

## **KATA PENGANTAR**

Segala Puji Syukur, Hormat dan Kemuliaan hanya bagi Tuhan Yesus, Karena atas berkat dan perlindunganNya, sehingga penulis dapat menyelesaikan penulisan Tesis ini yang berjudul **“Profesionalisme Aparatur Pemerintah Dalam Pemberian Pelayanan Kepada Masyarakat (Studi Pelayanan PATEN di Kecamatan Kota Kisaran Barat Kabupaten Asahan)**. Tesis ini disusun untuk memenuhi salah satu syarat guna memperoleh gelar Magister Administrasi Publik pada Program Studi Magister Administrasi Publik, Program Pascasarjana Universitas Sumatera Medan Area Tahun Akademik 2014 – 2015.

Pada kesempatan ini penulis mengucapkan terimakasih kepada :

1. Bapak Prof. Dr. H. A. Ya'kub Matondang, MA, selaku Rektor Universitas Medan Area;
2. Ibu Prof. Dr. Ir. Retna Astuti Kuswardani, MS selaku Direktur Program Pascasarjana Universitas Medan Area;
3. Bapak Dr. Warjio, MA, selaku Ketua Program Studi Magister Administrasi Publik
4. Bapak Dr. Warjio, MA selaku Dosen Pembimbing I, yang telah banyak membantu memberikan sumbangan pemikiran dan motivasi dalam menyelesaikan Tesis ini;
5. Bapak Drs. Kariono, MA selaku Dosen Pembimbing II atas bimbingan dan petunjuk yang telah diberikan selama penyelesaian Tesis ini;

6. Bapak Camat Kota Kisaran Barat serta seluruh pegawai di lingkungan Kantor Camat Kota Kisaran Barat yang telah memberikan bantuan kepada penulis dalam memperoleh data untuk menyusun Tesis ini;
7. Rekan-rekan mahasiswa Pascasarjana Universitas Medan Area khususnya Angkatan XIII kelas A MAP UMA yang telah memberikan kebanggaan bagi penulis atas kebersamaan, kekompakan, dan konsistensi dalam menempuh pendidikan di Universitas Medan Area;
8. Carolin Br. Ginting yang tiada henti-hentinya berdoa, memberikan motivasi dan dorongan sehingga penulis dapat menyelesaikan penyusunan Tesis ini.

Penulis menyadari bahwa Tesis ini masih banyak kekurangannya, oleh karena itu dengan segala kerendahan hati penulis membuka diri untuk menerima saran maupun kritikan yang konstruktif, dari para pembaca demi penyempurnaannya dalam upaya menambah khasanah pengetahuan dan bobot dari Tesis ini. Semoga Tesis ini dapat bermanfaat, baik bagi perkembangan ilmu pengetahuan maupun bagi dunia usaha dan pemerintah khususnya terhadap Kecamatan Kota Kisaran Barat dalam meningkatkan profesionalitas aparatur.

Kisaran, Juli 2015

Penulis,

**HISKIA LOPIGA TARIGAN**

## DAFTAR ISI

	halaman
HALAMAN PERSETUJUAN.....	i
HALAMAN PERNYATAAN.....	ii
ABSTRAK.....	iii
ABSTRACT.....	iv
DRH.....	v
LEMBARAN MOTTO dan PERSEMBAHAN.....	vi
KATA PENGANTAR.....	vii
DAFTAR ISI.....	viii
DAFTAR TABEL.....	ix
DAFTAR GAMBAR.....	x
LAMPIRAN.....	xi
<b>BAB I : PENDAHULUAN</b>	
1.1.Latar Belakang.....	1
1.2.Perumusan Masalah.....	11
1.3.Batasan Masalah.....	11
1.4.Tujuan Penelitian.....	12
1.5.Manfaat Penelitian.....	12
1.6.Kerangka Penelitian.....	12
<b>BAB II : TINJAUAN PUSTAKA.....</b>	<b>14</b>
2.1. Pengertian Manajemen Sumber Daya Manusia.....	14
2.2. Profesionalisme.....	15
2.3. Pelayanan Publik.....	19
2.4.Pelayanan Administrasi Terpadu Kecamatan (PATEN).....	21

<b>BAB III</b>	<b>: METODE PENELITIAN.....</b>	<b>25</b>
	3.1 Tempat dan Waktu Penelitian.....	25
	3.2 Bentuk Penelitian.....	25
	3.3 Informan.....	26
	3.4 Teknik Pengumpulan Data.....	26
	3.5. Defenisi Konsep dan Defenisi Operasional.....	28
	3.6 Teknik Analisa Data.....	29
<b>BAB IV</b>	<b>: HASIL PENELITIAN DAN PEMBAHASAN.....</b>	<b>31</b>
	4.1 Gambaran Umum Lokasi Penelitian.....	31
	4.1.1 Kondisi Geografis dan Demografis.....	31
	4.1.2 Kondisi Pemerintahan di Kecamatan Kota Kisaran Barat.....	32
	4.1.2.1 Struktur Organisasi.....	32
	4.1.2.2 Kepegawaian.....	34
	4.1.2.3 Sarana dan Prasarana.....	33
	4.2 Hasil Penelitian.....	37
	4.2.1 Profesionalisme dari Aspek Responsifitas.....	40
	4.2.2 Profesionalisme dari Aspek Inovasi.....	44
	4.3 Faktor-faktor Yang Mempengaruhi Profesionalisme... ..	48
	4.3.1 Visi dan Misi Organisasi.....	48
	4.3.2 Struktur Organisasi.....	53
	4.3.3 Kepemimpinan.....	56
	4.3.4 Penghargaan.....	62
<b>BAB V</b>	<b>: PENUTUP.....</b>	<b>66</b>
	5.1 Simpulan.....	66
	5.2 Saran.....	67
	<b>DAFTAR KEPUSTAKAAN.....</b>	<b>69</b>
	<b>LAMPIRAN.....</b>	<b>72</b>

## DAFTAR GAMBAR

	Halaman
Gambar 1.1 Kerangka Konsep Pemikiran.....	13
Gambar 2.1 Prosedur Pelayanan Administrasi Terpadu Kecamatan.....	23
Gambar 2.2 Struktur Penyelenggara Pelayanan Administrasi Terpadu Kecamatan.....	24
Gambar 4.1 Struktur Organisasi Kecamatan Kota Kisaran Barat.....	33
Gambar 4.3 Bagan Organisasi Kecamatan Berdasarkan Perda No 8 Tahun 2008.....	54



## LAMPIRAN

	halaman
Lampiran I Pedoman Wawancara.....	68
Lampiran II Peta Lokasi Penelitian .....	69
Lampiran III Dokumentasi.....	70



## DAFTAR TABEL

	halaman
Tabel 3.1 Defeinisi Konsep dan Defenisi Operasional.....	28
Tabel 4.1 Data Luas Kecamatan Kota Kisaran Barat.....	31
Tabel 4.2 Rekapitulasi Data Pegawai Negeri Sipil Berdasarkan Golongan/Ruang di Kantor Kecamatan Kota Kisaran Barat.....	34
Tabel 4.3 Rekapitulasi Data Pegawai Negeri Sipil Berdasarkan Tingkat Pendidikan di Kantor Kecamatan Kota Kisaran Barat.....	35
Tabel 4.4 Sarana dan Prasarana Kantor Kecamatan Kota Kisaran Barat .....	36