

PEMBERDAYAAN KELURAHAN DALAM RANGKA PENINGKATAN PELAYANAN PUBLIK

(Studi Pada Kelurahan Rambung Timur Kecamatan Binjai Selatan Kota Binjai)

TESIS



Oleh:

IRFAN ARFIANDY MATONDANG

NPM : 011801059

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

PEMBERDAYAAN KELURAHAN DALAM RANGKA PENINGKATAN PELAYANAN PUBLIK

(Studi Pada Kelurahan Rambung Timur Kecamatan Binjai Selatan Kota Binjai)

TESIS

**Cana Memenuhi Salah Satu Syarat Untuk Memperoleh Gelar Magister Administrasi
Publik Pada Program Pascasarjana Magister Administrasi Publik
Universitas Medan Area**



Oleh

IRFAN ARFIANDY MATONDANG

NPM : 011801059

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

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

HALAMAN PERSETUJUAN TESIS

**Judul : "Pemberdayaan Kelurahan Dalam Rangka Peningkatan Pelayanan Publik"
(Studi Pada Kelurahan Rambeng Timur Kecamatan Binjai Selatan
Kota Binjai)**

Nama : IRFAN ARFIANDY MATONDANG

NPM : 011201059

Menyetujui

Pembimbing I.

Pembimbing II.

Drs. Heri Kusmanto, MA

Drs. Kariono, MA

**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 : Jum'at
Tanggal : 29 Agustus 2003
Tempat : Program Pascasarjana Magister Administrasi Publik
Universitas Medan Area**

PANITIA PENGUJI

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

KATA PENGANTAR

Puji syukur Penulis sanjungkan kehadiran Allah SWT 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 “Pemberdayaan Kelurahan Dalam Rangka Meningkatkan Pelayanan Publik (Studi pada Kelurahan Rambung Timur Kecamatan Binjai Selatan Kota Binjai)”.. Penulis menyadari bahwa dalam penulisan tesis ini masih dirasakan sekali banyak kekurangan dan kelemahan, mengingat keterbatasan ilmu pengetahuan yang dimiliki dan belum mampunya penulis menyajikan suatu permasalahan secara keseluruhan mengenai hal-hal yang belum terungkap dengan baik.

Untuk itu dengan segala kerendahan hati penulis membuka diri untuk menerima saran maupun kritikan yang konstruktif, kreatif dan inovatif dari para pembaca untuk kemudian ditambah atau dikurangi sesuai dengan hasil daya nalarnya masing-masing dalam upaya menambah khasanah pengetahuan dan bobot dari skripsi ini.

Dalam kesempatan ini penulis mempunyai keharusan dan kewajiban moral yang tinggi untuk menyampaikan ucapan terima kasih yang tiada terhingga atas terselesaikannya skripsi ini, terutama kepada mereka yang terlibat langsung dalam membedah dan membahas isi tulisan ini, yaitu :
Yang terhormat kepada :

1. Bapak Ir. Zulkarnaen Lubis, MS, Rektor Universitas Medan Area
2. Bapak Drs. Heri Kumanto, MA, Direktur PPs Magister Administrasi Publik, sekaligus sebagai Pembimbing I.
3. Bapak Drs. Kariono, MA, Pembantu Direktur I Bidang Akademik, sekaligus sebagai Pembimbing II
4. Bapak Drs. Usman Tarigan, MS, Pembantu Direktur II
5. Bapak Drs. Dahris, Lurah Rambung Timur Kecamatan Binjai Selatan Kota Binjai
6. Bapak Drs. Mahyudin Sukri, Camat Kecamatan Binjai Selatan Kota Binjai
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.

Terimakasih pula kepada kedua orang tua dan keluarga, yang tidak pernah putus mengalirkan do'a dan memompakan semangat demi keberhasilan dan kesuksesan penulis.

Semoga amal sholeh mereka semua mendapat taufik dan rahmat Allah Subhanahu wataala, Amin Ya Rabbal Alamin.

Medan, Agustus 2003

Penulis

Irfan Arfiandy Matondang

DAFTAR ISI

	Halaman
HALAMAN PERSETUJUAN.....	i
HALAMAN PENGESAHAN.....	ii
KATA PENGANTAR.....	iii
DAFTAR ISI.....	v
DAFTAR TABEL.....	vii
DAFTAR LAMPIRAN.....	ix
ABSTRAKSI.....	x
BAB I : PENDAHULUAN	
1.1. Latar Belakang Masalah.....	1
1.2. Perumusan Masalah.....	6
1.3. Tujuan Penelitian.....	4
1.4. Manfaat Penelitian.....	8
1.5. Kerangka Pemikiran.....	9
1.6. Hipotesis.....	11
1.7. Sistematika Penulisan.....	12
BAB II : TINJAUAN PUSTAKA	
2.1. Konsep Pemberdayaan.....	14
2.2. Pemberdayaan masyarakat.....	16
2.3. Pemberdayaan kelurahan.....	28
2.4. Pelayanan Publik.....	29
BAB III : METODE PENELITIAN	
3.1. Bentuk Penelitian.....	41
3.2. Populasi Sasaran.....	41

3.3. Rencana Sample	41
3.4. Teknik Pengumpulan Data	42
3.5. Operasionalisasi Variabel.....	43
3.6. Teknik Analisis Data	45

BAB IV : DESKRIPSI LOKASI PENELITIAN

4.1. Profil Kota Binjai.....	47
4.1.1. Geografis	47
4.1.2. Keadaan Ekonomi.....	49
4.1.3. Keadaan Penduduk	51
4.2. Pemerintahan Kecamatan Binjai selatan.....	53
4.2.1. Susunan Organisasi	53
4.2.2. Kelurahan Rambung Timur	58

BAB V : HASIL PENELITIAN DAN ANALISA DATA

5.1. Penyajian Data	59
5.1.1. Karakteristik Responden	59
5.1.2. Data Variabel Penelitian	63
5.2. Analisa Data	75
5.3. Analisa Kualitas pelayanan.....	75
5.4. Pelayanan Publik Yang dibutuhkan masyarakat.....	78
5.2. pemberdayaan kelurahan	82

BAB VI : KESIMPULAN DAN SARAN

6.1. Kesimpulan.....86

6,2. Saran - Saran88

DAFTAR PUSTAKA89

LAMPIRAN..... 91

DAFTAR TABEL

No. Tabel	Judul Tabel	Halaman
1	Data Kepangkatan Perangkat Kecamatan Di Kecamatan Binjai Selatan Tahun 2002	56
2	Sarana Dan Prasarana Kantor Kecamatan Di Kecamatan Binjai Selatan Tahun 2002	57
3	Distribusi Responden Menurut Jenis Kelamin	59
4	Distribusi Responden Menurut Umur	60
5	Distribusi Responden Menurut Pendidikan.....	61
6	Distribusi Responden Menurut Kedudukan dalam Keluarga	61
7	Distribusi Responden Menurut pekerjaan	62
8	Tanggapan Responden Terhadap Ketepatan Waktu Petugas Dalam Memberikan Pelayanan	63
9	Tanggapan Responden Terhadap Efisiensi dan Keakuratan Pelayanan Aparat Kelurahan	64
10	Tanggapan Responden Terhadap Kemampuan Petugas Dalam Memenuhi Janji	65
11	Tanggapan Responden Terhadap Kecepatan Pelayanan	66
12	Tanggapan Responden Terhadap Kecepatan Aparat Dalam Menanggapi Masalah Yang Dihadapi Masyarakat	67
13	Tanggapan Responden Tentang Kejelasan Informasi Yang Diberikan Oleh Aparat Kelurahan	68

14	Tanggapan Responden Terhadap Kemampuan Aparat Dalam Menjaga Kerahasiaan Masyarakat	69
15	Tanggapan Responden Terhadap Kemampuan Aparat Dalam Berkomunikasi dengan Masyarakat	69
16	Tanggapan Responden Terhadap Profesionalisme Petugas Dalam Pemberian Pelayanan	70
17	Tanggapan Responden Tentang Pemahaman Aparat Terhadap Keinginan Masyarakat	70
18	Tanggapan Responden Tentang kemampuan Aparat Dalam Memberikan Rasa Aman Kepada Masyarakat ...	71
19	Tanggapan Responden Terhadap Perhatian Aparat Kepada Masyarakat	72
20	Tanggapan Responden Terhadap Kelengkapan Sarana dan prasarana	73
21	Tanggapan Responden Terhadap Kerapihan Aparat ...	74
22	Tanggapan Responden Terhadap Kantor Kelurahan ...	75
23	Kualitas Pelayanan Publik pada Kantor Kelurahan Rambung Timur Kecamatan Binjai Selatan	77
24	Harapan Responden Tentang Pelayanan Yang iberikan Organisasi Kelurahan di Masa Yang Akan datang	80
25	Harapan Responden Tentang Pelayanan Yang diberikan Aparatur Kelurahan di Masa Yang Akan Datang	81

DAFTAR LAMPIRAN

ABSTRAK

Pemberdayaan Kelurahan Dalam Rangka Meningkatkan Pelayanan Publik (Studi pada Kelurahan Rambung Timur Kecamatan Binjai Selatan Kota Binjai)

N a m a : Irfan Arfiandy matondang
N I M : 011801059
Program : Magister Administrasi Publik
Pembimbing I : Drs. Heri Kusmanto, MA
Pembimbing II : Drs. Kariono, MA

Desentralisasi pemerintah melalui Undang-undang Otonomi Nomor 22 Tahun 1999, belum dapat secara efektif berlangsung. Sistem birokrasi yang feodalistik menyebabkan gagalnya pembangunan negara sebagai pelayan masyarakat (*service government*), sehingga yang terjadi justru sebaliknya, masyarakat yang melayani birokrasi atau pemerintahan terkecil melayani pemerintah yang lebih besar dan seterusnya. Padahal pemerintah terkecil, seperti desa dan kelurahan, merupakan "front line" pemerintahan yang secara langsung berhadapan dengan masyarakat dan diasumsikan "paling tahu" masalah dan kebutuhan yang diharapkan oleh masyarakat, yang seterusnya dilayani dan dipersiapkan segala kebutuhan pemerintahannya..

Penelitian ini bertujuan untuk mengetahui bagaimana upaya Pemerintah Kota Binjai Dalam pemberdayaan kelurahan serta harapan masyarakat terhadap kelurahan. Sampel diambil secara random sampling, sebanyak 98 orang. Analisis data dilakukan dengan menggunakan metode deskriptif guna mengetahui bagaimana upaya Pemerintah Kota Binjai Dalam pemberdayaan kelurahan serta harapan masyarakat terhadap kelurahan, sedangkan untuk mengetahui tingkat kualitas pelayanan digunakan metode skoring, yang yang dibagi atas lima kriteria, yaitu : kualitas sangat baik, baik, cukup baik, tidak baik dan sangat tidak baik.

Hasil penelitian menunjukkan bahwa Upaya Pemerintah Kota Binjai untuk memberdayakan kelurahan dalam rangka meningkatkan pelayanan publik kepada masyarakat kelurahan, dilaksanakan dengan cara pemberdayaan kelurahan secara kelembagaan dan pemberdayaan masyarakat kelurahan. Kualitas pelayanan publik pada di Kelurahan Rambung Timur Kecamatan Binjai Selatan, secara umum termasuk dalam kategori sedang. Jenis pelayanan publik yang dibutuhkan oleh masyarakat untuk disediakan oleh organisasi kelurahan adalah pelayanan yang bersifat : adanya prosedur yang jelas, sederhana, biaya terjangkau, fasilitas yang nyaman dan adanya jaminan kerahasiaan. Sedangkan pelayanan yang diharapkan dari aparatur kelurahan adalah pelayanan : tepat waktu, sikap ramah dan bersahabat,, cepat dan mudah, pelayanan yang sama tanpa pilih kasih dan adanya kejujuran dan terus terang dari aparatur kelurahan.

Key words : *Pemberdayaan, pelayanan publik, good governance, reinventing government.*

BAB I

PENDAHULUAN

1.1. Latar Belakang

Desentralisasi pemerintah melalui Undang-undang Otonomi Nomor 22 Tahun 1999, belum dapat secara efektif berlangsung. Sistem birokrasi yang feodalistik menyebabkan gagalnya pembangunan negara sebagai pelayan masyarakat (*service government*), sehingga yang terjadi justru sebaliknya, masyarakat yang melayani birokrasi atau pemerintahan terkecil melayani pemerintah yang lebih besar dan seterusnya. Padahal pemerintah terkecil, seperti desa dan kelurahan, merupakan "front line" pemerintahan yang secara langsung berhadapan dengan masyarakat dan diasumsikan "paling tahu" masalah dan kebutuhan yang diharapkan oleh masyarakat, yang seterusnya dilayani dan dipersiapkan segala kebutuhan pemerintahnya.

Oleh karena itu pembangunan aparatur pemerintah khususnya di tingkat kelurahan dapat diarahkan untuk meningkatkan kualitas dari aparatur negara yang memiliki sikap dan perilaku yang berintikan pengabdian, kejujuran, tanggungjawab dan disiplin, serta kewibawaan. Hal tersebut dilakukan agar dapat memberikan pelayanan dan pengayoman kepada masyarakat sesuai dengan tuntutan hati nurani rakyat, oleh karena itu dapat dikatakan bahwa unsur yang terpenting dalam meningkatkan kualitas dari

aparatur negara adalah dengan meningkatkan disiplin kerja dari pada aparatur negara tersebut di dalam melaksanakan tugas sebagai modal dasar kebudayaan "*good governance*".

Aparatur pemerintah adalah pelaku utama dalam pelaksanaan fungsi pelayanan kepada masyarakat, dalam menjalankan fungsinya tersebut perlu didasari oleh kesadaran akan tugas, tanggungjawab dan timbang rasa yang tinggi agar tugas pelayanan dapat terlaksana dengan baik dan memuaskan. Dalam Undang-undang Nomor 43 Tahun 1999 tentang perubahan Undang-undang Nomor 8 Tahun 1974 tentang pokok-pokok kepegawaian menyebutkan bahwa pegawai negeri bertugas untuk memberikan pelayanan kepada masyarakat secara profesional. Jujur, adil dan merata.

Untuk terlaksananya pelayanan yang profesional, jujur, adil dan merata kepada masyarakat diperlukannya disiplin yang tinggi bagi aparatur pemerintah yang bersangkutan. Disiplin harus dimiliki oleh setiap aparatur pemerintah baik yang berada di tingkat atas maupun yang berada di tingkat bawah. Aparatur pemerintah kelurahan sebagai aparatur pemerintah yang berhubungan langsung dengan masyarakat harus memiliki disiplin yang tinggi dihubungkan dengan pekerjaan, kerjasama dan pelayanan terhadap masyarakat serta dalam pelaksanaan pemerintahan kelurahan.

Berdasarkan struktur, wewenang dan tanggungjawab organisasi, kelurahan merupakan organisasi yang paling banyak berurusan dengan

DAFTAR PUSTAKA

- Dann Sugandha, *Organisasi dan System pemerintahan negara Republik Indoensia Serta Pemerntahan Daerah*, Bandung, Sinar Baru, 1986
- 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)
- 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.
- Gibson, James L. *Organisasi dan Manajemen*, Penerbit Erlangga. Jakarta. 1990
- Handyaningrat, Soewarno, 1993. *Administrasi Pemerintahan Dalam Pembangunan Nasional*. Jakarta: GunungAgung.
- Jones, Charles O., 1991. *Pengantar Kebijakan Publik*. Jakarta: Rajawali Pers.
- Kartasasmita, Ginanjar, 1995. *Pengembangan Sumber Daya Manusia Indonesia*. Jakarta : Gramedia Indonesia.
- Lukman, Sampara, 1999. *Manajemen Kualitas Pelayanan*. Jakarta : STIA-LAN.
- Manila, I GK, 1996. *Praktek Manajemn Pemerintahan Dalam Negeri*, Jakarta: PT. Gramedia Pustaka Utama.
- Osborne, David and Ted gaebler, 1992. *Reinventing Government : Hhaw the Entrepreunirial Spirit Is Transforming in Public Sector*. Penguins Book, Yew York.

- Pranakan dan Vidhyandika, 1996. *Pemberdayaan Masyarakat dalam Menuju Masyarakat Madani*. Jakarta : Grafiti Press.
- Prijono, Onny S. 1996. *Pemberdayaan Masyarakat Indonesia*. Jakarta : Gramedia Utama.
- Pemerintah Kota Binjai, 2001. *Rencana Strategis (Renstra) Pemerintah Kota Binjai Tahun 2001-2005*. Sekretariat Daerah Kota Binjai.
- Republk Indonesia, 1999. *Undang Undang Nomor 22 Tahun 1999 Tentang Pemerintahan Daerah*. Jakarta : CV. Tamita Utama.
- Republk Indonesia, 2000. *Undang Undang Nomor 25 Tahun 2000 Taentang Program Pembangunan Nasional (PROPENAS) Tahun 2000-2004*. Jakarta : CV. Tamita Utama.
- Sugiyono, 1998. *Metode Penelitian Administrasi*, Bandung : Alfabeta.
- 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.
- Utomo, Wasito, 1996. *Dimensi Praktis Manajemen Pembangunan di Indonesia*. STIA-LAN Press.Grafindo Persada, (Priono, 1996)
- 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)