

# **FAKTOR-FAKTOR YANG MEMPENGARUHI KEBERHASILAN PELAYANAN PUBLIK**

**(STUDI PADA DINAS LINGKUNGAN HIDUP DAN KEBERSIHAN  
KOTA TANJUNGBALAI)**

**TESIS**



Oleh :

**WALMAN RIADI P. GIRSANG  
NPM. 041801012**

**PROGRAM PASCASARJANA  
MAGISTER ADMINISTRASI PUBLIK  
UNIVERSITAS MEDAN AREA  
M E D A N  
2006**

# **FAKTOR-FAKTOR YANG MEMPENGARUHI KEBERHASILAN PELAYANAN PUBLIK**

**(STUDI PADA DINAS LINGKUNGAN HIDUP DAN KEBERSIHAN  
KOTA TANJUNGBALAI)**

## **TESIS**

**Guna Memenuhi Salah Satu Syarat Untuk Memperoleh Gelar Magister Administrasi Publik (MAP)  
Pada Program Pascasarjana Magister Administrasi Publik Universitas Medan Area**



Oleh :

**WALMAN RIADI P. GIRSANG  
NPM. 041801012**

**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** : FAKTOR-FAKTOR YANG MEMPENGARUHI KEBERHASILAN PELAYANAN PUBLIK (STUDI PADA DINAS LINGKUNGAN HIDUP DAN KEBERSIHAN KOTA TANJUNGBALAI)

**N a m a** : Walman Riadi P. Girsang

**N I M** : 041801012

**Menyetujui**

**Pembimbing I**

**Pembimbing II**

**Drs. Marlon Sihombing, MA**

  
**Drs. Miftahuddin, MBA**

**Ketua Program Studi  
Magister Administrasi Publik**

**Direktur**

**Drs. Kariono, MA**

**Drs. Heri Kusmanto, MA**

## ABSTRAKSI

### FAKTOR-FAKTOR YANG MEMPENGARUHI KEBERHASILAN PELAYANAN PUBLIK (STUDI PADA DINAS LINGKUNGAN HIDUP DAN KEBERSIHAN KOTA TANJUNGBALAI)

Nama : Walman Riadi P. Girsang  
N I M : 041801012  
Program Studi : Magister Administrasi Publik  
Pembimbing I : Drs. Marlon Sihombing, MA  
Pembimbing II : Drs. Miftahuddin, MBA

Pemerintah sebagai penyelenggara pelayanan bagi masyarakat sekaligus penanggungjawab fungsi pelayanan umum di Negara Republik Indonesia perlu selalu mengadakan pembenahan. Pembenahan yang dilakukan khususnya pada sector-sektor publik sangat dibutuhkan sejalan dengan upaya memajukan kesejahteraan umum (public) sebagai salah satu tujuan penyelenggaraan pembangunan nasional

Dalam Penyelenggaraan Otonomi Daerah seperti diatur dalam UU Nomor 32 Tahun 2004 Tentang Pemerintahan Daerah memberikan kewenangan yang luas nyata dan bertanggung jawab kepada Daerah secara proporsional, yang diwujudkan dengan peraturan pembagian dan pemanfaatan sumber daya nasional, serta perimbangan keuangan antara pemerintah Pusat dan Daerah sesuai dengan prinsip-prinsip demokrasi peran serta masyarakat, pemerataan dan keadilan serta potensi dan keanekaragaman daerah.

Sebagai konsekuensi dari luasnya kewenangan yang diberikan kepada Daerah, sudah barang tentu tuntutan kebutuhan akan pelayanan kepada masyarakat menjadi semakin besar pula.

Harus disadari bahwa tugas yang diemban pemerintah itu cukup berat, sehingga untuk mencapai tingkat kehidupan yang lebih baik, pemerintah membutuhkan dukungan masyarakat dalam penyelenggaraan pembangunan. Untuk menciptakan kelancaran dalam memberikan pelayanan, pemerintah menyusun perangkat daerah untuk melaksanakan tugas-tugas birokrasi dan pelayanan seperti Kantor, Badan dan Dinas-dinas.

Dinas Lingkungan Hidup dan Kebersihan kota Tanjungbalai, merupakan salah satu dari perangkat daerah yang mempunyai tugas melaksanakan kewenangan desentralisasi bidang lingkungan hidup dan kebersihan yang meliputi pencegahan dan pengendalian dampak lingkungan hidup dan pelaksanaan kebersihan kota.

## KATA PENGANTAR

Puji syukur Penulis sanjungkan kehadiran Tuhan YME yang telah melimpahkan kemudahan 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 **“Faktor-faktor yang Mempengaruhi Keberhasilan Pelayanan Publik Studi pada Dinas Lingkungan Hidup dan Kebersihan Kota Tanjungbalai”**. 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 dayanya masing-masing dalam upaya menambah khasanah pengetahuan dan bobot dari tesis ini.

Dalam kesempatan ini penulis mempunyai keharusan dan kewajiban moral yang tinggi untuk menyampaikan ucapan terima kasih atas terselesaikannya tesis ini, terutama kepada mereka yang terlibat baik secara langsung maupun tidak langsung dalam penyelesaian tesis ini kepada :

1. Bapak Prof. Dr. H. A. Ya'kub Matondang, MA, selaku Rektor Universitas Medan Area.
2. Bapak Drs. Heri Kumanto, MA, Direktur Program Pascasarjana Universitas Medan Area.
3. Bapak Dr. H. Sutrisno Hadi, SpOG Walikota Tanjungbalai, atas izin belajar dan bantuan yang diberikan kepada penulis.
4. Bapak Drs. Kariono, MA, Ketua Program Studi Magister Administrasi Publik Universitas Medan Area.
5. Bapak Drs. Marlon Sihombing, MS, sebagai pembimbing I, yang telah banyak memberikan bimbingan dan pengarahan kepada penulis.
6. Bapak Drs. Miftahuddin, MBA, sebagai Pembimbing II, yang selalu memberikan bimbingannya kepada penulis.
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.

Terima kasih pula kepada kedua orang tua, dan keluarga yang tidak pernah putus mengalirkan doa dan memompakan semangat demi keberhasilan dan kesuksesan penulis.

Medan, Mei 2006

P e n u l i s

**Walman Riadi P. Girsang**

## DAFTAR ISI

	<b>Halaman</b>
JUDUL .....	i
HALAMAN PERSETUJUAN.....	ii
HALAMAN PENGESAHAN.....	iii
MOTTO DAN PERSEMBAHAN .....	iv
ABSTRAKSI.....	v
KATA PENGANTAR .....	vi
DAFTAR ISI .....	viii
DAFTAR TABEL .....	x
DAFTAR GAMBAR .....	xi
<b>BAB I : PENDAHULUAN</b>	
1.1. Latar Belakang Masalah.....	1
1.2. Perumusan Masalah .....	4
1.3. Tujuan Penelitian .....	4
1.4. Manfaat Hasil Penelitian .....	5
1.5. Kerangka Pemikiran.....	5
1.6. Sistematika Penulisan .....	6
<b>BAB II : URAIAN TEORITIS</b>	
2.1. Pelayanan Publik.....	8
2.1.1. Asas Pelayanan Publik.....	15
2.1.2. Prinsip Pelayanan Publik.....	16
2.1.3. Standar Pelayanan Publik.....	18
2.1.4. Unsur Indeks kepuasan Masyarakat.....	19
2.2. Karakteristik Layanan Publik.....	20
2.3. Faktor-faktor yang mempengaruhi Keberhasilan Pelayanan Publik.....	24
<b>BAB III : METODE PENELITIAN</b>	
3.1. Bentuk Penelitian .....	27
3.2. Lokasi Penelitian.....	28

3.3. Populasi dan Sampel .....	28
3.4. Variabel dan Operasionalisasi Konsep.....	29
3.5. Teknik Pengumpulan Data.....	30
3.6. Teknis Analisis Data .....	31
<b>BAB IV : HASIL PENELITIAN DAN PEMBAHASAN</b>	
4.1. Profil Kota Tanjungbalai.....	32
4.1.1. Sejarah Kota Tanjungbalai.....	32
4.1.2. Profil Dinas Lingkungan Hidup dan Kebersihan.....	37
4.2. Hasil Penelitian .....	43
4.2.1. Karakteristik Responden .....	43
4.2.2. Variabel Penelitian.....	46
4.3. Analisa Pelayanan Publik.....	62
4.4. Faktor-Faktor Yang Menghambat Pelayanan Publik...	66
4.5. Upaya dan Strategi dalam Upaya Peningkatan Pelayanan Publik pada Kantor Dinas Lingkungan Hidup dan Kebersihan.....	74
<b>BAB V : KESIMPULAN DAN SARAN</b>	
5.1. Kesimpulan .....	76
5.2. Saran – Saran.....	78
DAFTAR PUSTAKA .....	80
LAMPIRAN	
DAFTAR RIWAYAT HIDUP	

# BAB I

## PENDAHULUAN

### 1.1. Latar Belakang Masalah

Pemerintah sebagai penyelenggara pelayanan bagi masyarakat sekaligus penanggungjawab fungsi pelayanan umum di Negara Republik Indonesia perlu selalu mengadakan pembenahan. Pembenahan yang dilakukan khususnya pada sektor-sektor publik sangat dibutuhkan sejalan dengan upaya memajukan kesejahteraan umum (public) sebagai salah satu tujuan penyelenggaraan pembangunan nasional

Dalam Penyelenggaraan Otonomi Daerah seperti diatur dalam UU Nomor 32 Tahun 2004 tentang Pemerintahan Daerah memberikan kewenangan yang luas, nyata dan bertanggung jawab kepada Daerah secara proporsional, yang diwujudkan dengan peraturan pembagian dan pemanfaatan sumber daya nasional, serta perimbangan keuangan antara pemerintah Pusat dan Daerah sesuai dengan prinsip-prinsip demokrasi peran serta masyarakat, pemerataan dan keadilan serta potensi dan keanekaragaman daerah.

Sebagai konsekuensi dari luasnya kewenangan yang diberikan kepada Daerah, sudah barang tentu tuntutan kebutuhan akan pelayanan kepada masyarakat menjadi semakin besar pula.

Harus disadari bahwa tugas yang diemban pemerintah itu cukup berat, sehingga untuk mencapai tingkat kehidupan yang lebih baik, pemerintah membutuhkan dukungan masyarakat dalam penyelenggaraan pembangunan.

Untuk menciptakan kelancaran dalam memberikan pelayanan, pemerintah menyusun perangkat daerah untuk melaksanakan tugas-tugas birokrasi dan pelayanan seperti Kantor, Badan dan Dinas-dinas.

Dinas Lingkungan Hidup dan Kebersihan Kota Tanjungbalai, merupakan salah satu dari perangkat daerah yang mempunyai tugas melaksanakan kewenangan desentralisasi bidang lingkungan hidup dan kebersihan yang meliputi pencegahan dan pengendalian dampak lingkungan hidup dan pelaksanaan Kebersihan Kota.

Mengingat pentingnya kebijakan teknis bidang lingkungan hidup dan kebersihan, maka instansi ini mengemban tanggungjawab dalam hal pelayanan pengendalian dampak lingkungan dan penanggulangan kebersihan serta retribusi dan pungutan-pungutan lainnya yang diatur sesuai peraturan yang berlaku.

Dalam melaksanakan tugasnya, Dinas Lingkungan Hidup dan Kebersihan diatur oleh Keputusan Walikota Tanjung Balai Nomor 060.1/486.A/K/2004 tentang uraian Tugas Pokok dan Fungsi Dinas Lingkungan Hidup dan Kebersihan Kota Tanjungbalai. Bila dikaitkan dengan masalah pelayanan yang diberikan pemerintah kepada masyarakat atau sering disebut pelayanan publik, maka penulis dalam penelitian ini mencoba melihat lebih dalam bentuk-bentuk pelayanan yang diberikan dan mengukur kualitas pelayanan publik oleh instansi pemerintah tersebut.

Adapun jenis pelayanan dari Dinas Lingkungan Hidup dan Kebersihan Kota Tanjungbalai yang menjadi sorotan penulis adalah mengenai pengendalian dampak lingkungan seperti izin HO (*hinder ordonansi*) baik HO industri maupun

## DAFTAR PUSTAKA

- Albrow, Martin. 1989. *Birokrasi* diterjemahkan oleh Rusli Karim dan Totok Daryanto. Yogyakarta : PT. Tiara Wacana.
- Armida S. Alisjahbana 1998. *Penyelenggaraan Pemerintah Daerah Dalam Usaha Meningkatkan Pelayanan Publik Pada Abad XX*.
- Beetham, Lance, Nurhadiantono Suyanto. 1986. *Birokrasi Kepemimpinan dan Perubahan sosial di Indonesia*, Surakarta : Hapsara.
- Djamin, Awaloedin. 1947. *Penyempurnaan aparatur dan Administrasi Negara Republik*. Jakarta : Yayasan Pembinaan Manajemen - LAN RI.
- Gaspersz Vincent, 1999. *Manajemen Bisnis Total Dalam Era Global.*, Gramedia Jakarta
- Gaspersz Vincent, 1996. *Manajemen Bisnis total "Managemen kualitas Penerapan Konsep-Konsep Kualitas Dalam Manajemen Bisnis total"*. Gramedia Jakarta.
- Islamy. Irfan. 1947. *Prinsip-Prinsip Perumusan Kebijakan Negara*. Cetakan VII. Jakarta ; Bumi Aksara.
- Juran. J.M., 199., Merancang Mutu baku "Ancangan Baru Mewujudkan Mutu Kedalam Barang dan Jasa". Buku ke 1., *Seri Manajemen Pusat Pengembangan Manajemen*. Jakarta.
- Kendampuly, J 1998., "Service Quality to Service Loyalty ; A Relationship Which Goes Beuond Customer "*Journal of Total Quality Management*, 9, (6)
- Kristiadi. J.B. 1993. *Optimasi Sumber Daya Pembangunan Melalui Peningkatan Peran Swasta dalam Pembangunan Sektor Publik* Jakarta; Jurnal Ilmu Administrasi dan Organisasi FISIP – UI.
- 
- , 1998. *Penyelenggaraan Pemerintahan Daerah dalam Usaha Meningkatkan Pelayanan Publik Pada Abad XXI*. Bandung ; FISIP – UNPAD.
- Kumorotomo, Wahyudi. 1947. *Etika Administrasi Negara*. Cetakan II. Jakarta ; PT. Raja Grafindo Persada.
- Menteri PAN, 2003. Keputusan Menteri Pendayagunaan Aparatur Negara Nomor 63/KEP/M.PAN/7/2003 Tentang *Pedoman Umum Peyelenggaraan Pelayanan Publik* . Jakarta.

- Menteri PAN 2005. Keputusan Menteri Pendayagunaan Aparatur Negara Nomor Nomor : KEP/25/PAN/2/2005 Tentang ***Pedoman Umum Penyusunan Indeks Kepuasan Masyarakat Unit Pelayanan Instansi Pemerintah***. Jakarta.
- Osborne, David and Ted Gaebler. 1992. ***Reinventing Government ; How The Enter Preneurial Spirit is Transforming the Public Sektor***. New York ; Penguin Book.
- Osborne, David and Peter Plastrik. 1996. ***Banistring Bureaucracy; The Five Strategis For Reiventing Government***. Addison ; Wisley Publishing Company Inc.
- Singarimbun, M dan Sofian Effendi. 1998. ***Metode Penelitian Survai***. Jakarta ; LP3ES.
- Steers, R M. 1985. ***Evektivitas Organisasi***. Diterjemahkan oleh Magdalena Jamin. Jakarta; erlangga.
- Sugiyono. 1947. ***Metode Penelitian Administrasi***. Bandung ; Alfabeta.
- Suryawikarta, Bay. 1947. ***Tanggungjawab Administrasi Negara Dalam Meningkatkan Kinerja Pelayanan melalui Penyempurnaan Kelembagaan, Ketatalaksanaan dan Sumber Daya Manusia*** Bandung ; LAN-RI Perwakilan Jawa Barat.
- Sudarsono Hardjosoekarto, dkk, 1998. ***Strategi Pelayanan Prima***, Jakarta : LAN
- Thoha, M. 1997. ***Perseptif Perilaku Birokrasi***. Cetakan II. Jakarta ; CV. Rajawali.
- Zeithmal, Valerie a and Bitner, May Jo. 1996. ***Service Marketing***. Mc Grow Hill International Editions.
- Zeithmal, Valerie, Barry, Leonard I., and Parasuraman A. 1996., ***The Behavioral Consequences of service Quality*** "Journal of Marketing" 60 (31-46).
- UU Nomor 32 Tahun 2004 ***Tentang Pemerintahan Daerah***
- Instruksi Presiden No. 1 Tahun 1995 tentang ***Peningkatan Mutu Pelayanan Aparat Pemerintah Kepada Masyarakat***
- Instruksi Presiden nomor 5 Tahun 2004 tentang ***Percepatan Pemberantasan Korupsi***.