

KATA PENGANTAR

Alhamdulillah Robbil ‘Alamin, penulis panjatkan kehadiran Allah SWT, karena dengan rahmat dan hidayah-Nya, penulis dapat menyelesaikan penulisan skripsi ini sebagaimana mestinya.

Adapun judul dari skripsi ini adalah **“PELAKSANAAN FUNGSI PEMERINTAH DALAM PENINGKATAN PELAYANAN KEPADA MASYARAKAT DI BAGIAN UMUM PEMERINTAH KOTA BINJAI “**.

Dalam merampungkan tugas akhir ini, penulis banyak menghadapi hambatan, baik dari segi teknis, waktu, tenaga serta biaya. Namun dengan petunjuk dan rahmat dari Allah SWT serta bantuan bimbingan dan fasilitas yang diberikan kepada penulis dari berbagai pihak, maka penulisan skripsi ini dapat diselesaikan sebagaimana adanya.

Dalam kesempatan ini dengan ketulusan hati penulis, mengucapkan terima-kasih yang sebesar-besarnya kepada :

1. Ibu Dra. Nina S.S. Siregar, MSi, selaku Dekan di Fakultas Isipol Universitas Medan Area.
2. Bapak Drs. H.M. Yusuf Harahap, selaku Ketua Jurusan Ilmu Pemerintahan Fakultas Isipol Universitas Medan Area,
3. Bapak Drs. Irfan Simatupang, MSi., selaku Dosen Pembimbing I penulis, yang telah meluangkan waktunya bagi membimbing penulis.

4. Bapak Drs. Sismudjito, MSi. Selaku Dosen Pembimbing II penulis.
5. Bapak Makmur Ginting, S, selaku Kepala Bagian Umum Pemerintah Kota Binjai beserta staff dimana penulis melakukan penelitian.
6. Seluruh staf dan pegawai serta dosen yang bertugas di Fakultas Isipol Universitas Medan Area.
7. Rekan-rekan mahasiswa yang telah membantu dan memberikan dorongan dalam penyelesaian skripsi ini
8. Dan Doa penulis bagi kedua orang tua penulis khususnya buat Ibunda Hj. Nuraliah, ISA, terima-kasih yang tiada terhingga kepada seluruh keluarga tercinta yang membantu dan memberikan dorongan serta semangat dalam menghadapi hambatan-hambatan yang selama ini penulis hadapi.

Alhamdulillah Robbil ‘Alamin, penulis ucapkan dengan harapan tulisan ini dapat bermanfaat bagi kita semua.

Medan, Agustus 2004

Penulis,

Octivia Prihartini

DAFTAR ISI

	Halaman
KATA PENGANTAR	i
DAFTAR ISI	iii
DAFTAR GAMBAR	v
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	8
BAB II. TINJAUAN PUSTAKA	10
A. Pengertian Pegawai	10
B. Pengertian Pelayanan	15
C. Pengertian Pembinaan Pegawai	17
D. Tujuan Pembinaan Pegawai	21
BAB III. METODOLOGI PENELITIAN	30
A. Populasi dan Sampel	30
B. Metode Pengumpulan Data	30
C. Variabel dan Definisi Operasional	31

D. Metode Analisis Data	33
BAB IV. BAGIAN UMUM PEMERINTAH KOTA BINJAI	34
A. Sejarah Singkat Kantor Gubernur Propinsi Sumatera Utara	34
B. Tugas dan Fungsi Sekretariat Daerah Kota Binjai	37
C. Struktur Organisasi dan Uraian Tugas	38
BAB V. ANALISIS DAN EVALUASI	47
A. Pelaksanaan Pelayanan Kepada Masyarakat Yang Dilakukan Di Lingkungan Bagian Umum Pemerintah Kota Binjai	47
B. Pertanggung Jawaban Pelaku Aktivitas Pemerintahan Dalam Pelaksanaan Pelayanan Kepada Masyarakat....	51
C. Pengawasan Pelaksanaan Pekerjaan di Bagian Umum Pemerintah Kota Binjai	55
D. Pelaksanaan Administrasi Pembinaan Pegawai Negeri Sipil	58
BAB VI. KESIMPULAN DAN SARAN	61
A. Kesimpulan	61
B. Saran	62

DAFTAR PUSTAKA

LAMPIRAN-LAMPIRAN

DAFTAR GAMBAR

	Halaman
1. Struktur Organisasi Bagian Umum Pemerintah Kota Binjai	46

