

KATA PENGANTAR

Puji syukur Penulis sanjungkan kehadiran Allah SWT yang telah melimpahkan rahmat dan karuniaNya sehingga penulis dapat menyelesaikan Tesis yang berjudul **”ANALISIS KINERJA PELAYANAN PUBLIK DI KECAMATAN MEDAN DENAI KOTA MEDAN”**. Tesis ini disusun untuk memenuhi salah satu syarat guna memperoleh gelar Magister Administrasi Publik pada Program Studi Magister Administrasi Publik, Program Pascasarjana Universitas Medan Area .

Dalam penyusunan Tesis ini penulis telah banyak mendapatkan bantuan materil maupun dukungan moril dan membimbing (penulisan) dari berbagai pihak. Untuk itu penghargaan dan ucapan terimakasih disampaikan kepada :

1. Rektor Universitas Medan Area, Prof. Dr. H.A. Ya'kub Matondang, MA.
2. Direktur Pascasarjana Universitas Medan Area, Prof. Dr. Ir. Hj. Retna Astuti Kuswardani, MS
3. Ketua Program Studi Magister Administrasi Publik, Dr. Warjio, MA.
4. Komisi Pembimbing : Dr. Heri Kusmanto, MA dan Drs. M. Husni Thamrin Nasution, M.Si
5. Ayah dan Ibunda serta semua saudara/keluarga.
6. Pacarku tersayang Nisa Pratiwi Sidabalok, S.Sos yang menemani saya.
7. Rekan-rekan mahasiswa Pascasarjana Universitas Medan Area seangkatan 2013.
8. Seluruh staff/pegawai Pascasarjana Universitas Medan Area.

9. Bapak Camat Medan Denai serta seluruh pegawai Kecamatan Medan Denai

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, Mei 2015

Penulis

DAFTAR ISI

	Halaman
RINGKASAN	i
KATA PENGANTAR	ii
DAFTAR ISI	iv
DAFTAR TABEL	vii
DAFTAR GAMBAR	x
DAFTAR LAMPIRAN	xi
PETA KECAMATAN MEDAN DENAI	xii
BAB I PENDAHULUAN	1
1.1. Latar Belakang	1
1.2. Perumusan Masalah	8
1.3. Tujuan Penelitian	9
1.4. Mamfaat Hasil Penelitian.....	9
1.5. Kerangka Penelitian	10
BAB II TINJAUAN PUSTAKA	12
2.1. Kinerja.....	12
2.1.1. Pengertian Kinerja.....	12
2.1.2. Pengukuran Kinerja.....	15
2.2. Pegawai Pemerintah	18
2.3. Kecamatan.....	21
2.4. Pelayanan Publik.....	23
2.4.1. Pengertian Pelayanan Publik.....	23
2.4.2. Kualitas Pelayanan	24

BAB III	METODE PENELITIAN.....	29
3.1.	Tempat dan Waktu Penelitian.....	29
3.2.	Bentuk Penelitian.....	29
3.3.	Populasi dan Sampel.....	30
3.3.1.	Populasi.....	30
3.3.2.	Sampel.....	31
3.4.	Sumber Data dan Teknik Pengumpulan Data.....	33
3.4.1	Sumber Data.....	33
3.4.2	Teknik Pengumpulan Data.....	35
3.5.	Defenisi Konsep.....	36
3.6.	Teknik Analisis Data.....	40
BAB IV	GAMBARAN UMUM LOKASI PENELITIAN DAN HASIL PENELITIAN DAN PEMBAHASAN.....	44
4.1.	Gambaran umum Lokasi Penelitian.....	44
4.2.1.	Keadaan Geografi.....	44
4.1.2.	Keadaan Demografi.....	45
4.1.3.	Ketenagakerjaan.....	47
4.1.4.	Keadaan Sosial Budaya.....	48
4.2.	Gambaran Umum Wilayah Kerja Kecamatan Medan Denai.....	51
4.2.1.	Tugas Pokok dan Fungsi Kecamatan.....	51
4.2.2.	Pelayanan Administrasi Publik Kecamatan Medan Denai.....	67
4.3.	Hasil Penelitian dan Pembahasan.....	68
4.3.1.	Hasil Penelitian.....	68
4.3.1.1.	Karakteristik Responden.....	68
4.3.2.	Pembahasan Analisis Kinerja Pegawai dalam Pelayanan Publik.....	71

4.3.2.1. Kinerja Pegawai Pemerintah Kecamatan Medan Denai	71
4.3.2.2. Kualitas Pelayanan Administrasi di Kecamatan Medan Denai	77
4.4. Faktor-Faktor Yang Menjadi Kendala Dalam Memberikan Pelayanan	100
4.4.1. Disiplin dan Motivasi Kerja Pegawai	101
4.4.2. Keterbatasan Sarana dan Prasarana.....	104
4.4.3. Budaya Ketergantungan Bawahan Terhadap Atasan.....	105
4.5. Upaya Yang Dilakukan Untuk Mengatasi Kendala Dalam Memberikan Pelayanan.....	106
4.5.1. Mengoptimalkan Fungsi Kepemimpinan.....	106
4.5.2. Meningkatkan Disiplin Kerja.....	108
4.5.3. Mengoptimalkan Sarana dan Prasarana Yang Ada.....	108
4.5.4 Meningkatkan Sosialisasi Terhadap Peraturan Baru Kepada Masyarakat.....	110
4.5.5. Peningkatan Kualitas Sumber Daya Manusia.....	111
4.5.6 Pengawasan dan Evaluasi	112
 BAB V SIMPULAN DAN IMPLIKASI KEBIJAKAN	115
5.1. Simpulan.....	115
5.2. Implikasi Kebijakan	116
 DAFTAR PUSTAKA	118
LAMPIRAN	121