

**IMPLEMENTASI PROGRAM PELAYANAN PRIMA
DALAM RANGKA PENINGKATAN PELAYANAN PUBLIK
PADA KANTOR KEPENDUDUKAN DAN CATATAN SIPIL KOTA BINJAI**

T E S I S



Oleh :

NURLINA SARI

NPM, 021801019

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

2004

**IMPLEMENTASI PROGRAM PELAYANAN PRIMA
DALAM RANGKA PENINGKATAN PELAYANAN PUBLIK
PADA KANTOR KEPENDUDUKAN DAN CATATAN SIPIL KOTA BINJAI**

T E S I S

Guna Memenuhi Salah Satu Syarat Untuk Memperoleh Gelar Magister Administrasi Publik
Pada Program Pascasarjana Magister Administrasi Publik



Oleh :

NURLINA SARI

NPM, 021801019

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

2004

PROGRAM PASCASARJANA
MAGISTER ADMINISTRASI PUBLIK
UNIVERSITAS MEDAN AREA

HALAMAN PERSETUJUAN

Tesis ini telah disetujui untuk diperbanyak dan dipertahankan oleh :

Nama : NURLINA SARI
N I M : 021801019
PPROGRAM : MAGISTER ADMINISTRASI PUBLIK
JUDUL : Implementasi Program Pelayanan Prima Dalam
Rangka Peningkatan Pelayanan Publik Pada Kantor
Kependudukan Dan Catatan Sipil Kota Binjai

Pembimbing I,

Drs. Amru Nasution, M. Kes

Pembimbing II,


~~Drs. Usman Tarigan, MS~~

Direktur,

Drs. Heri Kusmanto, MA

Ketua Program Studi,


Drs. Usman Tarigan, MS

PROGRAM PASCASARJANA
MAGISTER ADMINISTRASI PUBLIK
UNIVERSITAS MEDAN AREA

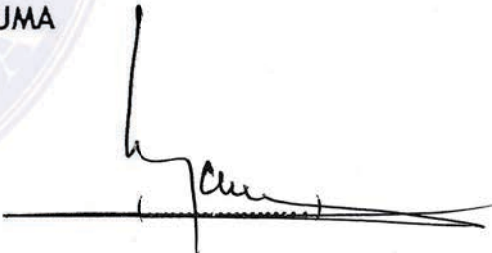
HALAMAN PENGESAHAN

Tesis ini dipertahankan di depan Panitia Penguji Tesis

Program Pascasarjana
Magister Administraasi Publik
Universitas Medan Area

Pada hari :
Tanggal : Oktober 2004
Tempat : Program Pascasarjana MAP-UMA

TIM PENGUJI

Ketua	: Drs. Usman Tarigan, MS	
Sekretaris	: Taufik Siregar, SH, M. Hum	(.....)
Anggota I	: Drs. Amru Nasution, M.Kes	(.....)
Anggota II	: Drs. Kariono, MA	(.....)
Penguji Tamu	: Drs. Heri Kusmanto, MA	(.....)

DAFTAR ISI

	Halaman
HALAMAN PERSETUJUAN.....	i
HALAMAN PENGESAHAN.....	ii
KATA PENGANTAR.....	iii
DAFTAR ISI.....	v
DAFTAR TABEL.....	viii
DAFTAR GAMBAR.....	xi
BAB I PENDAHULUAN	
1.1. Latar Belakang.....	1
1.2. Perumusan Masalah.....	5
1.3. Tujuan Penelitian.....	5
1.4. Manfaat Hasil Penelitian.....	6
1.5. Kerangka Pemikiran.....	6
1.6. Sistematika Penulisan.....	9
BAB II TINJAUAN PUSTAKA	
2.1. Kebijakan Publik.....	10
2.2. Implementasi Kebijakan.....	12

2.3. Model Komunikasi Kebijakan / Program.....	17
2.4. Pengertian Pelayanan Prima.....	24
2.5. Unsur – unsur Kualitas Pelayanan Prima.....	26
2.6. Pengertian Pelayanan Publik.....	31
2.7. Pelayanan Catatan Sipil dan Kependudukan.....	34

BAB III METODE PENELITIAN

3.1. Bentuk Penelitian.....	36
3.2. Populasi dan Sample.....	36
3.3. Teknik Pengumpulan Data.....	36
3.4. Operasional Variabel.....	38
3.5. Teknik Analisa Data.....	39

BAB IV DESKRIPSI LOKASI PENELITIAN

4.1. Profil Kota Binjai.....	41
4.1.1. Keadaan Geografis Kota Binjai.....	41
4.1.2. Hidrologi.....	42
4.1.3. Keadaan Ekonomi	42
4.1.4 Keadaan Penduduk.....	42
4.2. Kantor Kependudukan dan Catatan Sipil Kota Binjai.....	44

4.2.1. Sejarah Kantor Kependudukan dan Catatan Sipil Kota Binjai.....	44
4.2.2. Kedudukan, Tugas Pokok dan Tata Kerja.....	46
4.2.3. Susunan Organisasi.....	47

BAB V HASIL PENELITIAN DAN ANALISIS DATA

5.1. Hasil Penelitian.....	51
5.1.1. Karakteristik Responden.....	51
5.1.2. Variabel Penelitian	54
5.2. Analisa Data.....	68
5.3. Upaya – Upaya Pemko Binjai dalam rangka Peningkatan Pelayanan Publik.....	70
5.3.1. Peningkatan Kualitas Pelayanan Publik.....	70
5.3.2. Peningkatan Kualitas Informasi Pembangunan....	71
5.4. Kebijakan dan Langkah Strategi yang Diambil oleh Kantor Kependudukan dan Catatan Sipil Kota Binjai.....	72

BAB VI KESIMPULAN DAN SARAN

6.1. Kesimpulan.....	76
6.2. Saran.....	77

DAFTAR TABEL

JUDUL TABEL

No. Urut	Halaman
1. Syarat Pengurusan Akta Catatan Sipil pada Kantor Kependudukan dan Catatan Sipil Kota Binjai (tabel 2.1).....	34
2. Penduduk Menurut Jenis Kelamin di Kota Binjai tahun 2000 – 2003 (tabel 4.1).....	43
3. Grafik Perkembangan Penduduk menurut jenis kelamin di Kota Binjai (tabel 4.2).....	43
4. Distribusi Responden menurut jenis kelamin (tabel 5.1).....	51
5. Distribusi Responden menurut umur (tabel 5.3).....	52
6. Distribusi Responden menurut pendidikan (tabel 5.4).....	54
7. Pendapat Responden tentang Pengetahuan Program Pelayanan Prima (tabel 5.5).....	56
8. Pendapat Responden Tentang Pengetahuan Tujuan Program (tabel 5.6).....	56
9. Pendapat Responden Tentang Pengetahuan Adanya Perangkat Aturan dalam Program (tabel 5.7).....	57
10. Pendapat Responden Tentang Pengetahuan Adanya Peraturan	

Tertulis dalam Pelaksanaan Program Pelayanan Prima (tabel 5.8).....	58
11. Pendapat Responden Tentang Pemahaman Peraturan Dalam Program Pelayanan Prima (table 5.8).....	59
12. Pendapat Responden Tentang Ketersediaan Sumber Daya Manusia Mendukung Kelancaran Program Pelayanan Prima (Tabel 5.9)	60
13. Pendapat Responden Tentang Ketersediaan sarana dalam mendukung Kelancaran Program Pelayanan Prima (tabel 5.10).....	61
14. Pendapat Responden Tentang Kesesuaian Program Pelayanan Prima dengan Peraturan (tabel 5.11).....	62
15. Pendapat Responden Tentang Kesesuaian Program Pelayanan Prima dengan Petunjuk Pelaksana (tabel 5.12).....	63
16. Pendapat Responden Tentang Kesesuaian Program Pelayanan Prima dengan Petunjuk Operasional (tabel 5.13).....	64
17. Pendapat Responden Tentang Kesesuaian Program Pelayanan Prima dengan Prosedur Kerja (tabel 5.14).....	66
18. Pendapat Responden Tentang Kesesuaian Program Pelayanan Prima dengan Program Kerja (tabel 5.15).....	67

19. Pendapat Responden Tentang Kesesuaian Program

Pelayanan Prima dengan Jadwal Kerja (tabel 5.16).....	67
20. Implementasi Program Pelayanan Prima (table 5.17).....	69



DAFTAR GAMBAR

Gambar	1. Kerangka Pemikiran.....	8
	2. Sistem Kebijakan Publik.....	11
	3. Strategi Pelayanan Prima.....	25
	4. Struktur Organisasi Kantor Kependudukan dan Catatan Sipil Kota Binjai.....	50



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 "Implementasi program Pelayanan Prima Dalam Rangka Peningkatan Pelayanan Publik Pada Kantor Kependudukan dan Catatan Sipil Kota Binjai". Penulis menyadari bahwa dalam penulisan tesis ini masih dirasakan sekali banyak kekurangan dan kelemahan, untuk itu kritik dan saran sangat penulis harap dari para pembaca guna penyempurnaan tesis ini.

Tesis ini dapat diselesaikan atas bantuan dan dorongan dari berbagai pihak, maka pada kesempatan ini penulis ingin mengucapkan terima kasih kepada mereka yang telah membantu penulis baik secara langsung maupun tidak langsung dalam penyelesaian tesis 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.
3. Bapak Drs. Amru Nasution M.Kes, sebagai Pembimbing I, yang begitu teliti dalam memeriksa tesis ini dan masukan yang sangat berharga bagi penulis.
4. Bapak Drs. Usman Tarigan, MS, Ketua Program Studi MAP, sekaligus sebagai Pembimbing II yang telah banyak memberikan saran guna penyempurnaan tesis ini.
5. Bapak Drs. HM. Ali Umri, SH, MKn, Walikota Binjai yang telah memberikan ijin belajar kepada penulis.
6. Bapak Drs. H. Anhar A. Monel, MAP, Sekretaris Daerah Kota Binjai yang telah memberikan ijin belajar kepada penulis.
7. Bapak Drs. Muhammad Tulen, MAP, Kepala Kantor Kependudukan dan Catatan Sipil Kota Binjai yang telah memberikan semangat dan bantuan kepada penulis.
8. 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.

9. Para Staf Administrasi Program Pascasarjana Magister Administrasi Publik UMA.
10. seluruh pegawai pada Kantor Kependudukan dan Catatan Sipil Kota Binjai yang telah memberikan semangat dan bantuan kepada penulis.

Terimakasih pula kepada almarhum Ayahanda tercinta Drs. H. Syahibul Anwar Situmeang, walau telah tiada namun cita-cita yang telah ayahanda impikan kepada ananda telah ananda selesaikan dengan baik. Semoga ayahanda amai disisi Allah SWT, Amin.

Terima kasih yang setinggi-tinginya buat Ibunda tercinta Hj. M.S. Aminah Tarigan, yang dengan segala upaya moril dan matril telah menghantarkan ananda jadi seperti sekaang ini.

Terima kasih pula kepada kedua mertua ananda yang telah tiada : alm. Bapak Purn. Let Kol. H. Surojo Radjiman dan Ibunda alm. Hj. Poniem.

Kepada suami tercinta Drs. Acep Jaya yang tiada pernah putus mengalirkan do`a dan memompakan semangat demi keberhasilan dan kesuksesan penulis.

Terakhir terima kasih juga buat adik-adikku :

1. Adam, SH / Syarifah Fatimah, SH, Spn
2. Aswita Agustini, S.Sos / Syaiful Muluk Siregar, SH, MH.
3. Putera Ramadhan S.STP, M.Si.

Semoga amal sholeh mereka semua mendapat taufik dan rahmat Allah SWT.

Amin

Medan, Oktober 2004

P e n u l i s

Nurlina Sari

BAB I

PENDAHULUAN

1.1. Latar Belakang

Untuk menunjang kelancaran roda pemerintahan dan pelayanan kepada masyarakat harus didukung dengan berbagai kebijakan dalam peningkatan pelayanan publik yang tujuannya adalah meningkatkan pelayanan publik di berbagai bidang aparatur pemerintah. Agar pelayanan publik dapat terlaksana dengan baik, diupayakan agar aparatur pemerintah dapat memberikan pelayanan prima kepada masyarakat.

Tugas pokok pemerintah adalah memberi pelayanan kepada masyarakat atau sering disebut *public service* (Nigro & Nigro, 1985), yang di dalam pelaksanaannya berbentuk pemberian perizinan, pelayanan pernikahan, akte kelahiran, kartu tanda penduduk dan sebagainya. Oleh karena itu pemerintah pun perlu memberikan pelayanan terbaik atau pelayanan prima kepada masyarakat. Pemberian pelayanan kepada masyarakat oleh pemerintah ini pada prakteknya dilaksanakan oleh segenap aparatur negara/pemerintah. Untuk dapat memberikan pelayanan prima ini aparatur pemerintah perlu memahami konsep-konsep yang berkaitan dengan pelayanan prima.

Dalam upaya agar aparatur pemerintah dapat memberikan pelayanan prima kepada masyarakat, maka Kantor Menteri Pendayagunaan Aparatur

Negara (MENPAN) telah mengeluarkan pedoman tata laksana Pelayanan Umum, yaitu, keputusan MENPAN No. 81/1993. Pedoman tersebut merupakan acuan umum bagi instansi pemerintah di Pusat dan Daerah, termasuk Badan usaha Milik Negara/Daerah dalam mengatur tata laksana pelayanan umum (masyarakat) di lingkungan instansinya masing-masing (Soetopo, 1999:17).

Dalam pedoman MENPAN dijelaskan bahwa pelayanan umum harus diatur dalam suatu tata laksana yang mengandung unsur-unsur : kesederhanaan, kejelasan dan kepastian, keamanan, keterbukaan, efisiensi, ekonomis, keadilan yang merata dan ketepatan waktu. Unsur-unsur tersebut harus ada pada setiap instansi pemerintah yang menyelenggarakan pelayanan publik kepada masyarakat. Untuk dapat memberikan pelayanan prima kepada masyarakat yang memenuhi kriteria di atas, maka diperlukan perilaku aparat yang mendukung atau mengarah ke pelayanan prima yang menurut De Vrye (Dalam Sutopo, 1999: 24), harus memiliki perilaku yang : harga diri, melampaui yang diharapkan, pembenahan, pandangan ke depan, peningkatan perhatian dan pemberdayaan.

Sebagai implementasi MENPAN tersebut di atas pemerintah Kota Binjai telah menetapkan Peraturan Daerah No. 3 Tahun 2001 tentang Organisasi Lembaga Teknis Daerah Pemerintah Kota Binjai dalam pasal 78 menetapkan tentang Kantor Kependudukan dan Catatan Sipil sebagai

DAFTAR PUSTAKA

- Ditjen PUOD, 1993, *Buku Himpunan Peraturan Penyelenggara Catatan Sipil*, Depdagri, Jakarta.
- Dirjen Administrasi Kependudukan Depdagri, 2002, *Rapat Kerja Regional Administrasi Kependudukan*, Depdagri.
- Edward III, 1980. *Implementation Public Policy*. Washington DC : Congressional Quarter Press.
- Gibson, James L. *Organisasi dan Manajemen*, Penerbit Erlangga. Jakarta. 1990
- Handyaningrat, Soewarno, 1993. *Administrasi Pemerintahan Dalam Pembangunan Nasional*. Jakarta: GunungAgung.
- Jones, Charles O., 1996. *Pengantar Kebijakan Publik*. Jakarta: Rajawali Pers.
- Manila, i GK, 1996. *Praktek Manajemn Pemerintahan Dalam Negeri*, Jakarta: PT. Gramedia Pustaka Utama.
- Menpan, 2003, *Pedoman Umum Penyelenggaraan Pelayanan Publik*, Keputusan Menpan RI.
- Nursyahbani Katjasungkana. 2003. *Bunga Rampai Catatan Sipil Dan Masalah Yang Terkait*, Prima Media Pustaka, Jalarta.
- Pemerintah Kota Binjai, 2001. *Rencana Strategis (Renstra) Pemerintah Kota Binjai Tahun 2001-2005*. Sekretariat Daerah Kota Binjai.
- Pemerintah Kota Binjai, 2001, *Peraturan Daerah Kota Binjai No. 3 Tahun 2001 Tentang Organisasi Lembaga Teknis Daerah Pemerintah Kota Binjai* Sekretariat Kota Binjai. Sekretariat Daerah Kota Binjai.
- Pemerintah Kota Binjai, 2001, *Keputusan Walikota Binjai No. 061-2416/Sk/2001 Tentang Uraian Tugas Pokok, Fungsi Dan Tata Kerja Kantor Kependudukan Catatan Sipil Kota Binjai* Sekretariat Daerah Kota Binjai. 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 Masuional (PROPENAS) Tahun 2000-2004*. Jakarta : CV. Tamita Utama.
- Riant Nugroho, D. 2003. *Kebijakan Publik Formulasi, Implementasi Dan Evaluasi*, Kelompok Gramedia, Jakarta.
- Singarimbun, M. Dan Sofyan E, 1995, *Metode Penelitian Survai*. LP3ES, Jakarta.
- Sugiyono, 1998. *Metode Penelitian Administrasi*, Bandung : Alfabeta.
- Surbakti, Manggung, 2001. *Diktat Kebijaksanaan Publik Dan Implementasi*. Pemropsu Badan Diktat.
- Soetopo, 1999. *Bahan Diktat Adum Pelayanan Prima*, LAN - RI
- Tangkilisan, Nogi S. Hessel, 2003, *Kebijakan Pubik Yang Memburni*, Kerjasama Lukman Offset Dan Yayasan Pembaharuan Administrasi Publik Indonesia.
- Wahab, Solichin Abdul, 1990. *Analisa Kebijaksanaan dari Formulasi ke Implementasi kebijaksanaan Negara*, Malang: Bumi Aksara.
- Wibawa, Samudra, 1994. *Evaluasi Kebijakan Publiik*. Jakarta : Raja Grafindo Persada,
- Zainuddin, 2003, *Diktat Kumpulan Materi Kuliah Publik Policy Analysis*, UMA, Program MAP.

Lampiran 1