

## KATA PENGANTAR

Puji syukur Penulis sanjungkan kehadiran Tuhan Yang Maha Esa yang telah melimpahkan rahmat dan karuniaNya sehingga penulis dapat menyelesaikan Tesis yang berjudul ”**ANALISIS KINERJA KANTOR PELAYANAN TERPADU KABUPATEN LANGKAT**”. 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 .

Pada kesempatan ini penulis mengucapkan terimakasih kepada semua pihak yang telah memberikan kesediaan waktu ,dukungan moril dan bimbingan.

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.

Medan, Juni 2015  
**P e n u l i s**

**Beni Sukmaria Ginting**

## DAFTAR ISI

	Halaman
HALAMAN PERSETUJUAN.....	i
PERNYATAAN.....	ii
ABSTRAK.....	iii
RIWAYAT HIDUP.....	iv
KATA PENGANTAR.....	v
UCAPAN TERIMA KASIH.....	vi
DAFTAR ISI.....	vii
DAFTAR TABEL.....	ix
DAFTAR GAMBAR.....	xi
DAFTAR LAMPIRAN.....	xii
<b>BAB I PENDAHULUAN</b>	
1.1 Latar Belakang Masalah.....	1
1.2 Perumusan Masalah.....	2
1.3 Tujuan Penelitian.....	7
1.4 Manfaat dan Hasil Penelitian.....	7
<b>BAB II TINJAUAN PUSTAKA</b>	
2.1 Organisasi Berbasis Kinerja/ Berkinerja Tinggi.....	8
2.2 Indikator Kinerja Organisasi.....	22
<b>BAB III METODE PENELITIAN</b>	
3.1 Tipe Penelitian.....	27
3.2 Fokus Penelitian.....	27
3.3 Lokasi Penelitian.....	27
3.4 Fenomena Pengamatan.....	28
3.5 Jenis dan Sumber Data.....	29
3.6 Pemilihan Informan.....	29
3.7 Instrumen Penelitian.....	30
3.8 Teknik Pengumpulan Data.....	30
3.9 Teknik Analisa Data.....	31

## **BAB IV HASIL PENELITIAN DAN PEMBAHASAN**

4.1	Gambaran Umum Kantor Pelayanan Terpadu	
	Kabupaten Langkat.....	34
4.1.1	Tugas dan Fungsi .....	35
4.1.2	Keadaan Pegawai .....	38
4.1.3	Program Kerja .....	40
4.1.4	Visi dan Misi .....	41
4.2	Hasil Penelitian Dan Pembahasan .....	41
4.2.1	Responsivitas .....	42
4.2.2	Responsibilitas .....	48
4.2.3	Akuntabilitas .....	55
4.2.4	Keadaptasian .....	61
4.2.5	Kelangsungan Hidup.....	69
4.2.6	Keterbukaan/Transfaransi .....	75
4.2.7	Empati .....	80
4.2.8	Tingkat Kinerja Organisasi .....	86

## **BAB V PENUTUP**

5.1	Kesimpulan .....	90
5.2	Saran .....	90

## **DAFTAR PUSTAKA**

## **LAMPIRAN**

**DAFTAR GAMBAR**

*Halaman*

Gambar IV.I Struktur Kantor Pelayanan Terpadu..... 35



## DAFTAR LAMPIRAN

Daftar Kuesioner



## DAFTAR TABEL

	<i>Halaman</i>
Tabel II.1 Indikator Kinerja .....	24
Tabel IV.1 Keadaan Pegawai Kantor Tahun 2015.....	39
Tabel IV.2 Frekuensi Organisasi Memperhatikan Komplain .....	42
Tabel IV.3 Frekuensi Menindaklanjuti Komplain .....	43
Tabel IV.4 Frekuensi Menindaklanjuti Secara Tepat .....	44
Tabel IV.5 Frekuensi Memberikan Sarana Pengaduan.....	45
Tabel IV.6 Kinerja Organisasi dari Aspek Responsivitas.....	46
Tabel IV.7 Frekuensi Organisasi Berkinerja Tinggi .....	48
Tabel IV.8 Frekuensi Kesesuaian Fungsi Organisasi .....	49
Tabel IV.9 Frekuensi Menjamin Pelaksanaan Tugas.....	50
Tabel IV.10 Frekuensi Prosedur Berjalan Dengan Baik.....	51
Tabel IV.11 Frekuensi Tugas dan Fungsi Seksi Jelas.....	52
Tabel IV.12 Kinerja Organisasi dari Aspek Responsibilitas .....	53
Tabel IV.13 Frekuensi Memberikan Informasi Tepat.....	55
Tabel IV.14 Frekuensi Informasi Dipertanggungjawabkan.....	56
Tabel IV. 15 Frekuensi Keluaran Dipertanggungjawabkan.....	57
Tabel IV.16 Frekuensi Keluaran Mempunyai Kepastian Hukum.....	58
Tabel IV. 17 Frekuensi Bekerja Sesuai Prosedur dan Mekanisme .....	59
Tabel IV.18 Kinerja Organisasi dari Aspek Akuntabilitas .....	60
Tabel IV. 19 Frekuensi Diberikan Kesempatan Membuat Perubahan.....	61
Tabel IV.20 Frekuensi Berorientasi Pada Satu Tim Kerja.....	63
Tabel IV.21 Frekuensi Diberi Kesempatan Belajar Hal Baru.....	64
Tabel IV.22 Frekuensi Menaruh Perhatian Pegawai.....	65
Tabel IV.23 Frekuensi Lingkungan Kerja Yang Aman .....	66
Tabel IV.24 Kinerja Organisasi Dari Aspek Keadaptasian .....	67
Tabel IV.25 Frekuensi Hasil Kerja Memenuhi Syarat.....	69
Tabel IV.26 Frekuensi Mengatasi Sesuatu Yang Menghalangi.....	70

Tabel IV.27 Frekuensi Organisasi Mengutamakan Hasil .....	71
Tabel IV.28 Frekuensi Organisasi Memberdayakan Pegawai .....	72
Tabel IV.29 Kinerja Organisasi dari Aspek Kelangsungan Hidup .....	73
Tabel IV.30 Frekuensi Organisasi Mempermudah Akses Informasi.....	75
Tabel IV.31 Frekuensi Organisasi Memberikan Brosur .....	76
Tabel IV.32 Frekuensi Organisasi Memberikan Kesempatan Bertanya...	77
Tabel IV.33 Frekuensi Organisasi Mempunyai Prosuder Kerja .....	78
Tabel IV.34 Kinerja Organisasi dari Aspek Transparansi .....	79
Tabel IV.35 Frekuensi Organisasi Mengikuti Isu Aktual .....	80
Tabel IV.36 Frekuensi Memperhatikan Lingkungan Strategis .....	81
Tabel IV.37 Frekuensi Memanfaatkan Teknologi Informasi.....	82
Tabel IV.38 Frekuensi Organisasi Mengadakan Koordinasi .....	83
Tabel IV.39 Kinerja Organisasi dari Aspek Empati .....	85
Tabel IV. 40 Hasil Pengukuran Tingkat Kinerja Organisasi .....	87

