

**HUBUNGAN STRUKTUR BIROKRASI DAN PERILAKU APARATUR TERHADAP
IMPLEMENTASI KEBLIJAKAN PEMERINTAH KABUPATEN KARO TENTANG
PROSEDUR DAN MEKANISME PELAYANAN UMUM PRIMA**

TESIS



Oleh :

**EDISON SINURAT
NIM. 0011801060**

**PROGRAM PASCASARJANA
MAGISTER ADMINISTRASI PUBLIK
UNIVERSITAS MEDAN AREA
M E D A N
2003**

UNIVERSITAS MEDAN AREA
PROGRAM PASCASARJANA
MAGISTER ADMINISTRASI PUBLIK

HALAMAN PERSETUJUAN TESIS

Judul : Hubungan Struktur Birokrasi dan Perilaku Aparatur Terhadap Implementasi Kebijakan Pemerintah Kabupaten Karo Tentang Prosedur dan Mekanisme Pelayanan Umum Prima

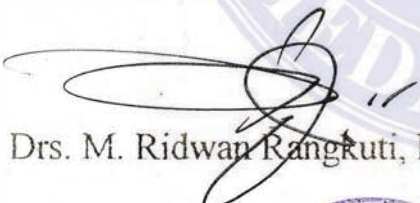
Nama : Edison Sinurat

NPM : 001801060

Menyetujui:

Pembimbing I,

Pembimbing II,


Drs. M. Ridwan Rangkuti, MA


Drs. Marlon Sihombing, MA

Direktur,


Drs. Heri Kusmanto, MA

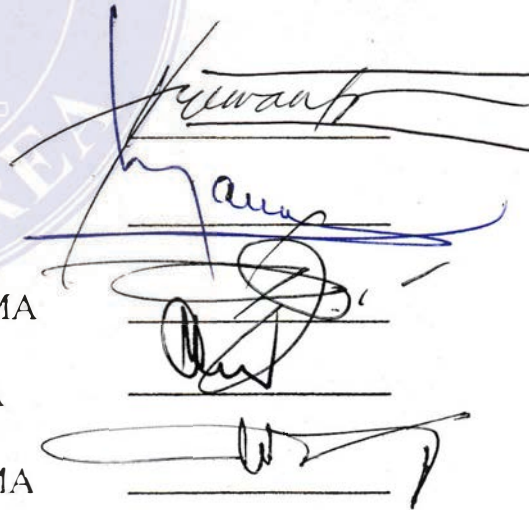
UNIVERSITAS MEDAN AREA
PROGRAM PASCASARJANA
MAGISTER ADMINISTRASI PUBLIK

HALAMAN PEGESAHAN

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

Pada Hari :
Tanggal :
Tempat : Ruang Sidang Program Pascasarjana
Administrasi Publik Universitas Medan Area

Ketua : Drs. Heri Kusmato, MA
Sekretaris : Drs. Usman Tarigan, MS
Penguji I : Drs. M. Ridwan Rangkuti, MA
Penguji II : Drs. Marlon Sihombing, MA
Penguji Tamu : Drs. Burhanudin Harahap, MA



Handwritten signatures of the thesis defense committee members, corresponding to the names listed on the left.

ABSTRAK

Peningkatan kualitas pelayanan publik, terkait erat dengan perubahan global yang terjadi saat ini, yang memacu persaingan semakin tinggi dan tajam dalam berbagai sektor ekonomi, investasi dan jasa.

Selain itu pula semakin dengan diberlakukannya secara efektif Undang-Undang Nomor 22 tahun 1999 Tentang Otonomi Pemerintahan Daerah, maka pemerintah yang semakin responsif, akomodatif dan adaptif terhadap perubahan situasi lingkungan politik, ekonomi, sosial dan budaya perlu ditindak lanjuti dengan mendesain organisasi birokrasi kualitas pelayanan publik semakin meningkat.

Keinginan politik pemerintahan (*political will*) untuk melaksanakan pemerintahan yang berbasis pada kepentingan dan keinginan masyarakat (*customer driven goverment*), nampaknya sudah menemukan titik terang dengan adanya *followup* dari Pemerintah Kabupaten Karo melalui perangkat kebijakan yang implementatif yaitu keputusan Bupati Kabupaten Karo Nomor 118/120 Tahun 2001 tentang Prosedur dan Mekanisme Pelayanan Umum Prima.

Pada hakekatnya kebijakan tersebut merupakan upaya mentransformasikan organisasi birokrasi yang berorientasi kepada pelayanan publik, dimana pada gilirannya organisasi birokrasi semakin efektif dalam arti dapat mencapai sasaran dan tujuan yang telah ditetapkan, sehingga mampu memuaskan pengguna jasa publik dan didukung masyarakat serta dapat memenuhi aspirasi dan tuntutan perubahan yang bergulir cepat.

Dalam kaitan ini dapat dijelaskan bahwa dengan memodifikasi variabel struktur birokrasi implementatif diyakini akan dapat meningkatkan kinerja implementasi kebijakan Pemerintahan Kabupaten Karo dapat semakin baik.

Penelitian telah dilakukan kepada Bagian Pelayanan Umum Prima "One Stop Service" dan beberapa organisasi Dinas Pelaksana Teknis di lingkungan Organisasi Birokrasi Pemerintah Kabupaten Karo dan

difokuskan untuk mencari jawaban rasional dari rumusan masalah penelitian yaitu Sampai Sejauhmana Struktur Birokrasi dan Perilaku Aparatur Semakin Responsif dan Akomodatif Terhadap Pelayanan Publik Beserta Faktor-faktor Pengaruhnya yang Dapat Meningkatkan Implementasi Kebijakan Pemerintahan Kabupaten Karo.

Implementasi kebijakan Pemerintahan Kabupaten Karo sangat menentukan dan amat “*Crucial*” dan juga menjadi tolok ukur dari kinerja organisasi birokrasi yang didukung dan mendapat kepercayaan masyarakat : Oleh karena itu pelayanan yang memuaskan masyarakat harus dicari, sebab apabila birokrasi tidak dapat memberikan kepuasan kepada masyarakat, maka masyarakat sebagai pengguna jasa publik akan meninggalkan birokrasi dan beralih kepada lembaga lain yang mampu memenuhi kebutuhan masyarakat.

Hasil penelitian ini menunjukkan bahwa Struktur Birokrasi dan Perilaku Aparatur dalam melakukan pelayanan publik mempunyai hubungan yang signifikan terhadap implementasi kebijakan Pemerintahan Kabupaten Karo itu menyangkut :

1. Struktur Birokrasi – Kinerja Implementasi Kebijakan 0,720 – Kuat.
2. Perilaku Aparatur – Kinerja Implementasi Kebijakan 0,877 – Sangat Kuat.

Penelitian ini membuktikan bahwa Struktur Birokrasi dan Perilaku Aparatur dalam memberikan Pelayanan Publik melalui Pelayanan Umum Prima “*One Stop Service*” menunjukkan pengaruh atau hubungan yang kuat dalam meningkatkan kinerja implementasi kebijakan Pemerintah.

Namun pada kenyataannya masih diperlukan penelitian dan pengkajian ulang pada masa-masa yang datang karena belum ada struktur organisasi birokrasi yang definitif dan legal permanen, karena struktur masih cenderung mencari bentuk yang paling tepat. Sehingga walaupun pada kenyataan hasil penelitian ini signifikan dan kuat tetapi masih terdapat hal-hal yang masih perlu dibenahi dalam memberikan pelayanan publik yang berkualitas.

KATA PENGANTAR

Dengan penuh rasa Syukur kepada Tuhan Yang Maha Esa, atas Rakhmat dan KaruniaNYa, akhirnya penulis dapat menyelesaikan tesis ini yang berjudul : “HUBUNGAN STRUKTUR BIROKRASI DAN PRILAKU APARATUR TERHADAP IMPLEMENTASI KEBIJAKAN PEMERINTAH KABUPATEN KARO TENTANG PROSEDUR DAN MEKANISME PELAYANAN UMUM PRIMA”.

Adapun maksud dan tujuan pembuatan tesis ini adalah merupakan salah satu syarat yang harus dipenuhi guna memperoleh gelar Pasca Sarjana Magister Administrasi Publik, di Universitas Medan Area.

Dalam menyusun tesis ini, penulis mengakui dan menyadari bahwa banyak hambatan dan rintangan, namun berkat bimbingan, bantuan serta dorongan dari berbagai pihak, untuk kesempatan ini, penulis menghaturkan rasa terima kasih kepada :

1. Bapak Drs. Amir Tanuamijaya, selaku Direktur Akademi Pariwisata Medan, yang telah memberikan kesempatan kepada penulis untuk dapat mengikuti jenjang pendidikan pada Strata yang lebih tinggi yaitu Pasca Sarjana, dan begitu juga atas dorongannya dan bantuan Bea Siswa.
2. Bapak Drs. Heri Kusmanto, MA, selaku Direktur Program Pascasarjana Magister Administrasi Publik, Universitas Medan Area.
3. Bapak Drs. Rinto Taufik Simbolon, selaku Pemimpin Bagian Proyek Akademi Pariwisata Medan, yang selama ini banyak memberikan dorongan dan semangat, disertai pemberian bantuan Bea Siswa.

UNIVERSITAS MEDAN AREA

4. Bapak Drs. M. Ridwan Rangkuti, MA, selaku Pembimbing I dalam penulisan tesis ini.
5. Bapak Drs. Marlon Sihombing, MA, selaku Pembimbing II dalam penulisan tesis ini.
6. Bapak Maja Wijaya, SH selaku Kadis Persnibud, Kabupaten Karo, yang telah memberikan kesempatan kepada penulis, untuk melakukan penelitian pada Dinas Persnibud Kabupaten Karo.
7. Bapak Drs. Perdana Sebayang, selaku Kabag Pemerintahan Kabupaten Karo, yang telah memberikan kesempatan kepada penulis untuk melakukan penelitian dan meberikan data untuk penulisan ini.
8. Bapak Alex Ketaren, SH, selaku Pimpinan CV. Duta Cipta, yang selama ini memberikan dorongan dan bantuan moril maupun materiel.
9. Bapak Kasman Sembiring, SH, selaku Kasi Pemasaran, yang telah banyak membantu Penulis dalam kelengkapan data, sehingga tesis ini dapat diselesaikan.
10. Ibu Afrini Eka Putri, STP, selaku Staf Kabag Pemerintahan, sekaligus sebagai Staf Pelayanan “*One Stop Service*” di Kabupaten Karo, yang selama ini banyak membantu Penulis dalam pemberian data, sehingga tulisan ini dapat disesuaikan.
11. Keluarga DTM Sinurat/T. br. Sitorus, selaku Abang/Kakak penulis, yang selama ini banyak memberikan dorongan baik moril dan matariel.

12. Keluarga L. Rumahorbo/M. br. Manik, selaku Mertua penulis, yang selama ini banyak memberikan dorongan baik moral maupun materiel.
13. Istri dan anak-anakku tercinta yang telah memberikan dorongan, sehingga tesis ini dapat diselesaikan.
14. Rekan-rekan penulis, Bapak Drs. Bahagia Tondang, M.AP, Bapak Ign. Purwanggono, S.Sos, M.AP, serta Bapak Iskandar Muda Purba, S.Sos, serta rekan-rekan lainnya, angkata I Program Pasca Sarjana Magister Administrasi Publik, Universitas Medan Area, yang telah banyak mendorong dan membantu penulis, sehingga tesis ini dapat diselesaikan.

Penulis menyadari sepenuhnya bahwa tesis ini masih kurang sempurna dikarena keterbatasan kemampuan dan hal-hal yang lainnya.

Akhir kata penulis mengucapkan mohon maaf atas segala kekurangan yang ditemukan dalam tesis ini, mudah-mudahan dalam kesempatan yang akan datang dapat ditingkatkan.

Terima kasih.

Medan, Februari 2003
Penulis

Edison Sinurat
NPM : 001801060

DAFTAR ISI

	Halaman
ABSTRAK	i
KATA PENGANTAR	iii
DAFTAR ISI	vi
DAFTAR TABEL	vii
DAFTAR GAMBAR	xii
BAB I : PENDAHULUAN	1
1.1. Latar Belakang	1
1.2. Perumusan Masalah	8
1.3. Tujuan dan Kegunaan Penelitian	10
1.4. Kerangka Konsep	11
1.5. Hipotesis	18
1.6. Sistematika Penulisan	19
BAB II : TINJAUAN PUSTAKA	21
2.1. Struktur Birokrasi	22
2.2. Perilaku Birokrasi	34
2.3. Kebijakan Publik dan Implementasi Kebijakan	48
BAB III : METODE PENELITIAN	62
3.1. Metode Yang Digunakan	62
3.1.1. Rancangan Penelitian (Research Design)	62
3.1.2. Operasional Variabel Penelitian	62
3.1.3. Lokasi Penelitian	68

	3.1.4. Populasi dan Sampel	68
	3.1.5. Penarikan Sampel	68
	3.1.6. Prosedur Pengumpulan Data	69
	3.1.7. Rancangan Uji Hipotesis dan Analisis	70
BAB IV	: GAMBARAN UMUM DAERAH PENELITIAN	71
	4.1. Sejarah Berdirinya Kabupaten Karo	71
	4.2. Letak Geografis dan Jumlah Aparatur	72
	4.3. Persyaratan Pengurusan Perijinan di Lingkungan Pemerintah Kabupaten Karo, Setelah Berlakunya “ <i>One Stop Service</i> ”	78
BAB V	: PENYAJIAN DAN ANALISA DATA	104
	5.1. Penyajian Data	104
	5.1.1. Karakteristik Responden	104
	5.2. Analisa Data	126
	5.2.1. Analisa Korelasi (Product Moment)	126
	5.2.2. Analisa Korelasi dan Koefisien Determinasi ..	129
BAB VI	: KESIMPULAN DAN SARAN	131
	6.1. Kesimpulan	131
	6.2. Saran-saran	132

DAFTAR PUSTAKA

DAFTAR TABEL

Tabel		Halaman
Tabel 4.1.	Jumlah Pegawai Negeri Sipil Pemerintah Kabupaten Karo dan Rincian Menurut Golongan, Tahun 2001.....	74
Tabel 4.2.	Banyaknya Desa, Luas Wilayah, Jumlah Penduduk Menurut Kecamatan Tahun 2001.....	76
Tabel 4.3.	Produk Domestik Regional Bruto Kabupaten Karo Menurut Lapangan Usaha Atas Dasar Harga Berlaku Tahun 1993, 2000 – 2001 (Jutaan Rupiah)	77
Tabel 4.4.	Permohonan Ijin Usaha Tahun 2002 Setelah Masa Berlakunya “ <i>One Stop Service</i> ” Di Pemerintah Kabupaten Karo	78
Tabel 5.1	Distribusi Jawaban Responden Tentang dan Tanggung Jawab Pegawai	105
Tabel 5.2.	Distribusi Jawaban Responden Tentang Kepatuhan Kepada Prosedur Dalam Melaksanakan Pekerjaan	105
Tabel 5.3.	Distribusi Jawaban Responden Tentang Kesesuaian Cara Kerja.....	106
Tabel 5.4.	Distribusi Jawaban Responden Tentang Tugasnya Yang Harus Dilaksanakan Dalam Pelayanan Kepada Masyarakat.	107
Tabel 5.5.	Distribusi Jawaban Responden Tentang Prosedur Pemberian Pelayanan.....	108
Tabel 5.6.	Distribusi Jawaban Responden Tentang Kepastian Biaya Dalam Menyelesaikan Setiap Urusan	108
Tabel 5.7.	Distribusi Jawaban Responden Tentang Kompetensi Yang Sehat Dalam Memberikan Pelayanan Yang Terbaik.	109

Tabel 5.8.	Distribusi Jawaban Responden Tentang Kesiapan Aparat Memberikan Penjelasan Kebijakan	110
Tabel 5.9.	Distribusi Jawaban Responden Tentang Pelayanan, Aparatur Kabupaten Karo Melaksanakan Tugasnya Dengan Penuh Keramahan.	111
Tabel 5.10.	Distribusi Jawaban Responden Tentang Prosedur Yang Diberikan Pada Saat Melayani Masyarakat	111
Tabel 5.11.	Distribusi Jawaban Responden Tentang Penerimaan Keluhan Masyarakat Terbuka.....	112
Tabel 5.12.	Distribusi Jawaban Responden Tentang Penerimaan Keluhan Masyarakat Terbuka.....	112
Tabel 5.13.	Distribusi Jawaban Responden Tentang Pelaksanaan Fungsi Dan Tugas Berdasarkan Pada Ketentuan Hukum Yang Berlaku.....	113
Tabel 5.14.	Distribusi Jawaban Tentang Apakah Aparat Pemerintah Kabupaten Karo Melaksanakan Tugasnya Dengan Penuh Pengabdian	114
Tabel 5.15.	Distribusi Jawaban Tentang Kecepatan Dan Ketepatan Dalam Memberikan Pelayanan Memenuhi Harapan Masyarakat	114
Tabel 5.16.	Distribusi Jawaban Responden Pelaksanaan Tugas-Tugasnya Dengan Sikap Yang Profesional	115
Tabel 5.17.	Distribusi Jawaban Responden Tentang Apakah Setiap Kebijakan Masyarakat Mempunyai Tujuan Yang Jelas.....	116
Tabel 5.18.	Distribusi Jawaban Responden Tentang Pelaksanaan Kebijakan Telah Sesuai Dengan Aturan dan Prosedur Yang Ada	116

Tabel 5.19.	Distribusi Jawaban Responden Tentang Setiap Kebijakan Apakah Telah Sesuai Kebutuhan Masyarakat.....	117
Tabel 5.20.	Distribusi Jawaban Responden Tentang Kepatuhan Masyarakat Setiap Kebijakan Yang Telah Ditetapkan.....	118
Tabel 5.21.	Distribusi Jawaban Responden Tentang Adanya Kebijakan Akan Mening-Katkan Kualitas Pelayanan Yang Diberikan	119
Tabel 5.22.	Distribusi Responden Tentang Pemberian Pelayanan Kepada Masyarakat Melaksanakan Fungsi dan Tugasnya Secara Terkoordinasi.....	120
Tabel 5.23.	Distribusi Jawaban Responden Tentang Apakah Kebijakan Kepada Masyarakat Dirasakan Tidak Berpengaruh Terhadap Perbaikan Kualitas Pelayanan Aparat Pemerintah Kabupaten Karo.....	120
Tabel 5.24.	Distribusi Jawaban Responden Pemerintah Memenuhi Ketentuan Dan Segala Kewajiban Yang Disyaratkan	121
Tabel 5.25.	Distribusi Jawaban Responden Tentang Apakah Masyarakat Selalu Mempercayai dan Memenuhi Persyaratan Apapun Yang Diminta Oleh Aparat Pemerintah	122
Tabel 5.26.	Distribusi Jawabam Responden Tentang Apakah Masyarakat Secara Sukarela Mendukung Kebijakan Pemerintah	123
Tabel 5.27.	Distribusi Jawabam Responden Tentang Masyarakat Sebagai Pengguna Jasa Pemerintah Yang Diberikan	123
Tabel 5.28.	Distribusi Jawaban Responden Tentang Pelaksanaan Tugas Pemerintah Apakah Sudah Sesuai Dengan Tuntutan Dan Harapan Masyarakat	124

Tabel 5.29.	Distribusi Jawaban Responden Tentang Apakah Aparat Pemerintah Oleh Menangani Berbagai Urusan Masyarakat Dengan Tepat Waktu.....	125
Tabel 5.30	Penafsiran Koefisien Korelasi	127
Tabel 5.31.	Hubungan Antar Variabel Penelitian Berdasarkan Korelasi Pearson (Product Moment)	128



DAFTAR GAMBAR

Tabel		Halaman
Gambar 1.1.	Kerangka Logis Analisis Rendahnya Kinerja Implementasi Kebijakan Pemerintah Kabupaten Karo	13
Gambar 1.2.	Kerangka Logis Tingginya Kinerja Implementasi Kebijakan Publik	16
Gambar 1.3.	Model Hubungan Struktural Antara Variabel yang Mencerminkan Hipotesis Penelitian	17
Gambar 2.1.	Bidang-Bidang Kegiatan dan Intervensi Negara.....	30
Gambar 2.2.	Model Tingkat Individu Berperilaku	37
Gambar 2.3.	Proses Motivasi.....	40
Gambar 2.4.	A. Theory Of Human Motivation.....	45
Gambar 2.5.	Perilaku Manusia Dalam Organisasi	48
Gambar 2.6	Pelayanan Penerbitan Izin Mendirikan Bangunan (IMB) Perda Kabupaten Karo	61

BAB I

PENDAHULUAN

1.1. Latar Belakang

Kabupaten Karo dan Berastagi secara khusus adalah merupakan tujuan wisata kedua setelah Parapat – Danau Toba. Kekayaan khasanah budaya daerah dan keindahan alam yang memiliki ciri khas seperti Bukit Gundaling Brastagi, Air terjun Sipiso-piso, pendakian Gunung Sibayak, Tahura Bukit Barisan dan berbagai Rumah Adat Tradisional Karo Seperti di Peceran, Lingga dan sebagainya.

Industri Pariwisata telah mengalami banyak perubahan khususnya pada segmentasi pasar yang membutuhkan birokrasi atau pemerintah yang efisien dan efektif dalam memberikan pelayanan, cepat dan inovatif.

Permintaan pelayanan jasa publik akan semakin meningkat baik dari segi kuantitas, maupun dari segi kualitas seiring dengan bertambahnya jumlah penduduk dan terjadinya perbaikan pada tingkat kesejahteraan, serta kondisi perekonomian yang selalu dipengaruhi lingkungan yang terus menerus berubah (Armida, 1998 : 1).

Secara khusus pelayanan Pariwisata mengemuka sebagai salah satu fokus yang harus diperhatikan, karena pada prinsipnya kegiatan pariwisata berintikan pelayanan, konsep pelayanan yang berkualitas tidak hanya dilakukan di instansi pemerintahan tetapi berlaku pula pada instansi

pemerintah, sebab setiap pegawai negeri pada dasarnya bertugas sebagai pelayan masyarakat, dan pegawai negeri yang bekerja di bidang Perizinan Usaha dengan Method dengan Methode “*One Stop Service*” di Kabupaten Karo tentu saja harus menunjukkan Kinerja (*performance*) yang mengisyaratkan kemudahan bagi publik yang memerlukan jasa atau bantuannya.

Pelayanan yang memadai dan berhasil akan menyenangkan bagi penerimanya, sebaliknya pelayanan yang tidak efektif menyebabkan kekecewaan bagi penerimaannya, yang dapat berdampak pada keengganan untuk datang lagi meminta bantuan, dan pada akhirnya mengganggu pengembangan wirausaha dan penerimaan Pemerintah Kabupaten Karo dari berbagai sektor usaha.

Masih sering terdengar bahwa sebageaian besar pegawai yang bekerja di Instansi Pemerintah masih kurang didukung Struktur Birokrasi dan Perilaku Aparatur yang handal dalam memberikan pelayanan publik, sehingga berpengaruh terhadap Kabupaten Karo yang telah ditetapkan.

Di samping itu ada ungkapan yang muncul bahwa “**Kalau memang bisa dipersulit, mengapa harus dipermudah**” Ironisnya bahwa hal tersebut ternyata masih banyak ditemui dikalangan yang justru bekerja di bidang pelayanan publik yang nyata-nyata harus bertumpu pada kualitas pelayanan.

DAFTAR PUSTAKA

- Ismayanti Istanto, *Psikologi Pelayanan*, Diktat di Lingkungan Universitas Sahid, 1990.
- Krech, D., et. al., *Individual in Society*, Mc. Graw Mill Book, 1998.
- Ani Insani, *Dasar-Dasar Pelayanan Pariwisata*, Badan Pengembangan Kebudayaan Pariwisata, Jakarta, 2002.
- Albrow, Martin. *Birokrasi*, diterjemahkan oleh Rusdi Karim dan Totok Daryanto, Yogyakarta : PT. Tiara Wacana, 1989.
- Barzeley, Michael. *Breaking Through Bureaucracy. New Vision for Managing in Government*. University of California Press. Barceley. USA, 1992.
- Duncan W. Jack, *Organitational Behaviour*, 2nd Edition. Boston : Houghton Mufsin Coy, 1981
- Dunn, William N. *Public Policy Analysis*, New Jersey : Prentice Mall, Inc, 1978.
- Djumara, Noersyams, *Perdagangan Pelayanan Pada Pelita VII*, Bandung. 1994.
- Mas'oeud Mochtar, *Politik, Birokrasi dan Pembangunan*, Edisi 1 Yogyakarta : Pustaka Pelajar, 1994.
- Meter, Van. and Heorn, Van CE. *The Policy Implementation Process : A conceptual Frame Work*, Administration and Society, 1978.
- Murdiono, *Birokrasi dan Administrasi Pembangunan*, Jakarta : Sinar Harapan, 1993.
- Osborne, David and Peter Plastrik, Reinventing Goverment : *Flow The Enter Preneurial Spirit is Transformilk The Public Sector*, New York : Penguin Book, 1992.
- Thoha Miftah, *Perspektif Perilaku Birokrasi*, Cetakan II, Jakarta. CV. Rajawali, 1987.

Mazmanian, Daniel and Sebastier, Paul (eds). *Efektive Policy Implementation*, (exington) Mass. Dc theach, 1981.

Certhans, Fred. *Organization Behaviour*. Tokyo : Mc. Grawfeill Ctd.,1981

Ranto, Bun Yamin, *Inovasi Kebijakan Publik Sebagai Strategi Menghadapi Dinamika Sosial dan Global*. Pidato Penyuluhan Guru Besar dalam Ilmu Pemerintah, Fisip Unpad, 1997.

Solichin Abdul Wahab, *Analisis Kebijaksanaan dari Formulasi ke Implementasi Kebijakan Negara*. Bumi Aksara, Jakarta, 1990.

Silalahi Oberlin, *Beberapa Aspek Kebijaksanaan Negara*, Edisi I, Liberty, Yogyakarta, 1989.

Sudarsono Mardjosoekarto, *Perubahan Kelembagaan* : Teori Implikasi dan Kebijakan Public. Jakarta : Jurnal Ilmu Administrasi dan Organisasi Nomor I (Volume I) Moral. 1993.

Idrawijaya, Adam, *Perilaku Administrasi*, Sinar Baru, Jakarta, 1989.

Islamy, Irfan, *Prinsip-Prinsip Perumusan Kebijakan Negara*, Cetakan VII, Bumi Aksara Jakarta, 1994.

Suradinata, Ermaya, *Kebijakan Pembangunan dan Pelaksanaan Otonomi Daerah*, CV. Ramadhan, Bandung, 1993.

Singarimbun, Masri dan Sofian Effendi, *Metode Penelitian Survey*, LP3E5 Jakarta, 1989.

UU No. 22/1999, tentang Pemeritah Daerah.

UU No. 25/1999, tentang Perimbangan Keuangan Antara Pemerintah Pusat dan Daerah.

SK. Bupati Kabupaten Karo No. 118/120/ Tahun 2002, Tentang Prosedur dan Mekanisme Pelayanan Umum Prima.



B U P A T I K A R O

KEPUTUSAN BUPATI KARO
NOMOR : 118/120/2011

T E N T A N G

PROSEDUR DAN MEKANISME PELAYANAN UMUM PRIMA

B U P A T I K A R O

- Menimbang : a. sesuai dengan perkembangan keadaan pada saat ini, bahwa kebutuhan pelayanan kepada masyarakat dirasa perlu membutuhkan penanganan yang cepat, mudah, murah dan tepat waktu.
- b. bahwa untuk melaksanakan hal tersebut dirasa perlu menempatkan pelaksanaan pelayanan umum yang terpusat pada suatu tempat di Kantor Sekretariat Pemerintah Kabupaten Karo.
- c. bahwa untuk keperluan hal tersebut di atas, dipandang perlu pengaturannya di tetapkan melalui Keputusan Bupati.
- Mengingat : 1. Undang-undang Nomor 7 Drt. tahun 1956 tentang Pembentukan Daerah Otonom Kabupaten-kabupaten dalam lingkungan Daerah Propinsi Sumatera Utara (Lembaran Negara Republik Indonesia Tahun 1956 Nomor 58, Tambahan Lembaran Negara Republik Indonesia Nomor 1092).
2. Undang-undang Nomor 22 tahun 1999 tentang Pemerintahan Daerah (Lembaran Negara Republik Indonesia Tahun 1999 Nomor 60, Tambahan Lembaran Negara Republik Indonesia Nomor 3839).
3. Undang-undang Nomor 25 tahun 1999 tentang Parimbangan Keuangan antara Pemerintah Pusat dan Daerah (Lembaran Negara Republik Indonesia Tahun 1999 Nomor 72, Tambahan Lembaran Negara Republik Indonesia Nomor 3848).

5. Peraturan Daerah Kabupaten Karo Nomor 01 Tahun 2001 tentang Susunan Organisasi dan Tatakerja Sekretariat Daerah Kabupaten Karo dan Sekretariat DPRD Kabupaten Karo.
6. Peraturan Daerah Kabupaten Karo Nomor 02 Tahun 2001 tentang Susunan Organisasi dan Tatakerja Dinas-Dinas Daerah.
7. Peraturan Daerah Kabupaten Karo Nomor 03 Tahun 2001 tentang Susunan Organisasi dan Tatakerja Lembaga Teknis Daerah.

M E M U T U S K A N

- Menetapkan :
- PERTAMA** : Prosedur dan Mekanisme Pelayanan Umum Penerbitan Perizinan kepada masyarakat/orang, organisasi dan Badan Usaha prosesnya di lakukan melalui metode 1 (satu) jalur bertempat di gedung Kantor Sekretariat Pemerintah Kabupaten Karo.
- KEDUA** : Prosedur dan mekanisme pelayanan umum tersebut pada diktum pertama terdiri dari 2 (dua) meja pelayanan yaitu :
- a. Meja pertama adalah tempat menerima berkas permohonan yang berasal dari pemohon dan diterima oleh petugas sesuai jenis berkas permohonan yang masuk.
 - b. Meja kedua adalah tempat penyerahan kewajiban pemohon berupa pajak, retribusi dan atau biaya administrasi lainnya yang berkaitan dengan berkas permohonan pemohon.
 - c. Hasil akhir permohonan diambil oleh pemohon pada petugas meja pertama.
- KETIGA** : Seluruh berkas-berkas permohonan yang diterima oleh petugas penerima pada meja pertama sesuai jenisnya diproses penyelesaiannya oleh masing-masing instansi sesuai dengan bidang tugasnya dan pendistribusiannya melalui Asisten Pemerintahan.
- KEEMPAT** : Kelengkapan persyaratan berkas permohonan harus diberitahukan oleh petugas penerima kepada si pemohon untuk di lengkapi pada saat petugas penerima pertama kali menerima berkas permohonan dari pemohon pada meja pertama.

PEMANANGGUNG JAWAB

SEKWILDA

ASISTEN I

ASISTEN II

UNIVERSITAS MEDAN AREA

KELIMA : Waktu penyelesaian setiap berkas permohonan dari pemohon oleh instansi pengelola, supaya memperhatikan batas waktu yang telah ditetapkan pada prosedur dan mekanisme pelayanan umum yang telah ada sesuai dengan jenis urusan.

KEENAM : Keputusan ini berlaku sejak tanggal ditetapkan dengan ketentuan akan diubah dan diperbaiki kembali sebagaimana mestinya apabila dikemudian hari terdapat kekeliruan dalam penetapan ini.

Ditetapkan di Kabanjahe
pada tanggal 3 September 2001

BUPATI KARO

SINAR PERANGIN-ANGIN

Tembusan Keputusan ini disampaikan kepada :

1. Ketua DPRD Kab.Karo di Kabanjahe.
2. Para Kepala Dinas/Kantor se Kab. Karo.
3. Para Asisten dan Kepala Bagian Setda Kab. Karo.
4. Para Camat se Kab.Karo.
5. Lurah dan Kepala Desa se Kabupaten Karo.

ARAF PENANGGULINGAN JAWAB	
DEKWILDA /
SISTEM I /
SISTEM II /
ABAG
ABAG
ABAG
.....