ANALISIS PELAYANAN ADMINISTRASI KEPENDUDUKAN

(Studi pada Kelurahan Sei Putih Timur 1 Kecamatan Medan Petisah)

TESIS

OLEH

AFRINI YOHANA
NPM. 101801062

PROGRAM STUDI MAGISTER ADMINISTRASI PUBLIK
PROGRAM PASCASARJANA
UNIVERSITAS MEDAN AREA
MEDAN
2012

ANALISIS PELAYANAN ADMINISTRASI KEPENDUDUKAN

(Studi pada Kelurahan Sei Putih Timur 1 Kecamatan Medan Petisah)

TESIS

OLEH

AFRINI YOHANA
NPM. 101801062

Sebagai salah satu syarat untuk memperoleh gelar Magister Administrasi Publik
pada Program Studi Magister Administrasi Publik Program Pascasarjana
Universitas Medan Area

PROGRAM STUDI MAGISTER ADMINISTRASI PUBLIK
PROGRAM PASCASARJANA
UNIVERSITAS MEDAN AREA
MEDAN
2012

UNIVERSITAS MEDAN AREA
PROGRAM PASCASARJANA
PROGRAM STUDI MAGISTER ADMINISTRASI PUBLIK

HALAMAN PERSETUJUAN

Judul : **Analisis Pelayanan Administrasi Kependudukan** (Studi pada Kelurahan Sei Putih Timur 1 Kecamatan Medan Petisah)

Nama : **Afrini Yohana**

NPM : **101801062**

Menyetujui

Pembimbing I	**Pembimbing II**
Drs. Done Ali Usman, M.AP	**Drs. Miftahuddin, MBA**

Ketua Program Studi
Magister Administrasi Publik

Dr. Warjio, MA

Direktur

Prof. Dr. Ir. Retna Astuti Kuswardani, MS

Telah diuji pada Tanggal 30 April 2012

Nama : Afrini Yohana

NPM : 101801062

Panitia Penguji Tesis :

Ketua	**: *Dr. Warjio*, MA**
Sekretaris	**: Ir. Azwana, MP**
Pembimbing I	**: Drs. Done Ali Usman, M.AP**
Pembimbing II	**: Drs. Miftahuddin, MBA**
Penguji Tamu	**: *Drs. Kariono*, MA**

PERNYATAAN KEORISINILAN

Saya yang bertanda tangan dibawah ini :

Nama : Afrini Yohana
NPM : 101801062

Dengan ini menyatakan bahwa Tesis ini dengan judul :

" Analisis Pelayanan Administrasi Kependudukan (Studi pada Kelurahan Sei Putih Timur 1 Kecamatan Medan Petisah)"

Adalah benar merupakan hasil penelitian yang saya kerjakan sendiri tanpa meniru atau menjiplak hasil penelitian orang lain.

Apabila di kemudian hari bahwa tesis ini tidak orisinil dan merupakan hasil plagiat, maka saya bersedia di cabut gelar magister yang saya peroleh.

Demikian pernyataan ini saya perbuat dengan sebenarnya.

Medan, November 2012

Yang menyatakan,

Afrini Yohana

KATA PENGANTAR

Puji dan syukur penulis panjatkan kehadirat Allah SWT atas karunianya sehingga penulis masih dapat mengikuti dan menyelesaikan pengerjaan Tesis ini sebagai salah satu syarat memperoleh gelar Magister Administrasi Publik di Program Pascasarjana Universitas Medan Area.

Judul yang penulis angkat pada Tesis ini adalah " **ANALISIS PELAYANAN ADMINISTRASI KEPENDUDUKAN (STUDI PADA KELURAHAN SEI PUTIH TIMUR 1 KECAMATAN MEDAN PETISAH)**".

Penulis menyadari bahwa dalam Tesis ini masih sangat banyak kekurangan dan kelemahan, mengingat keterbatasan ilmu pengetahuan dan waktu yang dimiliki dan belum sepenuhnya penulis mampu menyajikan suatu permasalahan secara keseluruhan mengenai hal-hal yang belum terungkapkan dengan baik.

Dalam kesempatan ini penulis mempunyai keharusan dan kewajiban moral yang tinggi untuk menyampaikan ucapan terima kasih atas terselesaikannnya tesis ini, terutama kepada mereka yang terlibat baik langsung maupun tidak langsung dalam penyelesaian tesis ini, yaitu :

1. Bapak Prof. Dr. H. A. Ya'kub Matondang, MA, selaku Rektor Universitas Medan Area;
2. Ibu Prof. Dr. Ir. Retna Astuti Kuswardani, MS selaku Direktur Program Pascasarjana Universitas Medan Area;
3. Bapak Drs. Done Ali Usman, M.AP, selaku Pembimbing I yang sangat

membantu kelancaran dalam penyusunan Tesis ini.

4. Bapak Drs. Miftahuddin, MBA sebagai Pembimbing II yang telah banyak memberikan bimbingan dan pengarahan kepada penulis dalam proses penyusunan dan penyelesaian tesis ini;
5. Bapak/Ibu Dosen serta Staf Pengajar PPs Magister Administrasi Publik Universitas Medan Area yang telah memberikan bekal ilmu selama mengikuti perkuliahan;

Semoga ilmu, dukungan serta dan motivasi yang diberikan kepada penulis mendapatkan balasan dari Allah SWT, amin.

Medan, April 2012
Penulis

Afrini Yohana

DAFTAR ISI

Halaman

HALAMAN PERSETUJUAN
KATA PENGANTAR i
DAFTAR ISI iii

BAB I PENDAHULUAN 1
1.1 Latar Belakang Masalah 1
1.2 Perumusan Masalah 9
1.3 Tujuan Penelitian 10
1.4 Manfaat Penelitian 10

BAB II TINJAUAN PUSTAKA 11
2.1 Konsep Kinerja 11
2.1.1. Pengertian Kinerja 11
2.1.2. Faktor-faktor yang mempengaruhi kinerja Aparatur dalam Pelayanan Publik 24
2.2 Konsep Pelayanan Publik 43
2.2.1. Pelayanan Publik 43
2.2.2. Fungsi Pelayanan Publik 45
2.2.3. Kualitas Pelayanan Publik 47
2.3 Kepuasan Konsumen / Masyarakat 62
2.4 Administrasi Kependudukan 63
2.4.1. Pengertian Administrasi 63
2.4.2. Pengertian Penduduk dan Kependudukan 66
2.5 Hubungan antara Kinerja Aparatur dengan Pelayanan Publik 67

BAB III METODOLOGI PENELITIAN 69

3.1 Metode Penelitian Deskriptif 69

3.2 Unit Analisis dan Informan 70

3.3 Teknik Pengumpulan Data 71

3.4 Teknik Analisa Data 73

BAB IV GAMBARAN LOKASI PENELITIAN 75

4.1 Deskripsi Organisasi Kelurahan Sei Putih Timur I Kota Medan 75

4.1.1. Kedudukan, Tugas Pokok dan Fungsi 75

4.1.2. Tata Kerja Kelurahan Sei Putih Timur I Kota Medan 83

4.2 Pelayanan Administrasi Kependudukan 84

BAB V HASIL PENELITIAN DAN PEMBAHASAN 86

5.1 Kinerja Aparatur dalam Pelayanan Administrasi Kependudukan 86

5.2 Faktor-faktor yang mempengaruhi Kinerja Aparatur dalam Pelayanan Administrasi Kependudukan pada Kelurahan Lurah Sei Putih Timur I Kota Medan 100

BAB VI KESIMPULAN DAN SARAN 111

6.1 Kesimpulan 111

6.2 Saran 112

DAFTAR PUSTAKA 115

BAB I

PENDAHULUAN

1.1. Latar Belakang Masalah

Pegawai Negeri Sipil adalah unsur Aparatur birokrasi abdi negara, bangsa dan masyarakat. Sebagai Aparatur birokrasi berarti pegawai Negeri Sipil adalah alat Pemerintah untuk mencapai tujuan sebagai abdi negara, bangsa dan masyarakat berarti Pegawai Negeri Sipil sebagai Aparatur harus mengabdi pada negara, bangsa dan bukan sebaliknya. Oleh karena itu, sudah sepantasnya Kinerja Pegawai Negeri Sipil mendapat perhatian yang penting dan sungguh-sungguh dari Pemerintah. Pembinaan Pegawai Negeri Sipil tidak dapat diabaikan karena mereka adalah perpanjangan tangan Pemerintah dalam mencapai tujuan yaitu melayani masyarakat.

Dalam Undang-Undang Kepegawaian Republik Indonesia Nomor 43 Tahun 1999 Pasal 3 ayat 1 tertulis bahwa Pegawai Negeri Sipil adalah komponen manusia yang menjadi kunci keberhasilan organisasi Pemerintah mencapai tujuan. Mereka merupakan salah satu unsur Aparatur Negara yang bertugas untuk memberikan pelayanan kepada masyarakat secara profesional, jujur, adil dan merata dalam penyelenggaraan tugas negara, pemerintahan, pembangunan. Tujuan Pemerintahan yaitu mencipatkan kesejahteraan masyarakat dan melayani masyarakat dengan baik hanya akan tercapai jika kinerja Aparatur dapat ditingkatkan. Namun demikian dalam kenyataannya kinerja Aparatur tidak seperti yang diharapkan masyarakat.

Sejalan dengan itu, secara realita kinerja Pemerintah dalam menjalankan fungsi pelayanan pada masyarakat belum memberikan kepuasan bagi semua pihak. Saat ini Aparatur Pemerintah belum sepenuhnya melaksanakan tugas sesuai norma-norma yang ditetapkan dan diharapkan oleh masyarakat. Kondisi ini dapat dilihat melalui berbagai penyimpangan yang terjadi sehingga semakin lama semakin parah dan berpengaruh pada menurunnya tingkat kepercayaan masyarakat terhadap Pemerintah. Kondisi ini diperparah dengan krisis moneter yang mengakibatkan krisis ekonomi nasional dan semuanya bermuara pada krisis kepercayaan.

Aparatur Pemerintah sedang bergeser dengan beberapa upaya korektif, mengupayakan netralisasi tumbuhnya demokrasi, tumbuhnya orientasi pada masyarakat dan tumbuhnya aspirasi dan kontrol masyarakat. Aparatur sedang bergeser dari paradigma sentralistik ke desentralistik, dari *otoritarian* ke *egalitarian* dan demokratis, dari kedaulatan Negara ke kedaulatan Rakyat, dari organisasi yang besar menjadi ramping tapi kaya fungsi, dari *rowing* (semua dikerjakan sendiri) menjadi *steering* (mengarahkan). Upaya-upaya tersebut masih dibayangi oleh ketidakpastian dan sedang mencari bentuk yang tepat. Pada dasarnya upaya tersebut diarahkan untuk mendapatkan dukungan administrasi Negara yang mapan dalam menjamin kelancaran dan keterpaduan pelaksanaan tugas dan fungsi Aparatur dalam mewujudkan administrasi yang makin handal. Profesional, efektif serta tanggap terhadap aspirasi rakyat dan dinamika perubahan lingkungan.

Suatu organisasi didirikan sebagai suatu wadah untuk mencapai satu atau beberapa tujuan. Organisasi tersebut harus mengelola begbagai rangkaian kegiatan

DAFTAR PUSTAKA

Armida S. Alisjahbana 1998. ***Penyelenggaraan Pemerintah Daerah Dalam Usaha Meningkatkan Pelayanan Publik Pada Abad XX.***

Beetham, Lance, Nurhadiantono Suyanto. 1986. ***Birokrasi Kepemimpinan dan Perubahan sosial di Indonesia***, Surakarta : Hapsara.

Winarno, Budi, 2004, ***Teori dan Proses Kebijakan Publik***, Jakarta : Media Pressindo.

Djamin, Awaloedin. 1998. ***Penyempurnaan aparatur dan Administrasi Negara Republik***. Jakarta : Yayasan Pembinaan Manajemen - LAN RI.

Islamy. Irfan. 1998. P***rinsip-Prinsip Perumusan Kebijakan Negara***. Cetakan VII. Jakarta ; Bumi Aksara.

Suwandi, Made. 2002, ***Pokok-pokok Pikiran Konsepsi Dasar Otonomi Daerah Indonesia, Forum Kebijakan***, Program MAP-UGM, 19 April 2002, Yogyakarta.

Kendampuly, jay 1998., "Service Quality to Service Loyality ; A Relationship Which Goes Beuond Customer "***Journal of Total Quality Management***, 9, (6)

Moenir, H.A.S. 2000, ***Manajemen Pelayanan Umum di Indonesia***, Bumi Aksara, Jakarta.

_____, 1998. ***Penyelenggaraan Pemerintahan Daerah dalam Usaha Meningkatan Pelayanan Publik Pada Abad XXI***. Bandung ; FISIP – UNPAD.

Kumorotomo, Wahyudi. 1998. ***Etika Administrasi Negara***. Cetakan II. Jakarta ; PT. Raja Grafindo Persada.

Menteri PAN, 2003. Keputusan Menteri Pendayagunaan Aparatur Negara Nomor : 63/KEP/M.PAN/7/2003 Tentang ***Pedoman Umum Peyelenggaraan Pelayanan Publik*** . Jakarta.

Osborne, David and Ted Gaebler. 1992. ***Reinventing Government ; How The Enter Preneural Spirit is Transforming the Public Sektor***. New York ; Penguin Book.

Singarimbun, Masri dan Sofian Effendi. 1998. ***Metode Penelitian Survai***. Jakarta ; LP3ES.

Steers, Richard M. 1985. ***Evektivitas Organisasi***. Diterjemahkan oleh Magdalena Jamin. Jakarta; erlangga.

Sugiyono. 1998. ***Metode Penelitian Administrasi***. Bandung ; Alfabeta.

Menteri PAN 2005. Keputusan Menteri Pendayagunaan Aparatur Negara Nomor : KEP/25/PAN/2/2005 Tentang ***Pedoman Umum Penyusunan Indeks Kepuasan Masyarakat Unit Pelayanan Instansi Pemerintah***. Jakarta.

Suryawikarta, Bay. 1998. ***Tanggungjawab Administrasi Negara Dalam Meningkatkan Kinerja Pelayanan melalui Penyempurnaan Kelembagaan, Ketatalaksanaan dan Sumber Daya Manusia*** Bandung ; LAN-RI Perwakilan Jawa Barat.

Sudarsono Hardjosoekarto, dkk, 1998. ***Strategi Pelayanan Prima***, Jakarta : LAN

Thoha, Miftah. 1997. ***Persepktif Perilaku Birokrasi***. Cetakan II. Jakarta ; CV. Rajawali.

Zeithmal, Valerie a and Bitner, May Jo. 1996. *Service Marketing*. Mc Grow Hill International Editions.

Zeithmal, Valerie, Barry, Leonard l., and Parasuraman A. 1996., T***he Behavioral Consequences of service Quality*** "Journal of Marketing" 60 (31-46).

Suwandi, Made. 2002, ***Pokok-pokok Pikiran Konsepsi Dasar Otonomi Daerah Indonesia***, Forum Kebijakan, Program MAP-UGM, 19 April 2002, Yogyakarta.

Peraturan Pemerintah No. 73 Tahun 2005 tentang ***Organisasi Kelurahan***. Jakarta