

KATA PENGANTAR

Pada kesempatan yang pertama ini penulis mengucapkan Puji Syukur kepada Tuhan Yang Maha Esa, karena atas berkah dan rahmad-Nya penulis dapat menyelesaikan skripsi ini guna melengkapi tugas-tugas yang diwajibkan kepada Mahasiswa Universitas Medan Area pada Fakultas Ilmu Sosial dan Ilmu Politik Jurusan Ilmu Pemerintahan untuk memperoleh gelar kesarjanaan.

Dalam penulisan skripsi ini penulis mengalami banyak kesulitan seperti keterbatasan waktu, kurangnya literatur yang diperlukan, keterbatasan kemampuan menulis sendiri dan sebagainya, namun demikian dengan kemauan keras yang didorong oleh rasa tanggung-jawab dan dilandasi itikad baik, akhirnya kesulitan tersebut dapat diatasi.

Adapun judul yang diajukan sehubungan dengan penyusunan skripsi ini adalah **“PERANAN PENGAWASAN DALAM MENINGKATKAN PELAYANAN MASYARAKAT (SUATU STUDI DESKRIPTIF ANALISIS) DI BAGIAN PEREKONOMIAN KANTOR BUPATI DELI SERDANG”**.

Dalam penulisan skripsi ini banyak pihak telah penulis buat sibuk maka pada kesempatan ini penulis ingin mengucapkan terima-kasih kepada pihak-pihak tersebut, terutama kepada :

- Bapak Drs. H.M. Husni Thamrin Nst, MSI, selaku Dekan di Fakultas Ilmu Sosial dan Ilmu Politik Universitas Medan Area,

- Bapak Drs. H.M. Yusuf Harahap, selaku Dosen Pembimbing I Penulis.
- Ibu Dra. Rosmala Dewi, MPd, selaku Dosen Pembimbing II Penulis.
- Bapak dan Ibu Dosen di Fakultas Ilmu Sosial dan Ilmu Politik serta semua unsur staf administrasi Universitas Medan Area.
- Rekan-rekan se-almamater.

Penulis juga mengucapkan rasa terima-kasih yang sedalam-dalamnya kepada kedua orang tua penulis Ayahanda dan Ibunda, bagi keduanya bakti dan doa penulis. Demikian juga bagi seluruh keluarga, semoga kebersamaan ini tetap menyertai kita selamanya. Demikianlah dahulu penulis sampaikan, dan semoga tulisan ini dapat bermanfaat bagi kita semua.

Medan, Pebruari 2010

Penulis

FITRIANI FATIMAH PANE
NPM : 06 851 0035

DAFTAR ISI

	Halaman
KATA PENGANTAR	i
DAFTAR ISI	iii
BAB I. PENDAHULUAN	1
A. Latar Belakang Masalah	1
B. Perumusan Masalah	3
C. Pembatasan Masalah	4
D. Tujuan dan Kegunaan Penelitian	5
E. Kerangka Pemikiran	6
F. Hipotesis	7
BAB II. TINJAUAN PUSTAKA	9
A. Pengertian Administrasi	9
B. Pengertian Administrasi Kepegawaian	13
C. Pengertian dan Jenis-Jenis Pengawasan	15
D. Pengertian Pegawai Negeri Sipil	20
E. Pengertian Pelayanan	23
F. Pengaruh Pengawasan Terhadap Efisiensi Kerja	24
BAB III. METODOLOGI PENELITIAN	27
A. Populasi dan Sampel	27
B. Metode Pengumpulan Data	27
C. Variabel dan Definisi Operasional	28
D. Metode Analisis Data	30

BAB IV.	GAMBARAN UMUM LOKASI PENELITIAN	31
	A. Sejarah Singkat Kabupaten Deli Serdang.....	31
	B. Tugas dan Fungsi Sekretariat Daerah Kabupaten Deli Serdang.....	34
	C. Struktur Organisasi dan Uraian Tugas.....	35
BAB V.	ANALISIS DAN EVALUASI	43
	A. Kedudukan Kepala Bagian Dalam Pelaksanaan Pengawasan Pelayanan Masyarakat	43
	B. Fungsi Kepala Bagian Dalam Meningkatkan Pelayanan Masyarakat	45
	C. Hambatan-Hambatan Dalam Meningkatkan Pelayanan Kepada Masyarakat	46
	D. Analisis Struktur Organisasi	48
	E. Analisis Terhadap Tugas dan Fungsi Kepala Bagian Sebagai Kepala Wilayah	51
	F. Kedudukan dan Wewenang Kepala Bagian	56
	G. Analisis Terhadap Penyelenggaraan Koordinasi	59
BAB VI.	KESIMPULAN DAN SARAN	62
	A. Kesimpulan	62
	B. Saran	63

DAFTAR PUSTAKA