

# **PENGARUH SUMBER DAYA APARATUR DAN BIROKRASI TERHADAP EFEKTIFITAS PELAYANAN PUBLIK**

(Studi Kasus di Kelurahan Lubuk Pakam Pekan, Kelurahan Lubuk Pakam III,  
Kelurahan Syahmad, Kecamatan Lubuk Pakam Kabupaten Deli Serdang)

## **T E S I S**

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



Oleh :

**AMRIN HASIBUAN**

NIRM : 0011082815006

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

**M E D A N**

**2 0 0 2**

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

**HALAMAN PERSETUJUAN TESIS**

**J u d u l : “Pengaruh Sumber Daya Aparatur Dan Birokrasi Terhadap Efektivitas Pelayanan Publik”**

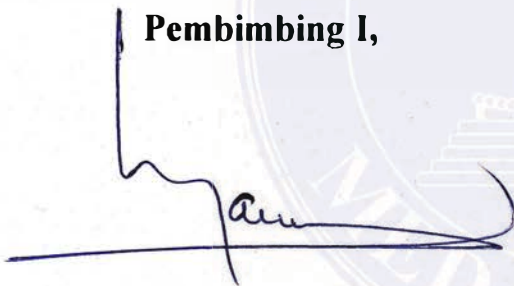
**N a m a : AMRIN HASIBUAN**

**N P M : 001801006**

**Menyetujui :**

**Pembimbing I,**

**Pembimbing II,**



**Drs. Usman Tarigan, MS.**

**Drs. Kariono, MA**

**Direktur,**

**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 : Jum'at  
Tanggal : 30 Agustus 2002  
Tempat : Program Pascasarjana Magister Administrasi Publik  
Universitas Medan Area.

**PANITIA PENGUJI**

Ketua : Drs. Heri Kusmanto, MA ( ..... )  
Sekretaris : Drs. Burhanuddin Harahap, MA ( ..... )  
Anggota I : Drs. Usman Tarigan, MS ( ..... )  
Anggota II : Drs. Kariono, MA ( ..... )  
Anggota III : Drs. Miftahuddin, MBA ( ..... )

## **ABSTRAK**

### **PENGARUH SUMBER DAYA APARATUR DAN BIROKRASI TERHADAP EFEKTIFITAS PELAYANAN PUBLIK**

**(Studi Kasus Kelurahan Lubuk Pakam Pekan, Lubuk Pakam III, Kelurahan Syahmad Kecamatan Lubuk Pakam Kabupaten Deli Serdang)**

Penelitian ini bertujuan untuk mengetahui sejauh mana pengaruh sumber daya aparatur dan birokrasi terhadap efektifitas pelayanan publik dalam Mengaktualisasikan dan Menyukkseskan Otonomi Daerah yang dilaksanakan Kabupaten Deli Serdang.

Populasi penelitian ini adalah Para PNS yang ada di lingkungan Kecamatan Lubuk Pakam Kabupaten Deli Serdang. Sedangkan sampel penelitian diambil secara random yaitu tiga Kelurahan, Yaitu : Kelurahan Lubuk Pakam Pekan, Kelurahan Lubuk Pakam III, Kelurahan Syahmad. Sedangkan obyek penelitiannya adalah aparat di tiga Kelurahan terpilih, yaitu masing-masing sebanyak 10 (sepuluh) orang.

Data hasil penelitian dianalisis dengan menggunakan analisa statistik, analisa korelasi spearman dan analisa korelasi berganda. Bahwa terdapatnya korelasi yang positif antara Sumber daya aparatur serta birokrasi dengan efektifitas pelayanan publik dengan nilai korelasi spearmanya sebesar  $r_{yx1} = 0,3681$ , koefisien korelasi ini kemudian diuji kebenarannya dengan taraf signifikan 0,05 dan hasil P Valuenya = 0,049. Hal ini menunjukkan koefisien korelasi tersebut signifikan.

Dalam upaya menyikapi keadaan yang ada, maka Kecamatan Lubuk Pakam,dirasa perlu melakukan evaluasi terhadap dinamika kinerjanya.

## KATA PENGANTAR

Puji dan syukur penulis panjatkan kehadirat Allah SWT, karena berkat limpahan dan rahmat serta hidayah-Nya penulis dapat menyelesaikan Tesis ini dalam waktu yang sesuai dengan rencana.

Penyusunan Tesis ini dimaksudkan untuk memenuhi salah satu syarat dalam rangka menyelesaikan Pendidikan Pasca Sarjana Magister Administrasi Publik Universitas Medan Area.

Secara jujur, penulis mengakui bahwa tak mungkin tesis ini rampung tanpa bantuan orang lain, baik langsung maupun tidak langsung. Untuk itu, saya ingin mengucapkan terima kasih yang setulus-tulusnya kepada: Pimpinan Universitas Medan Area, Pimpinan Program Pasca Sarjana Magister Administrasi Publik, Para Dosen Pembimbing, Staf Pengajar MAP, serta seluruh Civitas Akademika Universitas Medan Area.

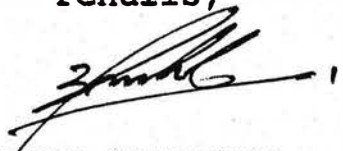
Kepada semua pihak yang telah membantu penulis, mudah-mudahan amal baiknya tersebut mendapat ganjaran yang berlimpat ganda di sisi Allah SWT.

Penulis sadar bahwa penulisan Tesis ini masih jauh dari kata sempurna, walaupun telah dicurahkan dengan segala daya dan kemampuan yang ada. Oleh karena itu, penulis mengharapkan saran dan kritik yang membangun dan akan diterima dengan senang hati, demi penyempurnaan Tesis ini.

Akhirnya penulis berharap semoga Tesis ini dapat memberikan manfaat bagi kita semua dan sebagai pelengkap dalam menjalankan tugas nantinya.

Medan, Agustus 2002

Penulis,



AMRIN HASIBUAN

# DAFTAR ISI

	<b>Halaman</b>
<b>ABSTRAK</b> .....	i
<b>KATA PENGANTAR</b> .....	ii
<b>DAFTAR ISI</b> .....	iv
<b>DAFTAR TABEL</b> .....	vi
<b>DAFTAR GAMBAR</b> .....	vii
<b>DAFTAR GRAFIK</b> .....	ix
<b>BAB I PENDAHULUAN</b> .....	<b>1</b>
1.1 Latar Belakang .....	1
1.2 Identifikasi dan Perumusan Masalah .....	10
1.3 Tujuan Penelitian .....	12
1.4 Manfaat Hasil Penelitian.....	12
<b>BAB II TINJAUAN PUSTAKA</b> .....	<b>14</b>
2.1 Teori Pemerintahan dan Pemerintahan Daerah	14
2.1.1 Pemerintah dan Manajemen Pemerintahan.....	23
2.1.2 Sumber Daya Aparatur Pemerintahan Kelurahan .....	28
2.1.3 Birokrasi Kelurahan.....	35
2.1.4 Efektifitas Pelayanan Masyarakat ...	46
2.2 Kerangka Pemikiran .....	56
2.3 Hipotesis .....	59

<b>BAB III METODE PENELITIAN .....</b>	<b>61</b>
3.1 Metode Penelitian Yang Digunakan .....	61
3.2 Lokasi Penelitian .....	61
3.3 Populasi dan Sampel .....	62
3.4 Teknik Pengumpulan Data .....	64
3.5 Variabel Dan Operasionalisasi Konsep.....	65
3.6 Teknik Analisis Data .....	72
<b>BAB IV HASIL PENELITIAN DAN PEMBAHASAN .....</b>	<b>74</b>
4.1 Deskripsi Objek Penelitian .....	74
4.2 Deskripsi Pengaruh Sumber Daya Aparatur Pemerintah Kelurahan, Birokrasi Kelurahan, dan Efektifitas Pelayanan Publik.....	77
4.2.1 Deskripsi Birokrasi Kelurahan	82
4.2.2 Deskripsi Efektifitas Pelayanan Publik.....	87
4.2.3 Analisa Korelasi .....	93
4.3 Hasil Pengujian dan Pembahasan Hipotesis....	98
4.3.1 Hipotesis Pertama .....	98
4.3.2 Hipotesis Kedua .....	99
4.3.3 Hipotesis Ketiga .....	101
<b>BAB V KESIMPULAN DAN IMPLIKASI KEBIJAKAN .....</b>	<b>103</b>
5.1 Kesimpulan Umum.....	103
5.2 Implikasi Kebijakan .....	105

**DAFTAR PUSTAKA**

**LAMPIRAN**



# **BAB I**

## **PENDAHULUAN**

### **1.1. Latar Belakang**

Sebagai kesatuan integral, kemudian birokrasi pemerintahan ini dihadapkan pada pelaksanaan dua fungsi pokok, yaitu fungsi sebagai abdi negara dan abdi masyarakat. Kedua fungsi ini kemudian tercermin dalam tugas pokok Para Aparatur pemerintah yaitu tugas umum pemerintahan, pembangunan dan kemasyarakatan.

Birokrasi pemerintah daerah sendiri semakin dituntut untuk menyadari dan menghayati fungsinya, baik sebagai abdi negara maupun sebagai abdi masyarakat sehingga semakin mampu memberikan pelayanan kepada masyarakat secara tepat, cepat, aman dan pasti serta dapat dipertanggungjawabkan. Dengan demikian masyarakat selaku pelaku utama pembangunan akan memiliki peluang yang lebih besar untuk mengambil bagian dan berpartisipasi aktif dalam berbagai kegiatan pembangunan.

Oleh karena itulah Garis-Garis Besar Haluan Negara memberikan arahan bahwa sasaran pembangunan bidang Para Aparatur negara ditujukan kepada "meningkatnya kemampuan lembaga dan administrasi negara aparat sebagai abdi negara dan abdi masyarakat untuk mewujudkan aparat yang bersih dan berwibawa", yang kemudian disempurnakan dengan GBHN hasil Sidang Umum MPR 1999 melalui TAP MPR Nomor IV/MPR/1999 yang menggariskan perlunya penyelenggaraan negara sebagaimana dirumuskan dalam Bidang Politik/Penyelenggaraan Negara butir 3 sebagai berikut :

- 1.1.1 Membersihkan penyelenggara negara dari praktek korupsi, kolusi, nepotisme dengan memberikan sanksi seberat-beratnya sesuai dengan ketentuan hukum yang berlaku, meningkatkan efektivitas pengawasan internal dan fungsional serta pengawasan masyarakat, dan mengembangkan etik dan moral.
- 1.1.2 Meningkatkan kualitas Para Aparatur negara dengan memperbaiki kesejahteraan dan keprofesionalisme serta memberlakukan sistem karier berdasarkan prestasi dan prinsip memberikan penghargaan dan sanksi.
- 1.1.3 Melakukan pemeriksaan terhadap kekayaan pejabat negara dan pejabat pemerintah sebelum dan sesudah memangku jabatan dengan tetap menjunjung tinggi hak hukum dan hak asasi manusia.
- 1.1.4 Meningkatkan fungsi dan keprofesionalan birokrasi dalam melayani masyarakat dan akuntabilitasnya dalam mengelola kekayaan

## DAFTAR PUSTAKA.

### BUKU-BUKU

- Ali, Faried, S.H., M.S, Drs. 1997, Metodologi Penelitian Sosial Dalam Bidang Ilmu Administrasi Dan Pemerintahan, PT Raja Grafindo Perkasa, Jakarta
- Anderson, James E (et. All), 1984, Public Policy Making, New York, Holt Rinehard
- Anggito Abimayu, DR., M.Sc., 1999, Pembangunan Ekonomi Dan Pemberdayaan Rakyat, PAU-SE UGM, Yogyakarta
- Arsyad, Lincolin, 1999, Pengantar Perencanaan Dan Pembangunan Ekonomi Daerah, BPFE, Yogyakarta
- Blau, Peter B., 1997, Birokrasi Dalam Masyarakat Modern, UI-Press, Jakarta
- Danim, Sudarwan, 2000, Pengantar Studi Penelitian Kebijakan, Bumi Aksara, Jakarta
- Denhart, Robert, 1984, The Theories of Public Organization, New York, Prentice Hall
- Djaenuri, Aries, 1998, Manajemen + Pelayanan Umum, Jakarta, IIP
- Dunn, William N, 1999, Analisis Kebijakan Publik, Hanindita, Yogyakarta
- Dwidjowijoto, Nugroho, Riant, 1999, Indonesia 2020, RBI, Jakarta
- Suradinta, Ermaya, 1998, Manajemen Pemerintahan, Pustaka Indonesia, Jakarta
- Henry, Nicholas, 1987 Public Administration and Public Affairs, Boston, Prentice Hall

- Hughes, Owen S, Public Management and Administrations, St. Martins' s Press, 1994
- Ingraham, Patricia and Barbara Romzek, 1994, New Pradigm of Government, San Fransisco, Jossey Nas Pbl.
- Ingraham, Patricia and Roosenbloo, 1992, Civil Service in Asia, Singapore, Maruzen
- Kencana, Syafei, Inu, 1998, Ilmu Admionistrasi Publik, Rineka Cipta, Jakarta
- Komaruddin, Drs., 1998, Metode Penulisan Skripsi dan Thesis, Angkasa, Bandung
- Mac Andrews Colin dan Ichlasul Amal, 1993, Hubungan Pusat-Daerah Dalam Pembangunan, PT Raja Grafindo Persada, Jakarta
- Mamesah D.J., 1994, Sistem Administrasi Keuangan Daerah, Gramedia, Jakarta
- Munawir, H.S., 1997, Perpajakan, Liberty, Yogyakarta
- Nasution, S, 1998, Metode Penelitian Naturalistik Kualitatif, Tarsito, Bandung
- Nazir, Moh., 1998, Metode Penelitian, Ghalia Indonesia, Jakarta
- Osborne, David, 1998, Mewirusahaakan Birokrasi, Pustaka Binaman Pressindo, Jakarta
- Osborne, David and Ted Gaebler, Reinventing Government, Aplume Book, 1993
- Putra, Fadillah, 2001, Kapitalisme Birokrasi, LkiS, Jakarta
- Rosenbloom, David (dkk), 1989, Public Administration :Understanding Management Politics, and Law in The Public Sector, Singapore, Mc.Graw Hill

- Safrudin, Ateng, 1993, Pengaturan Koordinasi Pemerintah Daerah, PT. Citra Aditya Bakti, Bandung
- Setznick, Theory of Public Bureaucracy, London, Sage Pbl.
- Sugiyono, 1997, Metode Penelitian Administrasi, Alfabeta, Bandung
- Suganda, D M, 1991, Koordinasi, Intermedia, Jakarta
- Sujanto, 1998, Otonomi Daerah Yang Nyata Dan Bertanggung Jawab, Ghalia Indonesia, Jakarta
- Shafritz and EW Russel, 1997, Public Administration, New York, Prentice Hall
- Tinbergen, Jan, 1997, Rencana Pembangunan, UI-Press, Jakarta
- Thoha, Miftah, 2000, Perilaku Organisasi, PT Raja Grafindo Perkasa, Jakarta
- Topatimasang, Roem, 2000, Merubah Kebijakan Publik, Pustaka Pelajar, Jakarta
- Utomo, Warsito, Implementasi Desentralisasi dan Otonomi di Kabupaten/Kota, Disertasi, 1996
- Westra, Pariata, ,Drs., S.H., 1998, Manajemen Pembangunan Daerah, Ghalia Indonesia, Jakarta
- Widjaja, HAW, Prof.,Drs., 2001, Titik Berat Otonomi, PT Raja Grafindo Perkasa, Jakarta

#### **PERATURAN PERUNDANG-UNDANGAN**

- Undang-undang Nomor 22 Tahun 1999 Tentang Pemerintahan Daerah