

KATA PENGANTAR

Puji dan syukur penulis panjatkan kehadirat Allah SWT, yang telah memberikan kekuatan dan kekhusuan kepada penulis, sehingga bisa menyelesaikan penelitian yang berjudul “Analisis Faktor-Faktor yang Mempengaruhi Kualitas Pelayanan Publik pada Kantor Regional VI Badan Kepegawaian Negara”. Tesis ini disusun untuk memenuhi salah satu syarat guna memperoleh gelar Magister Administrasi Publik pada Program Studi Magister Administrasi Publik, Program Pascasarjana Universitas Sumatera Medan Area.

Dalam penyusunan Tesis ini penulis telah banyak mendapatkan bantuan materiil maupun dukungan moril serta membimbing (penulisan) dari berbagai pihak. Untuk itu penghargaan setinggi-tingginya dan ucapan terima kasih disampaikan kepada:

1. Rektor Universitas Medan Area, Prof. Dr. H. A. Ya'kub Matondang, MA.
2. Direktur Pascasarjana Universitas Medan Area, Prof. Dr. Ir. Hj. Retna Astuti Kuswardani, MS
3. Ketua Program Studi Magister Adminstrasi Publik, Dr. Warjio, MA.
4. Komisi Pembimbing : Dr. Abdul Kadir, SH, M.Si, Drs. Usman Tarigan, MS
5. Kepala Badan Kepegawaian Negara, Dr. Bima Haria Wibisana
6. Kepala Kantor Regional VI BKN, Prastyono Catur Yulianto, SH, M.Si
7. Ayah dan Ibunda serta isteri, ananda serta semua saudara/keluarga.
8. Rekan-rekan mahasiswa Pascasarjana Universitas Medan Area seangkatan 2013.
9. Seluruh staff/pegawai Pascasarjana Universitas Medan Area.
10. Partisipan Kantor Regional VI BKN dan seluruh pejabat pengelola kepegawaian se Provinsi Sumatera Utara.

Masih banyak kelemahan yang penulis sadari atau tidak, oleh karena itu dengan segala kerendahan hati penulis menerima saran kritik yang konstruktif dari para pembaca demi penyempurnaan dalam upaya menambah khasanah pengetahuan dan nilai dari tesis ini. Namun harapan terbesar dari penulisan Tesis ini adalah semoga bermanfaat khususnya bagi kepentingan pengembangan ilmu pengetahuan dan sumbang saran bagi instansi pemerintah.

Medan, Pebruari 2016

Penulis



DAFTAR ISI

	Halaman
KATA PENGANTAR	i
DAFTAR ISI.....	ii
BAB I PENDAHULUAN	1
1.1 Latar Belakang Masalah.....	1
1.2 Perumusan Masalah	8
1.3 Tujuan Penelitian	8
1.4 Manfaat Penelitian	9
1.5 Kerangka Pikir	9
BAB II TINJAUAN PUSTAKA	12
2.1 Konsep pelayanan publik	12
2.2 Teori Kebijakan.....	29
2.3 Teori Perilaku dalam Organisasi Birokrasi	37
2.4 Teori Budaya Organisasi Birokrasi	42
2.5 Teori Birokrasi.....	48
BAB III METODE PENELITIAN	58
3.1 Jenis Penelitian	58
3.2 Lokasi Penelitian	58
3.3 Teknik Pengumpulan Data	59
3.4 Populasi dan Sampel.....	59
3.5 Variabel Penelitian	60
3.6 Definisi Operasional	62
3.7 Teknik Analisis Data	62
BAB IV DESKRIPSI LOKASI PENELITIAN	65
4.1 Lokasi Penelitian	65
4.2 Sumber Daya Manusia Kantor Regional VI BKN	74

BAB V	HASIL PENELITIAN DAN PEMBAHASAN	77
5.1	Hasil Penelitian.....	77
5.2	Variabel Penelitian	79
5.3	Kualitas Pelayanan Publik	99
5.4	Pembahasan	102
BAB VI	KESIMPULAN DAN SARAN	121
6.1	Kesimpulan.....	121
6.2	Saran.....	122
DAFTAR PUSTAKA.....		123



DAFTAR GAMBAR

	Halaman
Gambar 1. Faktor-Faktor yang mempengaruhi kualitas pelayanan publik	10
Gambar 2. Struktur Organisasi Kantor Regional VI Badan Kepegawaian Negara	68



DAFTAR TABEL

	Halaman
Tabel 1. Komposisi Pegawai Menurut Gol ruang.....	74
Tabel 2. Komposisi Pegawai Menurut Jabatan.....	75
Tabel 3. Komposisi Pegawai Menurut Unit Penempatan.....	75
Tabel 4. Komposisi Pegawai Menurut Tingkat Pendidika.....	76
Tabel 5. Distribusi Responden Menurut Gol Ruang	77
Tabel 6. Distribusi Responden Berdasarkan Jabatan	78
Tabel 7. Distribusi Responden Menurut Pendidikan formal	78
Tabel 8. Distribusi Responden Menurut Masa Kerja	78
Tabel 9. Sikap Aparatur dan Tanggung-jawab Pelayanan Publik	80
Tabel 10. Sikap Aparatur terhadap Pelayanan	81
Tabel 11. Sikap Aparatur Tentang Prioritas Fungsi Administrasi dari pada Fungsi Pelayanan Publik	81
Tabel 12. Sikap Aparatur Terhadap Imbalan dalam Menjalankan Pelayanan Publik.....	82
Tabel 13. Sikap Aparatur Tentang Kualitas Kerjasama dalam Melaksanakan Pelayanan Publik	83
Tabel 14. Tindakan Aparatur dalam Melaksanakan Fungsi Pelayanan Publik Berdasarkan Ketentuan Formal	83
Tabel 15. Tindakan dalam Melaksanakan Fungsi Pelayanan Publik Secara Tepat Waktu	84

Tabel 16. Tindakan Aparatur dalam Melaksanakan Fungsi Pelayanan Publik	
Bertindak Sebagai Abdi Masyarakat	84
Tabel 17. Tindakan Aparatur Dalam Melaksanakan Fungsi Pelayanan Publik	85
Tabel 18. Tindakan Aparatur Dalam Melaksanakan Fungsi Pelayanan Publik Memberikan Prioritas Kepada Masyarakat Daripada Atasan	86
Tabel 19. Implementasi Kebijakan Sudah Sesuai Dengan Kebutuhan PNS	87
Tabel 20. Sosialisasi Kebijakan Kepada Publik	87
Tabel 21. Pelaksanaan Implementasi Kebijakan di Lapangan	88
Tabel 22. Implementasi Kebijakan Berdasarkan Skala Prioritas	88
Tabel 23. Prosedur/Petunjuk Pelaksanaan Implementasi Kebijakan	89
Tabel 24. Pelaksanaan Tugas Pelayanan Publik Menjalankan Prosedur Birokratis Yang Hirarkis	90
Tabel 25. Kepatuhan Kepada Atasan Daripada Aturan Dalam Pelaksanaan Pelayanan Publik	91
Tabel 26. Kejelasan Tanggung Jawab dan Uraian Tugas Dalam Pelaksanaan Pelayanan Publik	91
Tabel 27. Penentuan Jenjang Karir Berdasarkan Sistem Meritokrasi	92
Tabel 28. Penerimaan Imbalan Administratif Dalam Pelaksanaan Tugas	93
Tabel 29. Kesesuaian Antara Pelaksanaan Pelayanan Publik dengan Peraturan	94
Tabel 30. Pelaksanaan Pelayanan Publik Sudah Memenuhi Standard	95

Tabel 31. Jumlah Aparatur Terlalu Sedikit	
Dalam Melayani Masyarakat	95
Tabel 32. Pelaksanaan Pendelegasian Wewenang Secara Proporsional	96
Tabel 33. Seringnya Aparatur Menghadapi Masalah Dalam Pelaksanaan Tugas ..	97
Tabel 34. Keterbatasan Anggaran Mempengaruhi Kualitas Pelayanan	97
Tabel 35. Kesiapan Aparatur Menerima Kritikan	98
Tabel 36. Pemberian Pelayanan Yang Mudah Kepada Publik	99
Tabel 37. Pemberian Pelayanan Yang Sederhana Kepada Publik	100
Tabel 38. Pungutan/Biaya Atas Pelayanan	100
Tabel 39. Pemberian Penjelasan, Persyaratan Formal Yang Harus	
Dipenuhi Dalam Memperoleh Pelayanan Publik	101
Tabel 40. Jaminan/Kepastian Hukum Atas Pelayanan Yang Diberikan.....	102

