi UGM Yogyakarta

Lembaga Administrasi Negara Republik Indonesia. 2003. **Sistem Adminstrasi Negara RI.**

Buku I. Prinsip – Prinsip Penyelenggaraan Negara. LAN. Jakarta

Moeleong. Lexy. J. 1990. **Metode Penelitian Kualitatif.** Remaja Rosda Karya. Bandung.

Muhidin. Syarif. 1980. **Pengantar Kesejahteraan Sosial.** STKS. Bandung.

Mar'at. 1988. **Sikap Manusia Perubahan Serta Pengukurannya.** Ghalia Indonesia. Jakarta.

Nawawi. 1990. **Kerangka Teori Penelitian Kualitatif.** Bina Aksara. Jakarta.

Nitimihardjo. Carolina. 1983. **Psikologi Sosial.** STKS. Bandung.

Nasution M Arief, dkk. 2005. **Nasionalisme dan Isu – Isu Lokal.** USU Press. Medan

_____, 2001. **Orang Indonesia di Malaysia Menjual Kemiskinan Membangun Identitas.** Pustaka Pelajar. Yogyakarta

Poerwadarminta. W.J.S. 1984. **Kamus Umum Bahasa Indonesia.** PN. Balai Pustaka. Jakarta

Rachbini. Didik.j.2002. **Ekonomi Politik Paradigma dan Teori Pilihan Publik.** Galia Indonesia. Jakarta

Rahmad. Jalaluddin. 1988. **Psikologi Komunikasi.** CV. Remaja Karya. Bandung.

Rochani, B.E. 1987. **Materi Pelatihan Bagi Petugas Panti Rehabilitasi Sosial Korban Narkotika.** ST. Sip. Widuri. Jakarta.

Simon. Herbert. A. 1984. **Administrative Behavior.** Bina Aksara. Jakarta.

Siagian. Sondang. P. 1988. **Organisasi Kepemimpinan dan Prilaku.**

Adiminstrasi. CV. Haji Masagung. Jakarta.

- Surahmad, Winarno. 1985. **Pengantar Penelitian Ilmiah**. Dasar, Metode dan Teknik. Tarsito. Bandung.
- Sanapiah. 1992. **Sosiologi Pendidikan**. Usha Nasional. Surabaya.
- Soeharto. Presiden RI. **Undang-Undang No. 6 Tahun 1974. Tentang Ketentuan-Ketentuan Pokok Kesejahteraan Sosial dan Beberapa Peraturan Lainnya**. Jakarta.
- Soeharto. Presiden RI. **Keppres RI. 1994 Tentang Pelaksanaan Anggaran Pendapatan dan Belanja Negara**. Jakarta
- Soeharto. Presiden RI. **Undang-Undang No. 4 Tahun 1979. Tentang Kesejahteraan Anak**. Jakarta.
- Soetarso. 1979. **Kesejahteraan Sosial. Pelayanan Sosial dan Kebijakan Sosial**. STKS. Bandung.
- Sudjana. 1989. **Metoda Statistika**, Tarsito. Bandung
- Yasin, Sulchan. 1988. **Kamus Populer Bahasa Indonesia**. Putra Karya. Bandung.
- Wiryo, Kasmiran. 1983. **Psikologi Sosial**. Airlangga. Surabaya.
- Waldo Dwight (diterjemahkan Slamet W Admosoedarmo) 1996. **Pengantar Studi Public Administration**. Bumi Aksara. Jakarta.
- Winarno. Budi. 2002. **Teori dan Proses Kebijakan Publik**. Med Press. Yogyakarta.