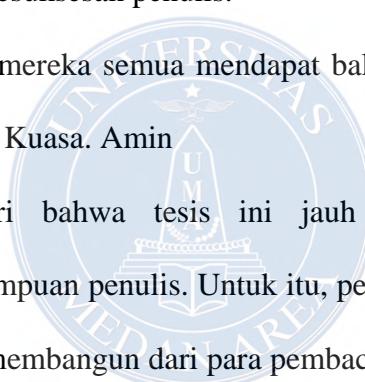


KATA PENGANTAR

Puji Syukur Penulis panjatkan kepada Tuhan Yang Maha Esa yang telah melimpahkan rahmat dan karunia-Nya sehingga penulis dapat menyelesaikan Tesis ini sebagai suatu syarat untuk memperoleh gelar Administrasi Publik pada Program Pascasarjana Universitas Medan Area. Adapaun Judul Tesis ini adalah **“PENGARUH PROFESIONALISME DAN BUDAYA ORGANISASI TERHADAP RESPONSIVITAS PEGAWAI DI KECAMATAN NAMORAMBE KABUPATEN DELI SERDANG”**. Penulis menyadari bahwa dalam penulisan Tesis ini masih dirasakan sekali banyak kekurangan dan kelemahan, mengingat keterbatasan penulis, dalam penyelesaian tesis ini, banyak pihak yang telah membantu penulis baik secara langsung maupun tidak langsung, untuk itu dalam kesempatan ini penulis mengucapkan terima kasih kepada:

1. Bapak Prof. Dr. H. A. Ya'kub Matondang, MA, Rektor Universitas Medan Area Medan.
2. Ibu Prof. Dr. Ir. Retna Astuti Kuswardani, MS, Direktur Program Pascasarjana Universitas Medan area.
3. Bapak Dr. Warjio, MA, Ketua Program Studi MAP, Program Pascasarjana Universitas Medan Area.
4. Bapak Drs. Usman Tarigan, MS, sebagai Pembimbing II yang tiada lelahnya memberikan arahan dan masukan untuk penyelesian Tesis ini.
5. Bapak Dr. Isnaini, SH, M.Hum, Sekretaris Program Studi MAP, Program Pascasarjana Universitas Medan Area.

- 
6. Bapak Camat Kecamatan Namorambe Kabupaten Deli Serdang beserta staf atas segala bantuan dan fasilitas yang diberikan selama peneliti mengadakan penelitian.
 7. Bapak Ibu dosen serta staf pengajar PPs Magister Administrasi Publik Universitas Medan Area yang telah memberikan bekal ilmu serta kelancaran dalam proses penyusunan dan penyelesaian Tesis ini.
 8. Terima kasih pula semua pihak yang telah memberikan bantuan, serta seluruh keluarga yang senantiasa memberi dorongan dan semangat serta doa demi keberhasilan dan kesuksesan penulis.
 9. Semoga kebaikan mereka semua mendapat balasan yang berlipat ganda dari Tuhan Yang Maha Kuasa. Amin
- Penulis menyadari bahwa tesis ini jauh dari sempurna, mengingat keterbatasan dan kemampuan penulis. Untuk itu, penulis mengharapkan saran dan kritikan yang bersifat membangun dari para pembaca guna perbaikan dimasa yang akan datang.

Akhir kata, penulis berharap semoga tesis ini dapat bermanfaat, terutama bagi semua pihak yang membutuhkan.

Medan, Juni 2017

Penulis,

SADARTA SEMBIRING

DAFTAR ISI

HALAMAN PERSETUJUAN	
ABSTRAK	i
ABSTRACT	ii
KATA PENGANTAR	iii
DAFTAR ISI	v
BAB I PENDAHULUAN.....	1
1.1 Latar Belakang Masalah	1
1.2 Perumusan Masalah	7
1.3 Tujuan Penelitian	7
1.4 Kegunaan Penelitian	8
1.5 Kerangka Pemikiran	9
1.6 Hipotesis Penelitian	13
BAB II TINJAUAN PUSTAKA.....	14
2.1 Responsivitas dalam Bingkai kinerja Pelayanan Publik	14
2.2 Pengukuran Responsivitas	18
2.3 Faktor-Faktor yang mempengaruhi Responsivitas Pelayanan Publik	20
2.3.1 Kualitas Sumber Daya Manusia	22
2.3.2 Budaya Organisasi.....	27
BAB III METODE PENELITIAN	35
3.1 Tipe Penelitian	35
3.2 Lokasi Penelitian	35
3.3 Populasi dan Sampel	35
3.4 Teknik Pengumpulan Data.....	35
3.5 Operasionalisasi Variabel	36
3.6 Teknik Analisis	38

BAB IV GAMBAR UMUM LOKASI PENELITIAN	40
4.1 Gambar Kabupaten Deli Serdang	40
4.1.1. Letak dan Keadaan Geografi	40
4.1.2. Visi dan Misi	46
4.1.3. Kebijakan Pemerintah Kab.Deli Serdang diberbagai Bidang	47
4.2 Gambaran Umum Kecamatan Namorambe	49
4.3 Gambar Umum Kantor Kecamatan Namorambe.....	51
4.3.1. Visi dan Misi	52
4.3.2. Tugas Pokok dan Fungsi.....	53
4.3.3 Struktur Organisasi Tugas Pokok dan Fungsi.....	55
BAB V HASIL PENELITIAN DAN PEMBAHASAN	59
5.1 Analisis Hasil Penelitian.....	59
5.2 Analisis Hubungan Variabel dengan Tabulasi Silang	62
5.3 Analisis Pengujian Data	68
5.3.1. Pembahasan dan Pengujian Hipotesis	71
BAB VI KESIMPULAN DAN SARAN	78
6.1 Kesimpulan	78
6.2 Saran	79
DAFTAR PUSTAKA	81
LAMPIRAN	