

**PENGARUH PELAYANAN PEGAWAI TERHADAP KEPUASAN  
MASYARAKAT DI KELURAHAN KENANGAN KECAMATAN  
PERCUT SEI TUAN KABUPATEN DELI SERDANG**

**TESIS**

**OLEH**

**JHIKI VIDA AULIA  
NPM. 121801008**



**PROGRAM STUDI MAGISTER ADMINISTRASI PUBLIK  
PROGRAM PASCASARJANA  
UNIVERSITAS MEDAN AREA  
MEDAN  
2014**

**PENGARUH PELAYANAN PEGAWAI TERHADAP KEPUASAN  
MASYARAKAT DI KELURAHAN KENANGAN KECAMATAN  
PERCUT SEI TUAN KABUPATEN DELI SERDANG**

**TESIS**

Sebagai salah satu syarat untuk memperoleh gelar Magister Administrasi Publik  
pada Program Studi Magister Administrasi Publik Program Pascasarjana  
Universitas Medan Area



**JHIKI VIDA AULIA  
NPM. 121801008**

**PROGRAM STUDI MAGISTER ADMINISTRASI PUBLIK  
PROGRAM PASCASARJANA  
UNIVERSITAS MEDAN AREA  
MEDAN  
2014**

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

**HALAMAN PERSETUJUAN**

**Judul : Pengaruh Pelayanan Pegawai Terhadap Kepuasan Masyarakat Di Kelurahan Kenangan Kecamatan Percut Sei Tuan Kabupaten Deli Serdang**

**N a m a : Jhiki Vida Aulia**

**N P M : 121801008**

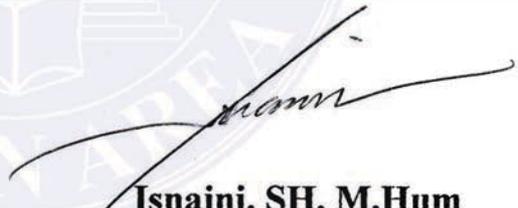
**Menyetujui**

**Pembimbing I**



**Dr. Warjio, MA**

**Pembimbing II**



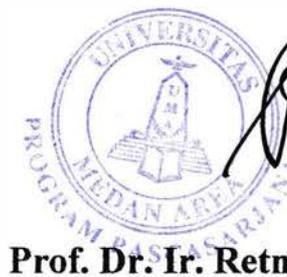
**Isnaini, SH, M.Hum**

**Ketua Program Studi  
Magister Administrasi Publik**



**Dr. Warjio, MA**

**Direktur**



**Prof. Dr. Ir. Retna Astuti Kuswardani, MS**

## KATA PENGANTAR

Puji syukur penulis panjatkan kehadiran Tuhan Yang Maha Esa, karena atas rahmat dan Karunia-Nya, sehingga penulis dapat menyelesaikan penulisan Tesis ini, yang mana sebagai salah satu syarat akademik untuk menyelesaikan studi di Program Pascasarjana Magister Administrasi Publik di Universitas Medan Area.

Proposal Tesis ini berjudul **“Pengaruh Pelayanan Pegawai Terhadap Kepuasan Masyarakat Di Kelurahan Kenangan Kecamatan Percut Sei Tuan Kabupaten Deli Serdang”**. Dalam hal ini penulis menyadari bahwa meskipun penulis telah berupaya untuk dapat menyusun dan menyajikan Tesis yang terbaik, namun dengan segala keterbatasan kemampuan dan pengetahuan yang penulis miliki, maka Tesis ini masih jauh dari yang diharapkan, baik ditinjau dari aspek gaya bahasa maupun kedalaman materinya. Oleh sebab itu, kritik dan saran sangat penulis harapkan dalam menyempurnakan proposal tesis yang akan penulis selesaikan.

Medan, Mei 2014  
Penulis

**JHIKI VIDA AULIA**

## DAFTAR ISI

	<b>Halaman</b>
<b>HALAMAN PERSETUJUAN TESIS .....</b>	<b>i</b>
<b>SURAT PERNYATAAN ORISINALITAS.....</b>	<b>ii</b>
<b>KATA PENGANTAR.....</b>	<b>iii</b>
<b>DAFTAR ISI.....</b>	<b>iv</b>
<b>DAFTAR TABEL.....</b>	<b>vi</b>
<b>DAFTAR GAMBAR.....</b>	<b>vii</b>
<b>BAB I PENDAHULUAN.....</b>	<b>1</b>
1.1. Latar Belakang Masalah.....	1
1.2. Perumusan Masalah.....	5
1.3. Tujuan Penelitian.....	6
1.4. Manfaat Hasil Penelitian .....	6
1.5. Kerangka Penelitian .....	7
1.6. Hipotesis.....	8
<b>BAB II TINJAUAN PUSTAKA .....</b>	<b>9</b>
2.1. Pengertian Pelayanan .....	9
2.2. Perkembangan Paradigma Pelayanan Publik.....	12
2.3. Indikator Pelayanan.....	18
2.4. Pengertian Kepuasan.....	21
2.5. Indikator Kepuasan Masyarakat.....	22
<b>BAB III METODE PENELITIAN.....</b>	<b>27</b>
3.1. Tempat /Waktu Penelitian.....	27
3.1.1. Tempat Penelitian.....	27

3.1.2. Waktu Penelitian .....	27
3.2. Populasi dan Sampel .....	27
3.2.1. Populasi .....	27
3.2.2. Sampel.....	28
3.3. Teknik Pengumpulan Data.....	29
3.3.1. Data Primer .....	29
3.3.2. Data Sekunder .....	29
3.4. Definisi Operasional Variabel.....	29
3.5. Uji Hipotesis.....	30
3.6. Pengujian Kualitas Data.....	31
3.6.1. Uji Validitas .....	31
3.6.2. Uji Reliabilitas .....	32

**DAFTAR PUSTAKA**

**LAMPIRAN - LAMPIRAN**

# BAB I

## PENDAHULUAN

### 1.1. Latar Belakang Masalah

Indonesia merupakan salah satu negara yang berada di daerah kawan Asia Tenggara dengan jumlah penduduk yang paling banyak, yang terdiri dari beberapa propinsi, dari propinsi terdiri dari beberapa Kabupaten/Kota, dari Kabupaten/Kota terdiri dari beberapa Kecamatan, dan dari Kecamatan terdiri dari beberapa Kelurahan. Diketahui bahwa jumlah kampung/desa dan kelurahan adalah sebanyak 76.655 seluruh Indonesia. Sedangkan jumlah Desa dan Kelurahan pada propinsi Sumatera Utara adalah sebanyak 5.876. Jika dilihat pada Kabupaten Deli Serdang maka diketahui jumlah Desa dan Kelurahan adalah sebanyak 394. Dan jika dilihat pada Kecamatan Percut Sei Tuan maka diketahui bahwa jumlah Kelurahan dan Desa pada Kecamatan Percut Sei Tuan adalah sebanyak 20 Desa dan Kelurahan ([www.wikipedia.org](http://www.wikipedia.org) )

Dari jumlah kelurahan tersebut, diketahui bahwa salah dari kelurahan pada Kecamatan Percut Sei Tuan tersebut adalah Kelurahan Kenangan. Sebagai salah kelurahan yang berada di Kecamatan Percut Sei Tuan, di ketahui bahwa jumlah penduduk pada Kelurahan Kenangan sampai dengan tahun 2011 adalah sebanyak 26.624. Kelurahan Kenangan merupakan salah satu kelurahan yang memberikan jumlah penduduk yang paling banyak diantara kecamatan Percut Sei Tuan. Artinya bahwa tingkat kepadatan penduduk di Kelurahan Kenangan sangat tinggi.

Sebagai salah satu kelurahan yang berada di Kecamatan Percut Sei Tuan, maka salah satu fungsi yang harus dijalankan oleh seluruh pegawai yang bertugas adalah memberikan pelayanan kepada setiap masyarakat baik kelompok maupun individu yang meminta pelayanan.

Di Indonesia, pihak yang berperan sebagai *public service provider*, adalah pemerintah. Pemerintah memiliki fungsi memberikan berbagai pelayanan publik yang diperlukan oleh masyarakat, mulai dari pelayanan dalam bentuk pengaturan ataupun pelayanan-pelayanan lain dalam rangka memenuhi kebutuhan masyarakat (Siagian, 2001). Selanjutnya Undang-Undang Republik Indonesia Nomor 25 Tahun 2009 tentang Pelayanan Publik yang mendefinisikan bahwa pelayanan publik adalah kegiatan atau rangkaian kegiatan dalam rangka pemenuhan kebutuhan pelayanan sesuai dengan peraturan perundangan bagi setiap warga negara dan penduduk atas barang, jasa atau pelayanan administratif yang disediakan oleh penyelenggara pelayanan publik. Sedangkan dalam Keputusan Menteri Pendayagunaan Aparatur Negara Nomor 63 tahun 2003 yang dimaksud pelayanan publik adalah segala bentuk pelayanan yang dilaksanakan oleh instansi pemerintah baik di pusat dan daerah dalam bentuk barang atau jasa, baik dalam rangka upaya pemenuhan kebutuhan masyarakat maupun dalam rangka pelaksanaan ketentuan peraturan perundang-undangan.

Menurut Boediono (2003:60) Secara umum pelayanan dapat diartikan sebagai usaha apa saja yang memaksimalkan kepuasan pelanggan dengan demikian dalam menyajikan pelayanan hendaknya dapat melengkapi dengan sesuatu yang tidak hanya dinilai dengan materi semata, tetapi ketulusan,

## DAFTAR PUSTAKA

- Bandu, Muh. Yunus., (2013), “*Pengaruh Kualitas Pelayanan Terhadap Kepuasan Pelanggan Pada PT. PLN (Persero) Rayon Makassar Barat*”, Artikel, Fakultas Ilmu Sosial dan Ilmu Politik, Universitas Hasanuddin, Makassar
- Barata, Atep Adya (2003), *Dasar – Dasar Pelayanan Prima*, Penerbit Gramedia Pustaka, Jakarta
- Boediono. (2003), *Pelayanan Prima Perpajakan*. Penerbit Rineka Cipta. Jakarta
- Dwiyanto Agus, dkk. (2003). *Reformasi Tata Pemerintahan dan Otonomi Daerah*,: Pusat Studi Kependudukan dan Kebijakan Universitas Gajah Mada, Yogyakarta
- Febri Yadi (2013), “*Pengaruh Pelayanan Terhadap Persepsi Masyarakat Dalam Pengurusan Kartu Tanda Penduduk (KTP) di Dinas Kependudukan dan Catatan Sipil Kota Tanjungpinang Tahun 2012*”, Jurnal Fakultas Ilmu Sosial dan Politik Universitas Maritim Raja Ali Hajim, Tanjungpinang
- Fernandes, Joe., (2002), “*Otonomi Daerah di Indonesia Masa Reformasi: Antara Ilusi dan Fakta*”, IPOS dan Ford Foundation, Jakarta
- Islamy, Irfan (2007), *Prinsip – Prinsip Perumusan Kebijakanaksanaan Negara*, Penerbit Bumi Aksara, Jakarta
- Istijanto (2009), *Aplikasi Praktis Riset Pemasaran*, Penerbit PT. Gramedia Pustaka Utama, Jakarta
- Kaloh, J., (2003), “*Kepala Daerah, Pola Kegiatan, Kekuasaan dan Perilaku Kepala Daerah dalam Pelaksanaan Otonomi Daerah*”. Penerbit Gramedia Pustaka Utama, Jakarta
- Keputusan Menteri Pemberdayaan Aparatur Negara Nomor 63/KEP/M.PAN/7/2004 tentang *Pedoman Umum Penyelenggaraan Pelayanan Publik*
- Keputusan Menteri Pemberdayaan Aparatur Negara Nomor 81 Tahun 1993 Tentang *Pedoman Tatalaksana Pelayanan Umum*
- Kotler, Philip (2005), *Manajemen Pemasaran, Jilid 1 dan 2*, Penerbit PT. Indeks, Jakarta
- Kristiadi (1999), *Kualitas Pelayanan Umum*. Penerbit Bumi Aksara, Jakarta

- Kurniawan, Teguh (2006), "*Hambatan dan Tantangan Dalam Mewujudkan Good Governance Melalui Penerapan E-Government di Indonesia*", Jurnal Prosiding Konferensi Nasional Sistem Informasi,
- Moenir (2001), *Pelayanan*, Penerbit Bumi Aksara, Jakarta
- Ndraha Taliziduhu (2003), "*Kybernologi (Ilmu Pemerintahan Baru)*", Penerbit PT. Rineka Cipta, Jakarta
- Prianggono, Jarot dan Manupputy, Dax E.S., (2011), "*Pengaruh Kualitas Pelayanan Terhadap Kepuasan Wajib Pajak Dalam Penerbitan Surat Tanda Nomor Kendaraan di Samsat Balikpapan*", Jurnal Makna, Volume 1, Nomor 2, September 2010 – Februari 2011, Hal. 59 – 74
- Rahmatsyah (2009), "*Faktor – Faktor Yang Mempengaruhi Tingkat Kepuasan Masyarakat Dalam Pelayanan Pembuatan Izin Mendirikan Bangunan (IMB) di Kabupaten Lampung Utara*", Tugas Akhir Program Magister Dipublikasikan, Program Pascasarjana Universitas Terbuka, Jakarta
- Ratminto dan Winarsih, Septi., (2005), *Manajemen Pelayanan*, Penerbit Pustaka Pelajar, Yogyakarta
- Sedaryanti (2004), *Good Governance: Membangun Sistem Manajemen Kinerja Guna Meningkatkan Produktivitas*, Penerbit Mandar Maju, Jakarta
- Siagian, P. Sondang., (2001). *Administrasi Pembangunan Edisi Revisi*. Penerbit Bumi Aksara, Jakarta
- Soeprapto, Riyadi (2005) "*Pengembangan Model Citizen's Charter Dalam Meningkatkan Pelayanan Publik di Indonesia*" Artikel
- Sugiono, (2006), *Metode Penelitian Bisnis*, Penerbit Alfabeta, Jakarta
- Sukidin Dan Damai Darmadi. (2011), *Administrasi Publik*, Penerbit LaksBang PRESSindo, Yogyakarta
- Suryo Suprpto (1998), "*Analisis Kualitas Pelayanan dan Kepuasan Pasien Rawat Inap RSUP Dr. Murjani*" Tesis Universitas Gajah Mada
- Suwarno dan Rohmad, Zaini (2013) "*Pengaruh Kinerja Pegawai Dan Mutu Pelayanan Pegawai Terhadap Kepuasan Masyarakat Dalam Memperoleh Kartu Tanda Penduduk Dan Kartu Keluarga Di Kantor Kecamatan Baki*", Jurnal Manajemen Bisnis Syariah, No. 01/Th.VII/Agustus 2012 – Januari 2013, Hal. 1235 – 1250

Undang-Undang Republik Indonesia Nomor 32 Tahun 2004 Tentang  
*Pemerintahan Daerah*

Undang-Undang Republik Indonesia Nomor 25 Tahun 2009 Tentang *Pelayanan  
Publik*

Wahid Sulaiman (2004), *Analisis Regresi Menggunakan SPSS*, Bandung, Penerbit  
Alfabeta

Widodo, Joko. (2001), "*Good Governance, Telaah dari Dimensi Akuntabilitas  
dan Kontrol Birokrasi Pada Era Desentralisasi dan Otonomi Daerah*".  
Penerbit Insan Cendekia, Surabaya

