

KATA PENGANTAR

Puji syukur kehadirat ALLAT SWT, atas rahmat dan hidayahnya sehingga penulis dapat menyelesaikan skripsi ini. Shalawat dan salam semoga senantiasa terlimpahkan kepada Nabi Muhammad SAW, kepada keluarganya, para sahabatnya, dan kepada umatnya hingga akhir zaman, Amin.

Penulisan skripsi ini diajukan untuk memenuhi syarat pembuatan tugas akhir yang mana tujuannya untuk memperoleh gelar sarjana pada program study Ilmu Kepemerintahan Fakultas Ilmu Sosial Dan Politik Universitas Medan Area. Judul penulis yang diajukan adalah **“EVALUASI KINERJA PELAYANAN PUBLIK BIDANG KETENTRAMAN DAN KETERTIBAN UMUM DI KELURAHAN TEGAL SARI MANDALA II KECAMATAN MEDAN DENAI”**.

Penulis mengucapkan banyak terima kasih kepada semua pihak yang telah berpartisipasi baik langsung maupun tidak langsung sehingga skripsi ini dapat diselesaikan, penulis juga menyadari bahwa dalam penulisan skripsi ini jauh dari kesempurnaan. Oleh karena itu, penulis mengharapkan kritik dan saran untuk membantu dan mendukung skripsi ini dengan baik, dan mohon maaf atas segala kekurangan yang ada pada penulisan ini. Semoga apa yang dituliskan dalam skripsi ini bisa bermanfaat bagi penulis sendiri serta bagi para pembaca dan yang terkait.

Dalam kesempatan ini penulis juga mengucapkan terima kasih kepada berbagai pihak yang telah membantu dalam penyusunan karya tulis ini diantaranya :

1. Kepada Yayasan H. Agus Salim Universitas Medan Area.
2. Bapak Prof. Dr. H.M. Arif MA Nasution selaku dekan Fakultas Ilmu Sosial dan Ilmu Politik Universitas Medan Area.
3. Bapak Drs. Usman Tarigan M.Si selaku pembimbing I yang selama ini telah menyempatkan waktunya, untuk memberikan perhatian, motivasi di sela – sela kesibukannya demi membimbing saya dengan penuh semangat buat menyelesaikan skripsi ini dengan baik.
4. Bapak Rudi Salam Sinaga S.sos, M.Si Pembimbing II yang telah menyempatkan waktunya di sela – sela kesibukannya untuk membimbing saya dengan semangat untuk menyelesaikan skripsi ini dengan baik.
5. Kepada Bapak Bimby Hidayat, S.sos, MA yang telah memberikan saran, arahan dan semangat untuk menyelesaikan penulisan skripsi ini.
6. Seluruh Dosen fakultas Ilmu Sosial dan Ilmu Politik yang telah mengajarkan dan mendidik penulis banyak hal tentang dunia perpolitikan dan pemerintahan sehingga turut serta dalam menyelesaikan skripsi ini.
7. Seluruh Tata Usaha Fakultas Ilmu Sosial dan Ilmu Politik, Pak Ucok, Pak Novri, Kak Tria, Bang Adli, dan Bang Wanda yang telah membantu saya dalam urusan administrasi serta memberikan perkembangan informasi berupa jadwal di dalam pelaksanaan setiap acara kegiatan atau aktifitas didalam penyelesaian skripsi, dan terima kasih atas segala bantuan dan keikhlasannya selama ini.

8. Untuk seluruh pegawai perpustakaan yang telah memberikan pelayanan terbaik saat peminjaman buku.
9. Dan untuk yang sangat istimewa dalam kehidupan saya dunia dan akhirat, yaitu kedua orang tua saya Bapak Syafrudin Tanjung dan Ibunda Darmani yang tersayang, yang telah bersusah payah dalam membesarkan, mengasuh dan medidik saya dengan penuh perjuangan, kesabaran, keikhlasan dan doa cinta kasihnya, dan tiada hentinya memberikan motivator yang baik untuk menjadikan saya manusia yang lebih berguna serta menjadi kebanggan dalam keluarga. Dengan penuh suka cita dan air mata mereka yang membuat saya untuk terus berjuang mendapatkan gelar sarjana ini. Saya mengucapkan rasa syukur yang sangat mendalam dan memberikan apresiasi yang setinggi – tingginya buat mereka.
10. Untuk saudara se ayah dan se ibu kandung, yakni abangda Wahyu Syahputra, Amd, adinda Lisa Syaftiani dan Dhea Fitri Ananda, yang selalu memberikan dorongan, dan dukungan untuk menjalankan hari – hari kuliah saya supaya lebih indah, serta do'anya buat saya untuk dapat menyelesaikan skripsi dengan baik.
11. Untuk yang terkasih dan tersayang, yang selalu senantiasa setia mendampingi saya sejak duduk dibangku SMA hingga sekarang, yang selalu menyemangatkan saya untuk menjalankan hari – hari kuliah saya, abangda Rudi Iskandar Hutasuhut, Sst, yang walau kadang buat jengkelin, namun selalu mendorong dan memotivasi saya untuk selalu semangat untuk menyudahkan skripsi ini.

12. Untuk seluruh keluarga yang terkait terutama untuk nenek, ibuk, bapak, om, tante, pak de, bude, kakak dan abang, Dedek Sahputra, dan sepupu Chandra Tanjung, serta seluruh keluarga besar saya yang telah memberikan motivasi dan dorongan untuk saya.
13. Pihak Pemerintahan dari Kelurahan Tegal Sari Mandala II Kecamatan Medan Denai, Bapak Masati Zebua, SH. Dan Bapak Apen Simbolon, selaku kepala Kasi TRANTIP, yang telah memberi izin bagi saya untuk dapat melakukan riset/penelitian tugas akhir saya, dan abangda Reza yang telah membantu saya dalam memberikan segala informasi yang ada.
14. Pihak masyarakat Kelurahan Tegal Sari Mandala II, yang sudah bersedia memberikan waktu luangnya untuk memberikan informasi yang baik kepada penulis.
15. Untuk para sahabat – sahabat saya yang tersayang, keluarga kedua buat saya, dan kawan seperjuangan saya, sejurusan saya yang telah banyak memberikan keceriaan, kehangatan, canda tawa, serta masukan kritiknya. Dan terimakasih banyak udah berjuang bersama – sama setiap harinya selama empat tahun ini : Riri Rezeki Hariani, (yang tiada duanya kawan sepertinya), Vhia, Arien, Ony, Opung Linda, Farida, Rizky, Roger, Jhon, Meiman (selalu ada) Alm. Maraden, Danil, Ridwan, Zuan, Safii, dan kawan – kawan FISIP seperjuangan stambuk 2012 yaitu Wita (bengak) yang selalu stay, Arman, Asty, Wira, Jayanti, Fanny dan Sebagainya.
16. Terima kasih kepada abangda Rajadi Sijbat, S. AP, yang sebelumnya selalu memberikan masukan yang baik dalam mengerjakan skripsi ini, abangda

Afandi, kakanda Putri, kakanda Dian Hariani S. AP dan kakanda Riyanti Saputri S. AP. Serta buat adik – adik saya Delvy, Garlin, Nisa, Sahara, Novy, Dony, Ika, Arief dan kepada kawan – kawan Pemerintahan Ilmu Sosial dan Ilmu Politik yang telah memberikan kritik dan saran yang membangun buat saya.

Akhirnya penulis mengucapkan terima kasih yang sebesar besarnya kepada semua pihak yang telah turut membantu saya dalam menyelesaikan skripsi ini, yang tidak bisa saya sebutkan satu persatu. Semoga Allah SWT akan membalas semua kebaikan yang telah diberikan kepada saya. Tanpa bantuan mereka semua, skripsi ini tidak akan pernah terselesaikan. Sekali lagi penulis ucapkan terima kasih.

Medan, 14 Juni 2016

Penulis

Cici Permata Sari

12.851.0016

DAFTAR ISI

Halaman

ABSTRAK	i
ABSTRACT	ii
KATA PENGANTAR	iii
DAFTAR ISI	viii
DAFTAR BAGAN	xi
DAFTAR TABEL	xii
DAFTAR GAMBAR	xiii
DAFTAR LAMPIRAN	xiv
BAB I PENDAHULUAN	
1.1 Latar Belakang Masalah	1
1.2 Identifikasi Masalah.....	3
1.3 Pembatasan Masalah	4
1.4 Perumusan Masalah	4
1.5 Tujuan dan Manfaat Penelitian.....	4
1.5.1 Tujuan Penelitian.....	4
1.5.2 Manfaat Penelitian.....	5
BAB II LANDASAN TEORI	
2.1 Uraian Teori	6
2.1.1 Pengertian Evaluasi	6
2.1.1.1 Evaluasi Politik	7
2.1.1.2 Evaluasi Proses	7
2.1.2 Pengertian Kinerja	8

2.1.3 Pengertian Evaluasi Kinerja	9
2.1.4 Manajemen Kinerja	10
2.1.5 Aparatur	11
2.1.6 Kelurahan	11
2.1.7 Kecamatan	14
2.1.8 Pelayanan Publik	14
2.1.8.1 Azas-Azas Pelayan Publik	18
2.1.8.2 Kualitas Pelayanan Publik	18
2.1.9 Ketertiban	22
2.1.10 Keamanan	23
2.2 Kerangka Pemikiran	23

BAB III METODOLOGI PENELITIAN

3.1. Jenis Penelitian, Sifat Penelitian, Lokasi Dan Waktu Penelitian	25
3.1.1 Jenis Penelitian	25
3.1.2 Sifat Penelitian	25
3.1.3 Lokasi dan Waktu Penelitian	26
3.2 Metode Pengumpulan Data	26
3.3 Metode Analisis Data	29

BAB IV PENELITIAN DAN PEMBAHASAN

4.1 Hasil Penelitian	30
4.1.1 Profil Kelurahan Tegal Sari Mandala II	30
4.1.2 Demografi Kelurahan Tegal Sari Mandala II	31
4.1.3 Sistem Pemerintahan	36

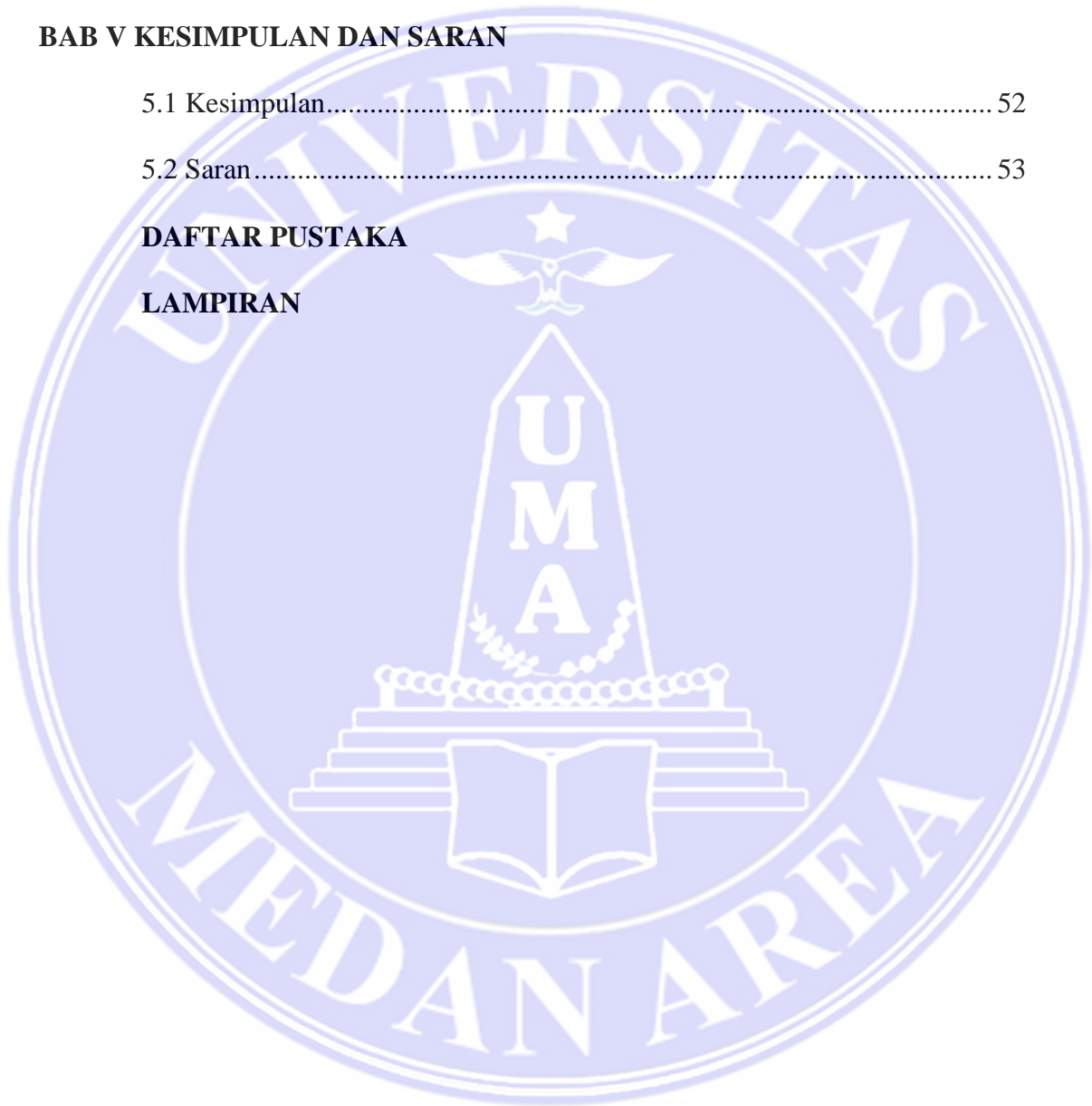
4.1.4 Tugas Pokok Kelurahan Tegal Sari Mandala II	38
4.1.5 Evaluasi Kinerja Bidang Ketentraman dan Ketertiban.....	43
4.2 Hasil Pembahasan	45

BAB V KESIMPULAN DAN SARAN

5.1 Kesimpulan.....	52
5.2 Saran.....	53

DAFTAR PUSTAKA

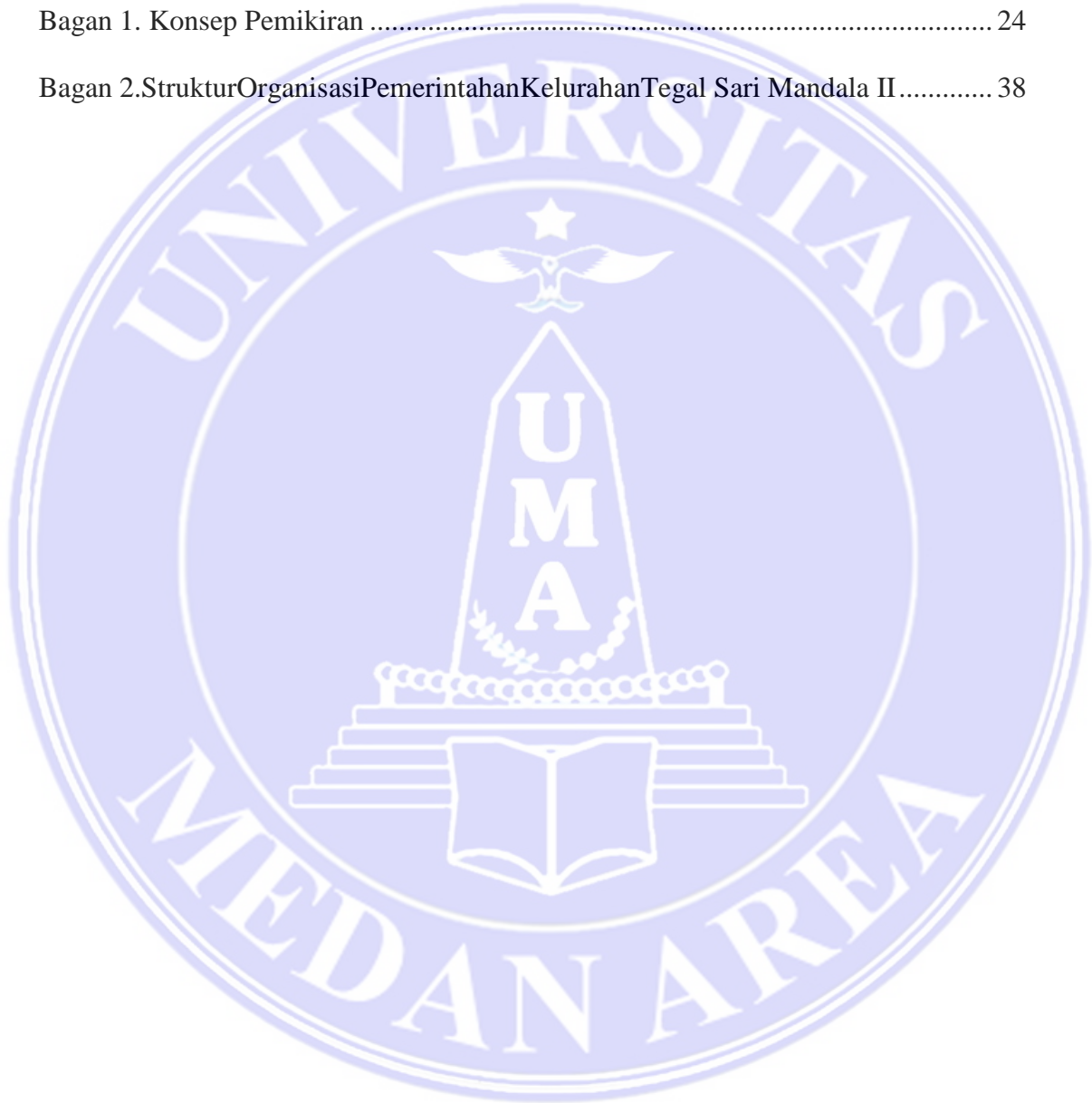
LAMPIRAN



DAFTAR BAGAN

Halaman

Bagan 1. Konsep Pemikiran	24
Bagan 2. Struktur Organisasi Pemerintahan Kelurahan Tegal Sari Mandala II.....	38



DAFTAR TABEL

Halaman

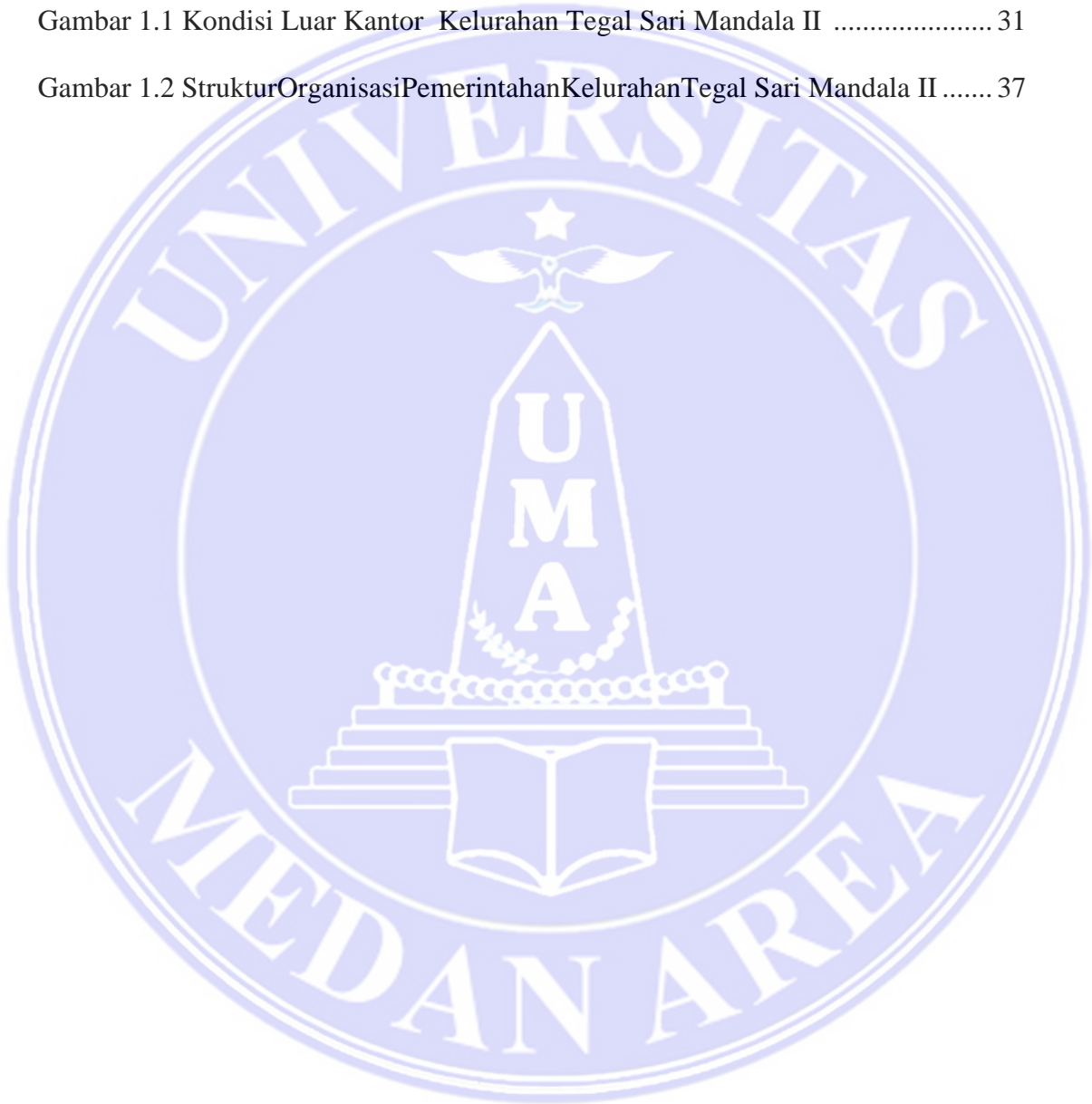
Tabel 1. Gambaran Umum Kelurahan Tegal Sari Mandala II	31
Tabel 2. Alamat Kelurahan Tegal Sari Mandala II	32
Tabel 3. Jumlah Penduduk Berdasarkan Jenis Kelamin Di Kelurahan Tegal Sari Mandala II	33
Tabel 4. Aliran Kepercayaan Penduduk Kelurahan Tegal Sari Mandala II Kecamatan Medan Denai.....	34
Tabel 5. Warga Negara Di Kelurahan Tegal Sari Mandala II.....	35
Tabel 6. KK Di Kelurahan Tegal Sari Mandala II Kecamatan Medan Denai.....	35

DAFTAR GAMBAR

Halaman

Gambar 1.1 Kondisi Luar Kantor Kelurahan Tegal Sari Mandala II 31

Gambar 1.2 Struktur Organisasi Pemerintahan Kelurahan Tegal Sari Mandala II 37



DAFTAR LAMPIRAN

1. Surat Penelitian
2. Surat Balasan Penelitian
3. Surat Selesai Riset
4. Bentuk laporan Posko keamanan
5. Berita acara Seminar Proposal
6. Berita acara seminar Hasil
7. Bebas pustaka

