

**KUALITAS PELAYANAN PUBLIK  
PADA LEMBAGA PEMERINTAH**  
Studi pada Puskesmas Kotamatsum  
Kecamatan Medan Area

**T E S I S**



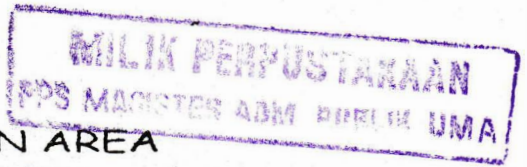
Oleh :

*Hermawaty Harahap*

NPM. 001891053

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

2002



UNIVERSITAS MEDAN AREA  
PROGRAM PASCA SARJANA  
MAGISTER ADMINISTRASI PUBLIK

HALAMAN PERSETUJUAN TESIS

Judul : Kualitas Pelayanan Publik Pada Lembaga Pemerintah  
(Studi pada Puskesmas Kotamatsum Kecamatan Medan Area)

Nama : Hermawaty Harahap

NPM : 001891053

Menyetujui :

Pembimbing I,

Drs. Amru Nasution, M.Kes

Pembimbing II,

Drs. Kariono, MA

Direktur,

Drs. Heri Kusmanto, MA

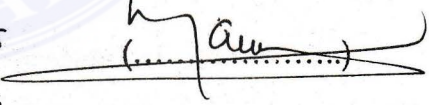
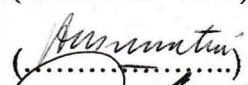


UNIVERSITAS MEDAN AREA  
PROGRAM PASGA SARJANA  
MAGISTER ADMINISTRASI PUBLIK

**HALAMAN PENGESAHAN**

Tesis ini dipertahankan di depan Panitia Penguji Tesis  
Program Pascasajana Magister Administrasi Publik  
Universitas Medan Area

Pada hari :  
Tanggal :  
Tempat : Program Pascasajana Magister Administrasi Publik  
Universitas Medan Area

PANITIA PENGUJI

Ketua : ..... *Drs. Usman Tarigan, MS* .....   
Sekretaris : ..... *Drs. Heri Rurianto, MA* ..... (.....)  
Anggota I : ..... *Drs. Amran Namsion, M.Pes* .....   
Anggota II : ..... *Drs. Rationo, MA* .....   
Penguji Tamu : ..... *Drs. Miftahuddin MBA* ..... 

## KATA PENGANTAR

Dengan mengucapkan syukur pada Tuhan Yang Maha Esa atas segala berkat dan rahmat Nya yang diberikan pada penulis, sehingga dapat menyelesaikan penyusunan Tesis dengan judul "Kualitas Pelayanan Publik pada Lembaga Pemerintah (studi pada Puskesmas Kotamatsum Kecamatan Medan Area". Tesis ini penulis susun dalam rangka memenuhi persyaratan guna memperoleh gelar Magister Administrasi Publik pada Program Pasca Sarjana Universitas Medan Area.

Tesis ini bisa selesai berkat bantuan, dukungan dan bimbingan dari ketua dan anggota komisi pembimbing yang telah memberikan pengetahuan dalam bidang penelitian, ilmu tentang kebijakan publik serta pengetahuan tentang pelayanan publik.

Pelayanan publik masih tetap menjadi sorotan dari masyarakat, dimana pemerintah belum menerapkan secara baik pelayanan yang efektif, prosedural, responsif sesuai dengan tuntutan masyarakat.

Selain bimbingan yang tulus dan tidak mengenal lelah dari komisi pembimbing, penulis juga termotivasi atas dukungan berbagai pihak, oleh sebab itu perkenankanlah saya menyampaikan terimakasih kepada :

1. Ibu Hj. Siti Mariaani Harahap, Ketua Yayasan Pendidikan Haji Agus Salim;
2. Bapak Ir. Zulkarnain Lubis, MS, Rektor Universitas Medan Area;
3. Bapak Heri Kusmanto, MA, Direktur Program Pasca Sarjana Universitas Medan Area;
4. Bapak Drs. Amru Nasution, M.Kes, sebagai Pembimbing Utama,
5. Bapak Drs. Kariono, MA, Pembantu Direktur Bidang Akademis Universitas Medan Area, sekaligus sebagai Pembimbing II,
6. Bapak Drs. Usman Tarigan, MS, Pembantu Direktur Bidang Administrasi Keuangan Universitas Medan Area;
7. Para Staf Pengajar pada Program Pasca Sarjana Magister Administrasi Publik yang telah memberikan ilmu kepada penulis selama mengikuti perkuliahan;
8. Kepala Puskesmas Kotamatsum beserta stafnya yang telah memberikan kesempatan yang seluas-luasnya kepada penulis selama melakukan penelitian;

9. Rekan-rekan penulis, yang tidak dapat disebutkan satu persatu yang bersama-sama menuntut ilmu bidang Administrasi Publik di MAP Universitas Medan Area.

Secara khusus penulis mengucapkan terima kasih kepada :

- Suami tercinta, yang dengan kesungguhan dan kesabaran melepaskan penulis selama 2 (dua) tahun untuk belajar, tentunya banyak waktu yang seharusnya diperuntukkan bagi keluarga, harus dikorbankan;

Akhirnya, penulis menyadari bahwa Tesis ini masih dirasakan jauh dari sempurna dan banyak kekurangannya, hal ini disebabkan masih terbatasnya kemampuan penulis dalam melakukan penelitian ilmiah maupun cara penyajiannya dalam bentuk karya tulis. Tetapi dengan upaya yang maksimal dan ketekunan, penulis telah memenuhi berbagai persyaratan teknis agar Tesis ini benar-benar sebagai karya ilmiah.

Semoga semua kebaikan, amal dan jasa yang telah diberikan oleh berbagai pihak kepada penulis, mendapat imbalan yang sepadan dari Tuhan Yang Maha Esa.

Terima kasih.

Medan, Agustus 2002

Penulis,

Hermawaty Harahap

# DAFTAR ISI

	Halaman
HALAMAN PERSETUJUAN .....	i
HALAMAN PENGESAHAN .....	ii
KATA PENGANTAR.....	iii
DAFTAR ISI.....	v
DAFTAR TABEL.....	viii
DAFTAR GAMBAR .....	xii
DAFTAR LAMPIRAN .....	xiii
ABSTRAKSI.....	xiv
<b>BAB I : PENDAHULUAN</b>	
1.1. Latar Belakang Penelitian .....	1
1.2. Rumusan Masalah.....	5
1.3. Tujuan Penelitian .....	6
1.4. Manfaat Hasil Penelitian.....	6
1.5. Kerangka Pemikiran.....	7
1.6. Hipotesis.....	10
<b>BAB II : TINJAUAN PUSTAKA</b>	
2.1. Pelayanan Publik.....	21
2.2. Pelayanan Publik pada Puskesmas .....	34

**BAB III : METODE PENELITIAN**

3.1. Bentuk Penelitian .....	38
3.2. Lokasi Penelitian .....	38
3.3. Populasi dan Sampel .....	38
3.4. Teknik Pengumpulan Data .....	39
3.5. Variabel Penelitian .....	40
4.6. Teknik Analisa Data .....	41

**BAB IV : GAMBARAN UMUM OBYEK PENELITIAN**

4.1. Sejarah .....	43
4.2. Geografis .....	43
4.3. Sarana Fisik .....	43
4.4. Keadaan Kepegaawaian .....	45
4.5. Sarana Penunjang .....	47
4.6. Keadaan Kependudukan .....	48
4.7. Keadaan Sarana Puskesmas .....	50

**BAB V : PENYAJIAN DAN ANALISIS DATA**

5.1. Penyajian Data.....50

5.2. Analisis Data.....76

**BAB VI : KESIMPULAN DAN SARAN**

6.1. Kesimpulan.....81

6.2. Saran-Saran .....82

**DAFTAR PUSTAKA .....83**

**LAMPIRAN..... 85**



# BAB I

## PENDAHULUAN

### 1.1. Latar Belakang Penelitian

Dalam era globalisasi, pelayanan aparatur negara dituntut untuk semakin ditingkatkan, karena masyarakat sudah semakin dinamis, kritis dan pendidikan masyarakat pun semakin baik. Pelayanan dan pengabdian merupakan kata kunci yang akan selalu memberi motivasi dalam setiap aktivitas/tugas dari aparatur negara dan selalu mendahulukan kewajiban dari pada menuntut hak dan bukan sebaliknya. Pengabdian dan pelayanan akan melahirkan kesediaan berkorban untuk negara, bangsa dan masyarakat. Sesungguhnya, setiap aparatur pemerintah harus menyadari tujuan negara dan sadar bahwa masyarakat publik selalu memerlukan pelayanan dari aparatur pemerintah sesuai dengan tugas dan tanggung jawabnya masing-masing. Apabila masyarakat mendapatkan pelayanan yang kurang bermutu, terdapat penyelewengan ataupun penyimpangan dari tugas dan fungsinya, maka akan menimbulkan "*public opini*" dikalangan masyarakat dan selanjutnya akan berkembang menjadi pendapat umum yang dapat merusak wibawa pemerintah pada umumnya. Masyarakat sebagai subjek dan objek pembangunan dan penerima layanan dari pemerintah harus dijadikan mitra.

Dalam rangka mengatasi permasalahan kelambanan pelayanan publik ini, Pemerintah telah mengemukakan kebijakan debirokratisasi dan deregulasi. Upaya melakukan kebijakan debirokratisasi dan deregulasi itu menurut Syihabuddin (1998) antara lain untuk meningkatkan kinerja sehingga diperoleh kinerja lebih efektif, efisien dan yang mampu bersaing. Kebijakan ini berupa pemotongan atau penyederhanaan prosedural yang dianggap menghalangi kelancaran pengurusan salah satu aspek ekonomi. Karena peraturan yang dibuat semula berbelit-belit, banyak instansi atau pejabat yang terlibat dalam mengerjakan sesuatu urusan sehingga bisa mengganggu kelancaran perekonomian dan bisa menimbulkan ekonomi biaya tinggi (*high cost economy*).

Kompetensi pelayanan prima yang diberikan oleh aparatur pemerintah kepada masyarakat, selain dapat dilihat dalam penjelasan keputusan MENPAN No.81 / 93, juga dipertegas dalam Instruksi Presiden Republik Indonesia No.1 / 95 tentang peningkatan kualitas pelayanan aparatur pemerintah kepada masyarakat. Oleh karena itu, kualitas pelayanan masyarakat dewasa ini tidak dapat diabaikan lagi, bahkan hendaknya disesuaikan dengan tuntutan era globalisasi.

Tuntutan dalam kehidupan berbangsa dan bermasyarakat dalam era globalisasi tidak akan terhindarkan, kehidupan dalam era ini ditandai dengan ketatnya persaingan disegala bidang kehidupan, baik kehidupan berbangsa,

## DAFTAR PUSTAKA

- Amin, M. Ali Basyah, 1994. **Manajemen Usaha Pembangunan di Daerah**, Jakarta : Sinar Harapan.
- Bintokroamidjojo, Bintoro, 1993. **Pengantar Administrasi Pembangunan**. Jakarta : LP3ES.
- Bell, Chip R. 1996. **Pelanggan Sebagai Mitra Usaha Menjalinkan Hubungan Yang Abadi**. Alih Bahasa Anton Andiwijoto. Jakarta : Profesional Book.
- Effendi, Sofian, 1986. "Pelayanan Publik, Pemerataan dan Administrasi Negara Baru", makalah dalam : **Seminar Bulanan Pusat Penelitian dan Pengembangan Pedesaan dan Kawasan**. Yogyakarta : UGM, 9 April.
- Hadi, Sutrisno, 1985. **Statistik Jilid III**. Yogyakarta: YPPF UGM
- Handyaningrat, Soewarno, 1993. **Administrasi Pemerintahan Dalam Pembangunan Nasional**. Jakarta: GunungAgung.
- Kumorotomo, Wahyudi, 1996. **Etika Administrasi Negara**. Jakarta: PT. Raja Grafindo Persada.
- Manila, I GK, 1996. **Praktek Manajemn Pemerintahan Dalam Negeri**, Jakarta: PT. Gramedia Pustaka Utama.
- Moenir, HAS, 1992. **Manajemen Pelayanan Umum di Indonesia**. Jakarta: Bumi Aksara.
- Nitisemito, Alex, 1984. **Manajemen Suatu Dasar Pengantar**. Jakarta : Ghalia Indonesia.
- Nurmandi, Achmad 1999. **Manajemen Perkotaan, Aktor, Organisasi Dan Pengelolaan Daerah Perkotaan Di Indonesia** . Yogyakarta : Lingkungan Bangsa
- Sedarmayanti, 2000. **Restrukturisasi Dan Pemberdayaan Organisasi Untuk Menghadapi Dinamika Perubahan Lingkungan**. Bandung : Mandar Maju.

Sugiyono, 1998. **Metode Penelitian Administrasi**, Bandung : Alfabeta.

Syihabuddin, Achmad, et all (ad), 1998. **Pembangunan Administrasi di Indonesia**. Jakarta: LP3ES.

Soemitro (Ed.), 1994. **Desentralisasi Dalam Pelaksanaan Manajemen Pembangunan**, Jakarta : Sinar Harapan.

Thoha, Miftah, 1992. **Perilaku Organisasi**. Jakarta: Rajawali Pers.

Waworuntu, Bob 1997. **Dasar – Dasar Keterampilan Abdi Negara Melayani Masyarakat** . Jakarta : PT. Gramedia

Peraturan Perundang-Undangan.

Departemen Kesehatan RI, 1998. Buku Kerja Puskesmas Jilid I. Jakarta : Depkes.

Republik Indonesia