# ANALISIS PELAYANAN PUBLIK TERHADAP ADMINISTRASI PENERBITAN AKTA KELAHIRAN PADA DINAS KEPENDUDUKAN KOTA MEDAN

## **TESIS**



# Oleh RONALD SAKTI MUDA PERLAUNGAN SIRAIT 031801028

# PROGRAM PASCASARJANA MAGISTER ADMINISTRASI PUBLIK UNIVERSITAS MEDAN AREA M E D A N 2008

# ANALISIS PELAYANAN PUBLIK TERHADAP ADMINISTRASI PENERBITAN AKTA KELAHIRAN PADA DINAS KEPENDUDUKAN KOTA MEDAN

#### **TESIS**

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



Oleh
RONALD SAKTI MUDA PERLAUNGAN SIRAIT
031801028

PROGRAM PASCASARJANA
MAGISTER ADMINISTRASI PUBLIK
UNIVERSITAS MEDAN AREA
M E D A N
2008

# UNIVERSITAS MEDAN AREA PROGRAM PASCASARJANA MAGISTER ADMINISTRASI PUBLIK

#### HALAMAN PERSETUJUAN

Judul : Analisis Pelayanan Publik Terhadap Administrasi Penerbitan

Akta Kelahiran Pada Dinas Kependudukan Kota Medan.

N a m a : Ronald Sakti Muda Perlaungan Sirait

NPM : 031801028

## Menyetujui

Pembimbing I

**Pembimbing II** 

Drs. Murbanto Sinaga, MA

Drs. Burhanuddin Harahap, MA

Ketua Program Studi

Magister Administrasi Publik

Direktur

Drs. Kariono, MA

Drs. Heri Kusmanto, MA

#### **KATA PENGANTAR**

Pertama-tama saya mengucapkan Puji dan Syukur kepada Tuhan Yang Maha Kuasa, karena berkat limpahan karunia-Nya, penulisan tesis ini telah dapat diselesaikan meskipun waktu penyelesaiannyanya telah melampaui waktu yang semestinya. Pada kesempatan ini dengan hati yang tulus dan penuh kerendahan hati, saya sampaikan terima kasih kepada berbagai pihak yang telah berperan serta dalam penyelesaian tesis ini terutama kepada Yth. Bapak. Drs. Murbanto Sinaga,MA selaku Dosen Pembimbing I, serta Bapak Drs. Burhanuddin Harahap M.A sebagai Dosen Pembimbing II, yang telah memberikan bimbingan, pengarahan, saran, kritik dan dorongan moril serta motivasi dengan penuh kesabaran dan pengabdian, mulai dari tahap perencanaan dan pelaksanaan proposal, penelitian sampai selesainya penulisan tesis ini.

Ucapan terima kasih disampaikan pula kepada Yang Terhormat:

- (1) Rektor Universitas Medan Area, Bapak Prof. Dr. H.Yakub Matondang yang telah menerima saya untuk melanjutkan studi pada Program Magister Administrasi Publik, Pascasarjana UMA.
- (2) Kepala Dinas Kepndudukan Kota Medan, Provinsi Sumatera, yang telah memberikan kesempatan kepada penulis untuk melanjutkan pendidikan pada Program Magister (S2). Program Studi Magister Administrasi Publik, Pascasarjana UMA.
- (3) Direktur Program Pascasarjana UMA, Bapak Drs. Heri Kusmanto, M.A dan seluruh staf Program Pascasarjana UMA yang telah memberikan kesempatan, fasilitas dan berbagai kemudahan untuk mengikuti pendidikan pada Program Pascasarjana UMA.
- (4) Ketua Program Studi Magister Administrasi Publik, Bapak Drs. Karyono, M.A dan Sekretaris Program Studi Magister Administrasi Publik UMA. Bapak/Ibu Staf

Pengajar Program Studi Magister Administrasi Publik UMA yang telah memberikan

bekal baik berupa wawasan ilmu pengetahuan maupun teoritis selama saya mengikuti

perkuliahan pada Program Studi Magister Administrasi Publik, Pascasarjana UMA.

(5) Kepada rekan-rekan mahasiswa Program Studi Magister Administrasi Publik UMA,

yang telah memberikan partisipasi, bantuan dan dorongan moril dalam penyelesaian

tesis ini.

(6) Secara khusus dan yang amat mulia kepada kedua orangtua saya dan mertua saya

yang sangat saya hormati serta seluruh keluarga yang selalu memberikan dorongan

moril dalam penyelesaian pendidikan di Program Studi Magister Administrasi Publik

UMA.

(7) Terima kasih yang tak terhingga kepada istri tercinta, dan anak-anakku tersayang,

yang telah memberikan dorongan, semangat dan motivasi untuk menyelesaikan

pendidikan di Program Studi Magister Administrasi Publik, Pascasarjana UMA.

Tesis ini tidak mungkin terlepas dari kesalahan yang ada di luar kemampuan

Penulis. Untuk hal tersebut, saya dengan senang hati akan menerima saran dan kritik

untuk penyempurnaan tesis ini. Akhir kata, semoga tesis ini dapat bermanfaat bagi

pengembangan ilmu Administrasi dan Kebijakan Publik khususnya untuk pengembangan

kualitas pelayanan publik, dan semoga pihak-pihak lain dapat mengkaji lebih lanjut untuk

kesempurnaan hasil yang kita harapkan bersama.

Medan, Juni 2008

**Penulis** 

Ronald Sakti Muda Parlaungan Sirait

## DAFTAR ISI

		aman
	n Persetujuan	
Kata Pe	ngantar	i
Daftar I	si	iii
Daftar T	Tabel	V
Daftar (	Gambar	vi
Daftar I	_ampiran	vii
BAB I	PENDAHULUAN	1
	1.1. Latar Belakang	1
	2.1. Perumusan Masalah	
	3.1. Tujuan Penelitian	
	4.1. Manfaat Penelitian	7
	5.1. Sistematika Penulisan	8
BAB II	TINJAUAN PUSTAKA	10
	2.1. Pengertian Palayanan Publik	10
	2.2 Azas Pelayanan Publik	15
	2.3. Prinsip Pelayanan publik	15
	2.4. Standar Pelayanan Publik	18
	2.5. Kemampuan	20
	2.5.1. Pengertian Kemampuan	21
	2.5.2. Ciri-ciri Pegawai yang Mempunyai Kemampuan	22
	2.5.3. Faktor-faktor yang Mempengaruhi Kemampuan	25
	2.5.4. Indikator-indikator Kemampuan	27
	2.5.5. Masalah Pengetahuan dan Keterampilan	30
	2.6. Kerangka Pemikiran	43

BAB III	METODOLOGI PENELTIAN	45
	3.1. Desain Penelitian	45
	3.2. Lokasi Penelitian	46
	3.3. Populasi dan Sampel	46
	3.3.1. Populasi	46
	3.3.2. Sampel	46
	3.4. Teknik Pengumpulan Data	47
	3.4.1 Pengamatan Berperan Serta	47
	3.4.2. Penyebaran Kuesioner	47
	3.4.3. Teknik Dokumentasi	48
	3.4.4. Sumber Data	48
	3.5. Teknik Analisa Data	49
	3.5.1. Metode Pengolahan Data	49
	3.5.2. Perangkat Pengolahan Data	50
	3.6. Definisi Konsep dan Operasional	50
BAB IV	DESKRIPSI OBYEK PENELITIAN	53
	4.1. Gambaran Umum Obyek Penelitian	53
	4.2. Kegiatan Pelayanan Publik dan Administrasi Kependudukan	57
BAB V	HASIL DAN PEMBAHASAN	60
	5.1. Responden Penelitian	60
	5.1.1. Profil Responden	61
	5.1.2. Unsur dan Robot Pelayanan	64
	5.2. Prioritas Peningkatan Kualitas Pelayanan	75
BAB VI	KESIMPULAN DAN SARAN	76
	6.1. Kesimpulan	76
	6.2. Saran	77
DAFTAI	R PUSTAKA	80

#### BABI

#### PENDAHULUAN

#### 1.1. Latar Belakang

Sejalan dengan perkembangan zaman menuju era globalisasi dan telah dicanangkannya otonomi daerah agar terwujudnya masyarakat yang adil dan makmur baik dalam Pendapatan, Pendidikan, Pekerjaan maupun Pelayanan kepada masyarakat, untuk menunjang kelancaran roda Pemerintahan dan Pelayanan kepada masyarakat harus didukung dengan berbagai kebijakan dalam meningkatkan pelayanan, dimana kehendak seluruh masyarakat untuk mendapatkan pelayanan yang baik harus diwujudkan dengan tindakan (action) dari instansi dalam tata pemerintahan yang baik (good goverment). Maka disatu pihak masyarakat menghendaki pelayanan yang prima dari instansi pemerintah, di lain pihak masyarakat juga harus melengkapi persyaratan dalam mengurus sesuatu hal (penerbitan Akta Kelahiran) sesuai dengan peraturan-peraturan yang berlaku di masing-masing daerah, sehingga tidak ada lagi apa yang selama ini terjadi seperti KKN (Korupsi, Kolusi, Nepotisme).

Sama halnya dengan instansi publik lainnya di Indonesia, pelayanan publik oleh aparatur pemerintah pada Dinas Kependudukan Kota Medan tentunya masih banyak dijumpai kelemahan sehingga belum dapat memenuhi kualitas seperti yang diharapkan oleh masyarakat Kota Medan yang berurusan dengan instansi tersebut, khususnya dalam hal urusan penerbitan akta kelahiran. Hal ini ditandai dengan masih adanya berbagai keluhan masyarakat. Jika hal ini terus dibiarkan, akan dapat menimbulkan citra yang kurang baik terhadap aparatur pemerintah daerah khususnya

citra Dinas Kependudukan Kota Medan. Sebagai unit pelayanan publik. Mengingat fungsi utama Dinas Kependudukan Kota Medan adalah melayani masyarakat maka Dinas Kependudukan Kota Medan harus berupaya meningkatkan kualitas pelayanannya

Salah satu upaya untuk meningkatkan kualitas pelayanan publik pada Dinas Kependudukan Kota Medan, adalah kebutuhan untuk menyusun indeks kepuasan masyarakat sebagai tolok ukur untuk menilai tingkat kualitas pelayanan publik yang diberikannya secara parsial. Parsial khususnya untuk pelayanan salah satu urusan publik, misalnya untuk urusan penerbitan akta kelahiran penduduk. Data indeks kepuasan masyarakat terhadap pelayanan publik untuk urusan penerbitan akta kelahiran penduduk pada Dinas Kependudukan Kota Medan akan dapat menjadi bahan penilaian terhadap unsur pelayanan yang masih perlu perbaikan dan menjadi pendorong untuk setiap bagian dan sub bagian penyelenggara pelayanan guna meningkatkan kualitas pelayanannya.

Penyusunan Indeks Kepuasan Masyarakat (IKM) terhadap pelayanan yang diberikan oleh Dinas Kependudukan Kota Medan pada tesis ini mengacu pada pedoman umum yang digunakan sebagai acuan bagi instansi, pemerintah pusat, pemerintah provinsi dan kabupaten/kota untuk mengetahui tingkat kinerja unit pelayanan di lingkungan instansi masing-masing. Unsur penilaian berdasarkan penelitian yang dilaksanakan atas kerjasama Kementerian PAN dengan BPS.telah menghasilkan 48 (empat puluh delapan) unsur penting yang mencakup berbagai sektor layanan yang sangat bervariasi. Selanjutnya berdasarkan hasil pengujian akademis/ilmiah maka disimpulkan pula bahwa terdapat minimal 14 (empat belas)

#### Daftar Pustaka

#### Buku-Buku:

- Dunn William N, 1998, *Pengantar Analisis Kebijakan Publik*, edisi kedua diterjemahkan oleh Drs. Samudra Wibawa, MA, Dra. Diah Asitadani, MA, Drs. Agus Hermanto Hadna MS, Drs. Erwan Agus Purwanto MS, disunting oleh Dr. Muhadjir Darwin MPA, Gadjah Mada University Press, Yogyakarta.
- Nugroho D. Riant, 2004, *Kebijakan Publik, Formulasi, Implementasi, dan Evaluasi*, penerbit PT. Elex Media Komputindo kelompok Gramedia, Jakarta.
- Thoha Miftah, 2002, *Dimensi-dimensi Prima Ilmu Administrasi Negara*, edisi pertama, penerbit Raja Grafindo Persada, Jakarta.
- Siagian P. Sondang, 1994, *Patologi Birokrasi*, *Analisis*, *Identifikasi dan Terapinya*, edisi pertama, penerbit Ghalia Indonesia, Jakarta.
- Waworuntu BOB, 1997, Dasar-dasar Keterampilan Abdi Negara Melayani Masyarakat, edisi pertama, penerbit PT. Gramedia Pustaka Utama, Jakarta.
- Nawawi Hadari H., 2003, *Metode Penelitian Bidang Sosial*, edisi kesepuluh, penerbit Gajah Mada University Press, Yogyakarta.
- Riduwan. 2004, *Metode & Tehnik Menyusun Tesis*, edisi pertama, penerbit Alfabeta Bandung.
- Gomes Cardoso Faustino., 2003, *Manajemen Sumber Daya Manusia*, edisi kedua, penerbit Andi, Yogyakarta.
- Tjiptoherijanto Prijono., 2004, Kependudukan Birokrasi dan Reformasi Ekonomi, Pemikiran dan Gagasan Masa Depan Pembangunan, edisi pertama, penerbit Rineka Cipta, Jakarta.
- Wursanto IG, 2003, *Dasar-dasar Ilmu Organisasi*, edisi pertama, penerbit Andi Yogyakarta.
- Simamora Henry, 2004, *Manajemen Sumber Daya Manusia*, edisi ketiga, penerbit STIE YKPN, Yogyakarta.
- Silalahi Ulbert, 2003, *Study Tentang Ilmu Administrasi, Konsep, Teori dan Dimensi*, edisi kelima, penerbit Sinar Baru Algensindo, Bandung.
- Indarwanto. 2001, Teori Administrasi Publik dan Birokrasi (Perspektif Transendental), edisi ketiga, penerbit Taroda, Malang.

- Moenir H.A.S., 2002, *Manajemen Pelayanan Umum di Indonesia*, edisi pertama, penerbit Bumi Aksara, Jakarta.
- Suparmoko M., 1987, Metode Penelitian Praktis (untuk Ilmu-ilmu Sosial dan Ekonomi), edisi kedua, BPFE, Universitas Gajah Mada, Yogyakarta.

#### Majalah:

Susanto Astrid S., 1983, *Peranan Komunikasi Dalam Perusahaan dan Organisasi*, edisi bulan Mei-Juni, penerbit LPP Manajemen Jakarta.

Marbun Manihar, Diktat Pelayanan Prima, Diklat Propsu, Medan

#### Perundang-Undangan:

- Peraturan Daerah No.18 tahun 2002, tentang Penyelenggaraan Pendaftaran Penduduk Dalam Kerangka Sistem Informasi Manajemen Kependudukan (SIMDUK) dan Catatan Sipil Kota Medan.
- SK Walikota Medan No. 60 tahun 2001, tentang Tugas Pokok dan Fungsi Dinas Kependudukan Kota Medan.
- Undang-undang Perkawinan di Indonesia, UU No.1 tahun 1974, PP No.9 tahun 1975, PP No. 10 tahun 1983, PP No. 45 tahun 1990 dilengkapi kompilasi Hukum Islam di Indonesia, penerbit Arkola, Surabaya.
- Rencana Strategis (Renstra) Dinas Kependudukan Kota Medan tahun 2002-2006, diterbitkan oleh Pemerintah Kota Medan Dinas Kependudukan Kota Medan Desember 2002.
- Laporan Akuntabilitas Kinerja Instansi Pemerintah (LAKIP) Dinas Kependudukan Kota Medan diterbitkan oleh Pemerintah Kota Medan 2003.
- Undang-Undang Republik Indonesia No. 23 tahun 2002 tentang Perlindungan Anak.
- Keputusan Menteri Pendayagunaan Aparatur Negara No. 63 tahun 2003 tentang

Pedoman Umum Penyelenggaraan Pelayanan Publik.