

ANALISIS KUALITAS PELAYANAN PUBLIK PADA DINAS PERHUBUNGAN KOTA BINJAI

TESIS



Oleh

ERNAWATI

NPM. 03181059

**PROGRAM PASCASARJANA
MAGISTER ADMINISTRASI PUBLIK
UNIVERSITAS MEDAN AREA
M E D A N
2005**

ANALISIS KUALITAS PELAYANAN PUBLIK PADA DINAS PERHUBUNGAN KOTA BINJAI

TESIS

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



Oleh

ERNAWATI

NPM. 03181059

**PROGRAM PASCASARJANA
MAGISTER ADMINISTRASI PUBLIK
UNIVERSITAS MEDAN AREA
M E D A N
2005**

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

HALAMAN PERSETUJUAN

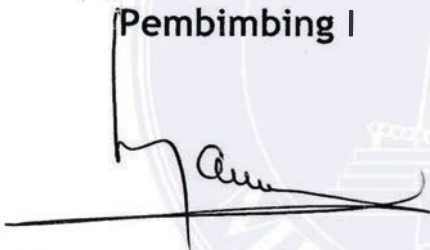
Judul : Analisis Kualitas Pelayanan Publik Pada Dinas
Perhubungan Kota Binjai

N a m a : Ernawati

N I M : 031801059

Menyetujui

Pembimbing I



Drs. Usman Tarigan, MS

Pembimbing II



Drs. Kariono, MA

**Ketua Program Studi
Magister Administrasi Publik**



Drs. Kariono, MA

Direktur



Drs. Heri Kusmanto, MA

KATA PENGANTAR

Puji syukur Penulis sanjungkan kehadiran Allah SWT yang telah melimpahkan rahmat dan karunianya sehingga penulis dapat menyelesaikan Tesis ini sebagai suatu syarat untuk memperoleh gelar Magister Administrasi Publik pada Program Pascasarjana Universitas Medan Area.

Adapun judul Tesis ini adalah **“Analisis Kualitas Pelayanan Publik pada Dinas Perhubungan Binjai Kota”**. Penulis menyadari bahwa dalam penulisan tesis ini masih dirasakan sekali banyak kekurangan dan kelemahan, mengingat keterbatasan ilmu pengetahuan yang dimiliki dan belum mampunya penulis menyajikan suatu permasalahan secara keseluruhan mengenai hal-hal yang belum terungkap dengan baik.

Untuk itu dengan segala kerendahan hati penulis membuka diri untuk menerima saran maupun kritikan yang konstruktif, kreatif dan inovatif dari para pembaca untuk kemudian ditambah atau dikurangi sesuai dengan hasil daya nalarinya masing-masing dalam upaya menambah khasanah pengetahuan dan bobot dari tesis ini.

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

1. Bapak Prof. Dr. H. A. Ya'kub Matondang, MA, selaku Rektor Universitas Medan Area

2. Bapak Drs. Heri Kumanto, MA, Direktur Program Pascasarjana Universitas Medan Area
3. Bapak H. Ali Umri, SH, M.Kn, Walikota Binjai, atas izin belajar dan bantuan yang diberikan kepada penulis.
4. Bapak Drs. Usman Tarigan, MS, Pemabantu Direktur II PPs UMA, sekaligus sebagai pembimbing I, yang telah banyak memberikan bimbingan dan pengarahan kepada penulis .
5. Bapak Drs. Kariono, MA, Ketua Program Studi MAP, sekaligus sebagai Pembimbing II, yang selalu memberikan bimbingannya kepada penulis.
6. Bapak dan Ibu dosen serta staf pengajar PPs Magister Administrasi Publik Universitas Medan Area yang telah memberikan bekal ilmu serta kelancaran dalam proses penyusunan dan penyelesaian Tesis ini.

Terimakasih pula kepada kedua orang tua, dan keluarga, yang tidak pernah putus mengalirkan do'a dan memompakan semangat demi keberhasilan dan kesuksesan penulis.

Semoga amal sholeh mereka semua mendapat taufik dan rahmat Allah Subhanahu wataala, Amin Ya Rabbal Alamin.

Medan, Agustus 2005

P e n u l i s

Ernawati

DAFTAR ISI

	Halaman
HALAMAN PERSETUJUAN.....	i
HALAMAN PENGESAHAN.....	ii
ABSTRAKSI	iii
KATA PENGANTAR	iv
DAFTAR ISI	vi
DAFTAR TABEL	viii
DAFTAR LAMPIRAN.....	ix
BAB I : PENDAHULUAN	
1.1. Latar Belakang Masalah	1
1.2. Perumusan Masalah.....	6
1.3. Tujuan Penelitian	7
1.4. Manfaat Hasil Penelitian.....	7
1.5. Hipotesis	9
1.6. Sistematika Penulisan	10
BAB II : TINJAUAN PUSTAKA	
2.1. Manajemen Pelayanan Publik	11
2.2. Pelayanan Publik.....	20
2.3. Kualitas Pelayanan Publik	23
2.4. Faktor-Faktor yg Mempengaruhi Kualitas Pelayanan	29
BAB III : METODE PENELITIAN	
3.1. Bentuk Penelitian	32
3.2. Lokasi Penelitian	32
3.3. Populasi	32
3.4. Teknik Pengumpulan Data.....	33
3.5 Variabel dan Operasionalisasi Konsep	34

3.6. Teknik Pengolahan dan Analisis Data	36
--	----

BAB IV : GAMBARAN UMUM DINAS PERHUBUNGAN KOTA BINJAI

4.1. Sejarah Dinas Perhubungan Kota Binjai	39
4.2. Fungsi dan Kedudukan Dinas Perhubungan Kota Binjai...	40
4.3. Struktur Organisasi dan Uraian Tugas.....	44

BAB V : HASIL PENELITIAN DAN PEMBAHASAN

5.1. Hasil Penelitian	59
5.1.1. Karakteristik Responden	59
5.2. Variabel Penelitian	63
5.2.1. Kinerja Pegawai	63
5.1.2. Variabel Penelitian.....	62
5.3. Analisa Kualitas Pelayanan Publik	78
5.4. Faktor-Faktor yg Mempengaruhi Kualitas Pelayanan Publik	82
5.5. Upaya dan Strategi dalam Upaya Peningkatan Kualitas Pelayanan Publik pada Kantor Dinas Perhubungan Kota Binjai	84

BAB VI : KESIMPULAN DAN SARAN

6.1. Kesimpulan 86

6.2. Saran - Saran 88

DAFTAR PUSTAKA..... 99

L A M P I R A N.....



B A B I

P E N D A H U L U A N

1.1. Latatar Belakang

Pelayanan publik oleh aparatur pemerintah dewasa ini masih banyak dijumpai kelemahan sehingga belum dapat memenuhi kualitas yang diharapkan masyarakat. Hal ini ditandai dengan masih adanya berbagai keluhan masyarakat yang disampaikan melalui media massa, sehingga dapat menimbulkan citra yang kurang baik terhadap aparatur pemerintah. Mengingat fungsi utama pemerintah adalah melayani masyarakat maka pemerintah perlu terus berupaya meningkatkan kualitas pelayanan.

Berbagai kebijakan telah dikeluarkan oleh Pemerintah dalam rangka peningkatan kualitas pelayanan publik. Kebijakan untuk meningkatkan kualitas pelayanan publik, sebagaimana diamanatkan dalam Undang-Undang Republik Indonesia Nomor 25 Tahun 2000 tentang Program Pembangunan Nasional (PROPENAS), adalah dengan dikeluarkannya Keputusan Menteri Pendayagunaan Aparatur Negara Nomor 63/KEP/M.PAN/7/2003 Tentang Pedoman Umum Peyelenggaraan Pelayanan Publik dan Keputusan Menteri Pendayagunaan Aparatur Negara Nomor : KEP/25/PAN/2/2005 Tentang Pedoman Umum Penyusunan Indeks Kepuasan Masyarakat Unit Pelayanan Instansi Pemerintah.

Untuk melaksanakan kebijakan tersebut, maka kesiapan dan kemampuan aparatur, baik di tingkat pusat maupun tingkat daerah, perlu ditingkatkan, agar tidak timbul kesenjangan antara tuntutan masyarakat dengan kesiapan dan kemampuan aparatur dalam pelaksanaan fungsi pelayanan. Selanjutnya, tuntutan ini hanya dapat dipenuhi, apabila aparatur Negara dapat mengikuti perkembangan masyarakat, sekaligus memiliki kemampuan profesional yang tinggi. Untuk itu harus dilaksanakan upaya pemberdayaan (*empowering*) terhadap aparatur Negara.

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. Birokrasi pemerintah atau aparatur Negara dalam penyelenggaraan pemerintah dan pembangunan memiliki posisi dan peran strategis dalam pelaksanaan pembangunan di suatu Negara. Albrow (1989:23) menyatakan bahwa, “kebanyakan dari keberhasilan pembangunan ekonomi dan sosial di Negara manapun, tergantung pada kualitas dan efektivitas pegawai negerinya”. Oleh sebab itu, produktivitas maupun efektivitas dan efisiensi organisasi Negara atau pemerintah amat tergantung pada aparatur Negara, karena merekalah yang akhirnya menjadi pelaksana pemerintahan dan 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.
- 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.
- 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. 1947. *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 2005. Keputusan Menteri Pendayagunaan Aparatur Negara Nomor Nomor : KEP/25/PAN/2/2005 Tentang ***Pedoman Umum Penyusunan Indeks Kepuasan Masyarakat Unit Pelayanan Instansi Pemerintah***. Jakarta.
- Osborne, David and Ted Gaebler. 1992. ***Reinventing Government ; How The Enter Preneural Spirit is Transforming the Public Sektor***. New York ; Penguin Book.
- Osborne, David and Peter Plastrik. 1996. ***Banistring Bureaucracy; The Five Strategies For Reiventing Government***. Addison ; Wisley Publishing Company Inc.
- Singarimbun, Masri dan Sofian Effendi. 1998. ***Metode Penelitian Survai***. Jakarta ; LP3ES.
- Steers, Richard M. 1985. ***Evektivitas Organisasi***. Diterjemahkan oleh Magdalena Jamin. Jakarta; erlangga.
- Sugiyono. 1947. Metode Penelitian Administrasi. Bandung ; Alfabeta.
- 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
- Thoha, Miftah. 1997. ***Perseptif 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 I., and Parasuraman A. 1996., ***The Behavioral Consequences of service Quality*** "Journal of Marketing" 60 (31-46).