

## 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 “**Evaluasi Kinerja Pelayanan Aparatur Pemerintahan Di Kecamatan Medan Kota**”, 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 **Ir. E. Karso Kardhinata, M.Sc**, 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. Prof. Dr. Ir. Retno Astuti Kuswardani, MS Selaku Direktur Program Pasca Sarjana Universitas Medan Area.
3. Bapak Dr. Warjio, 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, April 2015

Penulis

Parlindungan

## DAFTAR ISI

	halaman
ABSTRAK	
KATA PENGANTAR.....	i
DAFTAR ISI .....	iii
DAFTAR GAMBAR.....	v
DAFTAR TABEL .....	vi
DAFTAR LAMPIRAN .....	viii
BAB I. PENDAHULUAN .....	1
1.1 Latar Belakang.....	1
1.2 Rumusan Masalah.....	11
1.3 Tujuan Penelitian .....	11
1.4 Manfaat Penelitian .....	11
1.5 Kerangka Pemikiran .....	12
BAB II. TINJAUAN PUSTAKA.....	15
2.1 Arti Pentingnya Kinerja.....	15
2.2 Dimensi Kinerja.....	16
2.3 Faktor-faktor yang Mempengaruhi Kinerja.....	17
2.4 Pengertian Pegawai Negeri Sipil .....	19
2.5 Kedudukan Pegawai Negeri Sipil.....	23
2.6 Pelayanan Publik .....	24
2.7 Jenis-Jenis Pelayanan Publik.....	31
BAB III. METODE PENELITIAN .....	33
3.1 Bentuk Penelitian .....	33

3.2 Lokasi Penelitian .....	34
3.3 Populasi dan Sampel .....	34
3.4 Teknik Pengumpulan Data .....	35
3.5 Definisi Konsep dan Operasional .....	36
3.6 Teknik Analisis Data .....	37
<b>BAB IV. GAMBARAN UMUM LOKASI PENELITIAN .....</b>	<b>38</b>
4.1 Sejarah Kecamatan Medan Kota .....	38
4.2 Monografi Kecamatan Medan Kota .....	39
4.3 Struktur Organisasi Kecamatan Medan Kota .....	42
4.4 Kepegawaian .....	50
4.5 Visi, Misi, Tujuan dan Sasaran.....	56
<b>BAB V. HASIL PENELITIAN DAN PEMBAHASAN.....</b>	<b>60</b>
5.1 Kinerja Pegawai Negeri Sipil .....	60
5.2 Produktifitas kerja .....	62
5.3 Ketaatan terhadap peraturan .....	70
5.4 Kedisiplinan.....	82
5.5 Faktor-Faktor Yang Mempengaruhi Kinerja Pegawai .....	91
<b>BAB VI. KESIMPULAN DAN SARAN .....</b>	<b>100</b>
6.1 Kesimpulan.....	100
6.2 Saran .....	101

**DAFTAR PUSTAKA**

## DAFTAR GAMBAR

	Halaman
Gambar 1 Kerangka Pemikiran Penelitian .....	14
Gambar 2 Formulasi Kebijakan Derivat atau Turunan Dari Kebijakan Publik .....	30
Gambar 3 Manajemen Sektor Publik .....	31
Gambar 4 Struktur Organisasi Pemerintahan Kecamatan Medan Kota ....	42



## DAFTAR TABEL

	Halaman
Tabel 1	Nama-Nama Camat Dan Lamanya Menjabat Di Kecamatan Medan Kota Sejak Tahun 1974 Sampai Dengan Sekarang..... 39
Tabel 2.	Rincian Luas Wilayah Per Kelurahan di Kecamatan Medan Kota Tahun 2013 ..... 40
Tabel 3.	Data Kependudukan Kecamatan Medan Kota Keadaan Bulai Mei 2013..... 41
Tabel 4.	Persentase Penduduk Berdasarkan Suku/Etnis..... 41
Tabel 5.	Persentase Penduduk Berdasarkan Mata Pencaharian ..... 41
Tabel 6.	Tanggapan Responden Tentang Sikap Aparat Kecamatan Medan Kota Dalam Memberikan Pelayanan..... 63
Tabel 7	Kemampuan Pegawai dalam memberikan pelayanan ..... 66
Tabel 8	Karakteristik Responden Menurut Umur ..... 69
Tabel 9	Tanggapan Responden Terhadap Biaya Pengurusan KTP ..... 73
Tabel 10	Tanggapan Responden Terhadap Waktu Pengurusan KTP ..... 75
Tabel 11	Tanggapan Responden Terhadap Biaya Pengurusan KK ..... 77
Tabel 12	Tanggapan Responden Terhadap Waktu Pengurusan KK ..... 79
Tabel 13	Tanggapan Responden Tentang Prosedur Atau Tata Cara Pelayanan ..... 80
Tabel 14	R Rata-Rata Kegiatan Apel Pagi Dan Siang Pegawai Kecamatan Medan Kota ..... 84
Tabel 15	Kehadiran Aparat Kecamatan Medan Kota..... 84
Tabel 16	Transparansi Proses Pelayanan ..... 86
Tabel 17	Hasil Pelayanan Yang Sesuai Dengan Masyarakat ..... 88
Tabel 18	Rekapitulasi hasil perhitungan skor indikator ..... 90

Tabel 19	Tingkat Pendidikan Aparat Kecamatan Medan Kota.....	93
Tabel 20	Tanggapan Responden Mengenai Peluang Aparat Dalam Mengikuti Pendidikan Formal .....	94
Tabel 21	Tanggapan Responden Tentang Sarana Pelayanan .....	97



## **PERNYATAAN**

Dengan ini saya menyatakan bahwa dalam tesis ini tidak terdapat karya yang pernah diajukan untuk memperoleh gelar kesarjanaan di suatu Perguruan Tinggi, dan sepanjang pengetahuan saya juga tidak terdapat karya atau pendapat yang pernah ditulis atau diterbitkan oleh orang lain, kecuali yang secara tertulis diacu dalam naskah ini dan disebutkan dalam daftar pustaka.



Medan, Mei 2015

**(Parlindungan)**