

**ANALISIS TENTANG KEBIJAKAN ATAS PEMBERIAN
KARTU TANDA PENDUDUK, KARTU KELUARGA DAN
AKTA KELAHIRAN CATATAN SIPIL GRATIS TERHADAP
KELUARGA KURANG MAMPU DI TANJUNGBALAI
SEBAGAI UPAYA PENINGKATAN PELAYANAN PUBLIK**

TESIS



Oleh

IRWAN SAKTI NST

NPM. 031801056

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

M E D A N

2006

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

HALAMAN PERSETUJUAN

Judul : Analisis Tentang Kebijakan Atas Pemberian Kartu Tanda Penduduk, Kartu Keluarga Dan Akta Kelahiran Catatan Sipil Gratis Terhadap Keluarga Kurang Mampu Di Tanjungbalai Sebagai Upaya Peningkatan Pelayanan Publik

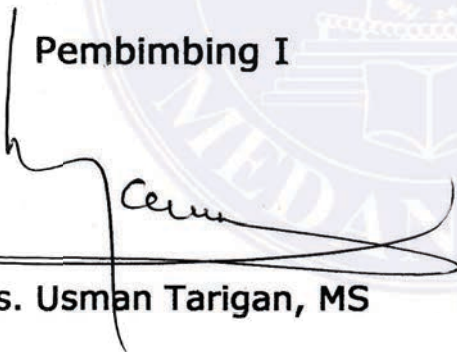
N a m a : Irwan Sakti Nst

N I M : 031801056

Menyetujui

Pembimbing I

Pembimbing II


Drs. Usman Tarigan, MS


Drs. Robinson Sembiring, MA

**Ketua Program Studi
Magister Administrasi Publik**

Direktur


Drs. Kariono, MA




Drs. Heri Kusmanto, MA

Telah diuji pada Tanggal 29 Maret 2006



Panitia Penguji Tesis :

- Ketua** : Drs. Kariono, MA
Sekretaris : Ir. Erwin Pane, MS
Pembimbing I : Drs. Usman Tarigan, MS
Pembimbing II : Drs. Robinson Sembiring, MA
Penguji Tamu : Drs. Heri Kusmanto, MA

KATA PENGANTAR

Syukur Alhamdulillah penulis ucapkan kehadiran Allah Subhanahuwata'ala karena dengan Karunia, Rahmat dan Taufiq serta HidayahNya penulis dapat menyelesaikan Tesis ini. Kemudian tak lupa penulis mengucapkan Selawat dan Salam Keharibaan junjungan kita Nabi Besar Muhammad SAW yang telah mengangkat derajat manusia dari jurang yang hina kepada puncak kemuliaan.

Sebagaimana lazimnya pada Program Pasca Sarjana UMA, bahwa setiap mahasiswa diwajibkan menyusun Karya Ilmiah / Tesis guna memenuhi syarat untuk mencapai gelar MAGISTER ADMINISTRASI PUBLIK.

Dalam rangka memenuhi syarat tersebut diatas penulis menyetengahkan sebuah Tesis berjudul :

“ ANALISIS TENTANG KEBIJAKAN ATAS PEMBERIAN KARTU TANDA PENDUDUK, KARTU KELUARGA DAN AKTA KELAHIRAN CATATAN SIPIL GRATIS TERHADAP KELUARGA KURANG MAMPU DI TANJUNGBALAI SEBAGAI UPAYA PENINGKATAN PELAYANAN PUBLIK ”

Dalam penyelesaian penulisan Tesis ini, penulis mengucapkan terima kasih kepada :

1. Bapak Drs.Usman Tarigan,MS dan Bapak Drs,Robinson Sembiring,MA selaku Dosen Pembimbing.

2. Bapak Drs.Heri Kusmanto,MA, Direktur Program Pasca Sarjana Universitas Medan Area Medan.
3. Bapak Drs.Kariono,MA, Ketua Program Studi Magister Administrasi Publik Universitas Medan Area.
4. Seluruh dosen dan Staf Pengajar Program Pasca Sarjana Magister Administrasi Publik Universitas Medan Area.
5. Pemerintah Kota Tanjungbalai c/q Kantor Kependudukan dan Catatan Sipil selaku Sumber Data beserta staf yang selalu siap membantu memberikan data yang dibutuhkan.

Tak lupa juga penulis ucapkan terima kasih yang tak terhingga kepada Ibunda tercinta, Isteri dan anak-anak tersayang yang memberikan dorongan, semangat sehingga Tesis ini dapat terselesaikan.

Wabillahi taufiq walhidayah, Assalamu'alaikum Warohmatullahi Wabarokatuh.

Medan, April 2006

Penulis

IRWAN SAKTI NASUTION
NPM. 031801056

DAFTAR ISI

Halaman

Daftar Isi	i
BAB I. PENDAHULUAN	
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 Pemikiran	6
BAB II. TINJAUAN PUSTAKA	
2.1 Kebijakan Publik	9
2.2 Pelayanan Umum	12
2.3 Pelayanan Umum yang Prima	14
2.4 Kepuasan Pelanggan	17
2.5 Konsep Kinerja	18
2.6 Faktor-faktor yang Berpengaruh Terhadap Kinerja Pelayanan Administrasi Publik	22
2.7 Kartu Keluarga, Kartu Tanda Penduduk dan Akta Kelahiran Catatan Sipil	24

BAB III. METODE PENELITIAN

3.1 Bentuk Penelitian	27
3.2 Lokasi Penelitian	27
3.3 Populasi dan Sampel	27
3.4 Rencana Sampling	28
3.5 Teknik Pengumpulan Data	29
3.6 Variabel Penelitian	29
3.7 Teknik Analisa Data	31

BAB IV. ANALISIS PENELITIAN

4.1 Profil Kota Tanjungbalai	32
4.2 Pelayanan Administrasi pembuatan KTP / KK Akta Kelahiran	37
4.3 Kurangnya Kemampuan Aparat	49
4.4 Biaya yang diperlukan dalam Proses Pengurusan KTP / KK / Akte Kelahiran	51
4.5 Duplikasi Pembuatan KTP / KK / Akta Kelahiran	59
4.6 Prosedur Pengurusan Kartu Keluarga (KK), Kartu Tanda Penduduk (KTP) dan Akta Kelahiran bagi masyarakat Kurang Mampu	61
4.7 Hambatan atas Pelayanan Kartu Keluarga (KK), Kartu Tanda Penduduk (KTP) dan Akta Kelahiran Gratis	65

BAB V. KESIMPULAN DAN SARAN

5.1 Kesimpulan	66
5.2 Saran-Saran	68
Daftar Pustaka	69



BAB I

PENDAHULUAN

A. Latar Belakang Masalah

Kota Tanjungbalai adalah salah satu ibu kota di Propinsi Sumatera Utara yang berfungsi sebagai kota pelabuhan, perdagangan dan industri serta merupakan salah satu pintu gerbang bagi Manca Negara Pantai Timur di Propinsi Sumatera Utara.

Sebagai kota Pelabuhan, Industri dan Perdagangan, Tanjungbalai masa depan ingin mewujudkan kota yang bercirikan masyarakat industri yang beriman dan bertaqwa serta berwawasan lingkungan.

Untuk Kota Tanjungbalai masa depan yang ingin diwujudkan adalah sebuah kota yang mempunyai fisik modern yang didukung oleh infrastruktur, ekonomi, sosial dan budaya yang lengkap dengan masyarakat yang handal dengan ilmu pengetahuan dan teknologi yang ditandai dengan adanya mobilitas orang, produksi dan perdagangan dengan skala besar serta memiliki daya saing yang tinggi sekaligus sebagai pusat kegiatan Pemerintahan baik berskala Regional maupun Internasional.

Secara Konsepsional hal ini dimaksud harus didukung oleh aparaturnya yang handal, mampu memberikan pelayanan kepada public dengan pelayanan yang berkualitas yang lazim disebut pelayanan prima.

Pengertian Pelayanan adalah suatu proses bantuan kepada orang lain dengan cara-cara tertentu yang memerlukan kepekaan dan hubungan interpersonal agar terciptanya kepuasan dan keberhasilan. Setiap pelayanan menghasilkan

(produk), baik berupa barang dan jasa. Hasil pelayanan berupa jasa tidak dapat diinventarisasi, tidak dapat ditumpuk atau digudangkan melainkan hasil tersebut diserahkan secara langsung kepada pelanggan atau konsumen. Dalam hal pelayanan diberikan tidak optimal maka pelayanan tidak dapat diulangi, karena pelayanan diberikan langsung kepada pelanggan.

Sedangkan pelayanan umum (pelayanan public) terkait dengan aparatur pemerintah, baik pemerintah tingkat pusat maupun daerah termasuk BUMD dan BUMN. Oleh karena itu, pengertian pelayanan umum menurut Keputusan Menteri Negara Pendayagunaan Aparatur Negara (Men PAN) Nomor 81 tahun 1993 adalah segala bentuk pelayanan umum yang dilaksanakan oleh instansi pemerintah dipusat, didaerah dan dilingkungan Badan Usaha Milik Negara / Daerah dalam bentuk barang dan jasa, baik dalam rangka upaya pemenuhan kebutuhan masyarakat maupun dalam rangka pelaksanaan ketentuan peraturan perUndang-Undangan.

Pelayanan Publik adalah segala kegiatan pelayanan yang dilaksanakan oleh penyelenggaraan pelayanan public sebagai upaya pemenuhan kebutuhan penerima pelayanan maupun pelaksanaan ketentuan peraturan perundang-undangan. Penyelenggara pelayanan public adalah Intansi Pemerintah. Pengertian pelayanan public ini sesuai dengan keputusan Menteri Pendayagunaan Aparatur Negara Nomor : 63/KEP/M/PAN/2003 tentang Pedoman Umum Penyelenggaraan Pelayanan Publik.

Dalam rangka upaya peningkatan pelayanan kepada public, guna penyelenggaraan Pemerintah yang baik (good Governance), agar Aparatur Negara

DAFTAR PUSTAKA

- Dunn, William N. 1999. *Analisa Kebijakan Publik*, Yogyakarta, Gadjah Mada University Press.
- Nugroho, Riant, 2003, *Kebijakan Publik : Formulasi, Implementasi, dan Evaluasi*, Elex Media Komputindo.
- Said Zainal Abidin, 2002, *Kebijakan Publik : Tim Penerbit Yayasan Pancur Siwah*.
- Budi Winarno, 2004, *Teori dan Proses Kebijakan Publik*, Media Pressindo.
- Islamy, M. irfan, 2000, *Prinsip-Prinsip Perumusan Kebijakan Negara*, Jakarta : Sinar Grafika.
- Manila, IGK, 1996, *Praktek Manajemen Pemerintahan Dalam Negeri*, Jakarta : PT. Gramedia Pustaka Utama.
- Sudarwan Danim, 2000, *Pengantar Studi Penelitian Kebijakan*, bumi Aksara.
- Solihin Abdul Wahab, 200, *Analisa Kebijakan* , Bumi Aksara.
- Mustopadidjadja AR, 2002 *Manajemen Proses Kebijakan Publik : Formulasi, Implementasi, dan Evaluasi Kinerja*, Lembaga Administrasi Negara.
- Menteri Pendayagunaan Aparatur Negara, 2003, Keputusan Nomor 63/KEP/M.PAN/7/2003 tentang Pedoman Umum Penyelenggaraan Pelayanan Publik.
- Hessel, Nogi S. Tangkilisan, 2003 *Implementasi Kebijakan Publik*, Yayasan Pembaruan Administrasi Publik Indonesia.
- Departemen Dalam Negeri, Direktorat Jenderal Pemerintahan Umum, 2004 : *Modul Pelayanan Prima Lembaga Pelayanan Terpadu Satu Atap*.
- Gibson, James. L. 1990, *Organisasi dan Manajemen*, Penerbit Erlangga, Jakarta.

CAT P14



**PERATURAN DAERAH
KOTA TANJUNGBALAI
NOMOR : 7 TAHUN 2004**

T E N T A N G

**PERUBAHAN PERTAMA PERATURAN DAERAH
KOTA TANJUNGBALAI NO. 6 TAHUN 2002 TENTANG
PENYELENGGARAAN PENDAFTARAN PENDUDUK DAN
RETRIBUSI PENGGANTIAN BIAYA CETAK KARTU
TANDA PENDUDUK (KTP) DAN AKTA CATATAN SIPIL**



**LEMBARAN DAERAH
KOTA TANJUNGBALAI
NOMOR: 7
SERI : C NO. 1
TAHUN : 2004**

**PERATURAN DAERAH KOTA TANJUNGBALAI
NOMOR : 7 TAHUN 2004**

TENTANG

**PERUBAHAN PERTAMA PERATURAN DAERAH KOTA
TANJUNGBALAI NO. 6 TAHUN 2002 TENTANG
PENYELENGGARAAN PENDAFTARAN PENDUDUK
DAN RETRIBUSI PENGGANTIAN BIAYA
CETAK KARTU TANDA PENDUDUK
DAN AKTA CATATAN SIPIL**

- Menimbang : a. bahwa Peraturan Daerah Kota Tanjungbalai Nomor : 6 tahun 2002 tentang Retribusi Penggantian Biaya Cetak Kartu Tanda Penduduk dan Akta Catatan Sipil yang diundangkan dalam Lembaran Daerah Kota Tanjungbalai Nomor : 6 Seri B Nomor 1 tanggal 27 Nopember 2002 dan diberlakukan dengan Keputusan Walikota Tanjungbalai Nomor : 477/103.A/K/2003 tanggal 24 Maret 2003 terdapat kekurangan dan harus disempurnakan.
- b. bahwa untuk maksud pelaksanaannya perlu diatur dan ditetapkan dengan Peraturan Daerah Perubahan.

- Mengingat : 1. Reglemen.
- a. Stb Tahun 1849 No.25 tentang Pencatatan Sipil bagi Golongan Eropa.
- b. Stb Tahun 1917 No.130 tentang Pencatatan Sipil bagi Golongan Tionghoa.


Pasal II

Peraturan Daerah ini mulai berlaku pada tanggal diundangkan, agar setiap orang dapat mengetahuinya memerintahkan pengundangan Peraturan Daerah ini dengan penempatannya dalam Lembaran Daerah Kota Tanjungbalai.

Ditetapkan di : Tanjungbalai
Pada Tanggal : 14 Mei 2004.


WALIKOTA TANJUNGBALAI
[Signature]
Dr. H. SUTRISNO HADI, Sp. OG.

Diundangkan di : Tanjungbalai
Pada tanggal : 14 Mei 2004.


PEMERINTAH KOTA
SEKRETARIS DAERAH KOTA TANJUNGBALAI
[Signature]
Dr. H. HASBI BUDIMAN
REMBING UTAMA MUDA
NIP. 010153262

LEMBARAN DAERAH KOTA TANJUNGBALAI TAHUN 2004.
NOMOR 7 SERI e. r. b. d.