

**PELAKSANAAN FUNGSI PEMERINTAH DALAM
PENINGKATAN PELAYANAN KEPADA MASYARAKAT
DI BIRO UMUM SEKRETARIAT DAERAH PROVINSI
SUMATERA UTARA**

SKRIPSI

OLEH

A N W A R

NIM : 05 850 0008

PROGRAM STUDI ILMU PEMERINTAHAN



**FAKULTAS ILMU SOSIAL DAN ILMU POLITIK
UNIVERSITAS MEDAN AREA
MEDAN
2008**

LEMBARAN PENGESAHAN SKRIPSI

Judul Skripsi : PELAKSANAAN FUNGSI PEMERINTAH DALAM
PENINGKATAN PELAYANAN KEPADA
MASYARAKAT DI BIRO UMUM SEKRETARIAT
DAERAH PROVINSI SUMATERA UTARA

Nama Mahasiswa : ANWAR

No. Stambuk : 05 850 0008

Program Studi : Ilmu Pemerintahan

Menyetujui
Komisi Pembimbing

PEMBIMBING I

Drs. H.M. Yusuf Harahap

PEMBIMBING II

Drs. H.M. H Thamrin Nst, M.Si.

DEKAN

DRS. H.M. HUSNI THAMRIN NST, MSI.

KATA PENGANTAR

Assalamu'alaikum wr.wb.

Puji dan syukur kepada Allah SWT atas berkat rahmat dan karunia-Nya, sehingga penulis dapat menyelesaikan skripsi ini. Adapun judul skripsi ini adalah **“PELAKSANAAN FUNGSI PEMERINTAH DALAM PENINGKATAN PELAYANAN KEPADA MASYARAKAT DI BIRO UMUM SEKRETARIAT DAERAH PROVINSI SUMATERA UTARA”**.

Pada kesempatan ini penulis mengucapkan terima-kasih kepada semua pihak atas bimbingan, bantuan dan dukungan yang telah diberikan dalam penyelesaian skripsi ini antara lain kepada:

1. Kedua orang tua penulis yang selama ini tidak henti-hentinya mendoakan penulis untuk sukses dalam mengharungi hidup ini.
2. Bapak Drs. H.M. Husni Thamrin Nst, MSi, selaku Dekan di Fakultas Ilmu Sosial dan Ilmu Politik Universitas Medan Area, dan sekaligus sebagai Dosen Pembimbing II penulis.
3. Bapak Drs. H.M. Yusuf Harahap, selaku Ketua Jurusan Ilmu Pemerintahan Fakultas Ilmu Sosial dan Ilmu Politik Universitas Medan Area, dan sekaligus selaku Dosen Pembimbing I Penulis.
4. Bapak Taufik Siregar, SH, M.Hum, selaku dosen Pembimbing I Penulis.
5. Bapak Kepala Biro Umum Sekretariat Daerah Provinsi Sumatera Utara beserta staf dimana penulis melakukan penelitian.

6. Bapak dan Ibu Dosen di Fakultas Ilmu Sosial dan Ilmu Politik serta semua unsur staf administrasi Universitas Medan Area.
7. Sahabat – sahabat penulis.

Akhir kata penulis memanjatkan doa dan sujud kepada Allah SWT yang Maha Pengasih lagi Maha Penyayang, agar senantiasa memberikan keselamatan dan kesehatan serta rahmatnya kepada kita, Amin ya Rabbal ‘Alamin.

Medan, Agustus 2008

Penulis



DAFTAR ISI

| | Halaman |
|--|---------|
| KATA PENGANTAR..... | i |
| DAFTAR ISI | iii |
| BAB I. PENDAHULUAN | 1 |
| A. Latar Belakang Masalah | 1 |
| B. Perumusan Masalah | 4 |
| C. Pembatasan Masalah | 5 |
| D. Tujuan dan Kegunaan Penelitian | 6 |
| E. Kerangka Pemikiran | 7 |
| F. Hipotesis | 9 |
| BAB II. TINJAUAN PUSTAKA | 11 |
| A. Pengertian Pegawai | 11 |
| B. Pengertian Pelayanan | 16 |
| C. Pengertian Pembinaan Pegawai | 18 |
| D. Tujuan Pembinaan Pegawai | 22 |
| BAB III. METODOLOGI PENELITIAN | 25 |
| A. Populasi dan Sampel | 25 |
| B. Metode Pengumpulan Data | 25 |
| C. Variabel dan Definisi Operasional | 26 |
| D. Metode Analisis Data | 27 |

| | |
|---|----|
| BAB IV. BIRO UMUM SEKRETARIAT DAERAH PROVINSI SUMATERA UTARA | 29 |
| A. Lokasi Kantor Gubernur Provinsi Sumatera Utara | 29 |
| B. Sejarah Singkat Kantor Gubernur Provinsi Sumatera Utara. | 29 |
| C. Struktur Organisasi dan Uraian Tugas | 31 |
| BAB V. ANALISIS DAN EVALUASI | 48 |
| A. Pelaksanaan Pelayanan Kepada Masyarakat Oleh Instansi Pemerintah di Biro Umum Sekretariat Daerah Provinsi Sumatera Utara | 48 |
| B. Pertanggung Jawaban Pelaku Aktivitas Pemerintahan Dalam Pelaksanaan Pelayanan Kepada Masyarakat | 52 |
| C. Pengawasan Pelaksanaan Pekerjaan di Biro Umum Sekretariat Daerah Provinsi Sumatera Utara | 56 |
| D. Pelaksanaan Administrasi Pembinaan Pegawai Negeri Sipil | 59 |
| BAB VI. KESIMPULAN DAN SARAN | 62 |
| A. Kesimpulan | 62 |
| B. Saran | 63 |

DAFTAR PUSTAKA

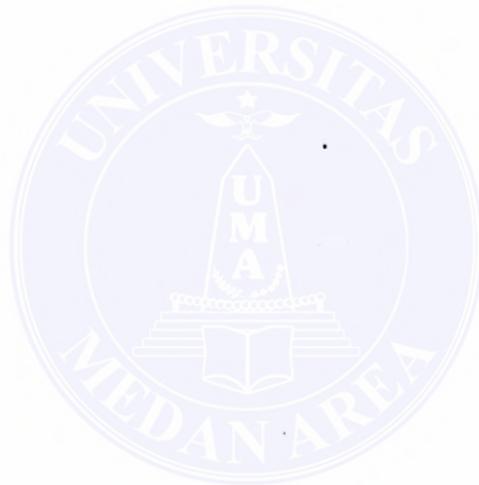
LAMPIRAN-LAMPIRAN

DAFTAR GAMBAR

Halaman

1. Struktur Organisasi Biro Umum Sekretariat Daerah Provinsi Sumatera

Utara 47



BAB I

PENDAHULUAN



A. Latar Belakang Masalah

Peranan dan kedudukan pegawai negeri sangat menentukan dalam setiap organisasi pemerintah sebab pegawai negeri itu sendiri merupakan tulang punggung pemerintah dalam proses penyelenggaraan pemerintahan maupun dalam melaksanakan pembangunan nasional.

Akan tetapi di dalam pelaksanaan dan penyelenggaraannya yang beranek ragam itu banyak mengalami kendala karena masalah pegawai negeri adalah masalah manusia dengan berbagai macam tingkat kecakapan atau keahlian dan juga sifat-sifatnya.

Bahwa pegawai negeri sipil merupakan aparatur negara untuk menyelenggarakan pemerintahan dan pembangunan dalam rangka mencapai tujuan nasional telah diketahui dan diakui sejak lama. Kedudukannya sangat menentukan karena berhasil tidaknya tujuan pemerintah tergantung dari pada aparatur negaranya yaitu pegawai negeri.

Dalam zaman modern ini, kemajuan teknologi telah dapat menggantikan sebahagian besar tugas-tugas manusia. Pekerjaan dengan ketelitian dan resiko yang tinggi untuk diserahkan pada robot-robot. Demikian pula mengejar produksi maksimum. Tanpa mengenal waktu, fungsi mesin-mesin pekerja ini telah

menggantikan tenaga manusia. Meskipun demikian faktor manusia tetap merupakan faktor penentu dan pengambil keputusan akhir. Sesuai dengan apa yang dikatakan Arifin Abdulrachman bahwa : “Dalam suatu penyelenggaraan kerja maka manusialah yang menduduki tempat kerja yang vital. Teknik permesinan dapat ditingkatkan tetapi apabila tidak ada manusia yang menjalankan mesin-mesin maka mesin-mesin itu akan menjadi besi tua dan mati ”.¹

Sehingga tanpa manusia tujuan akan tetap tinggal tujuan belaka, bahkan dapat dipastikan bahwa organisasi ini sendiripun tidak mungkin ada.

Untuk kelancaran jalannya organisasi dalam usaha mencapai tujuan diperlukan adanya manajemen yang baik yaitu semua kegiatan didasarkan atas prinsip efektivitas kerja. prinsip seperti ini akan dapat dijalankan jika tenaga pelaksanaanya terdiri dari pegawai-pegawai yang memiliki keahlian, kecakapan dan kemampuan kerja yang tinggi dan juga dilandasi dengan rasa pengabdian dan tanggung jawab terhadap tugas yang diberikan.

Kelancaran penyelenggaraan pemerintahan dan pelaksanaan pembangunan nasional yang tercantum dalam Garis-garis Besar Haluan Negara (GBHN) tergantung antara lain dari kesempurnaan para aparatur negara yang dalam hal ini pegawai negeri. Kesadaran akan pentingnya peranan pegawai negeri dalam pembangunan nasional yang memberikan perhatian tentang penyempurnaan

¹Arifin Abdulrachman, *Persoalan Manusia Dalam Manajemen*, Majalah Administrasi Negara, LAN, Jakarta, 2005, hal. 23.

DAFTAR PUSTAKA

- Abdurrachman, Arifin, *Persoalan manusia Dalam Manajemen*, Majalah Administrasi Negara, LAN, Jakarta, Tanpa Tahun.
- Arikunto, Suharsini *Metode Penelitian*, Angkasa, Jakarta, 1996.
- Asyari, Safari Imam, *Suatu Petunjuk Praktis Methodologi Penelitian Sosial*, Usaha Nasional, Surabaya, 2001.
- Erickson, B.H. dan Nosamchuk, T.A. *Memahami Data Statistik Untuk Ilmu Sosial*, LP3ES, Jakarta, 2001.
- Handayaniingrat, Soewarno *Administrasi Pemerintahan Dalam Pembangunan Nasional*, Gunung Agung, Jakarta, 1996.
- Hatta, Mohammad, *Pengantar Ke Jalan Ilmu Pengetahuan*, Mutiara, Jakarta, 1999.
- Kartono, Kartini, *Pengantar Metodologi Research Sosial*, Alumni, Bandung, 2000.
- Musanef, *Manajemen Kepegawaian di Indonesia*, Gunung Agung, Jakarta, 2004.
- _____, *Sistem Pemerintahan di Indonesia*, Gunung Agung, Jakarta, 2003.
- Nasir, M. *Metode Penelitian*, Ghalia Indonesia, Jakarta, 1988.
- Poerwadarminta, W.J.S. *Kamus Umum Bahasa Indonesia*, PN. Balai Pustaka, Jakarta, 2004.
- Suhardi, RA, *Politik Sosial Modern, Dasar dan Directiva*, Yayasan Karya Dharma IIP, Jakarta, 2003.
- Sugiyono, *Metode Penelitian Bisnis*, Alfabeta, Bandung, 1999.
- Tjokroamidjojo, Bintoro, *Manajemen Dalam Pembangunan*, Gunung Agung, Jakarta, 2001.
- Widjaja, A.W. *Administrasi kepegawaian*. Rajawali, 1996.