

**ANALISIS PELAYANAN PUBLIK PENERIMAAN PENGADUAN
PADA BIDANG PROFESI DAN PENGAMANAN POLRI
KEPOLISIAN SUMATERA UTARA**

TESIS



Oleh

TOGAR PASARIBU
NPM. 081801084

**PROGRAM PASCASARJANA
MAGISTER ADMINISTRASI PUBLIK
UNIVERSITAS MEDAN AREA
M E D A N
2010**

**ANALISIS PELAYANAN PUBLIK PENERIMAAN PENGADUAN
PADA BIDANG PROFESI DAN PENGAMANAN POLRI
KEPOLISIAN SUMATERA UTARA**

TESIS

Untuk Memperoleh Gelar Magister Administrasi Publik (MAP)
Program Pascasarjana Universitas Medan Area



Oleh

TOGAR PASARIBU
NPM. 081801084

**PROGRAM PASCASARJANA
MAGISTER ADMINISTRASI PUBLIK
UNIVERSITAS MEDAN AREA
M E D A N
2010**

UNIVERSITAS MEDAN AREA

**UNIVERSITAS MEDAN AREA
PROGRAM PASCASARJANA
MAGISTER ADMINISTRASI PUBLIK**

HALAMAN PERSETUJUAN

Judul : Analisis Pelayanan Publik Penerimaan Pengaduan pada Bidang Profesi dan Pengamanan Polri Kepolisian Sumatera Utara

N a m a : Togar Pasaribu

N P M : 081801084

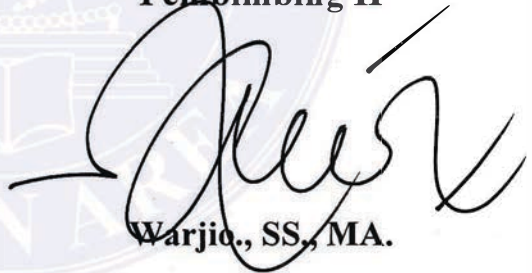
Menyetujui

Pembimbing I



Drs. Kariono, MA

Pembimbing II



Warjio, SS., MA.

**Ketua Program Studi
Magister Administrasi Publik**



Drs. Kariono, MA

Direktur



Drs. Heri Kusmanto, MA

Telah diuji pada Tanggal 09 Mei 2010

N a m a : Togar Pasaribu

N P M : 081801085



Panitia Penguji Tesis :

Ketua : Drs. Usman Tarigan, MS.

Sekretaris : Ir., Erwin Pane., MS.

Pembimbing I : Drs. Kariono, MA.

Pembimbing II : Warjio, SS, MA.

Penguji Tamu : Drs. Heri Kusmanto, MA.

KATA PENGANTAR

Dengan memanjatkan Puji Syukur ke Hadirat Tuhan Yang Maha Kuasa, yang mana dengan Rahmad dan karunia-Nya penulis telah dapat menyelesaikan laporan penelitian yang merupakan tesis dengan judul “ **ANALISIS PELAYANAN PUBLIK PENERIMAAN PENGADUAN PADA BIDANG PROFESI DAN PENGAMANAN POLRI KEPOLISIAN DAERAH SUMATERA UTARA**”.

Tesis ini adalah salah satu syarat untuk memperoleh gelar Magister Administrasi Publik (MAP) pada Program Pascasarjana Universitas Medan Area. Kesempatan baik ini digunakan juga untuk menulis karya ilmiah dalam mengembangkan ilmu pengetahuan dan teknologi yang bertujuan untuk meningkatkan pelayanan publik birokrasi pemerintah khususnya unit pelayanan Sub bidang pelayanan penerimaan pengaduan bidang profesi dan pengamanan Polri Kepolisian Daerah Sumatera Utara.

Penulis tesis ini tidak lepas dari bantuan dan bimbingan dari berbagai pihak, untuk itu penulis menghaturkan trima kasih dan penghargaan yang setinggi-tingginya kepada Bapak Drs. Kariono, MA, sebagai dosen pembimbing Pertama, sekaligus sebagai ketua Program Studi Magister Administrasi Publik Universitas Medan Area dan Bapak Warjio, SS, MA sebagai dosen pembimbing kedua yang telah memberikan bimbingan, pengarahan, saran, kritik dan dorongan moril serta motivasi dengan penuh kesabaran dan pengabdian, mulai dari tahap perencanaan, pelaksanaan proposal, penelitian sampai selesainya penulisan tesis ini.

Ucapan terima kasih juga disampaikan kepada Yang Terhormat :

1. Rektor Universitas Medan Area, Bapak Prof. Dr. H. Yakub Matondang yang telah menerima saya untuk melanjutkan Studi pada Program Magister Administrasi Publik Pascasarjana Universitas Medan Area.
2. Direktur Program Pascasarjana Universitas Medan Area, Bapak Drs. Heri Kusmanto, M.A dan seluruh staf Program Pascasarjana Universitas Medan Area yang telah memberikan kesempatan, fasilitas dan berbagai kemudahan untuk mengikuti pendidikan pada Program Pascasarjana.
3. Ketua Program Magister Administrasi Publik, Bapak Drs. Kariyono, M.A dan sekretaris Program Studi Magister Administrasi Publik Universitas Medan Area. Bapak/ Ibu Staf Magister Administrasi Publik Universitas Medan Area yang telah memberikan bekal baik berupa wawasan ilmu pengetahuan maupun teoritis selama mengikuti perkuliahan pada Program Studi Magister Administrasi Publik.
4. Kepala Kepolisian Daerah Sumatera Utara dan Kepala Bidang Profesi dan Pengamanan Polri Kepolisian Daerah Sumatera Utara, yang telah memberikan kesempatan kepada penulis untuk melanjutkan pendidikan pada Program Magister (S2), Program Studi Magister Administrasi Publik Pascasarjana Universitas Medan Area.
5. Kepada rekan-rekan mahasiswa Program Studi Magister Administrasi Publik Universitas Medan Area, yang telah memberikan partisipasi, bantuan dan dorongan moril dalam penyelesaian tesis ini.

Akhirnya ucapan terima kasih yang sedalam-dalamnya kepada anak-anakku tercinta Tahi Raja Leonard Pasaribu dan Simson Krsitianto Saputra Pasaribu, serta sahabat yang telah banyak memberikan dorongan moril maupun sprituil, semangat, dan doa sejak awal hingga akhir perkuliahan di Universitas Medan Area.

Penulis mengharapkan kritik sehat dari pembaca demi kesempurnaan tesis ini, penulis menyadari tesis ini belum sempurna dan tidak luput dari kesalahan. Untuk itu penulis dengan senang hati akan menerima saran yang baik demi kesempurnaan tesis ini. Akhir kata, semoga tesis ini dapat bermanfaat bagi pembaca khususnya Unit pelayanan Sub bidang pelayanan pengaduan bidang profesi dan pengamanan Polri Kepolisian Daerah Sumatera Utara dalam pengembangan kualitas pelayanan publik, dan semoga pihak-pihak lain dapat mengkaji lebih lanjut hasil penelitian ini untuk kesempurnaan seperti yang diharapkan.

Medan, Maret 2010

Penulis

Togar Pasaribu

ABSTRAK

TOGAR PASARIBU, “ Analisis Pelayanan Publik Penerimaan Pengaduan pada Bidang Profesi dan Pengamanan Polri Kepolisian Daerah Sumatera Utara”, di bawah bimbingan Bapak Drs. Kariyono, MA sebagai pembimbing Pertama dan Bapak Warjio, SS, MA sebagai pembimbing Kedua.

Penelitian ini bertujuan untuk mengadakan pengkajian ilmiah tentang Analisis Pelayanan Publik Penerimaan Pengaduan pada Sub bidang profesi dan pengamanan Polri Kepolisian Daerah Sumatera Utara dengan menggunakan metode analisis sesuai Kep Men Pan Nomor 25/ KEP/M.PAN/2/2004 tentang Pedoman Umum Penyusunan Indeks Kepuasan Masyarakat Unit Pelayanan Instansi Pemerintah dengan berdasarkan prinsip pelayanan sebagaimana ditetapkan dalam Kep Men Pan Nomor 63/KEP/M.PAN/7/2003 tentang Pedoman Umum Penyelenggaraan Publik.

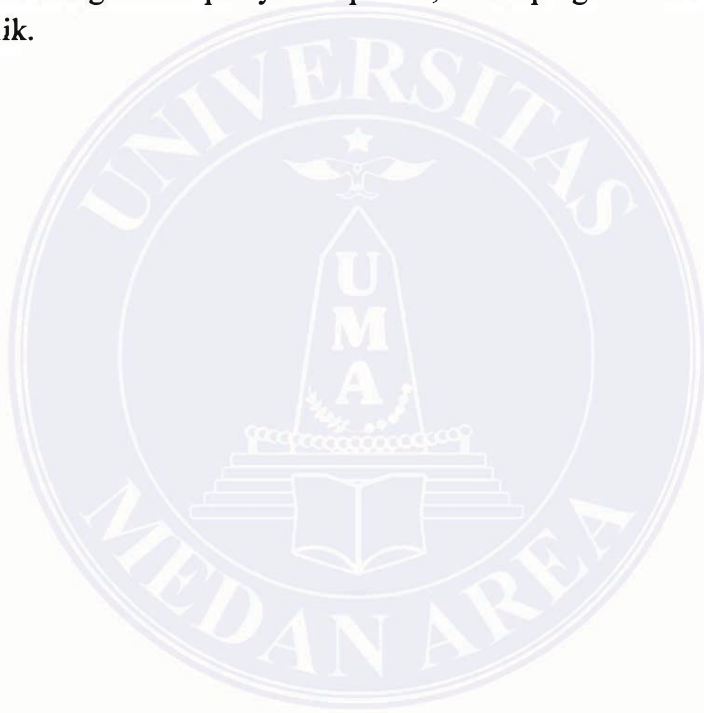
Penelitian ini dilakukan di unit pelayanan pemerintah Sub bidang pelayanan pengaduan bidang profesi dan pengamanan Polri Kepolisian Daerah Sumatera Utara dan data diperoleh dengan menggunakan kuesioner terhadap masyarakat yang telah membuat pengaduan pada tahun 2009 sesuai alamat masing-masing yang terdapat pada register penerimaan pengaduan sebanyak 150 sampel dari 191 populasi, selanjutnya dianalisis dengan Kep Men Pan Nomor 25/M.PAN/ 2/2004.

Berdasarkan hasil analisis menunjukkan bahwa kualitas pelayanan penerimaan pengaduan unit pelayanan pemerintah Sub bidang pelayanan pengaduan bidang profesi dan pengamanan Polri Kepolisian Daerah Sumatera Utara dengan nilai Indeks kepuasan masyarakat sebesar **2,60** diperoleh mutu pelayanan termasuk dalam kategori baik dan kinerja unit pelayanan adalah baik. Apabila dilihat dari masing-masing aspek dari keempat belas unsur pelayanan, terdapat empat unsur pelayanan kategori cukup dan kinerja pelayanan kurang baik, yaitu prosedur pelayanan **2,27**, kejelasan petugas pelayanan **2,37**, kecepatan petugas pelayanan **2,46** dan Kenyamanan lingkungan **2,30**.

Faktor –faktor yang mempengaruhi kualitas pelayanan adalah prosedur pelayanan belum disosialisasikan kepada masyarakat dan belum diwujudkan dalam bentuk *Flow Chart* yang dipampang dalam ruangan pelayanan, sedangkan kenyamanan lingkungan disebabkan ruangan tidak bersih, tidak rapi, tidak indah dan keterbatasan sarana dan prasarana, selanjutnya petugas pelayanan belum memakai tanda pengenal dan papan nama di atas meja atau tempat kerja petugas yang bertanggungjawab.

Strategi yang perlu dilakukan dalam upaya peningkatan pelayanan penerimaan pengaduan di unit pelayanan pemerintah pada Sub bidang pelayanan penerimaan pengaduan bidang profesi dan pengamanan Polri Kepolisian Daerah Sumatera Utara adalah dengan cara mengaktualisasikan prosedur pelayanan, tata kerja yang mudah, jelas dan pasti, semuanya harus sederhana, tidak berbelit-belit, mudah dipahami dan mudah dilaksanakan serta diwujudkan dalam bentuk *Flow Chart* yang dipampang dalam ruangan serta melengkapi sarana dan prasarana yang memadai seperti telephone, ruang tunggu dll.

Hasil penelitian ini diharapkan dapat berguna bagi unit pelayanan pemerintah pada Sub bidang pelayanan penerimaan pengaduan bidang profesi dan pengamanan Polri Kepolisian Daerah Sumatera Utara sebagai dasar pertimbangan dalam pengambilan kebijakan untuk meningkatkan pelayanan publik, disamping itu sebagai aplikasi ilmu administrasi publik.

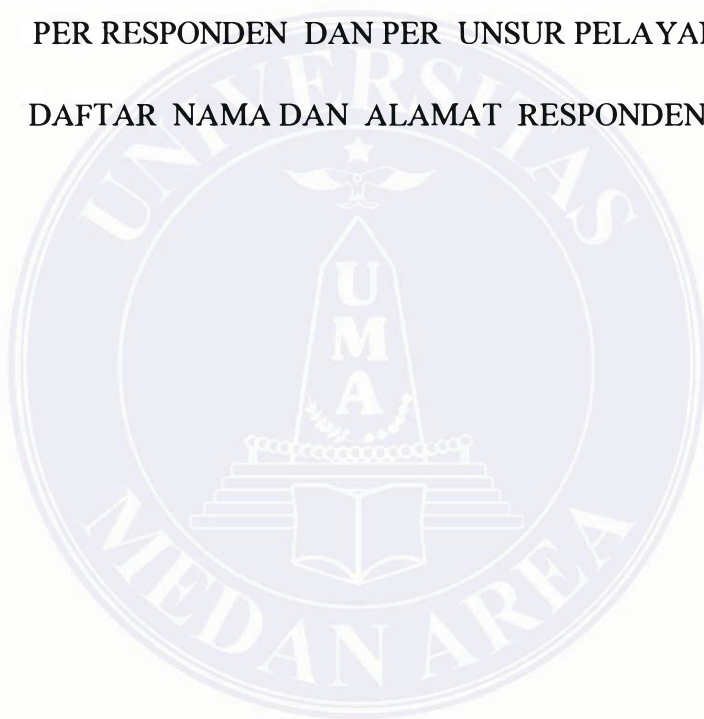


DAFTAR ISI

	<i>Halaman</i>
KATA PENGANTAR	i
ABSTRAK	iv
DAFTAR ISI	vi
DAFTAR TABEL	ix
DAFTAR LAMPIRAN	xi
 BAB I PENDAHULUAN	 1
1.1. Latar Belakang Penelitian	1
1.2. Perumusan Masalah	10
1.3. Tujuan Penelitian	11
1.4. Manfaat Hasil Penelitian	12
1.5. Kerangka Pemikiran	13
1.6. Hipotesis	15
1.7. Sistematika Penulisan	15
 BAB II TINJAUAN PUSTAKA	 17
2.1. Teori Pelayanan Publik	17
2.2. Manajemen Pelayanan Publik	21
2.3. Penyelenggaraan Pelayanan Publik	23
2.4. Kualitas Pelayanan Publik	36
2.5. Faktor-Faktor yang Mempengaruhi Kualitas Pelayanan	41
 BAB II METODE PENELITIAN	 46
3.1. Bentuk Penelitian	46
3.2. Lokasi Penelitian	47
3.3. Populasi dan Sampel	47
3.4. Teknik Pengumpulan Data	49

3.5.	Defenisi Konsep dan Defenisi Operasional.	50
3.6.	Teknik Analisa Data	54
BAB IV	GAMBARAN UMUM LOKASI PENELITIAN.	56
4.1.	Sejarah Terbentuknya Bidang Profesi dan Pengamanan Polri Kepolisian Daerah Sumatera Utara.	56
4.2.	Fungsi dan Tugas Bidang Profesi dan Pengamanan.	60
4.3.	Struktur Organisasi dan Uraian Tugas Bidang Profesi dan Pengamanan Polri Kepolisian Daerah Sumatera Utara.	61
4.4.	Bagan Struktur Organisasi Bidang Profesi dan Pengamanan Polri Kepolisian Daerah Sumatera Utara	74
4.5.	Struktur dan Tugas Pokok Sub Bidang Pelayanan Pengaduan Bidang Propesi dan Pengamanan Polri Kepolisian Daerah Sumatera Utara.	75
BAB V	HASIL PENELITIAN DAN PEMBAHASAN.	77
5.1.	Hasil Penelitian.	77
5.1.1.	Kelengkapan Unit Pelayanan	77
5.1.2.	Karakteristik Responden	78
5.1.3.	Variabel Penelitian.	80
5.2.	Pembahasan.	95
5.2.1.	Kelengkapan Unit Pelayanan	95
5.2.2.	Analisa Kualitas Pelayanan Publik.	95
5.2.3.	Indeks Kepuasan Masyarakat.	101
5.2.4.	Faktor-faktor yang Mempengaruhi Kualiatas Pelayanan Publik	103
5.2.5.	Strategi dan Upaya Peningkatan Kualitas Pelayanan Publik. ...	105

BAB VI	KESIMPULAN DAN SARAN	107
6.1.	Kesimpulan	107
6.2.	Saran-Saran	109
DAFTAR PUSTAKA.		111
LAMPIRAN I	DAFTAR PERTANYAAN.....	114
LAMPIRAN II	PENGOLAHAN INDEKS KEPUASAN MASYARAKAT PER RESPONDEN DAN PER UNSUR PELAYANAN.....	116
LAMPIRAN III	DAFTAR NAMA DAN ALAMAT RESPONDEN.....	120



DAFTAR TABEL

Tabel 1.1	Data Penerimaan Pengaduan Bidang Propam Polda Sumut Tahun 2009	9
Tabel 5.1	Daftar Kelengkapan Unit Pelayanan.	77
Tabel 5.2	Distribusi Responden Menurut Jenis kelamin.	78
Tabel 5.3	Distribusi Responden Menurut Umur.	78
Tabel 5.4	Distribusi Responden Menurut Tingkat Pendidikan.	79
Tabel 5.5	Distribusi Responden Menurut Tingkat Pekerjaan Utama.	80
Tabel 5.6	Distribusi Responden Menurut Tanggapannya atas Prosedur Pelayanan.	81
Tabel 5.7	Distribusi Responden Menurut Tanggapannya atas Persyaratan Pelayanan.	82
Tabel 5.8.	Distribusi Responden Menurut Tanggapannya atas Kejelasan Petugas Pelayanan.	83
Tabel 5.9	Distribusi Responden Menurut Tanggapannya atas Kedisiplinan Petugas Pelayanan.....	84
Tabel 5.10	Distribusi Responden Menurut Tanggapannya atas Tanggungjawab Petugas Pelayanan.	85
Tabel 5.11	Distribusi Responden Menurut Tanggapannya atas Kemampuan Petugas Pelayanan.	86
Tabel 5.12	Distribusi Responden Menurut Tanggapannya atas Kecepatan Pelayanan.	87
Tabel 5.13	Distribusi Responden Menurut Tanggapannya atas Keadilan Mendapatkan Pelayanan.	88
Tabel 5.14	Distribusi Responden Menurut Tanggapannya atas Kesopanan dan Keramahan Pelayanan.	89
Tabel 5.15	Distribusi Responden Menurut Tanggapannya atas Kewajaran Biaya Pelayanan.	90
Tabel 5.16	Distribusi Responden Menurut Tanggapannya atas Kepastian Biaya Pelayanan.	91

Tabel 5.17 Distribusi Responden Menurut Tanggapannya atas Kepastian Jadwal Pelayanan. 92

Tabel 5.18 Distribusi Responden Menurut Tanggapannya atas Kenyamanan Lingkungan. 93

Tabel 5.19 Distribusi Responden Menurut Tanggapannya atas keamanan Pelayanan. 94

Tabel 5.20 Mutu Pelayanan Sub Bidang Pelayanan Pengaduan Bidang Profesi dan Pengamanan Polri Kepolisian Daerah Sumatera Utara. 100

Tabel 5.21 Mutu dan Kinerja Pelayanan Bidang Profesi dan Pengamanan Polri Kepolisian Daerah Sumatera Utara. 102



DAFTAR LAMPIRAN

Lampiran 1 : Daftar Pertanyaan (Quesioner) Kepada Responden.....	114
Lampiran 2 : Pengolahan Indeks Kepuasan Masyarakat Per Responden dan Per Unsur Pelayanan.....	116
Lampiran 3 : Daftar Nama-Nama dan Alamat Responden.....	120



BAB I

PENDAHULUAN

1.1. Latar Belakang

Pada dasarnya setiap manusia membutuhkan pelayanan, bahkan secara ekstrim dapat dikatakan bahwa pelayanan tidak dapat dipisahkan dengan kehidupan manusia, Lian Poltak Sinambela (2006 : 3), pelayanan menurutnya sesuai dengan *life cycle theory of leadership* bahwa sejak lahir kehidupan manusia memerlukan pelayanan fisik yang tinggi, tetapi seiring dengan usia manusia pelayanan yang dibutuhkan akan semakin menurun.

Di era reformasi, kata pelayanan menjadi kata yang sering kita dengar, dimana tuntutan pelayanan sering disuarakan, baik oleh individu ataupun oleh anggota kelompok masyarakat lainnya. Tuntutan pelayanan sering ditujukan kepada aparatur pemerintah, menyangkut pelayanan publik yang diberikan tidak sesuai harapan. Rendahnya mutu pelayanan publik yang diberikan oleh aparatur menjadi citra buruk pemerintah ditengah masyarakat karena masyarakat yang pernah berurusan dengan birokrasi selalu mengeluh, dan kecewa terhadap tidak layaknya aparatur dalam memberikan pelayanan.

Menurut Lian Poltak Sinambela (2006 : 117) paling tidak 385 jenis pelayanan publik yang diberikan aparatur pemerintah kepada masyarakat, mulai dari urusan akta kelahiran sampai dengan urusan surat kematian. Semua jenis pelayanan tersebut disediakan dan diberikan kepada masyarakat oleh aparatur pemerintah, baik aparatur yang berada dipusat maupun didaerah, secara umum belum banyak memuaskan masyarakat. Pelayanan yang diberikan terlalu berbelit-belit dengan alasan sesuai prosedur, birokrasinya terlalu panjang, banyak biaya pungutan, dan waktu yang sangat lama, sehingga membosankan bagi penerima layanan dan nilainya tidak efektif dan efisien.

Pelayanan publik yang buruk mengakibatkan terganggunya psikologi masyarakat, munculnya krisis kepercayaan masyarakat terhadap pemerintah yang terindikasi dari bentuk protes, demonstrasi, kerusuhan dan tindakan anarkis yang cenderung tidak sehat menunjukkan kefrustasian publik terhadap pemerintah. Oleh karena itu, perbaikan pelayanan publik mutlak diperlukan agar image buruk masyarakat dapat diperbaiki.

Birokrasi pemerintah merupakan instrumen penting dalam masyarakat yang kehadirannya sangat dibutuhkan dan tidak mungkin diabaikan, Ambar Teguh Sulastiyani (2004 : 1) berkenan dengan upaya pelayanan dalam konteks *public service* yang dikelola secara efektif dan efisien untuk mewujudkan pelayanan terhadap masyarakat, yang selama ini pelayanan birokrasi terkesan runyam, penuh dengan kolusi, korupsi dan nepotisme serta tidak mempunyai standar pelayanan yang pasti, sehingga masyarakat pengguna layanan merasa tidak puas dan diperlakukan seenaknya oleh aparatur pemerintah. Budaya organisasi birokrasi merupakan kesepakatan bersama tentang nilai-nilai bersama dengan kehidupan organisasi yang bersangkutan (Sondang P.Siagian, 2008 : 17)), berbagai upaya yang telah dilakukan pemerintah membangun sarana dan prasarana dengan sistem administrasi terpadu yang bertujuan melayani kepentingan masyarakat berupa pembangunan infrastruktur, namun masih terdapat keluhan ketidakpuasan masyarakat terhadap pelayanan yang diterima.

Pelayanan publik hampir secara otomatis membentuk citra (*image*) tentang kinerja birokrasi, karena kebijakan negara yang menyangkut pelayanan publik tidak lepas dari birokrasi. Sehubungan dengan itu, kinerja birokrasi secara langsung berkaitan dengan masalah kualitas pelayanan yang diberikan oleh aparatur pemerintah. Birokrasi pemerintah atau aparatur negara dalam penyelenggaraan pemerintahan dan pembangunan memiliki posisi strategis dalam pelaksanaan pembangunan.

DAFTAR PUSTAKA

- Albrow, Martin. 1989. ***Birokrasi*** diterjemahkan oleh Rusli Karim dan Totok Daryanto. Yogyakarta : PT. Tiara Wacana.
- Armida S. Alisjahbana 1998. ***Penyelenggaraan Pemerintah Daerah Dalam Usaha Meningkatkan Pelayanan Publik Pada Abad XX..***
- Beetham, Lance, Nurhadianono Suyanto. 1986. ***Birokrasi Kepemimpinan dan Perubahan sosial di Indonesia***, Surakarta : Hapsara.
- Djamin, Awaloedin. 1947. ***Penyempurnaan aparatur dan Administrasi Negara Republik***. Jakarta : Yayasan Pembinaan Manajemen - LAN RI.
- Bachtiar, Dai, (Kapolri), 2004. ***Keputusan Kapolri Nomor Kep/43/IX/2004, Tentang Tata Cara Penyelesaian Pelanggaran Disiplin Anggota Kepolisian Negara Republik Indonesia..***Jakarta.
- Gaspersz Vincent, 1999. ***Manajemen Bisnis Total Dalam Era Global.***, Gramedia Jakarta
- Gaspersz Vincent, 1996. ***Manajemen Bisnis total “Managemen kualitas Penerapan Konsep-Konsep Kualitas Dalam Manajemen Bisnis total”***. Gramedia Jakarta.
- Ibrahim, Amin, H, 2008. ***Aministrasi Publik & Implementasinya***. PT Refika Aditama Bandung
- Islamy. Irfan. 1947. ***Prinsip-Prinsip Perumusan Kebijakan Negara***. Cetakan VII. Jakarta ; Bumi Aksara.
- Juran. J.m., 199., Merancang Mutu baku “Ancangan Baru Mewujudkan Mutu Kedalam Barang dan Jasa”. Buku ke 1., ***Seri Manajemen Pusat Pengembangan Manajemen***. Jakarta.
- Kendampuly, jay 1998., “Service Quality to Service Loyalty ; A Relationship Which Goes Beuond Customer “***Journal of Total Quality Management***, 9, (6)
- Kristiadi. J.B. 1993. ***Optimasi Sumber Daya Pembangunan Melalui Peningkatan Peran Swasta dalam Pembangunan Sektor Publik*** Jakarta; Jurnal Ilmu Administrasi dan Organisasi FISIP – UI.
-
- , 1998. ***Penyelenggaraan Pemerintahan Daerah dalam Usaha Meningkatkan Pelayanan Publik Pada Abad XXI***. Bandung ; FISIP – UNPAD.
- Kumorotomo, Wahyudi. 2009. ***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 Penyelenggaraan Pelayanan Publik*** . Jakarta.
- Menteri PAN, 2004, Keputusan Menteri Pendayagunaan Aparatur Negara Nomor : KEP/25/PAN/2/2004 Tentang ***Pedoman Umum Penyusunan Indeks Kepuasan Masyarakat Unit Pelayanan Instansi Pemerintah***. Jakarta.
- Menteri PAN, 2004. Keputusan Menteri Pendayagunaan Aparatur Negara Nomor 26/KEP/M.PAN/2/2004 Tentang ***Petunjuk Teknis Transparansi dan Akuntabilitas Dalam Penyelenggaraan Publik***. Jakarta.
- MPR RI, 2000. ***Ketetapan Majelis Permusyawaratan Rakyat No.VI/MPR/2000 Tentang Rumusan Tugas, Fungsi, dan Peranan Kepolisian Negara Republik Indonesia. Jakarta.***
- Maftuhah, Iqbal,H (Penyunting), 2009. ***Undang-Undang Pelayanan Publik Nomor 25 Tahun 2009***, Baciro Yogyakarta.
- Osborne, David and Ted Gaebler. 1992. ***Reinventing Government ; How The Enter Preneurial Spirit is Transforming the Public Sektor***. New York ; Penguin Book.
- Osborne, David and Peter Plastrik. 1996. ***Banistring Bureaucracy; The Five Strategis For Reiventing Government***. Addison ; Wisley Publishing Company Inc.
- Riant Nugroho. 2003. ***Kebijakan Publik ; Formulasi ; Implementasi ; dan Evaluasi***. Gramedia Jakarta.
- Ridwan, Juniarsi, H,& Sudrajat Sodik Achmad, 2009, ***Hukum Administrasi Negara dan Kebijakan Pelayanan Publik***, Nuansa, Ujung Berung, Bandung.
- Singarimbun, Masri dan Sofian Effendi. 1998. ***Metode Penelitian Survai***. Jakarta ; LP3ES.
- Sinambela, Poltak Lijan,dkk, 2008. ***Reformasi Pelayanan Publik, Teori, Kebijakan, dan Implementasi***, Pt Bumi Aksara, Jakarta.
- Sulistiyani, Teguh, Ambar. 2004 (Editor). ***Memahami Good Governance Dalam Perspektif Sumber Daya Manusia***, penerbit Gava Media Yogyakarta
- Sugiyono. 2009. ***Memahami Penelitian Kuantitatif***. Bandung ; Alfabeta
- Soeharto, (Presiden RI), 1997.***Undang-Undang Republik Indonesia Nomor 28 Tahun 1997, Tentang Kepolisian Negara Republik Indonesia***.Jakarta.
- Suryawikarta, Bay. 1947. ***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
- Sutanto, (Kapolri) 2006. **Peraturan Kepala Kepolisian Negara Republik Indonesia Nomor 7 Tahun 2006, Tentang Kode Etik Propesi Kepolisian Negara Republik Indonesia.**Jakarta.
- Sukarno Putri, Megawati, (Presiden RI), 2003. ***Keputusan Presiden Republik Indonesia Nomor 70 Tahun 2002, Tentang Organisasi dan Tata Kerja Kepolisian Negara Republik Indonesia.***Jakarta.
- Sukarno Putri, Megawati (Presiden RI), 2002. ***Peraturan Pemerintah Nomor 2 Tahun 2003,Tentang Peraturan Disiplin Anggota Kepolisian Negara Republik Indonesia.*** Jakarta..
- Sukarno Putri, Megawati (Presiden RI), 2002. ***Undang-Undang Republik Indonesia Nomor 2 Tahun 2002, Tentang Kepolisian Negara Republik Indonesia.*** Jakarta
- Usman, Nurudin, (Kapolda Sumut), 2007. **Rencana Kerja Kepolisian Daerah Sumatera Utara Tahun Anggaran 2008.** Polda Sumut. Medan.
- Wahid, Abdulrahman, (Presiden RI), 2001. ***Keputusan Presiden Republik Indonesia Nomor 54 Tahun 2001, Tentang Organisasi dan Tata Kerja Kepolisian Negara Republik Indonesia.***
- Widodo, Joko,M.S,2006. **Membangun Birokrasi Berbasis Kinerja**, Bayumedia Publishing, Malang Jawa Timur Indonesia.
- Wicaksono, Widya Kristian, 2006. **Administrasi dan Birokrasi Pemerintah**, Graha Ilmu, Yogyakarta.
- Thoha, Miftah. 1997. ***Persepektif Perilaku Birokrasi.*** Cetakan II. Jakarta ; CV. Rajawali.
- Zeithmal, Valerie, Barry, Leonard I., and Parasuraman A. 1996., ***The Behavioral Consequences of service Quality*** “Journal of Marketing” 60 (31-46).
- _____**Standar Pelayanan Fungsi Propam Polda Sumut, 2005.**

Lampiran I

DAFTAR PERTANYAAN (QESIONER) KEPADA RESPONDEN

I. DATA MASYARAKAT (RESPONDEN) <i>(Lingkari kode angka sesuai jawaban masyarakat/responden)</i>		Diisi Oleh Petugas
Nama Responden		☐ ☐ ☐
Umur	tahun	☐ ☐
Jenis Kelamin	1. Laki-laki 2. Perempuan	☐
Pendidikan Terakhir	1. SD Kebawah 4. D1 – D3 – D4 2. SLTP 5. S-1 3. STLTA 6. S-2 KeAtas	☐
Pekerjaan Utama	1. PNS/TNI/Polri 4. Pejabat / 2. Pegawai Swasta Mahasiswa 3. Wiraswasta/Usahawan 5. Lainnya	☐

II. PENDAPAT RESPONDEN TENTANG PELAYANAN PUBLIK *(Lingkari kode huruf sesuai jawaban masyarakat / responden)*

1. Bagaimana pemahaman Saudara tentang kemudahan prosedur pelayanan unit Yanduan Bid Propam Poldasu. a. Tidak mudah b. Kurang mudah c. Mudah d. Sangat mudah	P *)	8. Bagaimana pendapat Saudara tentang keadilan untuk mendapatkan pelayanan di unit Yanduan Bid Propam Poldasu. a. Tidak adil b. Kurang adil c. Adil d. Sangat adil
2. Bagaimana pendapat saudara tentang kesesuaian persyaratan pelayanan dengan jenis pelayanannya a. Tidak serius b. Kurang serius c. Serius d. Sangat serius		9. Bagaimana pendapat Saudara tentang kesopanan dan keramahan petugas dalam memberikan pelayanan a. tidak sopan dan ramah b. kurang sopan dan ramah c. sopan dan ramah d. sangat sopan dan ramah
3. Bagaimana pendapat Saudara tentang kedisiplinan petugas dalam memberikan pelayanan a. Tidak jelas		10. Bagaimana pendapat Saudara tentang kewajaran biaya untuk mendapatkan pelayanan a. Tidak wajar

b. Kurang jelas c. Jelas d. Sangat jelas		b. Kurang wajar c. Wajar d. Sangat wajar
4. Bagaimana pendapat Saudara tentang tanggung jawab petugas dalam memberikan pelayanan a. Tidak disiplin b. Kurang disiplin c. Disiplin d. Sangat disiplin		11. Bagaimana pendapat Saudara tentang kesesuaian antara biaya yang dibayarkan dengan biaya yang telah ditetapkan a. selalu tidak serius b. kadang kadang serius c. banyak sesuainya d. selalu sesuai
5. Bagaimana pendapat Saudara tentang tanggungjawab petugas dalam memberikan pelayanan a. Tidak bertanggungjawab b. Kurang bertanggung jawab c. Bertanggung jawab d. Sangat bertanggungjawab		12. Bagaimana pendapat Saudara tentang ketetapan pelaksanaan terhdap jadwal waktu pelayanan a. Selalu tidak tepat b. Kaang- kadang tepat c. Banyak tepatnya d. Selalu tepat
6. Bagaimana pendapat Saudara tentang kemampuan petugas dalam <i>memberikan pelayanan</i> a. Tidak mampu b. Kurang mampu c. Mampu d. Sangat mampu		13. Bagaimana pendapat Saudara tentang kenyamanan di lingkungan unit <i>Yanduan Bid Propam Poldasu.</i> a. tidak nyaman b. kurang nyaman c. nyaman d. sangat nyaman
7. Bagaimana pendapat Saudara tentang <i>kecepatan pelayanan di unit Yanduan Bid Propam Poldasu.</i> a. Tidak cepat b. Kurang cepat c. Cepat d. Sangat cepat		14. Bagaimana pendapat Saudara tentang <i>keamanan pelayanan di unit Yanduan Bid Propam Poldasu</i> a. Tidak aman b. Kurang aman c. Aman d. Sangat aman