

**ANALISIS KUALITAS PELAYANAN PUBLIK  
PADA KANTOR CAMAT KECAMATAN BINJAI  
KABUPATEN LANGKAT**

**TESIS**



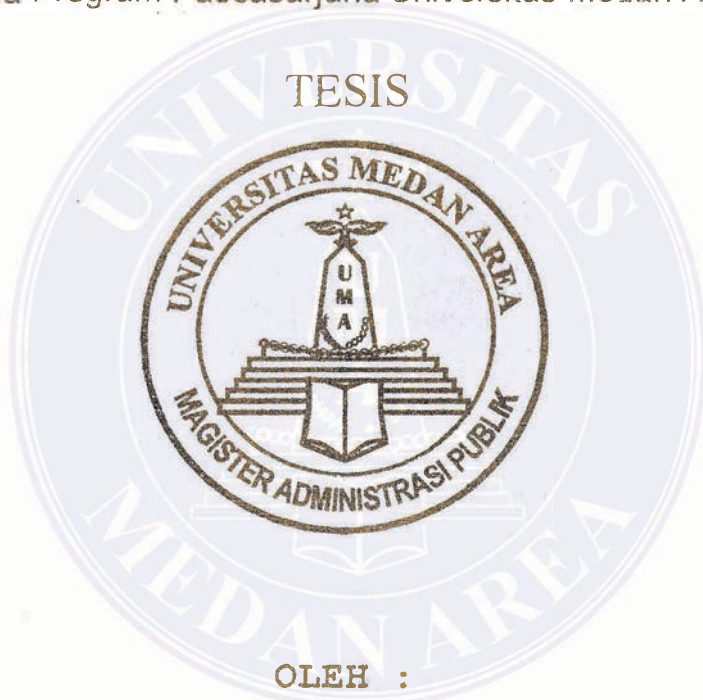
**OLEH :**  
**A M R I L**  
**011801009**

**PROGRAM PASCASARJANA  
MAGISTER ADMINISTRASI PUBLIK  
UNIVERSITAS MEDAN AREA  
M E D A N  
2004**

**ANALISIS KUALITAS PELAYANAN PUBLIK  
PADA KANTOR CAMAT KECAMATAN BINJAI  
KABUPATEN LANGKAT**

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

TESIS



OLEH :

**A M R I L**

**011801009**

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

**M E D A N**

**2004**

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

**HALAMAN PERSETUJUAN**

**J u d u l** : ANALISIS KUALITAS PELAYANAN PUBLIK PADA KANTOR CAMAT  
KECAMATAN BINJAI KABUPATEN LANGKAT

**N a m a** : A M R I L

**N P M** : 011801009

**Menyetujui :**

Pembimbing I,

Pembimbing II,

**Drs. Kariono, MA**

**Drs. Burhanuddin Harahap, MA**

Direktur  
Pascasarjana- UMA

Ketua Program Studi  
Magister Administrasi Publik – UMA

**Drs. Heri Kusmanto, MA**

**Drs. Usman Tarigan, MS**



# DAFTAR ISI

	<b>Halaman</b>
HALAMAN PERSETUJUAN .....	i
HALAMAN PENGESAHAN .....	ii
KATA PENGANTAR.....	iii
DAFTAR ISI.....	v
DAFTAR TABEL.....	viii
ABSTRAKSI.....	ix
<b>BAB I : PENDAHULUAN</b>	
1.1. Latar Belakang Penelitian .....	1
1.2. Rumusan Masalah .....	4
1.3. Tujuan Penelitian .....	5
1.4. Manfaat Penelitian .....	5
1.5. Sistematika Penulisan.....	6
<b>BAB II : URAIAN TEORITIS</b>	
2.1. Pengertian layanan .....	11
2.2. Karakteristik Layanan .....	11
2.3. Kualitas Layanan .....	13
2.4. Dimensi-Dimensi Kualitas layanan .....	15
2.5. Evaluasi Terhadap Gap Kualitas Layanan .....	20
2.6. Membangun Kualitas layanan.. .....	23
2.7. Manajemen Kualitas Pelayanan.....	26
2.8. Tugas Pokok dan Fungsi Kecamatan.....	30
2.9. Hipotesis.....	31
2.10. Kerangka Pemikiran.....	32

<b>BAB III : METODE PENELITIAN</b>	
3.1. Bentuk Penelitian .....	34
3.2. Lokasi Penelitian .....	36
3.3. Populasi dan sampel.....	36
3.4. Tehnik Pengumpulan data .....	37
3.5. Variabel dan Operasionalisasi Konsep .....	39
3.7. Tehnik Analisa data.....	40
<b>BAB IV : DESKRIPSI LOKASI PENELITIAN</b>	
4.1. Sejarah Ringkas Pembentukan Kecamatan Binjai.....	42
4.2. Pemerintahan Kecamatan.....	48
4.3. Tugas Pokok dan Fungsi.....	56
<b>BAB V : HASIL PENELITIAN DAN PEMBAHASAN</b>	
5.1. Karakteristik Responden .....	54
5.2. Analisa Tabel Tunggal .....	56
5.3. Analisis Korelasi.....	83
5.4. Pengujian Hipotesis.....	88
5.5. Hasil Penelitian.....	89
<b>BAB VI : PENUTUP</b>	
6.1. Kesimpulan dan Implikasi Kebijakan .....	90
6.2. Saran-saran.....	92
<b>DAFTAR PUSTAKA</b> .....	93
<b>L A M P I R A N</b>	

# BAB I

## PENDAHULUAN

### 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 tugas 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.

Dinegara maju pada umumnya, pembangunan dikelola oleh swasta karena mereka mempunyai fasilitas, keahlian dan dana untuk pembangunan. Pemerintah lebih banyak bergerak dibidang peraturan dan undang-undang serta bidang pengawasan pembangunan. Namun dinegara berkembang termasuk Indonesia masih kekurangan dalam hal dana, fasilitas dan keahlian. Kelangkaan ini sering menjadi hambatan pada penyelenggaraan pembangunan yang berkesinambungan. Pemerintah dapat mengusahakan dana dari dalam dan luar negeri. Oleh sebab itu peranan aktif dari birokrasi diperlukan dalam penyelenggaraan pelayanan publik. Dengan demikian peranan birokrasi begitu menentukan dalam menggerakkan dan mengendalikan pembangunan, Disamping tugas rutin menerapkan peraturan undang-undang pada warganya.



Sejalan dengan pelaksanaan otonomi daerah, yaitu dengan memberikan kewenangan yang luas, nyata dan bertanggungjawab kepada daerah secara proporsional yang diwujudkan dengan pengaturan, pembagian dan pemanfaatan sumberdaya nasional yang berkeadilan, serta perimbangan keuangan Pusat dan Daerah, maka kewenangan kebijakan pelayanan juga diserahkan kepada daerah dimana unit-unit birokrasi seperti kecamatan memegang peranan penting karena sangat dekat dengan keberadaan masyarakat yang dilayani. Birokrasi pelayanan di kecamatan kemudian menjadi kekuatan yang penting dan sangat menentukan, karena menjadi kekuatan yang tersendiri.

Dalam rangka memantapkan kerangka landasan pembangunan pemerintah menyadari betapa pentingnya peningkatan pelayanan kepada masyarakat. Dengan demikian perlu adanya birokrasi yang baik. Dalam hal ini setiap organisasi baik pemerintah maupun swasta sudah tentu mendambakan suatu birokrasi yang baik dalam mencapai tujuannya.

Birokrasi yang baik dalam suatu organisasi memegang peranan yang penting dalam melayani masyarakat. Untuk mencapai tujuan tersebut perlu pembinaan dan penataan serta dan pendayagunaan aparatur yang bersih dan berwibawa, baik ditingkat pusat maupun didaerah juga termasuk perusahaan-perusahaan milik negara dalam rangka pemberian pelayanan kepada masyarakat.

Sebagaimana terdapat dalam TAP MPR NO . II/MPR/1988 tentang Aparatur Pemerintah sebagai berikut :

## 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, Nurhadiantono 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, J 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 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.
- Singarimbun, M dan Sofian Effendi. 1998. *Metode Penelitian Survai*. Jakarta ; LP3ES.
- Steers, R 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, M. 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).
- UU Nomor 32 Tahun 2004 *Tentang Pemerintahan Daerah*
- Instruksi Presiden No. 1 Tahun 1995 tentang *Peningkatan Mutu Pelayanan Aparat Pemerintah Kepada Masyarakat*
- Instruksi Presiden nomor 5 Tahun 2004 tentang *Percepatan Pemberantasan Korupsi*.