

**RESPONSIVITAS PELAYANAN BIROKRASI KELURAHAN**  
(Studi di Kelurahan Sidabuan Kecamatan Padangsidempuan Utara  
Kota Padangsidempuan)

**TESIS**



Oleh

**NURBAYA HARIANJA**  
NPM. 081801107

**PROGRAM PASCASARJANA**  
**MAGISTER ADMINISTRASI PUBLIK**  
**UNIVERSITAS MEDAN AREA**  
**M E D A N**  
**2010**

**RESPONSIVITAS PELAYANAN BIROKRASI KELURAHAN  
(Studi di Kelurahan Sidabuan Kecamatan Padangsidempuan Utara  
Kota Padangsidempuan)**

**TESIS**

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



Oleh

**NURBAYA HARIANJA  
NPM. 081801107**

**PROGRAM PASCASARJANA  
MAGISTER ADMINISTRASI PUBLIK  
UNIVERSITAS MEDAN AREA  
M E D A N  
2010**

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

**HALAMAN PERSETUJUAN**

**Judul** : Responsivitas Pelayanan Birokrasi Kelurahan (Studi di Kelurahan Sidabuan Kecamatan Padangsidempuan Utara Kota Padangsidempuan)  
**N a m a** : Nurbaya Harianja  
**N P M** : 081801107

**Menyetujui**

**Pembimbing I**

**Pembimbing II**



**Drs. Kariono, MA**



**Drs. M. Husni Thamrin Nasution, MSi**

**Ketua Program Studi  
Magister Administrasi Publik**

**Direktur**



**Drs. Kariono, MA**



**Drs. Heri Kusmanto, MA**

**Telah diuji pada Tanggal 28 April 2010**

---

---

**N a m a : Nurbaya Harianja**

**N P M : 081801107**



**Panitia Penguji Tesis :**

**Ketua : Warjio, SS, MA**

**Sekretaris : Drs. Usman Tarigan, MS**

**Pembimbing I : Drs. Kariono, MA**

**Pembimbing II : Drs. M. Husni Thamrin Nasution, M.Si**

**Penguji Tamu : Drs. Heri Kusmanto, MA.**

# ABSTRAK

**RESPONSIVITAS PELAYANAN BIROKRASI KELURAHAN, STUDI DI KELURAHAN SIDABUAN KECAMATAN PADANGSIDEMPUAN UTARA KOTA PADANGSIDEMPUAN**  
N a m a : Nurbaya Harianja , NPM : 081801007

Kemampuan dari suatu sistem pelayanan publik dalam merespon dinamika yang terjadi dalam masyarakat secara tepat dan efisien akan sangat ditentukan oleh bagaimana misi dari birokrasi dipahami dan dijadikan sebagai basis dan kriteria dalam pengambilan kebijakan oleh birokrasi itu. Ketidak jelasan misi akan menyebabkan bias pada pelayanan publik. Dalam konteks pelaksanaan otonomi daerah perlu paradigma dan sekaligus melepaskan makna hegemoni paham teknokrasi yang masih harus di rasakan sekarang.

Penelitian ini bertujuan untuk mengetahui Menganalisis responsivitas pelayanan birokrasi di Kelurahan Sidabuan Kecamatan Padangsidimpuan Utara Kota Padangsidimpuan dan menganalisis faktor-faktor apakah yang mempengaruhi Responsivitas pelayanan birokrasi di Kelurahan Sidabuan Kecamatan Padangsidimpuan Utara Kota Padangsidimpuan. Sampel diambil secara purposive sampling sebanyak 92 orang. Analisis data dilakukan dengan analisis korelasi dan korelasi ganda.

Hasil penelitian menunjukkan bahwa Tingkat responsivitas pelayanan birokrasi pemerintah Kelurahan Sidabuan tinggi, terutama pada program pengembangan pelayanan masyarakat, hanya saja masyarakat yang kurang tanggap terhadap apa yang telah dilakukan oleh birokrasi kelurahan. Hal ini disebabkan kurangnya pengetahuan masyarakat akan fungsi birokrasi. Kualitas Sumber daya manusia berpengaruh signifikan terhadap responsivitas pelayanan birokrasi pemerintahan Kelurahan Sidabuan. Hal ini terbukti bahwa kualitas sumber daya manusia sangat menentukan tingkat responsivitas pelayanan birokrasi. Artinya semakin berkualitas sumber daya manusia maka akan semakin tinggi tingkat responsivitas pelayanan birokrasi pemerintah Kelurahan Sidabuan Kota Padangsidimpuan. Budaya organisasi berpengaruh signifikan terhadap responsivitas pelayanan birokrasi pemerintahan Kelurahan Sidabuan. Hal ini terbukti bahwa budaya organisasi merupakan pendorong yang positif terhadap responsivitas dalam melayani masyarakat. Artinya semakin positif dan baik budaya organisasi maka akan semakin efektif responsivitas pelayanan birokrasi pemerintah Kelurahan Sidabuan Kota Padangsidimpuan. Secara bersama-sama kualitas sumber daya manusia dan budaya organisasi berpengaruh signifikan terhadap responsivitas pelayanan birokrasi pemerintah Kelurahan Sidabuan Kota Padangsidimpuan. Hal ini terbukti bahwa kualitas sumber daya manusia dan budaya organisasi merupakan dua aspek penting dalam terwujudnya responsivitas kinerja kelurahan. Dengan demikian maka, semakin berkualitas sumber daya manusia dan semakin positif budaya organisasi sebagai unsur pendorong keberhasilan, maka akan semakin baik juga responsivitas pelayanan birokrasi pemerintah Kelurahan Sidabuan Kota Padangsidimpuan.

*Kata kunci* : *responsivitas pelayanan, birokrasi, kelurahan.*

## KATA PENGANTAR

Puji syukur Penulis panjatkan kehadiran Tuhan Yang Maha Kuasa 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 “ **Responsivitas Pelayanan Birokrasi Kelurahan, Studi di Kelurahan Sidabuan Kecamatan Padangsidempuan Utara Kota Padangsidempuan**”. Penulis menyadari bahwa dalam penulisan tesis ini masih dirasakan sekali banyak kekurangan dan kelemahan, mengingat keterbatasan penulis. Dalam penyelesaian tesis ini, banyak pihak yang telah membantu penulis baik secara langsung maupun tidak langsung, untuk itu dalam kesempatan ini penulis mengucapkan terimakasih kepada:

1. Bapak Prof.Dr. H. M. Yacob Matondang MA, Rektor Universitas Medan Area
2. Bapak Drs. Heri Kumanto, MA, Direktur Program Pascasarjana UMA,
3. Bapak Drs. Kariono, MA, Ketua Program Studi MAP, sekaligus sebagai Pembimbing I yang telah banyak memberikan masukan dan saran-sarannya.
4. Bapak Drs. M. Husni Thanirin Nasution, MSi, sebagai Pembimbing II atas segala bimbingan dan pengarahannya kepada penulis.
5. Bapak Kepala Kelurahan Sidabuan Kecamatan Padangsidempuan Utara beserta staf atas segala bantuan dan fasilitas yang diberikan
6. Bapak Camat Kecamatan Padangsidempuan Utara yang telah memberikan data dan informasi dalam penulisan tesis ini

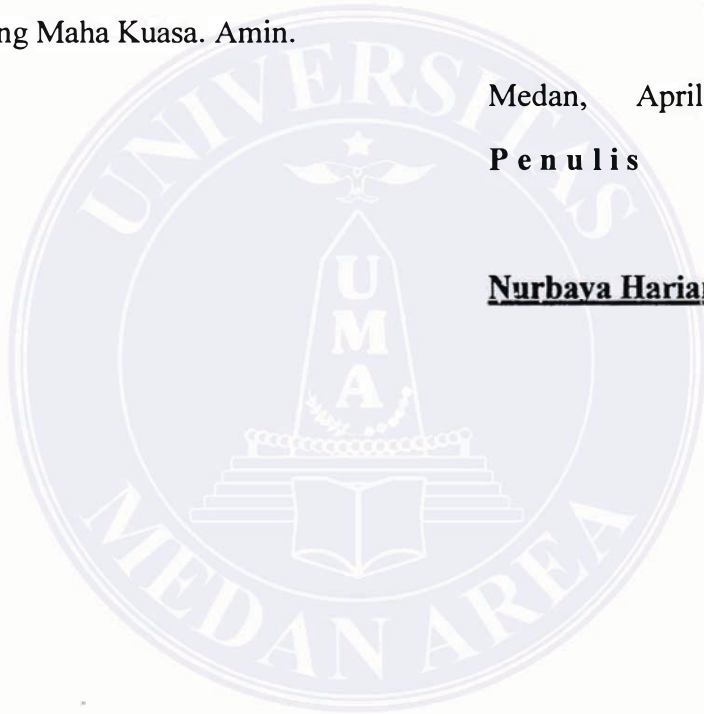
7. Bapak dan Ibu dosen serta staf pengajar PPs Magister Administrasi Publik Universitas Medan Area yang telah memberikan bekal ilmu serta kelancaran dalam proses penyusunan dan penyelesaian Tesis ini.
8. Terimakasih pula buat Suami Tercinta dan anak-anakku tersayang serta seluruh keluarga yang senantiasa memberi dorongan dan semangat serta do'a demi keberhasilan dan kesuksesan penulis.

Semoga amal sholeh mereka semua mendapat balasan yang berlimpat ganda dari Tuhan Yang Maha Kuasa. Amin.

Medan, April 2010

**P e n u l i s**

**Nurbaya Harianja**



# DAFTAR ISI

	<b>Halaman</b>
HALAMAN PERSETUJUAN.....	i
HALAMAN PENGESAHAN.....	ii
ABSTRAKSI .....	iii
KATA PENGANTAR .....	iv
DAFTAR ISI.....	vi
DAFTAR TABEL.....	vii
<b>BAB I : PENDAHULUAN</b>	
1.1. Latar Belakang Masalah.....	1
1.2. Perumusan Masalah.....	9
1.3. Tujuan Penelitian.....	9
1.4. Kegunaan Penelitian.....	9
<b>BAB II : TINJAUAN PUSTAKA</b>	
2.1. Pelayanan Birokrasi .....	11
2.2. Konsep dan Pengukuran Responsivitas.....	15
2.3. Faktor – faktor yang Mempengaruhi Responsivitas Pelayanan Birokrasi .....	17
<b>BAB III : METODE PENELITIAN</b>	
3.1. Bentuk Penelitian .....	30
3.2. Lokasi Penelitian .....	30
3.3. Variabel Penelitian .....	30
3.4. Sumber dan Jenis Data. ....	30
3.5. Unit Analisis .....	31
3.6. Populasi dan Sampel .....	31
3.7. Teknik Pengumpulan Data .....	33
3.8. Teknik Analisis .....	34
<b>BAB IV : GAMBARAN UMUM LOKASI PENELITIAN</b>	
4.1. Sejarah Singkat Kota Padangsidimpuan.....	35
4.2. Keadaan Geografis .....	36
4.3. Keadaan Demografis .....	43
4.4. Keadaan Sosial Budaya .....	44
4.5. Keadaan Sosial Ekonomi .....	47



**BAB V : HASIL PENELITIAN DAN PEMBAHASAN**

5.1. Analisa Hasil Penelitian ..... 52  
5.2. Analisa Pengujian Data ..... 63  
5.3. Pembahasan dan Pengujian Hipotesis ..... 66

**BAB VI : KESIMPULAN DAN SARAN**

6.1. Kesimpulan..... 69  
6.2. Saran - Saran ..... 71

**DAFTAR PUSTAKA ..... 73**



## DAFTAR TABEL

No. Tabel	Judul Tabel	Halaman
4.1	Luas Kecamatan Padang Sidimpuan Utara Menurut Desa/Kelurahan.....	37
4.2	Luas Kecamatan Padang Sidimpuan Selatan Menurut Desa/Kelurahan .....	38
4.3	Luas Kecamatan Padang Sidimpuan Batunadua Menurut Desa/Kelurahan .....	39
4.4	Luas Kecamatan Padang Sidimpuan Hutaimbaru Menurut Desa/Kelurahan .....	41
4.5	Luas Kecamatan Padang Sidimpuan Tenggara Menurut Desa/Kelurahan .....	43
4.6	Penduduk Kota Padang Sidimpuan Menurut Kecamatan Tahun 2009 .....	44
4.7	Penduduk Kota Padang Sidimpuan Menurut Suku Tahun 2009 .....	45
4.8	Penduduk Kota Padangsidimpuan Menurut Agama dan Kecamatan Tahun 2009 .....	46
4.9	Persentase Penduduk 10 Tahun Keatas yang Bekerja Menurut Lapangan Usaha dan Jenis Kelamin Di kota Padangsidimpuan tahun 2009 .....	47
5.1	Nilai Kategori Variabel Responsivitas (Y) .....	49
5.2	Nilai Kategori Variabel Kualitas Sumber Daya Manusia ( $X_1$ ) .	51
5.3	Nilai Kategori Variabel Budaya Organisasi ( $X_2$ ) .....	52
5.4	Tabel Kategori Nilai Variabel $X_1$ , $X_2$ , dan Variabel Y .....	53
5.5	Tabulasi Silang Antara Variabel Kualitas Sumber Daya Manusia ( $X_1$ ) dengan Variabel Responsivitas (Y) .....	54
5.6	Tabulasi Silang Antara Variabel Budaya Organisasi ( $X_2$ ) dengan Variabel Responsivitas (Y) .....	56
5.7	Uji Validitas Data Tiap Item Variabel Sumber Daya Manusia, Budaya Organisasi dan Responsivitas .....	59
5.8	Uji Reliabilitas Data Variabel Kualitas Sumber Daya Manusia, Budaya Organisasi dan Responsivitas .....	60

## **BAB I**

### **PENDAHULUAN**

#### **1.1. Latar Belakang Masalah**

Salah satu tuntutan publik untuk perbaikan kehidupan politik di Indonesia adalah tuntutan pemberian otonomi yang luas kepada daerah kabupaten dan kota. Tap MPR yang dihasilkan melalui sidang istimewa merupakan strategi baru untuk keluar dari krisis ekonomi dan kepercayaan. Salah satu ketetapan MPR tersebut adalah Tap MPR nomor XV/MPR/1998 tentang penyelenggaraan otonomi daerah; pengaturan, pembagian dan pemanfaatan sumberdaya nasional yang berkeadilan serta perimbangan. Keuangan pusat dan daerah dalam kerangka Negara Kesatuan Republik Indonesia. Tap MPR tersebut merupakan landasan hukum keluarnya UU No. 22 tahun 1999 tentang pemerintah daerah, dan UU No. 25 tahun 1999 tentang perimbangan keuangan antara pemerintah pusat dan daerah, yang akan segera membawa angin segar bagi pengembangan otonomi daerah.

Misi utama kedua undang-undang tersebut adalah desentralisasi. Desentralisasi tidak hanya berarti pelimpahan wewenang dari pemerintah pusat ke pemerintah yang lebih rendah, tetapi juga pelimpahan wewenang pemerintah ke pihak swasta dalam bentuk privatisasi. Pada masa yang akan datang pemerintah pada semua tingkatan harus fokus pada fungsi-fungsi dasarnya yaitu : penciptaan dan modernisasi lingkungan legal dan regulasi penyeimbangan suasana yang kondusif bagi proses alokasi sumber daya yang efisien; pengembangan kualitas sumber daya manusia dan infrastruktur; melindungi orang-orang yang rentan

secara fisik maupun non fisik, serta meningkatkan dan konservasi daya dukung lingkungan hidup.

Menurut Mardiasmo (2002:6), secara teoritis desentralisasi diharapkan akan menghasilkan dua manfaat nyata yaitu : mendorong peningkatan partisipasi, prakarsa dan kreatifitas masyarakat dalam pembangunan, serta mendorong pemerataan hasil-hasil pembangunan (keadilan) diseluruh daerah dengan memanfaatkan sumberdaya dan potensi yang tersedia di masing-masing daerah; memperbaiki alokasi sumber daya produktif melalui program pergeseran peran pengambilan keputusan publik ke tingkat pemerintah yang paling rendah yang memiliki informasi yang paling lengkap.

Dengan melihat atau mengacu pada manfaat yang kedua yaitu peran pengambilan keputusan publik dilakukan atas tingkat pemerintah yang paling rendah dalam hal ini adalah pemerintah kelurahan/desa maka rata-rata di Indonesia pemerintah yang terendah kedua siap untuk berotonomi karena permasalahan sumber daya manusia dan sumber daya keuangan yang kurang mendukung kinerja birokrasi pemerintah kelurahan/desa. Tidak ada satu pemerintah kelurahan pun yang mampu dengan kondisinya mencukupi kebutuhan sendiri.

Setelah diberlakukannya UU No 32 tahun 2004 tentang otonomi daerah dan UU No 33 tahun 2004 tentang perimbangan keuangan, pemerintah daerah dituntut untuk meningkatkan kinerja, dalam rangka memberikan pelayanan kepada masyarakat termasuk juga pada pemerintah kelurahan.

- Ancok, Jamaluddin. 2001. *Manajemen Sumber Daya Manusia*. Andi Offset. Yogyakarta.
- Dwiyanto, Agus. 2002. *Reformasi Birokrasi Publik di Indonesia*. Pusat Studi Kependudukan. UGM. Yogyakarta.
- \_\_\_\_\_ 2009. *Teladan dan Pantangan Dalam Penyelenggaraan Pemerintah dan Otonomi Daerah*. Pusat Studi Kependudukan. UGM Yogyakarta.
- \_\_\_\_\_ 2009. *Reformasi Tata Pemerintahan dan Otonomi Daerah*. Pusat Studi Kependudukan. UGM. Yogyakarta.
- Bryson, John. 1995. *Perencanaan Strategi Bagi Organisasi Sosial*. Pustaka Pelajar. Yogyakarta.
- David, Fred. R. 1989. *Manajemen Strategi dan Konsep*. PT Preharuindo. Jakarta.
- Cordozo, Gomes. 1997. *Manajemen Sumber Daya Manusi*, Andi Offset. Yogyakarta.
- Etzioni, Amitai. 1982. *Organisasi-Organisasi Modern*. Penterjemah: Suryatin. UI Press. Jakarta.
- Gareth, John. R. 1991. *Organization Theory and Cases*. Addition Wesley Publ. Co. Texas Univ. Texas
- Handoko, Hani. 2000. *Manajemen Personalia dan Sumber Daya Manusia*. BPFE UGM. Yogyakarta.
- Husein, Umar. 2002. *Metode Penelitian Bisnis*. Gramedia. Jakarta .
- Hadi, Sutrisno. 1986. *Metodologi Research*. Yayasan Bad. Penerbit Fakultas Psikologi. UGM. Yogyakarta.
- Jackson, Morgan. 1978. *Political Power and Communication in Indonesia*. Berkeley University Press of California.
- Kuntjaraningrat. 2002. *Kebudayaan Mentalitas dan Pembangunan*. Gramedia Pustaka Utama. Jakarta.
- Mardiasmo. 1995. *Otonomi dan Manajemen Keuangan Daerah*. Andi Offset. Yogyakarta.
- Nawawi, Hadari. 2001. *Perencanaan Sumber Daya Manusia Untuk Organisasi Profit Yang Kompetiti*. Gadjah Mada University Press. Yogyakarta.

- Osborne, David dan Peter Plastrik. 2000. *Memangkas Birokrasi*. PPM. Jakarta.
- Priffer, Jeffrey dkk. 2002. *Paradigma Baru Sumber Daya Manusia*. Editor A Usmara. Amara Books. Yogyakarta.
- Robbin, Stephen P. 1994. *Teori Organisasi Struktur Desain dan Aplikasi*. Alih Bahasa Yusuf Udaya. Arcan. Jakarta.
- Ranghuti, Fredi. 2001. *Riset Pemasaran*. Gramedia. Jakarta.
- Singarimum, Masri dan Sofian Effendi. 1995. *Metode Penelitian Survey*. LP3ES. Jakarta.
- Simamora, Henri. 1997. *Manajemen Sumber Daya Manusia*. STIE YKPN, Yogyakarta.
- Steers, Ricard. 1985. *Efektifitas Organisasi*. Erlangga. Jakarta.
- Susilo, Martoyo. 1987. *Beberapa Gagasan Pelaksanaan Pembinaan PM Berdasarkan Perpaduan Sistim Prestasi Kerja dan Sistim Karier*. BPA Administrasi Negara. Yogyakarta.
- Sugiono. 1998. *Metode Penelitian Administrasi*. Alfabeta. Bandung.
- Sutarto, 1978. *Dasar-dasar Organisasi*. Gadjah Mada University Press. Yogyakarta.
- Thoha, Miftah. 1989. *Aspek-Aspek Pokok Ilmu Administrasi, Suatu Bunga Rampai Baca*. Ghalia Indonesia. Jakarta.
- Vembriarto, St. 1978. *Pendidikan Sosial*. Paramita. Yogyakarta.
- Wiener, Paul L. 1986. *Metode dan Analisis Penelitian*. Erlangga. Jakarta.
- Wijaya. 1996. *Sumber Daya Manusia*. Pustaka Pelajar. Yogyakarta.