

**ANALISIS PELAYANAN PUBLIK DI
KELURAHAN PANDAU HULU I
KECAMATAN MEDAN KOTA
KOTA MEDAN**

TESIS



Oleh

ZAILUN
NPM : 031801016

**PROGRAM PASCASARJANA
MAGISTER ADMINISTRASI PUBLIK
UNIVERSITAS MEDAN AREA
MEDAN
2005**

ANALISIS PELAYANAN PUBLIK DI KELURAHAN PANDAU HULU I KECAMATAN MEDAN KOTA KOTA MEDAN

TESIS

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



Oleh

ZAILUN

NPM : 031801016

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

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

HALAMAN PERSETUJUAN TESIS

J u d u l : “Analisis Pelayanan Publik Di Kelurahan
Pandau Hulu I Kecamatan Medan Kota Kota
Medan”

N a m a : Zailun

N P M : 031801016

Menyetujui :

Pembimbing I,

Pembimbing II,



Drs. Amru Nasution, M.Kes

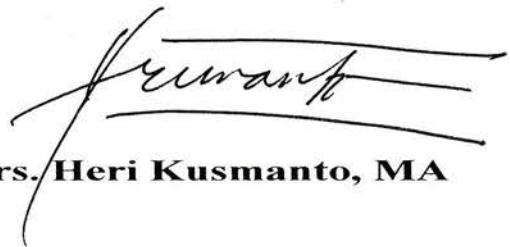
Drs. R. Hamdani Harahap, MSi

Ketua Program Studi,

Direkrur,



Drs. Kariono, MA.



Drs. Heri Kusmanto, MA

UNIVERSITAS MEDAN AREA
PROGRAM PASCASARJANA
MAGISTER ADMINISTRASI PUBLIK

HALAMAN PENGESAHAN

Tesis ini dipertahankan di depan Panitia Penguji Tesis
Program Pascasarjana Magister Administrasi Publik
Universitas Medan Area

Pada Hari : Kamis
Tanggal : 9 Juni 2005
Tempat : Program Pascasarjana Magister Administrasi Publik
Universitas Medan Area.

PANITIA PENGUJI

Ketua : Drs. Usman Tarigan, MS

Sekretaris : Drs. Kariono, MA

Anggota I : Drs. Amru Nasution, M.Kes

Anggota II : Drs. R. Hamdani Harahap, MSi (.....)

Penguji Tamu : Drs. Heri Kusmanto, MA

KATA PENGANTAR

Syukur Alhamdulillah penulis ucapkan kehadiran Allah SWT yang telah memberikan kekuatan dan waktu dalam menyelesaikan Tesis ini yang berjudul “ANALISIS PELAYANAN PUBLIK DI KELURAHAN PANDAU HULU I KECAMATAN KOTA MEDAN MEDAN KOTA” sebagai tugas akhir dalam menyelesaikan studi di Program Pascasarjana Megister Administrasi Publik Universitas Medan Area.

Dalam proses penyelesaian Tesis ini banyak pihak yang memberikan bantuan dalam bentuk moril maupun materil, karena itu penulis ucapkan terima kasih kepada :

1. Ayah dan bunda tercinta serta istri dan anak-anak tersayang yang telah memberikan semangat, waktu dan perhatian selama proses penulisan menyelesaikan tesis ini.
2. Dosen pembimbing yang telah memberikan waktu dan ilmu untuk memberikan konsultasi demi kesempurnaan tesis ini yaitu Bapak Drs. Amru Nasution, M.Kes dan Drs. Hamdani Harahap. MSi.
3. Direktur Program Pascasarjana Magister Administrasi Publik Universitas Medan Area yaitu Bapak Drs. Heri Kusmanto, MA yang memimpin tempat penulis menempuh studi dan seluruh dosen pengajar.
4. Pemerintah Kota Medan secara umum sebagai lokasi penelitian dan kelurahan Pandau Hulu I Kecamatan Medan Kota secara khusus sebagai sumber data dengan staf yang selalu siap membantu dalam menentukan sumber-sumber data yang dibutuhkan.
5. Pihak lain yang tidak dapat disebutkan satu persatu yang telah membantu penyelesaian tesis ini.

Medan, Juni 2005
Penulis

Z a i l u n

DAFTAR ISI

	Halaman
KATA PENGANTAR	i
DAFTAR ISI	ii
DAFTAR TABEL	iii
 BAB I PENDAHULUAN	 1
1.1. Latar Belakang Masalah	1
1.2. Rumusan Masalah	5
1.3. Tujuan Penelitian	5
1.4. Manfaat Penelitian	6
1.5. Sistematika Penulisan	6
 BAB II TINJAUAN PUSTAKA	 8
2.1. Manajemen Pemerintahan	8
2.2. Pelayanan Publik	12
2.3. Pelayanan Publik Pemko Medan	17
2.4. Tugas Pokok dan Fungsi Kelurahan	20
2.5. Pertanyaan Penelitian	24
2.6. Kerangka Pemikiran	25
 BAB III METODE PENELITIAN	 27
3.1. Metode Penelitian	27
3.2. Populasi dan Sample	29
3.3. Teknik Pengumpulan Data	30
3.4. Variabel Penelitian dan Operasionalisasi Konsep	32
3.5. Teknik Analisa Data	36
 BAB IV HASIL PENELITIAN DAN PEMBAHASAN.....	 39
4.1. Hasil Penelitian	39
4.2. Pembahasan	79
 BAB V KESIMPULAN, SARAN DAN IMPLEMENTASI KEBIJAKAN.....	 88
5.1. Kesimpulan	88
5.2. Saran	85
5.3. Implementasi Kebijakan.....	89
 DAFTAR PUSTAKA.....	 91

DAFTAR TABEL

	Halaman
Tabel 1 : Yang pernah menjabat sebagai Lurah Pandau Hulu I ...	40
Tabel 2 : Perangkat Kelurahan Pandau Hulu I	41
Tabel 3 : Hansip Kelurahan Pandau Hulu I	42
Tabel 4 : Jumlah penduduk berdasarkan lingkungan	43
Tabel 5 : Jumlah penduduk menurut usia	44
Tabel 6 : Jumlah penduduk menurut agama	45
Tabel 7 : Jumlah penduduk menurut kesukuan	45
Tabel 8 : Data industri	47
Tabel 9 : Asal lingkungan responden	58
Tabel 10 : Jenis kelamin responden	59
Tabel 11 : Keperluan ke kantor kelurahan	59
Tabel 12 : Menentukan sasaran yang akan dilaksanakan	60
Tabel 13 : Menentukan rencana kerja yang akan dilaksanakan	61
Tabel 14 : Yang diperintahkan pimpinan sesuai dengan bidang tugas masing masing	62
Tabel 15 : Pimpinan membebankan perintah yang jelas setiap membagi tugas	63
Tabel 16 : Pimpinan memberikan motivasi agar dapat melaksanakan tugas dengan baik	64
Tabel 17 : Pimpinan melakukan monitoring dan pengawasan dalam setiap melakukan pekerjaan yang diperintahkan	65
Tabel 18 : Pimpinan memeriksa hasil pekerjaan yang diperintahkan	66
Tabel 19 : Membuat dan menentukan standar pekerjaan yang akan dilaksanakan	67
Tabel 20 : Membuat arsip dan menyimpan data hasil pekerjaan...	68
Tabel 21 : Menata dan membenahi lingkungan kerja	69

Tabel 22	: Pelayanan tidak berbelit-belit dalam pengurusan Kartu Keluarga, Kartu Tanda Penduduk, Surat Keterangan dan Pelayanan Kebersihan	70
Tabel 23	: Pelayanan diberikan secara terbuka waktu pengurusan Kartu Keluarga, Kartu Tanda Penduduk, Surat Keterangan dan Pelayanan Kebersihan	71
Tabel 24	: Persyaratan yang jelas waktu mengurus Kartu Keluarga, Kartu Tanda Penduduk, surat Keterangan dan Pelayanan Kebersihan	72
Tabel 25	: Pelayanan Kebersihan dan Surat Keterangan biaya murah	73
Tabel 26	: Pelayanan Kebersihan dan Surat Keterangan dapat terjangkau oleh masyarakat	74
Tabel 27	: Pengurusan Kartu Keluarga, Kartu Tanda Penduduk, Surat Keterangan serta Pelayanan Kebersihan diberi kecepatan Pelayanan	75
Tabel 28	: Ketepatan waktu dan pengurusan Kartu Keluarga, Kartu Tanda Penduduk, Surat Keterangan dan Pelayanan Kebersihan	76
Tabel 29	: Keramahan Pegawai.....	77
Tabel 30	: Rasa persahabatan masyarakat dengan perangkat kelurahan.....	77
Tabel 31	: Kepuasan pelayanan yang diberikan perangkat kelurahan.....	78
Tabel 32	: Proses (Administrasi).....	83
Tabel 33	: Pelayanan Prima.....	85

B A B I

PENDAHULUAN

1.1. Latar Belakang Masalah

Pelayanan merupakan suatu kegiatan yang direncanakan dan prosedural dalam rangka membantu kebutuhan publik akan sesuatu hal dalam kehidupan sosialnya. Pelayanan yang diberikan Negara untuk rakyatnya adalah hal-hal yang berhubungan dengan perangkat kependudukan dan kebutuhan sosial sehingga yang telah menjadi tugas Negara kerap menjadi permasalahan, manakala pelayanan yang diperoleh publik tidak seperti yang mereka harapkan sebagaimana dukungan dan partisipasi yang rakyat berikan kepada Negara/pemerintah.

Masalah pelayanan masyarakat yang diberikan oleh aparat birokrasi pemerintah merupakan salah satu masalah penting bahkan seringkali dijadikan alat ukur menilai keberhasilan pelaksanaan tugas-tugas pokok pemerintah kelurahan dan dapat pula dikemukakan bahwa masalah pelayanan merupakan salah satu tugas yang harus dikerjakan dengan serius dan sempurna untuk peningkatan kepuasan pelanggan dari masyarakat. Kondisi ini telah menjadi tekad bagi pemerintah untuk mengembangkan pelayanan prima.

Pada dasarnya banyak upaya-upaya yang dilakukan pemerintah dalam rangka peningkatan pelayanan publik, antara lain dengan

memberikan pelatihan-pelatihan, penataran, seminar, lokakarya dan sebagainya.

Akan tetapi dalam prakteknya, masih terdengar dari hari kehari keluhan masyarakat bukannya berkurang bahkan semakin sumbang terdengar. Ruang publik tersedia di media massa dipenuhi dengan pernyataan ketidak puasan masyarakat atas pelayanan pemerintah Kelurahan yang muncul dari masyarakat antara lain :

1. Sikap aparat menerima masyarakat untuk berurusan, seperti kurang ramah saat memberikan pelayanan, kurang menunjukkan sikap simpatik, suka mengulur-ulur waktu dan lain-lain.
2. Seringnya aparat tidak berada ditempat tugasnya, menyebabkan berlarut-larutnya penyelesaian suatu urusan sehingga masyarakat harus berkali-kali datang ke kantor pemerintah.

Masalah yang tidak hanya terletak pada metode atau sistem pelayanan saja, tetapi juga pada aparatur pelayanan (birokrasi) yang masih berpersepsi bahwa pemerintah berhak atas layanan publik, dimana aparatur pemberi berasumsi bahwa penerima pelayanan sebagai wujud anugrah pemerintah kepada masyarakat sehingga aparatur berhak menuntut wujud konkrit dari kesetiaan (pengorbanan) masyarakat berupaya memberikan imbalan demi lancarnya proses urusan-urusannya. Hal ini didukung oleh pendapat Ryaas Rasyid (1997:144) menyatakan bahwa :

Kesan pertama dari hampir setiap warga masyarakat yang berurusan ke kantor-kantor pemerintahan adalah bertemunya

DAFTAR PUSTAKA

- Arikunto, Suharmi. 1998, *Prosedur Penelitian Suatu Pendekatan Praktek*, Rineka Cipta, Jakarta.
- Djaenuri, Aries. 1998, *Manajemen Pelayanan Umum*, Jakarta, IIP.
- Julfazri, M dan Ratu Aprilia Senja. 1995, *Kamus Besar Bahasa Indonesia*, Difa Publisher, Jakarta.
- Kaho, Josef Riwu. 1997, *Prospek Otonomi Daerah di Negara Republik Indonesia*, Rajagrafindo Persada, Jakarta.
- Moenir, H.A.S. 2000, *Manajemen Pelayanan Umum*, Bumi Aksara, Jakarta.
- Nasir, Moh. 1998, *Metode Penelitian*, PT. Ghalia Indonesia, Jakarta.
- Nasution, S. 1998, *Metode Penelitian Naturalistik Kualitatif*, Tarsito, Bandung.
- Nawawi, Hamdani. 1993, *Metode Penelitian Bidang Sosial*, Gajahmada, Yogyakarta.
- Ndraha, Talizuduhu. 1997, *Metodologi Pemerintahan*, PT. Bumi Aksara, Jakarta.
- Suganda. Dann 1995, *Sistem Pemerintahan dan Sistem Administrasi Negara Republik Indonesia*, Bandung.
- Pramudji, S. 1994, *Kepemimpinan Pemerintahan di Indonesia*, Bumi Aksara, Jakarta.
- Prijono, Onny S dan Pranarka, 1996, *Pemberdayaan*, CSIS, Jakarta.
- Safrudin, Ateng. 1993, *Pengaturan Koordinasi Pemerintahan Daerah*, PT. Citra Aditya Bakti, Bandung.
- Sarundajang, SH. 1997, *Pemerintahan Daerah di Berbagai Negara*, Pustaka Sinar Harapan, Jakarta.
- Siagian, Sonadang P. 1985, *Teori Motivasi dan Aplikasinya*, PT. Rineka Cipta, Jakarta.

_____. 1995, *Teori Motivasi dan Aplikasinya*, PT. Rineka Cipta, Jakarta.

_____. 1997, *Organisasi, Kepemimpinan dan Prilaku Administrasi*, Toko Gunung Agung, Jakarta.

Steward, Aileen Mitchel. 1998, *Pemberdayaan Sumber Daya Manusia*, Kanisius, Yogyakarta.

Suganda, Dann. 1998, *Manajemen Pemerintahan*, Pustaka Indonesia, Jakarta.

Pemko Medan. 2000, *Makalah Pemberdayaan Kelurahan dalam Pembangunan Kota Medan.*



Kuisisioner Perangkat Kelurahan

IDENTITAS RESPONDEN

1. Nama :
 2. NIP :
 3. Pangkat/ Gol :
 4. Jabatan :
-

PETUNJUK PENGISIAN

1. Dalam rangka kegiatan penelitian Analisis Pelayanan Publik di Kelurahan Pandau Hulu I Kecamatan Medan Kota Kota Medan, dimohon kesediaan Bapak/Ibu mengisi salah satu dari jawaban yang tersedia dengan membubuhkan tanda (X) pada jawaban yang dianggap paling benar.
2. Mohon pertanyaan-pertanyaan dijawab dengan sebenarnya, jawaban yang diberikan tidak mempengaruhi kedudukan, status maupun pekerjaan Bapak/Ibu.
3. Jawaban atas kuisisioner ini semata-mata hanya dijadikan sumber data dalam penyusunan Tesis pada Program Pasca Sarjana Magister Administrasi Publik di Universitas Medan Area. Atas segala bantuan dan kerjasamanya kami ucapkan terima kasih.



0000413

PEMERINTAH KOTA MEDAN

KELURAHAN : PANDAU HULU - I

NO. SERI FK :

KECAMATAN : K O T A

- Asli ybs
- Lembar ke-2 Pertiinggal
- Lembar ke-3 Kecamatan

SURAT KETERANGAN

NOMOR : 474.1 / 172 / PH I / 2005

Berdasarkan Peraturan Daerah Kota Medan Nomor 18 Tahun 2002,jo. Surat Keputusan Walikota Medan No. 43 Th. 2002 tentang Penyelenggaraan, Pendaftaran Penduduk dalam kerangka SIMDUK maka Kepala Kelurahan PANDAU HULU - I
Kecamatan Medan K O T A dengan ini menerangkan bahwa :

1. Nama lengkap (yang diterangkan) : VICKY SUNDHARTA
2. Jenis Kelamin : Laki-laki / Perempuan Perempuan
3. Tempat/Tgl. Lahir : Dumai, 26 Februari 2005
4. Nomor Induk Kependudukan : 02.5005.680205.0001
5. Kewarganegaraan : Indonesia
6. Agama : B u d h a
7. Pekerjaan : -
8. A l a m a t : Jalan.Wahidin No.32 D Medan

Sesuai dengan data yang bersangkutan adalah benar penduduk seperti pada alamat tersebut diatas.

Surat Keterangan ini diberikan kepadanya untuk : Menerangkan nama tersebut diatas adalah benar anak kandung dari Suami / Istri DANLY dan JUNITA.

Keterangan ini diberikan untuk melengkapi Surat-suratnya Ke Kantor Dinas Kependudukan Kota Medan guna Pengurusan Akte Kelahiran. _____

Demikian Surat Keterangan ini diperbuat dengan rasa penuh tanggung jawab untuk dipergunakan seperlunya.

Dikeluarkan di : M e d a n

Pada Tanggal : 01 A p r i l 2005

KEPALA KELURAHAN PANDAU HULU - I

KECAMATAN MEDAN K O T A

[Signature]
PENATA
MIP. 010130027



PROGRAM PASCASARJANA UNIVERSITAS MEDAN AREA

Program Studi

- ✦ Magister Administrasi Publik
- ✦ Magister Manajemen Agribisnis
- ✦ Magister Hukum Bisnis

Nomor: 948/ DI.PPS-UMA / 2004

Medan, 26 Februari 2005

Lamp. : -

Hal : *Permohonan Fasilitas Penelitian*

Yth. Sdr.

Camat Kecamatan Medan Kota

di-

Medan

Dengan Hormat,

Sehubungan dengan adanya tugas akhir mahasiswa Program Pascasarjana Magister Administrasi Publik Universitas Medan Area, kami mohon kesediaan Saudara untuk memberikan izin kepada mahasiswa yang tersebut namanya dibawah ini :

Nama : ZAILUN

NPM : 031801016

Judul : *"Analisis Pelayanan Publik Dikelurahan Pandau Hulu I Kecamatan Medan Kota Kota Medan"*

Untuk melaksanakan pengambilan data di instansi yang Saudara pimpin sebagai bahan melengkapi tugas-tugas penulisan Tesis pada Program Pascasarjana Magister Administrasi Publik Universitas Medan Area.

Demikian disampaikan, atas bantuan dan kerjasama yang baik diucapkan terima kasih.

A.n. Direktur,
Pembantu Direktur I,

Drs. Kariono, MA

Tembusan :

1. Mahasiswa Ybs.
2. Peringgal.



PEMERINTAH KOTA MEDAN KECAMATAN MEDAN KOTA

Jl. Stadion No. 3 Telp. (061) 7366765
Medan

Medan, 21 Maret 2005

No : 070/135-
Lamp :
Prihal : Penelitian

Kepada Yth
Bapak Direktur Universitas Medan Area
di-
Medan

1. Sesuai dengan surat saudara Nomor : 948/D1.PPS-UMA/2004 tentang Izin Penelitian kepada :

N a m a : Zailun

NPM : 031801016

Judul : "Analisis pelayanan publik dikeluarkan
Pandau Hulu I Kecamatan Medan Kota
Medan"

2. Nama tersebut diatas telah mengadakan Penelitian di Kecamatan Medan Kota sesuai dengan judul tersebut diatas.
3. Demikian disampaikan kepada saudara untuk diketahui dan bahan selanjutnya



CAMAT MEDAN KOTA

H. DAMMIKROT, S.SOS, M.SI
PENATA TK. I
NIP. 400033754