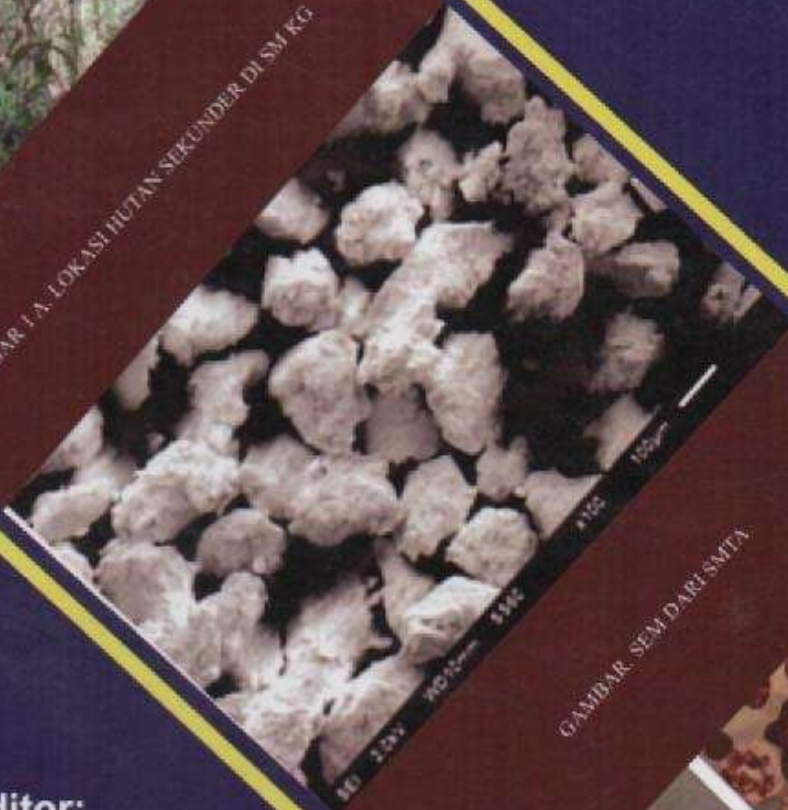
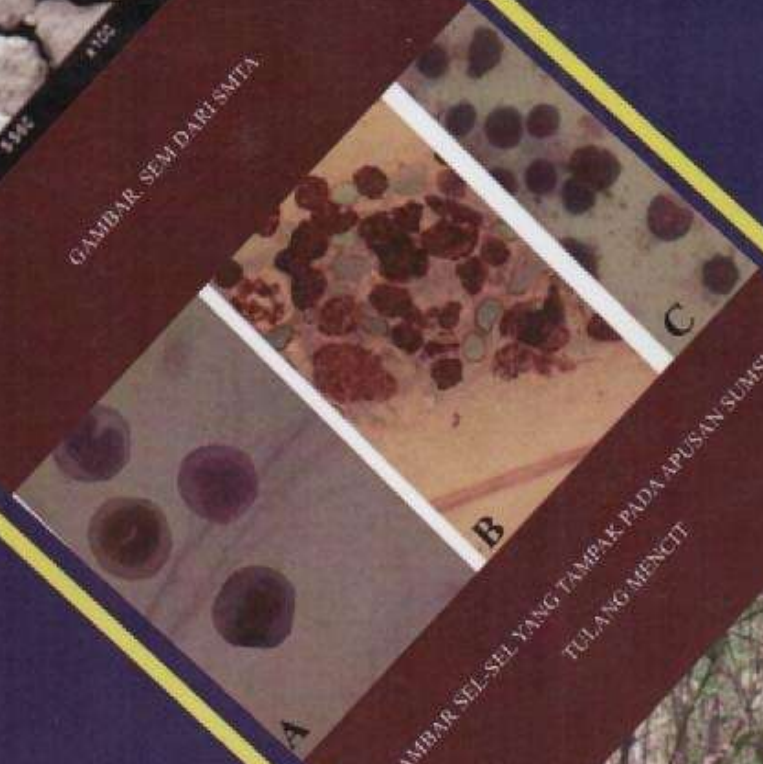


PROSIDING HASIL-HASIL PENELITIAN

GAMBAR 1.A. LOKASI HUTAN SEKUNDER DI SM KG



GAMBAR SEM DARI SMTA



GAMBAR SEL-SEL YANG TAMPAK PADA APUSAN SUMSUM TULANG MENCIIT

Editor:
Chairani Hanum
Harmein Nasution
M. Irfan Syarif
Irfan Syahputra
Muslim

PROSIDING HASIL-HASIL PENELITIAN

Editor:
Chairani Hanum
Harmein Nasution
M. Irfan Syarif
Irfan Syahputra
Muslim

USU Press

Art Design, Publishing & Printing

Gedung F

Jl. Universitas No. 9, Kampus USU

Medan, Indonesia

Telp. 061-8213737; Fax 061-8213737

Kunjungi kami di:

<http://usupress.usu.ac.id>

© USU Press 2013

Hak cipta dilindungi oleh undang-undang; dilarang memperbanyak, menyalin, merekam sebagian atau seluruh bagian buku ini dalam bahasa atau bentuk apapun tanpa izin tertulis dari penerbit.

ISBN: 979 458 661 7

Perpustakaan Nasional: Katalog Dalam Terbitan (KDT)

Prosiding Hasil-Hasil Penelitian / Chairani Hanum [et. al] – Medan: USU Press, 2013.

x, 601 p. ; ilus. ; 20 cm

Bibliografi

ISBN: 979-458-661-7

Dicetak di Medan, Indonesia

DAFTAR ISI

KATA PENGANTAR	i
DAFTAR ISI.....	ii
KARAKTERISASI KERAGAMAN AKSESI BAWANG MERAH LOKAL SAMOSIR SEKITAR DANAU TOBA UNTUK MENDAPATKAN POPULASI BIBIT UNGGUL CHARACTERIZATION COLLECTION OF ONION (<i>ALLIUM SPP</i>) ACCESSION A ROUND SAMOSIR ISLAND Rosmayati , Ali Jamil, Dorkas Parhusip	1
WACANA IKLAN BERBAHASA ARAB Rahimah, Murniati, Kacar Br. Ginting.....	13
HUBUNGAN KADAR KOLESTEROL TOTAL DENGAN TEKANAN DARAH PADA REMAJA DI SEKOLAH MENENGAH ATAS YAYASAN PENDIDIKAN SHAFIYYATUL AMALIYYAH MEDAN TAHUN 2012 Dwi Rita Anggraini, Radita Nur Anggraeni.....	18
PENGARUH PEMBERIAN EKSTRAK KULIT MANGGIS (<i>GARCINIA MANGOSTANA L.</i>) TERHADAP GAMBARAN MAKROSKOPIS DAN MIKROSKOPIS TESTIS MENCIT (MUS MUSCULUS) YANG DIBERI ZAT WARNA RHODAMIN B Alya Amila Fitrie, Lita Feriyawati.....	24
KORELASI TAMPILAN IMUNOHISTOKIMIA HER-2 DENGAN JENIS DAN GRADING KARSINOMA PAYUDARA INVASIF Mega Sari Sitorus, Lidya Imelda Laksmi	32
AKTIVITAS ANTIOKSIDAN BEBERAPA TUMBUHAN YANG BERPOTENSI SEBAGAI ANTIDIABETES DENGAN METODE DPPH Marianne, Rosidah, Rosnani	38
KAJIAN SIFAT FISIK UKURAN PARTIKEL TEPUNG JAGUNG MUDA Era Yusraini dan Nenni.....	46
PENGARUH JENIS PENSTABIL DAN KONSENTRASI SUKROSA TERHADAP MUTU KADAR ABU DAN TOTAL SOLUBLE SOLID (TSS) SELAI SIRSAK Mimi Nurminah	50
ATRIBUT <i>CARING</i> MAHASISWA PROGRAM PENDIDIKAN SARJANA KEPERAWATAN DAN MAHASISWA PROGRAM PENDIDIKAN PROFESI NERS FAKULTAS KEPERAWATAN UNIVERSITAS SUMATERA UTARA MEDAN Setiawan, Roxsana Devi Tumanggor	56

KAJIAN PASTURA CAMPURAN TERHADAP PRODUKSI BAHAN KERING DAN KAPASITAS TAMPUNG PADA BEBERAPA TINGKAT NAUNGAN Debora Elisabeth S, N.D. Hanafi, M. Tafsir	62
EFEK ANTIMUTAGENIK EKSTRAK ETIL ASETAT DAUN BANGUN-BANGUN (<i>PLECTRANTHUS AMBOINICUS</i> , (LOUR.) SPRENG.) DAN GAMBARAN HISTOPATOLOGI HATI DAN GINJAL MENCIT YANG DIINDUKSI SIKLOFOSFAMID Poppy Anjelisa Z. Hasibuan, Jessy Chrestella	69
PRODUKSI ASAP CAIR DARI CANGKANG KELAPA SAWIT MELALUI PROSES PIROLISIS Achwil Putra Munir, Adian Rindang	80
RANCANG BANGUN ALAT PENGGORENG BUAH HAMPA UDARA (<i>VACUUM FRYING</i>) TIPE <i>VACUUM PUMP</i> Ainun Rohanah, Sulastri Panggabean, Agustami Sitorus	87
ANALISA FAKTOR FAKTOR YANG MENGHAMBAT PELAKSANAAN <i>DISCHARGE PLANNING</i> DI RSUP HAJI ADAM MALIK MEDAN Rika Endah Nurhidayah, Diah Arruum	93
ISOLASI, UJI POTENSI BAKTERI DAN JAMUR PELARUT FOSFAT UNTUNG MENINGKATKAN SERAPAN P TANAMAN CABAI PADA TANAH ANDISOL Mariani Br Sembiring	103
PREVALENCE OF REFRACTIVE ERROR AMONG SCHOOL-AGE CHILDREN AT JUNIOR HIGH SCHOOL 1 IN THE DISTRICT OF DELITUA Mula Tarigan	110
ANALISIS HUBUNGAN <i>VISION AND MISSION STATEMENT</i> DAN PERINGKAT PERUSAHAAN VERSI FORBES GLOBAL PADA PERUSAHAAN PERBANKAN YANG <i>GO PUBLIC</i> Friska S,	114
PENGARUH METODE <i>PROBLEM BASED LEARNING</i> TERHADAP PENCAPAIAN KETERAMPILAN BERFIKIR KRITIS MAHASISWA DI FAKULTAS KEPERAWATAN USU Salbiah,	130
ANALISIS PELAKSANAAN PROMOSI PERPUSTAKAAN (STUDI KASUS DI KANTOR PERPUSTAKAAN, ARSIP, DAN DOKUMENTASI KABUPATEN DAIRI) Hotlan Siahaan	137
PENGAJIAN KEPERAWATAN YANG AKURAT DALAM PENINGKATAN KUALITAS PERAWATAN PASIEN STROKE Rosina Br Tarigan, Yesi Ariani	148

KOALISI PARTAI POLITIK DALAM PEMILIHAN UMUM KEPALA DAERAH LANGSUNG DI KABUPATEN/KOTA PROVINSI SUMATERA UTARA TAHUN 2010 Husnul Isa Harahap	160
MENINGKATKAN HARGA DIRI LANSIA MELALUI REMINISCE THERAPY Wardiyah Daulay, Sri Eka Wahyuni, Mahnum Lailan Nasution	173
HUBUNGAN KEJADIAN IKUTAN PASCA IMUNISASI DENGAN STATUS IMUNISASI DPT-HB PADA BAYI DI RS. FAJAR POLONIA MEDAN Nur Asnah Sitohang	180
PERILAKU PERAWAT DALAM MENGATASI STRES ORANG TUA SELAMA ANAKNYA DIRAWAT DI RSU DR. PIRNGADI MEDAN Farida Linda Sari Siregar	186
PERENCANAAN PEMBANGUNAN WILAYAH DALAM MEWUJUDKAN PEMBANGUNAN MASYARAKAT DI DESA PANTAI GEMI KECAMATAN STABAT, KABUPATEN LANGKAT Februati Trimurni, Beti Nasution	190
PENGETAHUAN DAN SIKAP PETUGAS KESEHATAN TERHADAP PELAKSANAAN PROGRAM INISIASI MENYUSU DINI (IMD) DAN PEMBERIAN ASI EKSKLUSIF DI WILAYAH KERJA PUSKESMAS KABUPATEN MADINA Siti Saidah Nasution	204
ISOLASI DAN KARAKTERISASI SELULOSA MIKROKRISTAL DARI TANDAN AREN (<i>ARENCA PINNATA</i> (WURMB) MERR.) Sumaiyah, Dwi Lestari P,	211
PERBANDINGAN KADAR KATEKIN DARI EKSTRAK DAUN KERING DAN PRODUK GAMBIR UNTUK SEDIAAN FARMASI Sri Yuliasmi, Popi Patilaya	222
EVALUASI BUKU EDUKASI ASMA DALAM MENINGKATKAN PENGETAHUAN GURU-GURU SEKOLAH DASAR TERHADAP PENYAKIT ASMA DAN PERAWATANNYA Khairunnisa, Hari Ronaldo Tanjung	228
PENGARUH PENERAPAN PERAN <i>TOTAL QUALITY MANAGEMENT (TQM)</i> TERHADAP KUALITAS SUMBER DAYA MANUSIA Marhayanie	236
HUBUNGAN POLIMORFISME M98K GEN OPTN (OPTINEURIN) DENGAN KEJADIAN GLAUKOMA SUDUT TERBUKA PRIMER Rodiah Rahmawaty Lubis	254

FAKTOR-FAKTOR PENENTU MOTIVASI KERJA KARYAWAN UNIVERSITAS SWASTA DI SUMUT Arifin Achmad	261
PENINGKATAN KUALITAS <i>COMPOST TEA</i> JANJANG KELAPA SAWIT DIPERKAYA DENGAN AZOTOBACTER MELALUI PENAMBAHAN MOLASE DAN AIR KELAPA Sabrina, T. Fauzi, Erwin	275
EFEK IMUNOMODULATOR EKSTRAK ETANOL DAUN PUGUN TANO (<i>CURANGA FEL-TERRAE</i> MERR) TERHADAP RESPON HIPERSENSITIVITAS TIPE LAMBAT DAN TITER ANTIBODI SEL IMUN MENCIT BETINA Aminah Dalimunthe, Rasmadin Mukhtar	284
PEMANFAATAN COCOPEAT SEBAGAI MEDIA TANAM BIBIT KELAPA SAWIT PRE NURSERY Hamidah Hanum, Ade Fipriani Lubis	291
PEMANFAATAN MARKA MOLEKULER RAPD UNTUK KERAGAMAN GENETIK AKSESI KELAPA SAWIT ASAL KAMERUN Eva Sartini Bayu, Isman Nuriadi, Yusuf Husni, Lollie A.P.Putri	299
ANALISIS PERUBAHAN TUTUPAN LAHAN TAHUN 2005 DAN 2010 DAN EMISI KARBON DI SUAKA MARGASATWA KARANG GADING DAN LANGKAT TIMUR LAUT, SUMATERA UTARA Mohammad Basyuni, Lollie AP Putri, Muammar BM, M Kholis Hamdy Batubara	303
ISLAM DAN KRISTEN DI SIPIROK, TAPANULI SELATAN DALAM CATATAN ARKEOLOGI DAN SEJARAH Suprayitno, Fitriaty Harahap, Rita Margaretha Setianingsih	318
ANALISIS KEPUASAN PELAYANAN PUBLIK DI KOTA MEDAN Haroni Doli H. Ritonga	328
PERUBAHAN FUNGSI SOSIOEKOLOGIS BAHASA MELAYU ASAHAN Dwi Widayati, Haris Sutan Lubis, Nurhayati Harahap	338
GAMBARAN KESADARAN NASIONAL DALAM NOVEL SEBELAS PATRIOT KARYA ANDREA HIRATA Isma Tantawi, Jhonson Pardosi	348
TINDAK TUTUR ASERTIF, DIREKTIF, DAN EKSPRESIF DALAM DIALOG NOVEL <i>TWILIGHT</i> KARYA STEPHENIE MEYER Sallyanti, Yulizar Yunas	362
REPRESENTASI IDENTITAS ETNISITAS MELAYU DAN MANDAILING NOVEL <i>PUSARA: PERSPEKTIF CULTURAL STUDIES</i> Ikhwanuddin Nasution, Keristiana	371

PERSEPSI MAHASISWA FE USU TERHADAP PRODUK PERBANKAN SYARIAH DI KOTA MEDAN Wahyu Ario Pratomo	380
ANALISIS DAYA SAING EKONOMI KOTA MEDAN Paidi Hidayat	388
PENGARUH BAHASA IBU TERHADAP PEMAKAIAN BAHASA INDONESIA OLEH MASYARAKAT JAWA DI KECAMATAN BINJAI UTARA Dardanila	400
ANALISIS FAKTOR PENENTU KEPUTUSAN DALAM MEMILIH JASA PERBANKAN KONVENSIONAL DAN SYARIAH DI KOTA MEDAN Irsad Lubis	407
POTENSI JERUK BUSUK (<i>CITRUS NOBILIS VAR MICROCARPA</i>) KARENA LALAT BUAH (<i>DROSOPHILA MELANOGASTER</i>) DI KABUPATEN KARO UNTUK INPUT BIOGAS Nurzainah Ginting	418
KAJIAN DIVERSIFIKASI PENGOLAHAN OPAK DENGAN SUBSTITUSI KENTANG DAN LABU KUNING Ridwansyah, Sri yuliasmi	424
STANDAR DAN MANUAL PENILAIAN PRAKTIK FARMASI KOMUNITAS/APOTEK DI INDONESIA Wiryanto, Urip Harahap	433
KARAKTERISASI SENYAWA ISOPRENOID DAN RESPON PERTUMBUHAN SEMAI MANGROVE <i>AVICENNIA ALBA</i> BL. TERHADAP CEKAMAN SALINITAS Mulyar Hamka, Luthfi Hakim, Lollie Agustina P Putri, Mohammad Basyuni	444
ANALISIS PERTUMBUHAN KEDELAI PADA PERLAKUAN INOKULASI <i>Bradyrhizobium japonicum</i> YANG DIINDUKSI GENISTEIN DI LAHAN KERING Yaya Hasanah, Nini Rahmawati	457
KAJIAN RANCANGAN TEKNIK INDUSTRI PADA INDUSTRI KARET DI KABUPATEN LANGKAT Rosnani Ginting, Ikhsan Siregar, Terang Ukur HS. Ginting	464
MODEL PENGEMBANGAN STANDAR PELAYANAN MINIMAL DI SUMATERA UTARA (STUDI PADA TIGA KABUPATEN) Erika Revida, Sukarman Purba, Alwi Hashim Batu Bara	475

KEMASAN ATMOSFIR TERMODIFIKASI AKTIF DENGAN BAHAN PENJERAP OKSIGEN, KARBONDIOKSIDA DAN ETILEN DAN PENGARUHNYA TERHADAP KARAKTERISTIK FISIKOKIMIA DAN SENSORI BUAH PISANG BARANGAN Elisa Julianti, Ridwansyah, Era Yusraini, Ismed Suhaidi	564
ANALISIS POTENSI SISTEM AGROPASTURAL DI PTPN III KEBUN BANGUNKABUPATEN SIMALUNGUN Chairani Hanum, Zulfikar Siregar, Abdul Rauf, Iskandar Sembiring	576
PENGARUH JENIS PEREKAT DAN SUHU PENGEMPAAN TERHADAP SIFAT FISIS DAN MEKANIS PAPAN PARTIKEL DARI LIMBAH BATANG KELAPA SAWIT (<i>Elaeis guineensis</i> Jacq) Rudi Hartono, Apri Heri Iswanto, Tito Sucipto.....	585
<i>PRODUCT DESIGN</i> HELMET SEPEDA DARI BAHAN POLIMER BUSA DIPERKUAT SERAT TANDAN KOSONG KELAPA SAWIT Bustami Syam, M. Yani, Mahyunis, Zulfikar, S. Rizal, Basuki W.S	593

MODEL PENGEMBANGAN STANDAR PELAYANAN MINIMAL DI SUMATERA UTARA (STUDI PADA TIGA KABUPATEN)

Erika Revida

*Lecturer of Faculty of Social and Political Science,
University of Sumatera Utara (USU)
Jl. Prof. Dr. A Sofyan Kampus USU Medan 20155 INDONESIA
E-mail : erikarevida@yahoo.com*

Sukarman Purba

*Lecturer of Faculty of Engineering
State University of Medan (UNIMED) Medan INDONESIA*

Alwi Hashim Batu Bara

*Lecturer of Faculty of Social and Political Science,
University of Sumatera Utara (USU)*

ABSTRAK

Tujuan daripada penelitian tahun ke-1 ini adalah ingin mengetahui dan menganalisis Model Standar Pelayanan Minimal yang dilakukan selama ini, Persepsi masyarakat terhadap Model Standar Pelayanan Minimal yang dilakukan, mengidentifikasi Model Pengembangan Standar Pelayanan Minimal yang dapat dilakukan di Sumatera Utara (Kabupaten Serdang Bedagai, Kabupaten Simalungun dan Kabupaten Toba Samosir).

Metode penelitian yang digunakan adalah gabungan penelitian kualitatif dan kuantitatif. Sampel penelitian ini adalah masyarakat yang pernah meminta layanan di Dinas Pendidikan, Dinas Kesehatan, dan Dinas Kependudukan dan Catatan Sipil di Kabupaten Serdang Bedagai, Simalungun dan Toba Samosir mulai bulan Juni hingga Agustus 2012. Teknik analisis data kualitatif yang digunakan dalam penelitian adalah organisasi data, reduksi data dan interpretasi data serta analisis data kuantitatif yang digunakan adalah dengan statistik deskriptif dengan tabel tunggal.

Hasil penelitian menunjukkan bahwa Model Standar Pelayanan Minimal yang dilaksanakan di tiga kabupaten yaitu Kabupaten Serdang Bedagai, Simalungun dan Toba Samosir masih menggunakan Model SPM yang terpusat (nasional). Persepsi masyarakat terhadap Model SPM pada umumnya bersifat positif terhadap Model SPM yang berbasis kebutuhan/keinginan masyarakat berbasis partisipasi masyarakat.

Key Words : Model Standar Pelayanan Minimal, Pelayanan Masyarakat dan Kualitas Pelayanan Masyarakat.

PENDAHULUAN

Otonomi daerah yang telah digulirkan sejak tahun 2001 sesungguhnya bertujuan untuk meningkatkan kualitas pelayanan kepada masyarakat dalam berbagai aspek kehidupan tanpa terkecuali. Kualitas pelayanan kepada masyarakat sudah merupakan tema yang urgen dan sentral baik di sektor publik maupun swasta dalam menuju tata pemerintahan yang baik (*good governance*). Untuk mencapai tujuan itu, maka setiap pemerintah daerah khususnya setiap satuan kerja perangkat daerah (SKPD) yang secara operasional sebagai penyedia dan pelaksana pembangunan dan pemerintahan di daerah diwajibkan membuat Standar Pelayanan Minimal baik untuk urusan wajib maupun urusan pilihan di daerah sehingga diharapkan kualitas pelayanan kepada masyarakat semakin meningkat/baik.

Otonomi daerah merupakan pelimpahan sebagian wewenang dari pemerintah pusat kepada pemerintah daerah untuk mengatur dan mengurus urusan pemerintahan yang bersifat lokal atas prakarsa sendiri berdasarkan aspirasi masyarakat dan potensi lokal untuk

menyelesaikan berbagai masalah dan pemberian pelayanan masyarakat setempat untuk mensejahterakan masyarakat. Dimana, dalam pelaksanaan pemberian pelayanannya, pemerintah harus berdasarkan pada standar pelayanan minimal yang telah ditetapkan.

Namun dalam prakteknya walaupun otonomi daerah sudah berjalan hampir 12 tahun, dalam pelaksanaannya belum seindah dan semulus yang dibayangkan. Masih banyak hal dan fakta serta data yang menunjukkan bahwa kualitas pelayanan kepada masyarakat belum seperti yang diharapkan semua pihak. Hal ini antara lain disitir oleh Djawahir (dalam Majalah Swa, April 2004) yang menyatakan bahwa "Semangat otonomi daerah untuk memotong jalur birokrasi, diharapkan makin mempermudah para pengusaha untuk membuka bisnis di daerah, ternyata menjadi ajang bagi-bagi rejeki pejabat di daerah". Lebih lanjut, Kennedy seorang pengusaha di Batam (dalam Majalah Swa, edisi April 2008) menyatakan "Kewenangan daerah yang makin besar di era otonomi daerah justru dijadikan ajang untuk mengeruk pendapatan dari masyarakat, bukan kemudahan yang diberikan kepada masyarakat tapi justru menjadi *cost center* bagi masyarakat".

Penelitian yang dilakukan oleh Dwiyanto, *et al.* (2002) menyimpulkan bahwa kinerja pelayanan birokrasi publik masih rendah, praktek KKN (korupsi, kolusi dan nepotisme) dalam pemerintahan dan dalam pelayanan publik masih terus berlangsung, bahkan dengan skala dan pelaku yang semakin meluas dan terang terangan, keinginan masyarakat untuk menikmati pelayanan yang efisien, responsif, akuntabel masih amat jauh dari realitas. Oleh karena itu sudah sepantasnyalah kiranya setiap pemerintah daerah menyusun Standar Pelayanan Minimalnya.

Studi yang dilakukan oleh Prambudi di Jakarta (Koran Warta Kita, 13 Januari 2004 : 9) menyimpulkan bahwa 85 persen pengusaha mengaku mengeluarkan biaya tidak resmi ketika mengurus izin usaha industri, pengusaha harus mengeluarkan biaya tidak resmi sebesar 60,62 persen. Ini tentu antara lain disebabkan belum adanya Standar Pelayanan Minimal (SPM) yang dijadikan pedoman untuk mendapatkan pelayanan pemerintah.

Standar Pelayanan Minimal (SPM) adalah ketentuan tentang jenis dan mutu pelayanan dasar yang merupakan urusan wajib daerah yang berhak diperoleh setiap warga negara/masyarakat secara minimal. Standar Pelayanan Minimal adalah salah satu wujud dari pemerintahan yang baik (*good governance*). Dengan Standar Pelayanan Minimal, masyarakat akan mendapatkan kepastian akan mutu, jenis dan kualitas pelayanan yang akan diperolehnya secara minimal. Dengan Model Standar Pelayanan Minimal yang telah ditetapkan secara baku, maka masyarakat akan dengan segera dapat mengetahui hak dan kewajibannya dalam mendapatkan pelayanan yang dibutuhkan sebagai warga negara.

Berdasarkan survey pendahuluan yang dilakukan di beberapa daerah di Sumatera Utara menunjukkan bahwa hampir seluruh Kabupaten yang ada di Sumatera Utara belum menyusun Standar Pelayanan Minimal yang sesuai dengan kebutuhan/keinginan masyarakat dan belum berbasis partisipasi masyarakat, sehingga pelayanan yang diberikan cenderung asal-asalan dan kurang dapat diukur. Hal inilah yang mendasari perlunya dilakukan penelitian tentang "Model Pengembangan Standar Pelayanan Minimal Di Sumatera Utara (Studi Pada Tiga Kabupaten)".

PERUMUSAN MASALAH

Berdasarkan latar belakang penelitian, maka perumusan masalah penelitian ini adalah :

- a. Bagaimana Model Pengembangan Standar Pelayanan Minimal yang dilakukan di Sumatera Utara (Studi Pada Tiga Kabupaten)?
- b. Bagaimana Persepsi masyarakat terhadap Model Standar Pelayanan Minimal di Sumatera Utara (Studi Pada Tiga Kabupaten)?
- c. Bagaimana Model Pengembangan Standar Pelayanan Minimal yang dapat dilakukan di Sumatera Utara (Studi Pada Tiga Kabupaten)?

METODE PENELITIAN

Penelitian ini menggunakan gabungan antara metode penelitian kualitatif dan metode penelitian kuantitatif. Creswell (1994) menyebut metode penelitian ini dengan istilah *dominant-less dominant design*. Dalam penelitian ini digunakan metode penelitian kualitatif yang lebih dominan, sedangkan metode penelitian kuantitatif digunakan sebagai metode penelitian yang less dominant dan pelengkap.

Lokasi penelitian diambil secara acak yaitu Kabupaten Serdang Bedagai, Simalungun dan Toba Samosir dari 25 unit Kabupaten yang ada di Sumatera Utara. Dengan demikian populasi penelitian ini adalah seluruh masyarakat yang pernah mendapatkan pelayanan bidang Pendidikan, Kesehatan, Kependudukan Catatan Sipil di tiga lokasi penelitian yaitu Kabupaten Serdang Bedagai, Simalungun dan Toba Samosir mulai bulan Juni hingga Agustus 2012 yaitu sebanyak 314 orang. Semua populasi penelitian dijadikan sampel penelitian. Dengan demikian teknik pengambilan sampelnya adalah total sampling.

Teknik pengumpulan data yang digunakan dalam penelitian ini adalah menggunakan studi dokumentasi, wawancara, observasi dan angket/kuesioner penelitian. Teknik analisis data yang digunakan adalah teknik analisis data kualitatif dan kuantitatif. Teknik analisis data kualitatif dilakukan melalui tahapan-tahapan organisasi data (*data organization*), reduksi data (*data reduction*) dan melakukan interpretasi data (*data interpretation*) (Miles dan Huberman, 1992). Sedangkan metode penelitian kuantitatif dilakukan dengan pendekatan statistik deskriptif dengan analisis tabel tunggal tentang persepsi/pandangan masyarakat terhadap Model Standar Pelayanan Minimal (SPM) yang diinginkan.

HASIL DAN PEMBAHASAN

Implementasi Model Standar Pelayanan Minimal (SPM) di Sumatera Utara (Studi Pada Tiga Kabupaten : Serdang Bedagai, Simalungun dan Toba Samosir).

Berdasarkan hasil penelitian yang dilakukan menunjukkan bahwa Model Standar Pelayanan Minimal bidang Pendidikan yang dilakukan di tiga lokasi penelitian yaitu Kabupaten Serdang Bedagai, Simalungun dan Toba Samosir masih bersifat sentralistik yaitu dengan menggunakan Model Standar Pelayanan Minimal secara nasional mulai dari tingkat Sekolah Dasar (SD), SMP, dan SLTA yaitu berpedoman pada Surat Keputusan Menteri Pendidikan Nasional Republik Indonesia Nomor 129a/U/2004.

Sama halnya dengan Model Standar Pelayanan Minimal bidang Pendidikan, maka Model Standar Pelayanan Minimal (SPM) bidang Kesehatan yang dilakukan di lokasi penelitian tiga Kabupaten yaitu Serdang Bedagai, Simalungun dan Toba Samosir juga masih menggunakan Model Standar Pelayanan Minimal (SPM) bidang Kesehatan yang sentralistik (nasional) yaitu tertulis dalam Surat Keputusan Menteri Kesehatan Nomor 1457/MENKES/SK/X/2003 mulai dari pelayanan kesehatan Ibu dan Bayi, Pelayanan kesehatan Anak Pra sekolah dan Usia Sekolah, Pelayanan Keluarga Berencana, Pelayanan imunisasi, Pelayanan Pengobatan/ Perawatan, Pelayanan Kesehatan Jiwa, Pemantauan pertumbuhan balita, Pelayanan gizi, Pelayanan Obstetrik dan Neonatal Emergensi Dasar dan Komprehensif, Pelayanan gawat darurat, Penyelenggaraan penyelidikan epidemiologi dan penanggulangan Kejadian Luar Biasa (KLB) dan Gizi Buruk, Pencegahan dan Pemberantasan Penyakit Polio, Pencegahan dan Pemberantasan Penyakit TB Paru, Pencegahan dan Pemberantasan Penyakit ISPA, Pencegahan dan Pemberantasan Penyakit HIV/AIDS, Pencegahan dan Pemberantasan Penyakit Demam Berdarah Dengue (DBD), Pencegahan dan Pemberantasan Penyakit Diare, Pelayanan kesehatan lingkungan, Pelayanan pengendalian vector, Pelayanan hygiene sanitasi di tempat umum, Penyuluhan perilaku sehat, Penyuluhan Pencegahan dan Penanggulangan Penyalahgunaan Narkotika, Psikotropika dan Zat Adiktif (P3 NAPZA) berbasis masyarakat, Pelayanan penyediaan obat dan perbekalan kesehatan, Pelayanan penggunaan obat generik : Penulisan resep obat

generik (90%). Penyelenggaraan pembiayaan untuk pelayanan kesehatan perorangan, dan Penyelenggaraan pembiayaan untuk Keluarga Miskin dan masyarakat rentan.

Berbeda halnya dengan Model Standar Pelayanan Minimal bidang pendidikan dan Kesehatan, maka berdasarkan hasil penelitian yang dilakukan menunjukkan bahwa Model Standar Pelayanan Minimal (SPM) bidang Kependudukan dan Catatan Sipil yang dilakukan di tiga lokasi penelitian yaitu Kabupaten Serdang Bedagai, Simalungun dan Toba Samosir menggunakan kombinasi antara Model Standar Pelayanan Minimal terpusat dengan Model SPM yang ditentukan oleh masing-masing daerah yang disesuaikan dengan Undang-undang Nomor 23 tahun 2006 tentang Administrasi Kependudukan. Dalam Peraturan Menteri Dalam Negeri Nomor 62 tahun 2008 tertulis bahwa Model Standar Pelayanan Minimal bidang Kependudukan dan Catatan Sipil diatur dua jenis pelayanan yaitu pelayanan Kartu Tanda Penduduk dan pelayanan Akte Kelahiran yang menetapkan bahwa Standar Pelayanan Minimal Bidang Kependudukan dan Catatan Sipil Kabupaten/Kota secara nasional ditetapkan bahwa hingga tahun 2011 jumlah penduduk di seluruh Kabupaten/Kota seluruhnya jumlah penduduk yaitu 100% sudah memiliki Kartu Tanda Penduduk (KTP) dan Akte Kelahiran sebagai salah satu dokumen hasil pencatatan sipil. Namun dalam prakteknya capaian ini belum seluruhnya mencapai target.

Persepsi Masyarakat Terhadap Model Standar Pelayanan Minimal (SPM) Di Sumatera Utara (Studi Pada Tiga Kabupaten).

DeVrye (2001 :28) menyatakan bahwa organisasi-organisasi yang maju selalu menetapkan standar pelayanan konsumen yang tinggi dan secara jelas mengkomunikasikan standar-standar itu kepada para konsumen dan para staf. Untuk instansi pemerintah pada dasarnya sudah ada kemauan (*will*) untuk membuat Standar Pelayanan Minimal yang disingkat dengan akronim SPM.

Standar Pelayanan Minimum (SPM) diperlukan untuk menilai apakah pelayanan yang diberikan telah sesuai dengan yang diharapkan atau standar yang telah ditentukan. Dengan standar pelayanan minimal, dapat dinilai baik buruknya pelayanan kepada masyarakat yang diberikan dalam berbagai bidang. Tanpa standar pelayanan minimum, maka penilaian akan kualitas pelayanan yang diberikan menjadi subjektif yaitu akan tergantung kepada kacamata orang yang menilainya.

Tellier (1992 : 13) menyatakan "*Service standards are essential to service improvement because they help an organization to define the level, quality, quantity and frequency of service as well as expectation for face to face contracts with the public*". Dengan demikian, standar pelayanan penting disusun dan ditetapkan untuk meningkatkan kualitas pelayanan yang diberikan kepada masyarakat.

Untuk menentukan Model Standar Pelayanan Masyarakat sebaiknya melibatkan partisipasi masyarakat. Hal ini disebabkan karena masyarakatlah yang secara langsung dan lebih objektif merasakan dan menilai implementasi Standar Pelayanan Minimal tersebut. Oleh karena itu, Model Standar Pelayanan Minimal yang dirumuskan perlu melibatkan pendapat dan aspirasi masyarakat dan partisipasi masyarakat sebagai pengguna dan penerima pelayanan.

Standar Pelayanan Minimal akan memberi informasi tentang kualitas dan kuantitas serta kompetensi daripada sumber daya manusia yang dibutuhkan untuk memberikan pelayanan kepada masyarakat. Oleh karena itu dalam penelitian ini perlu menjangkau bagaimana persepsi masyarakat terhadap Model Standar Pelayanan Minimal yang dilaksanakan oleh pemerintah daerahnya khususnya dalam bidang pelayanan pendidikan, Kesehatan, Kependudukan dan Catatan Sipil di tiga lokasi penelitian yaitu Kabupaten Serdang Bedagai, Simalungun dan Toba Samosir. Berikut disajikan rangkuman distribusi jawaban sampel penelitian tentang persepsi/pandangan masyarakat terhadap bidang

pelayanan Pendidikan, Kesehatan, Kependudukan dan Catatan Sipil di tiga lokasi penelitian yaitu Kabupaten Serdang Bedagai, Simalungun dan Toba Samosir. Skor penilaian dimulai dari yang paling rendah 1 (sangat tidak setuju/mengetahui), 2 (tidak setuju/mengetahui), 3 (ragu-ragu), 4 (setuju/mengetahui) hingga skor 5 (sangat setuju).

Tabel 1. Jawaban Responden tentang Persepsi Masyarakat terhadap Model Standar Pelayanan Minimal

No	Pernyataan	Jawaban dari responden				
		SS	S	RR	TS	STS
1	Mengetahui tentang Standar Pelayanan Minimal (SPM) setiap pelayanan yang diberikan Pemerintah Daerah	20	26	65	82	121
2	Model SPM setiap pelayanan perlu disusun oleh pemerintah daerah	185	87	42	-	-
3	Pemerintah Daerah perlu memberitahukan Model SPM yang dilaksanakan dalam memberikan pelayanan.	190	94	30	-	-
4	Model SPM setiap jenis pelayanan disusun sesuai dengan keinginan pemerintah	18	25	45	89	147
5	Model SPM dimaksudkan untuk memberikan kepuasan masyarakat	185	95	34	-	-
6	Model SPM yang dirumuskan hendaknya bersifat dinamis atau fleksibel	135	85	50	25	19
7	Model Standar Pelayanan Minimal yang dirumuskan berdasarkan kemampuan keuangan daerah.	70	84	90	45	35
8	Model Standar Pelayanan Minimal yang dirumuskan disesuaikan dengan kemampuan sumber daya manusia daerah	55	75	89	70	35
9	Model Standar Pelayanan Minimal yang dirumuskan disesuaikan dengan kemampuan sumber daya lainnya	80	73	82	57	22
10	Model Standar Pelayanan Minimal yang disusun oleh pemerintah daerah haruslah efisien	155	85	52	22	-
11	Model Standar Pelayanan Minimal yang disusun oleh pemerintah daerah haruslah efektif.	190	110	14	-	-
12	Model Standar Pelayanan Minimal yang disusun oleh setiap pemerintah daerah haruslah responsif.	170	102	34	8	-
13	Model Standar Pelayanan Minimal yang disusun oleh pemerintah daerah haruslah adil (tidak diskriminatif)	195	70	39	-	-
14	Model Standar Pelayanan Minimal yang disusun oleh setiap pemerintah daerah haruslah murah biayanya	188	92	34	-	-
15	Model Standar Pelayanan Minimal yang disusun oleh setiap pemerintah daerah tidak mengandung kesalahan	175	108	31	-	-
16	Model Standar Pelayanan Minimal yang disusun oleh pemerintah daerah harus dapat dipertanggungjawabkan (akuntabel)	107	173	34	-	-
17	Model Standar Pelayanan Minimal yang disusun oleh setiap pemerintah daerah haruslah memiliki dasar hukum	159	98	57	-	-
18	Model Standar Pelayanan Minimal yang disusun oleh setiap pemerintah daerah haruslah memiliki prosedur yang baku	201	88	25	-	-

No	Pernyataan	Jawaban dari responden				
		SS	S	RR	TS	STS
19	Model Standar Pelayanan Minimal yang disusun oleh setiap pemerintah daerah haruslah memiliki persyaratan yang baku	191	90	33	-	-
20.	Model Standar Pelayanan Minimal yang disusun oleh setiap pemerintah daerah haruslah memuat waktu pelayanan yang dibutuhkan	203	98	13	-	-
21.	Model Standar Pelayanan Minimal yang disusun oleh setiap pemerintah daerah harus mencantumkan biaya yang transparan	188	97	29	-	-
22.	Model Standar Pelayanan Minimal yang disusun oleh pemerintah daerah haruslah memberitahukan kompetensi petugas pelayanan	110	94	62	30	18
23.	Pemerintah daerah hendaknya menyediakan kotak saran untuk menampung keluhan terhadap Model Standar Pelayanan Minimal yang diberikan pemerintah daerah	132	152	30	-	-
24.	Model Standar Pelayanan Minimal yang diberikan pemerintah daerah haruslah menyediakan mekanisme pengaduan yang dapat dilakukan jika masyarakat mendapatkan kesalahan dalam pelayanan	157	106	41	10	-
25.	Model Standar Pelayanan Minimal yang disusun oleh pemerintah daerah haruslah berbasis kebutuhan/keinginan masyarakat sebagai pengguna/penerima jasa	165	85	49	15	-
26	Model Standar Pelayanan Minimal yang disusun oleh pemerintah daerah haruslah berbasis partisipasi masyarakat sebagai pengguna/penerima jasa	195	99	20	-	-
27.	Dalam menyusun Model Standar Pelayanan Minimal sebaiknya melakukan dilakukan survey kepuasan masyarakat secara periodik	120	145	39	10	-

Sumber : Hasil Penelitian Data Diolah, 2012.

Berdasarkan tabel 1, tampak bahwa ketika ditanyakan apakah mengetahui tentang Standar Pelayanan Minimal (SPM) setiap pelayanan yang diberikan Pemerintah Daerah ternyata sebanyak 121 orang (38,53%) menyatakan sangat tidak mengetahui SPM Pemerintah daerah, 82 orang (26,11%) menyatakan tidak mengetahui, 65 orang (20,70%) menyatakan ragu-ragu, 26 orang (8,29%) menyatakan mengetahui dan hanya 20 orang (6,37%) yang menyatakan sangat mengetahui adanya SPM pemerintah daerah. Hal ini tentu mensyaratkan perlunya pemerintah melakukan sosialisasi tentang Standar Pelayanan Minimal kepada masyarakat sehingga masyarakat dapat mengetahui dengan jelas SPM yang disediakan. Dengan demikian diharapkan tidak akan ada "miskomunikasi" antara pemerintah dengan masyarakat tentang SPM yang disediakan.

Ketika ditanya apakah SPM perlu dibuat atau disusun pemerintah daerah, ternyata 185 orang (58,92%) menyatakan sangat setuju pemerintah daerah menyusun SPM, 87 orang (27,71%) menyatakan setuju, dan 42 orang (13,37%) menyatakan ragu-ragu. Hal ini didukung dengan hasil wawancara yang dilakukan terhadap aparatur pemerintah bahwa pemerintah daerah mempunyai keinginan untuk menyusun Standar Pelayanan Minimal (SPM) yang disesuaikan dengan kemampuan dan potensi yang dimiliki.

Jawaban responden terhadap pertanyaan apakah pemerintah Daerah perlu memberitahukan Model Standar Pelayanan Minimal (SPM) yang dilaksanakan dalam

memberikan pelayanan, sebanyak 190 orang (60,51%) menyatakan sangat setuju, 94 orang (29,94%) menyatakan setuju, dan sebanyak 30 orang (9,55%) menyatakan ragu-ragu. Dengan demikian masyarakat menginginkan adanya sosialisasi tentang Standar Pelayanan Minimal yang disediakan sehingga masyarakat dapat mengetahui hak dan kewajibannya serta partisipasinya. Hal ini juga didukung berdasarkan hasil wawancara dengan aparatur birokrasi menyatakan bahwa Model Standar Pelayanan Minimal (SPM) perlu disosialisasikan dan mereka menyadari bahwa relatif belum pernah dilakukan sosialisasi secara terstruktur dan terprogram Standar Pelayanan Minimal. Menurut responden Standar Pelayanan Minimal kadang-kadang diberitahukan kepada masyarakat ketika masyarakat meminta pelayanan. Padahal sesungguhnya kalaulah pemerintah daerah mensosialisasikan Standar Pelayanan Minimalnya, maka masyarakat akan segera tahu dan melengkapi berkas-berkas yang dibutuhkan sebelum mendapatkan pelayanan yang diinginkan. Sosialisasi Standar Pelayanan Minimal ini menjadi penting disebabkan masyarakat perlu diberikan informasi tentang Standar Pelayanan Minimal yang diterapkan dan sekaligus untuk memberdayakan masyarakat agar masyarakat memiliki partisipasi dalam pelaksanaan Standar Pelayanan Minimal yang diberlakukan.

Ketika ditanya apakah Model Standar Pelayanan Minimal setiap jenis pelayanan disusun sesuai dengan keinginan pemerintah, ternyata jawaban responden sebanyak 147 orang (46,82%) menyatakan sangat tidak setuju, 89 orang (28,34%) menyatakan tidak setuju, 45 orang (14,33%) menyatakan ragu-ragu, 25 orang (7,96%) menyatakan setuju dan hanya 18 orang (5,73%) menyatakan sangat setuju. Berdasarkan jawaban responden tersebut, dapat dinyatakan bahwa responden menginginkan adanya SPM pemerintah daerah. Model SPM pemerintah daerah hendaknya diberitahukan (disosialisasikan) kepada masyarakat dan masyarakat tidak menginginkan Model SPM yang disusun berdasarkan keinginan pemerintah daerah secara terpusat.

Lebih lanjut ditemukan, sebanyak 185 orang (58,92%) responden menginginkan sangat setuju bila Model Standar Pelayanan Minimal dapat memberikan kepuasan masyarakat, 95 orang (30,25%) menyatakan setuju, dan 34 orang (10,83%) menyatakan ragu-ragu. Ketika ditanya tentang keinginan responden terhadap SPM, sebanyak 220 orang (70,06%) menyatakan sangat setuju dan setuju bila model Standar Pelayanan Minimal (SPM) yang dirumuskan bersifat dinamis atau fleksibel, 50 orang (15,92%) menyatakan ragu-ragu, dan 25 orang (7,96%) menyatakan tidak setuju dan 19 orang (6,05%) menyatakan sangat tidak setuju. Hasil jawaban responden terhadap pertanyaan apakah model Standar Pelayanan Minimal (SPM) yang dirumuskan berdasarkan kemampuan keuangan daerah, ternyata sebanyak 154 orang (49,05%) menyatakan sangat setuju dan setuju, 90 orang (28,66%) menyatakan ragu-ragu, 70 orang (22,29%) menyatakan tidak setuju dan sangat tidak setuju. Lebih lanjut, sebanyak 130 orang (41,40%) menyatakan sangat setuju dan setuju bahwa model Standar Pelayanan Minimal (SPM) yang dirumuskan disesuaikan dengan kemampuan sumber daya manusia daerah, sebanyak 89 orang (28,34%) menyatakan ragu-ragu, dan sebanyak 70 orang (22,29%) menyatakan tidak setuju dan 30 orang (9,55%) menyatakan sangat tidak setuju. Sebanyak 153 orang (48,73%) menyatakan sangat setuju dan setuju model Standar Pelayanan Minimal (SPM) yang dirumuskan disesuaikan dengan kemampuan sumber daya lainnya, 82 orang (26,11%) menyatakan ragu-ragu, dan 57 orang (18,15%) menyatakan tidak setuju dan 22 orang (7,01%) sangat tidak setuju.

Jawaban responden terhadap pelaksanaan SPM, sebanyak 155 orang (49,36%) sangat setuju menginginkan model Standar Pelayanan Minimal yang disusun oleh pemerintah daerah haruslah efisien, 85 orang (27,07%) menyatakan setuju, 52 orang (16,56%) menyatakan ragu-ragu, dan 22 orang (7,01%) menyatakan tidak setuju. Sebanyak, 190 orang (60,51%) menyatakan sangat setuju bila model Standar Pelayanan Minimal yang disusun

oleh pemerintah daerah haruslah efektif, 110 orang (35,03%) menyatakan ragu-ragu, dan 14 orang (4,46%) menyatakan tidak setuju.

Selain itu, sebanyak 170 orang (54,14%) responden sangat menginginkan Standar Pelayanan Minimal yang disusun oleh setiap pemerintah daerah haruslah responsif, 102 orang (32,48%) menyatakan setuju, 34 orang (10,83%) menyatakan ragu-ragu, dan 8 orang (2,55%) menyatakan tidak setuju. Sebanyak 195 orang (62,10%) responden sangat setuju bila model Standar Pelayanan Minimal yang disusun oleh pemerintah daerah haruslah adil (tidak diskriminatif), 80 orang (25,48%) menyatakan setuju, dan hanya 39 orang (12,42%) menyatakan ragu-ragu. Sebanyak 188 orang (59,87%) responden sangat setuju bila model Standar Pelayanan Minimal yang disusun oleh setiap pemerintah daerah murah biayanya, 92 orang (29,30%) menyatakan setuju, dan hanya 34 orang (11,83%) menyatakan ragu-ragu.

Ketika ditanya harapan responden terhadap SPM, sebanyak 175 orang (55,73%) menyatakan sangat setuju bila model Standar Pelayanan Minimal yang disusun oleh setiap pemerintah daerah tidak mengandung kesalahan, 108 orang (34,40%) menyatakan setuju dan hanya 31 orang (9,87%) menyatakan ragu-ragu. Sebanyak 107 orang (34,08%) responden sangat setuju bila model Standar Pelayanan Minimal yang disusun oleh pemerintah daerah harus dapat dipertanggungjawabkan (akuntabel), 173 orang (55,09%) menyatakan setuju, dan hanya 34 orang (10,83%) responden menyatakan tidak setuju. Sebanyak 159 orang (50,64%) reponden sangat setuju bila model Standar Pelayanan Minimal yang disusun oleh setiap pemerintah daerah haruslah memiliki dasar hukum, 98 orang (31,21%) menyatakan setuju dan hanya 57 orang (18,15%) menyatakan ragu-ragu. Sebanyak 201 orang (64,01%) reponden sangat setuju bila model Standar Pelayanan Minimal yang disusun oleh setiap pemerintah daerah haruslah memiliki prosedur yang baku, 88 orang (28,03%) menyatakan setuju dan hanya 25 orang (7,96%) menyatakan ragu-ragu. Selain itu, sebanyak 191 orang (60,83%) reponden sangat setuju bila model Standar Pelayanan Minimal yang disusun oleh setiap pemerintah daerah haruslah memiliki persyaratan yang baku, 90 orang (28,66%) menyatakan setuju dan hanya 33 orang (10,51%) menyatakan ragu-ragu.

Lebih lanjut, ketika ditanya keinginan masyarakat terhadap SPM, ternyata sebanyak 203 orang (64,65%) responden sangat setuju bila model Standar Pelayanan Minimal yang disusun oleh setiap pemerintah daerah haruslah memuat waktu pelayanan yang dibutuhkan, 98 orang (31,21%) menyatakan setuju, dan hanya 13 orang (4,14%) menyatakan ragu-ragu. Ketika ditanya tentang biaya, sebanyak 188 orang (59,87%) responden sangat setuju bila model Standar Pelayanan Minimal yang disusun oleh setiap pemerintah daerah harus mencantumkan biaya yang transparan, 97 orang (30,89%) menyatakan setuju, dan hanya 29 orang (9,24%) menyatakan ragu-ragu. Ketika ditanya tentang kompetensi petugas, sebanyak 110 orang (36,03%) responden sangat setuju model Standar Pelayanan Minimal yang disusun oleh pemerintah daerah haruslah memberitahukan kompetensi petugas pelayanan, 94 orang (29,94%) menyatakan setuju, 62 orang (19,75%) menyatakan ragu-ragu, 30 orang (9,55%) menyatakan tidak setuju, dan 18 orang (5,73%) menyatakan sangat tidak setuju.

Ketika ditanya tentang penampungan keluhan, sebanyak 132 orang (42,04%) responden sangat setuju bila pemerintah daerah menyediakan kotak saran untuk menampung keluhan terhadap model Standar Pelayanan Minimal yang diberikan pemerintah daerah, 152 orang (48,41%) menyatakan setuju, 30 orang (9,55%) menyatakan ragu-ragu. Sebanyak 157 orang (50%) responden sangat setuju bila model Standar Pelayanan Minimal yang diberikan pemerintah daerah haruslah menyediakan mekanisme pengaduan yang dapat dilakukan jika masyarakat mendapatkan kesalahan dalam pelayanan, 106 orang (33,76%) menyatakan setuju, 41 orang (13,06%) menyatakan ragu-ragu, dan 10 orang (3,18%) menyatakan tidak setuju.

Ketika ditanya peran partisipasi masyarakat dalam pembuatan SPM, sebanyak 165 orang (62,55%) responden sangat setuju bila model Standar Pelayanan Minimal yang

disusun oleh pemerintah daerah haruslah berbasis kebutuhan/keinginan masyarakat sebagai pengguna/penerima jasa, 85 orang (27,07%) menyatakan setuju, 49 orang (15,60%) menyatakan ragu-ragu, dan 15 orang (4,78%) menyatakan tidak setuju. Sebanyak 195 orang (62,10%) responden sangat setuju bila model Standar Pelayanan Minimal yang disusun oleh pemerintah daerah haruslah berbasis partisipasi masyarakat sebagai pengguna/penerima jasa, 99 orang (31,53%) menyatakan setuju, 20 orang (6,37%) menyatakan ragu-ragu. Selain itu, sebanyak 120 orang (38,22%) responden sangat setuju bila dalam menyusun model Standar Pelayanan Minimal sebaiknya dilakukan survey kepuasan masyarakat secara periodik, 145 orang (46,18%) menyatakan setuju, 39 orang (12,42%) menyatakan ragu-ragu, dan 10 orang (3,18%) menyatakan tidak setuju. Oleh karena itu survey kepuasan pelanggan sangat diperlukan.

DeVrye (2001) menyatakan bahwa organisasi-organisasi yang maju selalu menetapkan standar pelayanan konsumen yang tinggi dan secara jelas mengkomunikasikan standar-standar itu kepada para konsumen dan para staf. Konsumen dalam hal ini adalah masyarakat sebagai pemakai/pengguna/ pembeli pelayanan pemerintah.

Sekaitan dengan pendapat DeVrye diatas, kiranya pemerintah daerah dalam hal ini Kabupaten Serdang Bedagai, Simalungun dan Toba Samosir harus mengkomunikasikan Standar Pelayanan Minimal (SPM) dalam bidang pelayanan apapun, sehingga masyarakat dengan segera dapat menyesuaikan diri dengan SPM tersebut.

Sesungguhnya Standar Pelayanan Minimum (SPM) diperlukan untuk menilai apakah pelayanan yang diberikan pemerintah daerah telah sesuai dengan yang diharapkan atau standar yang telah ditentukan. Dengan adanya Standar Pelayanan Minimal, menjadi tolok ukur baik buruknya pelayanan yang diberikan kepada masyarakat. Sebaliknya, tanpa Standar Pelayanan Minimum, maka akan sulit mengukur kinerja pelayanan yang diberikan dan penilaian akan relatif sangat subjektif yaitu tergantung pada penilaian/kaca mata yang berbeda-beda. Tellier (1992) menyatakan bahwa *"Service standards are essential to service improvement because they help an organization to define the level, quality, quantity and frequency of service as well as expectation for face to face contracts with the public"*. Dengan demikian, Standar Pelayanan Minimal penting disusun dan ditetapkan untuk meningkatkan kualitas pelayanan yang diberikan kepada masyarakat.

Untuk menentukan Model Standar Pelayanan Masyarakat (SPM) yang akan diberikan kepada masyarakat akan sangat tergantung pada paradigma yang dianut/digunakan masing-masing pemerintah daerah. Namun perubahan paradigma Administrasi Negara menjadi Administrasi Publik sesungguhnya sudah menjadi dasar untuk perubahan Model Standar Pelayanan Minimal yang berorientasi pada publik (masyarakat) bukan lagi berorientasi kepada kebutuhan negara.

Model Standar Pelayanan Minimal berbasis publik (masyarakat) diperlukan adalah disebabkan masyarakatlah yang secara langsung dan lebih objektif merasakan dan menilai implementasi Standar Pelayanan Minimal tersebut. Oleh karena itu, Model Standar Pelayanan Minimal yang dirumuskan perlu melibatkan pendapat dan aspirasi masyarakat dan partisipasi masyarakat sebagai pengguna dan penerima pelayanan.

Potensi Model Pengembangan Standar Pelayanan Minimal Berbasis Keinginan/ Kebutuhan Masyarakat

Paradigma pembangunan di era reformasi saat ini lebih mengutamakan kebutuhan/kepentingan/keinginan masyarakat. Oleh karena itu Model Standar Pelayanan Minimal (SPM) yang disusun haruslah dengan keinginan/kebutuhan masyarakat sebagai penerima pelayanan sehingga masyarakat mendapatkan kepuasan atas pelayanan yang diterima.

Model Standar Pelayanan Minimal yang berbasis keinginan/kebutuhan masyarakat didukung oleh teori "*Public Choice*" (Pilihan Masyarakat) dari Frederickson (1984) yang dikategorikan dalam Model Kelima dalam teori Administrasi Negara.

Model Standar Pelayanan Minimal yang berbasis kebutuhan/keinginan masyarakat dalam paradigma baru Ilmu Administrasi Publik dikenal dengan istilah "*Reinventing Government*" yang menekankan pentingnya merumuskan suatu kebijakan yang berbasis keinginan/kebutuhan dan bahkan mengutamakan keinginan/kebutuhan serta kepentingan masyarakat kebanyakan yaitu dengan istilah Pemerintahan yang berorientasi pada pelanggan (*Customer Driven Government*). Oleh karena itu Standar Pelayanan Minimal yang diberikan pemerintah daerah kepada masyarakatnya seharusnya berbasis pada keinginan/kebutuhan masyarakat dan bukan sebaliknya.

Berdasarkan hasil penelitian menunjukkan bahwa Model Standar Pelayanan Minimal (SPM) yang dilakukan secara umum masih bersifat sentralistik yang telah ditetapkan secara nasional (terpusat), sementara daerah menurut Undang-undang Nomor 32 Tahun 2004 yang direvisi dengan Undang-undang Nomor 12 Tahun 2008 memberikan kesempatan kepada daerah melalui otonomi daerah untuk menyusun Model Standar Pelayanan Minimalnya berdasarkan kemampuan, potensi, keanekaragaman dan kebutuhan/keinginan masyarakatnya. berbasis partisipasi masyarakat di daerah merupakan potensi yang signifikan untuk diadopsi daerah. Oleh karena itu untuk meningkatkan kualitas Model Standar Pelayanan Minimal di daerah, perlu dilakukan survey kepuasan masyarakat terhadap Model Standar Pelayanan Minimal yang disusun dan diimplementasikan sehingga benar-benar berbasis keinginan/kebutuhan masyarakat.

Untuk mewujudkan Model Standar Pelayanan Minimal (SPM) yang berdasarkan kebutuhan/keinginan masyarakat maka Model Standar Pelayanan Minimal harus memiliki beberapa komponen sebagai berikut :

1. Dasar Hukum. Yang dimaksud dengan dasar hukum dalam hal ini adalah peraturan atau kebijakan yang mendasari suatu program dan kegiatan pelayanan masyarakat.
2. Prosedur pelayanan. Prosedur pelayanan adalah hal ini adalah mekanisme/ tata cara dan semua persyaratan yang dibutuhkan untuk mendapatkan pelayanan yang dibakukan dan disepakati oleh pemerintah dan masyarakat sebagai *stakeholders*.
3. Waktu penyelesaian. Dalam hal ini ditetapkan durasi waktu yang dibutuhkan untuk menyelesaikan/memberi pelayanan mulai sejak pengajuan permohonan sampai dengan penyelesaian pelayanan masyarakat.
4. Biaya pelayanan. Biaya/tarif adalah dana yang dibutuhkan untuk menyelesaikan/memberikan pelayanan termasuk perincian biaya yang dibutuhkan. Untuk pelayanan publik terutama pelayanan dasar harus diupayakan biaya/tarif yang dibebankan seminimum mungkin dan jika memungkinkan mulai dari subsidi hingga gratis/tanpa biaya.
5. Produk pelayanan. Hasil pelayanan yang akan diterima sesuai dengan ketentuan yang telah ditetapkan baik dalam bentuk barang ataupun jasa.
6. Sarana dan Prasarana. Berbagai peralatan (*tools*) yang dibutuhkan untuk menyelesaikan/memberikan pelayanan publik. Sarana dan prasarana ini harus disediakan secara memadai oleh pemerintah sebagai pemberi/ penyedia pelayanan publik.
7. Kompetensi petugas pelayanan. Segala kemampuan/pengetahuan/ keterampilan/sikap dan perilaku yang harus dimiliki oleh pemberi/ penyedia pelayanan publik yang harus ditetapkan sehingga dapat memberikan kualitas pelayanan yang dibutuhkan masyarakat/publik.
8. Mekanisme Pengaduan Masyarakat : yaitu pemerintah daerah harus menyediakan wadah/tempat, prosedur dan persyaratan yang harus ditempuh masyarakat jika

mendapatkan kesalahan dalam menerima pelayanan. Pengaduan masyarakat merupakan satu sumber informasi bagi upaya-upaya pihak penyelenggara pelayanan untuk secara konsisten menjaga pelayanan yang dihasilkannya sesuai dengan standar yang telah ditetapkan. Oleh karena itu perlu didisain suatu sistem pengelolaan pengaduan yang secara efektif dan efisien dapat mengolah berbagai pengaduan masyarakat menjadi bahan masukan bagi perbaikan kualitas Model Standar Pelayanan Minimalnya.

Potensi Model Pengembangan Standar Pelayanan Minimal (SPM) Berbasis Partisipasi Masyarakat.

Model Standar Pelayanan Minimal (SPM) adalah bentuk/pola/patron tentang Standar Pelayanan Minimal (SPM) yang dilakukan dalam rangka penyediaan pelayanan masyarakat secara minimal. Dengan adanya Model SPM diharapkan akan mempercepat pemberian pelayanan kepada masyarakat secara minimal.

Masyarakat adalah objek daripada Standar Pelayanan Minimal. Standar Pelayanan Minimal itu sendiri diperuntukkan bagi masyarakat. Oleh karena itu, Model Standar Pelayanan Minimal yang Berbasis Partisipasi Masyarakat sangat dibutuhkan dalam rangka implementasi Model Standar Pelayanan Minimal dan juga sebagai masukan untuk peningkatan kualitas Model Standar Pelayanan Masyarakat di masa yang datang.

Dalam Undang-undang Nomor 32 tahun 2004 yang direvisi dengan Undang-undang Nomor 12 Tahun 2008 menyatakan bahwa pemerintah daerah harus melibatkan partisipasi masyarakat dalam bidang apapun mulai dari merumuskan kebijakan, implementasi, monitoring dan evaluasi terhadap suatu program pembangunan. Demikian halnya dalam menentukan Model Standar Pelayanan Minimal (SPM) dalam bidang pelayanan yang dibutuhkan masyarakat harus melibatkan partisipasi masyarakat mulai dari merumuskan, implementasi, monitoring dan evaluasi Standar Pelayanan Minimal. Dengan demikian Model Standar Pelayanan Minimal (SPM) berbasis partisipasi masyarakat merupakan model yang cocok diterapkan oleh setiap pemerintah daerah.

KESIMPULAN DAN SARAN

Model Standar Pelayanan Minimal yang sudah dilakukan di Sumatera Utara yaitu Studi Pada Tiga Kabupaten yaitu Kabupaten Serdang Bedagai, Simalungun dan Toba Samosir masih menggunakan Model Standar Pelayanan Minimal (SPM) yang terpusat (nasional) sehingga belum tampak Model Standar Pelayanan Minimal yang berbasis lokal dan kreativitas daerah.

Secara umum persepsi masyarakat terhadap Model Standar Pelayanan Minimal yang dilakukan oleh Tiga Kabupaten di Sumatera Utara adalah sangat positif.

Model Pengembangan Standar Pelayanan Minimal yang dapat dilakukan di Tiga Kabupaten adalah Model Standar Pelayanan Minimal yang berbasis keinginan/kebutuhan masyarakat dan berbasis partisipasi masyarakat lokal.

Saran yang diajukan dalam penelitian ini adalah Pemerintah daerah di Sumatera Utara khususnya tiga lokasi penelitian yaitu Pemerintah Kabupaten Serdang Bedagai, Simalungun dan Toba Samosir perlu menyusun Model Standar Pelayanan Minimal yang berbasis lokal sesuai dengan kewenangan daerah, potensi dan kemampuan yang dimiliki. Pemerintah Kabupaten Serdang Bedagai, Simalungun dan Toba Samosir perlu menerapkan Model Pengembangan Standar Pelayanan Minimal yang berbasis keinginan/kebutuhan masyarakat dan berbasis partisipasi masyarakat lokal. Untuk menjangkau Model Standar Pelayanan Minimal yang berbasis keinginan/kebutuhan masyarakat, maka Pemerintah Kabupaten Serdang Bedagai, Simalungun dan Toba Samosir perlu melakukan survey terhadap keinginan/kebutuhan masyarakat atas pelayanan yang diinginkan ataupun survey kepuasan

masyarakat secara periodik, sehingga dapat diketahui secara dini Indeks Kepuasan Masyarakat (IKM) dan menjadi masukan untuk peningkatan kualitas Model Standar Pelayanan Minimalnya di masa yang akan datang.

DAFTAR PUSTAKA

BUKU

- Bennis, Warren dan Michael Mische 1999. *Organisasi Abad 21. Reinventing Melalui Reengineering*. Alih Bahasa Irma Andriani Rachmayanti. Jakarta : Penerbit PT Pustaka Binaman Pressindo. Cetakan Kedua.
- Cook, Sarah dan Steve Macaulay. 1996. *Kiat Meningkatkan Pelayanan Bagi Pelanggan*. Alih Bahasa Yoshua I Sambodo. Jakarta : PT. Gramedia Pustaka Utama.
- Creswell, John W .1994. *Research Design : Qualitative and Quantitative Approach*. California : Sage Publication.
- DeVrye, Catherine. 2001. *Good Service Is Good Business. 7 Strategi Sederhna Menuju Sukses*. Alih Bahasa M. Prihminto Widodo. Jakarta : Penerbit PT. Gramedia Pustaka Utama. Cetakan Ketiga.
- Dwiyanto, Agus, Partini, Ratminto, Bambang Wicaksono, Wini Tamtari, Bevaola Kusumasari, Muhammad Nuh. 2002. *Reformasi Birokrasi Publik Di Indonesia*. Yogyakarta : Pusat Studi Kependudukan dan Kebijakan UGM.
- Ferlie, Ewan. 1997. *The New Public Management in Action*. New York : Oxford University Press.
- Frederickson, George H. 1984. *Administrasi Negara Baru*. Alih Bahasa Al-Ghozei Usaman. Jakarta : LP3ES.
- Gore, Al. 1994. *Putting Customers First Common Sense Government, Work Better And Cost Less*. New York : The Third Report Of The National Performance Review.
- Henry, Nicholas. 1988. *Administrasi Negara Dan Masalah-masalah Kenegaraan*. Alih Bahasa Luciana D Lontoh. Jakarta : Rajawali Pers. Cetakan Pertama.
- Hummel, Ralph P. 1982. *The Bureaucratic Experience*. New York : ST. Martin'S Press, Inc. Second Edition.
- Kotler, Philip. 1996. *Manajemen Pemasaran : Analisis, Perencanaan, Implementasi dan Pengendalian*. Alih Bahasa Ancella Anitawati Hermawan. Jakarta : Penerbit Salemba Empat.
- Kumorotomo, Wahyudi. 1996. *Etika Administrasi Negara*. Jakarta : Penerbit Rajawali Pers. Cetakan Pertama.
- Maslow, Abraham. H. 1954. *Motivation And Personality*. New York : Harper & Row Publishers.
- Miles dan Huberman, 1992. *Analisa Data Kualitatif*. Jakarta : UI Press.
- Madjid, Nucholish. 2005. *Islam Doktrin dan Peradaban: Sebuah Telaah Kritis tentang Masalah Keimanan, Kemanusiaan dan Kemodernan*. Jakarta : Paramadina.
- Osborne, David and Ted Gaebler. 1992. *Reinventing Government. How The Entrepreneurial Spirit Is Transforming The Public Sector*. New York: Penguin Books, Inc.
- _____. 1999. *Mewirauahakan Birokrasi. Mentransformasi Semangat Wirausaha Ke dalam Sektor Publik*. Alih Bahasa Abdul Rosyid. Jakarta : PT. Pustaka Binaman Pressindo.
- Osborne, David and Peter Plastrik. 1997. *Banishing Bureaucracy. The Five Strategies For Reinventing Government*. New York : Addison-Wesley Publishing Company, Inc.
- _____. 2000. *Memangkas Birokrasi. Lima Strategi Menuju Pemerintahan Wirausaha*. Alih Bahasa Abdul Rosyid. Jakarta : Penerbit PPM. Cetakan Pertama.
- Poerwardarminto, W.J.S. 1999. *Kamus Umum Bahasa Indonesia*. Jakarta : Balai Pustaka.
- Sugiono. 2010. *Metode Penelitian Kuantitatif, Kualitatif*. Bandung : Penerbit Alfabeta.

- Tellier, Paul M. 1992. *Public Service 2000*. Canada : Minister of Supply and Service Canada.
- Tjosvold, Dean. 1993. *Teamwork For Customer-Building Organization That Take Pride In Serving*. San Franssisco : Jossey-Bass Publishers.
- Thoha, Miftah. 2000. *Administrasi Negara, Demokrasi Dan Masyarakat Madani*. Jakarta : Penerbit Lembaga Administrasi Negara.
- Tjiptono, Fandy. 1996. *Total Quality Management*. Yogyakarta : Penerbit Andi, Cetakan Pertama. Edisi Pertama.
- Waworuntu, Bob. 1997. *Dasar-dasar Keterampilan Abdi Negara Melayani Masyarakat*. Jakarta : Penerbit PT. Gramedia Pustaka Utama.
- Zeithaml, Valerie A Parasuraman A dan Leonard L.Berry. 1990. *Delivery Quality Service, Balancing Customer Perceptions And Expectation*. New York : The Free Press.

DOKUMEN, UNDANG-UNDANG, MAJALAH

- LAN. 2003. *Penyusunan Standar Pelayanan Publik*. Jakarta. Lembaga Administrasi Negara.
- Majalah Swa, Edisi April 2004.
- Peraturan Menteri Dalam Negeri Nomor 6 Tahun 2007 Tentang Petunjuk Teknis Penyusunan dan Penetapan Standar Pelayanan Minimal. Jakarta : Sekretariat Negara
- Peraturan Menteri Dalam Negeri Nomor 62 Tahun 2008 Tentang Standar Pelayanan Minimal Bidang Pemerintahan Dalam Negeri di Kabupaten/Kota. Jakarta : Sekretariat Negara
- Serdang Bedagai Dalam Angka. 2011.
- Simalungun Dalam Angka. 2011
- Surat Keputusan Menteri Pendidikan Nasional Republik Indonesia Nomor 129a/U/2004.
- Surat Keputusan Menteri Kesehatan Nomor 1457/MENKES/SK/X/2003 tentang Standar Pelayanan Minimal Kesehatan. Jakarta : Kementrian Kesehatan.
- Toba Samosir Dalam Angka. 2011
- Undang-undang Nomor 32 Tahun 2004 Tentang Pemerintahan Daerah. Jakarta : Sekretariat Negara.
- Undang-undang Nomor 23 Tahun 2006 Tentang Administrasi Kependudukan. Jakarta : Sekretariat Negara.
- Undang-undang Nomor 12 Tahun 2008 Revisi terhadap Undang-undang Nomor 32 Tahun 2004 Tentang Pemerintahan Daerah. Jakarta : Sekretariat Negara.