

**ANALISIS KINERJA
PELAYANAN ADMINISTRASI PUBLIK
DI KECAMATAN MEDAN DELI
PEMERINTAH KOTA MEDAN**

TESIS



Oleh
YUSRI RAMADHAN SIREGAR
NPM : 011801031

**PROGRAM PASCASARJANA
MAGISTER ADMINISTRASI PUBLIK
UNIVERSITAS MEDAN AREA
MEDAN
2004**

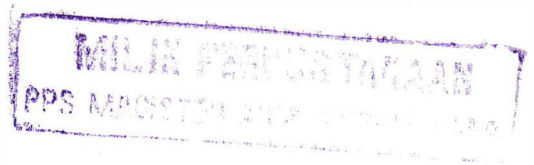
ANALISIS KINERJA PELAYANAN ADMINISTRASI PUBLIK DI KECAMATAN MEDAN DELI PEMERINTAH KOTA MEDAN

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



**Oleh :
YUSRI RAMADHAN SIREGAR
NPM : 011801031**

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



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

HALAMAN PESETUJUAN TESIS

**Judul : ANALISIS KINERJA PELAYANAN ADMINISTRASI PUBLIK DI
KECAMATAN MEDAN DELI PEMERINTAH KOTA MEDAN**

Nama : YUSRI RAMADHAN SIREGAR

NPM : 011801031

Menyetujui :

Pembimbing I,

Pembimbing II,

Drs. Heri Kusmanto, MA

Drs. Usman Tarigan, MS

**Ketua Program Studi
Magister Administrasi Publik**

Drs. Usman Tarigan, MS

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 : Sabtu
Tanggal : 30 AGUSTUS 2003
**Tempat : Program Pascasarjana Magister Administrasi Publik
Universitas Medan Area**

PANITIA PENGUJI

Ketua : Drs. Kariono, MA. (.....)
Sekretaris : Ir. Zoelhery Noer, MP (.....)
Anggota I : Drs. Heri Kusmanto, MA (.....)
Anggota II : Drs. Usman Tarigan, MS (.....)
Anggota III : Drs. Burhanuddin Harahap, MA (.....)

KATA PENGANTAR

Puji syukur kehadiran Allah SWT, berkat Rahmat-Nya jualah penulis dapat menyelesaikan tulisan ini. Tulisan ini adalah salah satu syarat untuk mencapai gelar Pascasarjana Magister Administrasi Publik Universitas Medan Area.

Pada kesempatan ini, penulis ucapkan rasa terima kasih yang sebesar-besarnya kepada semua pihak yang telah memberikan bantuan sehingga tesis ini dapat diselesaikan dan saya ucapkan terima kasih juga kepada :

1. Bapak Ir. Zulkarnain Lubis, MS, Rektor Universitas Medan Area.
2. Direktur Program Pasca Sarjana Universitas Medan Area, Bapak Drs. Heri Kusmanto, MA yang pada kesempatan ini juga sebagai Pembimbing Utama Penulis.
3. Ketua Program Studi Magister Administrasi Publik Bapak Drs. Usman Tarigan, MS. Yang juga pada kesempatan ini sebagai Pembimbing II.
4. Bapak dan Ibu para dosen staf pengajar dan seluruh rekan angkatan 2000 yang telah lebih dahulu diwisuda

Secara khusus saya ucapkan terima kasih yang tidak terhingga kepada istri tercinta dan Anak-anak yang saya sayangi dan saya banggakan yang tetap setia mendampingi dan memberi semangat kepada penulis untuk menyelesaikan studi ini

Dalam penulisan tesis ini, penulis menyadari sepenuhnya masih banyak ditemui berbagai kekurangan. Untuk itu saya harapkan tanggapan dan saran yang membangun dari para pembaca bagi penyempurnaan Tesis ini.

Kiranya Allah SWT senantiasa melimpahkan Rahmad-Nya kepada kita semua.

Medan, Januari 2004

Penulis

Yusri Ramadhan Siregar

DAFTAR ISI

	Halaman
HALAMAN PERSETUJUAN.....	i
HALAMAN PENGESAHAN	ii
KATA PENGANTAR	iii
ABSTRAK.....	v
DAFTAR ISI	vii
DAFTAR TABEL	ix
DAFTAR LAMPIRAN	x
BAB I : PENDAHULUAN	1
A. Latar Belakang.....	1
B. Perumusan Masalah	13
C. Tujuan Penelitian Manfaat Penelitian	14
BAB II : URAIAN TEORITIS	16
A. Konsep Administrasi Publik.....	16
B. Konsep Kinerja (Pelayanan Publik)	18
C. Faktor-faktor Yang Berpengaruh Terhadap Kinerja Pelayanan Administrasi Publik	24
BAB III : METODE PENELITIAN	31
A. Jenis Penelitian.....	31
B. Sumber Data dan Metode Pengumpulan Data	33
C. Populasi dan Sample	36
D. Pengolahan dan Analisis Data	38

BAB IV	: DESKRIPSI LOKASI PENELITIAN.....	39
	A. Sejarah Kota Medan	39
	B. Selayang Pandang Kecamatan Medan Deli	47
BAB V	: ANALISIS PENELITIAN	52
	A. Pelayanan Administrasi Pembuatan KTP	52
	1. Prosedur Pengurusan KTP.....	52
	2. Kurangnya Kemampuan Aparat.....	63
	3. Biaya Yang Diperlukan Dalam Proses Pengurusan KTP	66
	4. Duplikasi Pembuatan KTP	76
	B. Pelayanan Administrasi Pembuatan Akta Tanah.....	79
	1. Camat Sebagai Pejabat Pembuat Akta Tanah (PPAT)	79
	2. Prosedur Pengurusan Akta Tanah	86
	3. Pendaftaran Tanah	91
BAB V	: KESIMPULAN DAN IMPLIKASI KEBIJAKAN	97
	5.1. Kesimpulan	97
	5.2. Saran-Saran.....	99

DAFTAR PUSTAKA

LAMPIRAN

DAFTAR RIWAYAT HIDUP

DAFTAR TABEL

	Halaman
1. Peran Administrasi Lokal Dalam Berbagai Ragam Lingkungan Kerja	28
2. Kondisi Kependudukan	49
3. Banyaknya Rumah Tangga	50
4. Presentase Pengurusan KTP Langsung ke Kantor Camat	59
5. Proses Pengurusan KTP Sesuai Dengan Biaya yang Dikeluarkan	71
6. Jual Beli Tanah Tahun 2002	84

DAFTAR GAMBAR

	Halaman
1. Konteks Pelaksanaan Kebijakan	26
2. Mekanisme dan Prosedur Pembuatan KTP	61
3. Bagan Proses Jual Beli, Hibah, Waris, Gugur, Pembebasan, Pencabutan dan Konversi	95

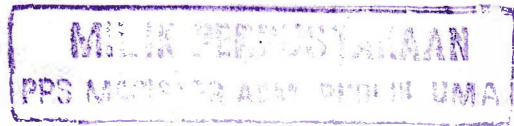
BAB I

PENDAHULUAN

A. Latar Belakang

Berbagai perkembangan dan dinamika lingkungan global yang sangat 'upheaval' dan 'turbulence' yang terjadi saat ini, yang ditandai dengan terjadinya keserentakan di berbagai bidang, merupakan suatu tantangan yang penting untuk dicermati dan diantisipasi oleh birokrasi publik sebagai penyelenggara organisasi dan manajemen publik. Namun, hasil penelitian yang dilakukan oleh suatu lembaga bisnis Jepang tentang iklim investasi di negara ASEAN (SKH. Republika, Selasa, 20 Juni 2002) menunjukkan bahwa kondisi birokrasi Indonesia adalah yang terburuk dibandingkan dengan birokrasi negara ASEAN lainnya. Birokrasi Indonesia tidak bekerja cepat untuk menghadapi persaingan bisnis global. Birokrasi adalah penyebab ekonomi biaya tinggi. Kondisi ini pada gilirannya menjadi kendala bagi masuknya investor asing ke Indonesia.

Organisasi dan manajemen publik pada dasarnya mempunyai dua fungsi utama, yaitu fungsi pengaturan (regulator) dan fungsi pelayanan publik (service provider). Fungsi pemberian pelayanan lebih menekankan pada mendahMedan Delikan kepentingan umum, mempermudah urusan publik, mempersingkat waktu proses pelaksanaan urusan publik dan memberikan



kepuasan kepada publik. Sedangkan fungsi mengatur lebih menekankan kepada kekuasaan (power) yang melekat pada posisi atau jabatan birokrasi pemerintah (position power). Sehingga, dengan demikian tugas organisasi pemerintah bukan hanya mengatur, tetapi yang tak kalah penting adalah memberikan pelayanan kepada masyarakat (publik). Selama ini terlihat bahwa fungsi pelayanan belum mendapatkan perhatian yang serius dari aparat birokrasi kita. Porsi mengatur-nya masih cenderung lebih dominan ketimbang porsi pemberian pelayanan.

Pelayanan yang selama ini diberikan oleh birokrasi kita bersifat 'monopolistik', sehingga mutunya relatif kurang baik dan kurang memuaskan, sangat birokratis dan tidak memberikan alternatif pelayanan kepada publik. Dengan demikian masyarakat berada dalam posisi membutuhkan dan senantiasa tergantung pada pemerintah (birokrat). Kondisi ini kemudian bermuara pada sikap birokrat yang merasa dibutuhkan yang kemudian memberlakukan semboyan : "selagi bisa dipersulit, mengapa harus dipermudah". Sehingga kemudian pelayanan publik (oleh birokrasi publik) menjadi suatu komoditas mewah yang mahal harganya dan untuk mendapatkannya memerlukan biaya yang relatif mahal dan waktu yang relatif lama.

DAFTAR PUSTAKA

- Dann Sugandha, Organisasi dan System pemerintahan negara Republik Indoensia Serta Pemerntahan Daerah, Bandung, Sinar Baru, 1986
- Bowen, Johon and Shoemaker, Stowe, 1998., "Slightly A Strategic Commitment "Cornell H.R.A., Quarterly, 2 (12-25).
- Barry, T.H., Management the total Quality transformation, Mc.graw-Hill, Inc., New York, 1991
- Done, Laurete, Renaghan, Leo M dan Jane., M. 1994 "Measuring Customer Satisfaction For Strategic Management "Cornell H.N.R.A. Quarterly 2 (2) (39-47)
- Echter, Charlotte M., dan Ritcthie, Brent J.R. 1991"The Meaning and Measurement of Destinations Image "The Journal of Tourism Studies, 2 (2) (2-12)
- Fornell, Claes, dkk. 1996., "The American Customer Satisfaction Index ; Nature, Propose and Findings "Journal of marketing, 60 (10) (7-18)
- Gronross, Vchristian, 1983. Strategic Management and Marketing in The Service Sector Cambridge Massachusetts
- Gremler, Dwayne D. And Brown Steven W., 1997 "Service loyalty It's Nature Importance and Implications, advancing service quality " A Global Perspective Edvardsson et.al (eds) Quiz 5 Conference Processing, University of Karstand Sweden (171-181)
- Gaspersz Vincent, 1999 Manajemen Bisnis Total Dalam Era Global", Gramedia Jakarta.
- _____, 1998 Manajemen Bisnis Total "Manajemen Kualitas Penerapan Konsep-konsep Kualitas Dalam Manajemen Bisnis Total". Gramedia Jakarta
- , 1999 Manajemen Bisnis Total "Manajemen Kualitas Penerapan Jasa". Gramedia Jakarta.
- Haskett, Jemes L., Jones Thomas, O., Leveman, Garry W Sasser W.Earl and Schelesinger Leonard A, 1994 "Putting the Service-Profit

- Chain to Work"., Harvard Business Review, march-April (164-174).
- Juran. J.m ., 1995., Merancang Mutu Buku "Ancangan Baru Mewujudkan Mutu Kedalam Barang dan Jasa'. Buku ke 1., Seri Manajemen Pusat Pengembangan manajemen. Jakarta.
- Kandampuly, Jay 1998., "Service Quality to Service Loyalty ; A Relationship Which Goes Beyond Customer "Journal of Total Quality management, 9 (6)
- Kotler, Philip, 1988 Marketing Management. Fifth Edition., Englewood Clifs. NJ Prentice Hall. Oh, Haemon, and Parks, Sara C. (1997) Customer Satisfaction and Service Quality A Critical Review of the literature and research implications for the hospitality industry. Hospitality Research Journal, 20 (35-64).
- Pearce Robinson., 1997, Manajemen Strategik "Formulasi, Implementasi dan Pengendalian, Binarupa Aksara. Jakarta
- Reichheld, F. and Sasser W., 1990 "Zero Defections ; Quality Coformacemes to Service"., Harvard Business Review, 68 (105-111)
- Selnes F. and Sasser W, 1993 "an Examination of the Effect Performance on Brand Reputation. Satisfaction and Loyalty. "European Journal of Marketing, 27 (9) (19-35)
- Sri Wahyudi, Agustinus., 1997., Manajemen Strategik "Pengantar Proses Berfikir Strategik"., Binarupa Aksara., Jakarta
- Siagian. Sondang P., 1998., Manajemen Strategik"., Bumi Aksara., Jakarta
- Santoso Singih., 1998 "Statistic Product Service Solution For Window' 7.5. Elex Intermedia, Semarang Jawa Tengah.
- Zeithmal, Valerie A and Bitner, May Jo. 1996 Service Marketing. Mc Grow Hill International Editions.
- Zeithmal, Valerie, Barry, Leonard L., and Parasuraman A. 1996., The Behavioral Consequences of service Quality "Journal of Marketing" 60 (31-46)

PERATURAN DAERAH KOTAMADYA DAERAH TINGKAT II MEDAN

NOMOR : 1 TAHUN 1990.

TENTANG

ZNYELENGGARAAN PENDAFTARAN PENDUDUK DALAM KERANGKA SISTEM
INFORMASI MANAJEMEN KEPENDUDUKAN (SIMDUK) DALAM KOTAMADYA
DAERAH TINGKAT II MEDAN.

DENGAN RAJUKAN TUGAS YANG MAHA ESA

WALIKOTAMADYA KEPADA DAERAH TINGKAT II MEDAN

MEMBANG

- a. Bahwa guna meningkatkan ketertiban dan kelancaran penyelenggaraan Pendaftaran Penduduk dalam Kotamadya Daerah Tingkat II Medan, perlu ditinjau kembali Peraturan Daerah Kotamadya Daerah Tingkat II Medan Nomor 13 Tahun 1994 tentang Pendaftaran Penduduk dan Retribusi Pelayanan Bidang Pemerintahan dalam Kotamadya Daerah Tingkat II Medan.
- b. Bahwa untuk melaksanakan maksud tersebut diatas dan sekaligus sebagai pelaksanaan Peraturan Menteri Dalam Negeri Nomor 1 A Tahun 1995, perlu mengatur ketentuan tentang Penyelenggaraan Pendaftaran Penduduk dalam Kerangka Sistem Informasi Manajemen Kependudukan (SIMDUK) dalam Kotamadya Daerah Tingkat II Medan dengan menetapkannya dalam Peraturan Daerah.

BERICINCAT

1. Undang-Undang Nomor 5 Tahun 1974 tentang Pokok-pokok Pemerintahan di Daerah.
2. Undang-Undang Nomor 9 Dst Tahun 1953 tentang Pengawasan Orang Asing.
3. Undang-Undang Nomor 9 Dst Tahun 1955 tentang Kependudukan Orang Asing.
4. Undang-Undang Nomor 3 Dst Tahun 1955 tentang Pembentukan Daerah Otonom Kota-kota Besar dalam Lingkungan Daerah Provinsi Sumatera Utara, Jo. Peraturan Pemerintah Nomor 22 Tahun 1973 tentang Perluasan Daerah Kotamadya Medan.
5. Undang-Undang Nomor 12 Dst Tahun 1957 tentang Peraturan Umum Retribusi Daerah.
6. Undang-Undang Nomor 4 Tahun 1961 tentang Perubahan atau Penambahan Nama Keluarga.
7. Keputusan Presiden Nomor 52 Tahun 1977 tentang Pendaftaran Penduduk.
8. Peraturan Menteri Dalam Negeri Nomor 9 Tahun 1977 tentang Pelaksanaan Pendaftaran Penduduk.
9. Peraturan Menteri Kehakiman Nomor H-18.PM.07.03 Tahun 1993 tentang Petunjuk Pelaksanaan Pengusulan Pengangkatan, Mutasi dan Pemberhentian Penyidik Pegawai Negeri Sipil.
10. Peraturan Menteri Dalam Negeri Nomor 1 A Tahun 1995 tentang Penyelenggaraan Pendaftaran Penduduk dalam Kerangka Sistem Informasi Manajemen Kependudukan.
11. Keputusan Menteri Kehakiman Nomor H-04.PM.07.03 Tahun 1984 tentang Ketentuan Umum mengenai Penyidik Pegawai Negeri Sipil.
12. Keputusan Menteri Dalam Negeri Nomor 23 Tahun 1986 tentang Ketentuan Umum mengenai Penyidik Pegawai Negeri Sipil di Lingkungan Pemerintah Daerah.
13. Keputusan Menteri Dalam Negeri Nomor 43 Tahun 1990 tentang Pelaksanaan Administrasi Penduduk.
14. Keputusan Menteri Dalam Negeri Nomor 24 Tahun 1991 tentang Jangka berlakunya Kartu Tanda Penduduk bagi Penduduk berusia 60 (enam) tahun keatas.

15 Kopu