

## 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

<b>BAB IV.</b>	<b>GAMBARAN UMUM LOKASI PENELITIAN</b>	<b>31</b>
	A. Sejarah Singkat Kabupaten Deli Serdang.....	31
	B. Tugas dan Fungsi Sekretariat Daerah Kabupaten Deli Serdang.....	34
	C. Struktur Organisasi dan Uraian Tugas.....	35
<b>BAB V.</b>	<b>ANALISIS DAN EVALUASI</b>	<b>43</b>
	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. is Terhadap Penyelenggaraan Koordinasi .....	59
<b>BAB VI.</b>	<b>KESIMPULAN DAN SARAN</b>	<b>62</b>
	A. Kesimpulan .....	62
	B. Saran .....	63

**DAFTAR PUSTAKA**