

## KATA PENGANTAR

Puji syukur penulis persembahkan kepada Tuhan Yang Maha Esa, karena atas berkah dan rahmatnya penulis dapat menyelesaikan karya ilmiah dalam bentuk tesis ini.

Tesis ini berjudul “**Analisis Kinerja Aparat Kelurahan dalam Penyelenggaraan Pemerintahan di Kelurahan Mabar Hilir Kecamatan Medan Deli Kota Medan**”, yang disusun untuk memenuhi salah satu syarat guna memperoleh gelar Magister Administrasi Publik pada Program Pasca Sarjana di Universitas Medan Area.

Dalam penyusunan tesis ini penulis telah banyak mendapatkan bantuan dan bimbingan dari berbagai pihak terutama terima-kasih yang terhormat Bapak **Dr. Heri Kusmanto, MA**, selaku Pembimbing I dan Bapak **Drs. Done Ali USman., MAP**, selaku Pembimbing II yang sabar dan memberikan curahan ilmu yang tak bernilai harganya yang diberikan selama penulisan tesis dengan penuh ketelitian dan kesungguhan.

Selanjutnya penulis juga menyampaikan rasa terima kasih dan penghargaan yang setulus-tulusnya kepada :

1. Prof. DR. H.M. Ya'kub Matondang, MA, selaku Rektor Universitas Medan Area.
2. Drs. Heri Kusmanto, MA. Selaku Direktur Program Pasca Sarjana Universitas Medan Area.
3. Bapak Drs. Kariono, MA. selaku Ketua Program Studi Magister Administrasi Publik Universitas Medan Area.

4. Para staf pengajar Program Pasca Sarjana Magister Administrasi Publik Universitas Medan Area.
5. Para Pegawai Administrasi pada Program Pasca Sarjana Magister Administrasi Publik Universitas Medan Area.

Pada kesempatan ini juga perkenankanlah penulis menyampaikan rasa hormat dan penghargaan juga terima-kasih yang tidak terhingga kepada Ayahanda dan Ibunda atas doa dan dorongan selama penulis mengikuti pendidikan Program Pascasarjana, demikian juga buat Isteri tercinta dan anak-anakku tersayang yang selalu berdoa untuk keberhasilan penulis.

Di samping itu pada kesempatan ini penulis juga mengucapkan terima-kasih buat semua pihak yang selalu memberikan dorongan semangat dan kasih sayang sehingga penulis dapat menyelesaikan penyusunan tesis ini.

Semoga tulisan ilmiah ini dapat memberikan manfaat bagi kita semua.

Medan,     Maret 2014

Penulis

**SYAHRUL**

## DAFTAR ISI

	halaman
ABSTRAK	
KATA PENGANTAR.....	i
DAFTAR ISI .....	iii
DAFTAR GAMBAR.....	v
DAFTAR TABEL .....	vi
DAFTAR LAMPIRAN .....	viii
BAB I. PENDAHULUAN .....	1
A. Latar Belakang.....	1
B. Rumusan Masalah .....	12
C. Tujuan Penelitian.....	12
D. Manfaat Penelitian.....	13
E. Kerangka Pemikiran.....	13
BAB II. TINJAUAN PUSTAKA.....	16
A. Arti Pentingnya Kinerja.....	16
B. Dimensi Kinerja.....	17
C. Faktor-faktor yang Mempengaruhi Kinerja.....	18
D. Pengertian Pegawai Negeri Sipil.....	20
E. Kedudukan Pegawai Negeri Sipil.....	24
F. Pelayanan Publik .....	25
G. Jenis-Jenis Pelayanan Publik.....	32
BAB III. METODE PENELITIAN .....	34
A. Bentuk Penelitian .....	34

B. Lokasi Penelitian .....	34
C. Populasi dan Sampel .....	34
D. Teknik Pengumpulan Data .....	35
E. Definisi Konsep dan Operasional .....	36
F. Teknik Analisis Data.....	37
BAB IV. GAMBARAN UMUM LOKASI PENELITIAN.....	38
A. Monografi Kelurahan Mabar Hilir .....	38
B. Struktur Organisasi Kelurahan Mabar Hilir di Kota Medan .	42
C. Kepegawaian .....	51
D. Visi, Misi, Tujuan dan Sasaran.....	56
BAB V. HASIL PENELITIAN DAN PEMBAHASAN.....	60
A. Kinerja Pegawai Negeri Sipil .....	60
B. Produktifitas kerja .....	62
C. Ketaatan terhadap peraturan .....	70
D. Kedisiplinan.....	82
E. Faktor-Faktor Yang Mempengaruhi Kinerja Pegawai .....	91
BAB VI. KESIMPULAN DAN SARAN .....	100
A. Kesimpulan.....	100
B. Saran .....	101

#### DAFTAR PUSTAKA

## DAFTAR GAMBAR

	Halaman
Gambar 1 Kerangka Pemikiran Penelitian .....	15
Gambar 2 Formulasi Kebijakan Derivat atau Turunan Dari Kebijakan Publik .....	31
Gambar 3 Manajemen Sektor Publik .....	32
Gambar 4 Struktur Organisasi Pemerintahan Kelurahan Mabar Hilir Kecamatan Medan Deli Kota Medan .....	43



## DAFTAR TABEL

	Halaman
Tabel 1	Tanggapan Responden Tentang Sikap Aparat Kelurahan Mabar Hilir Dalam Memberikan Pelayanan ..... 63
Tabel 2	Kemampuan Pegawai dalam memberikan pelayanan ..... 66
Tabel 3	Karakteristik Responden Menurut Umur ..... 69
Tabel 4	Tanggapan Responden Terhadap Biaya Pengurusan KTP ..... 73
Tabel 5	Tanggapan Responden Terhadap Waktu Pengurusan KTP ..... 75
Tabel 6	Tanggapan Responden Terhadap Biaya Pengurusan KK ..... 77
Tabel 7	Tanggapan Responden Terhadap Waktu Pengurusan KK ..... 79
Tabel 8	Tanggapan Responden Tentang Prosedur Atau Tata Cara Pelayanan ..... 80
Tabel 9	Rata-Rata Kegiatan Apel Pagi Dan Siang Pegawai Kelurahan Mabar Hilir ..... 83
Tabel 10	Kehadiran Aparat Kelurahan ..... 84
Tabel 11	Transparansi Proses Pelayanan ..... 86
Tabel 12	Hasil Pelayanan Yang Sesuai Dengan Masyarakat ..... 87
Tabel 13	Rekapitulasi hasil perhitungan skor indikator ..... 89
Tabel 14	Tingkat Pendidikan Aparat Kelurahan Mabar Hilir ..... 92
Tabel 15	Tanggapan Responden Mengenai Peluang Aparat Dalam Mengikuti Pendidikan Formal ..... 94
Tabel 16	Lamanya Bekerja Sebagai Aparat Kelurahan Mabar Hilir ..... 96
Tabel 17	Tanggapan Responden Tentang Sarana Pelayanan ..... 97