

## **KATA PENGANTAR**

Puji dan syukur saya panjatkan kehadirat Allah SWT dimana dengan perlindungan dan kesehatan yang diberikan oleh Nya maka saya dapat memulai penelitian ini melalui penyusunan proposal penelitian. Adapun tujuan dari pada proposal penelitian ini ialah sebagai tahapan menuju penyelesaian skripsi pada strata satu (S1) yang saya tempuh di program studi ilmu pemerintahan Fakultas Ilmu Sosial dan Ilmu Politik Universitas Medan Area.

Adapun judul penelitian yang saya ambil ialah peranan tata usaha bagian umum kantor bupati Deli Serdang dalam meningkatkan pelayanan kepada masyarakat. Semoga hasil penelitian ini nantinya bermanfaat bagi pemerintah kabupaten Deli Serdang dan bermanfaat secara luas bagi publik.

Terbentuknya Proposal Penelitian ini, saya mengucapkan terima kasih atas bantuan dari :

1. Dekan Fisipol UMA : Bapak Drs. Amir Purba, MA, Ph.D
2. Pembimbing I : Bapak Drs.M.Aswin Hasibuan, MAP
3. Pembimbing II : Bapak Rudi Salam Sinaga, S.Sos, M.Si
4. Dosen dan pengajar FISIPOL UMA
5. Rekan-rekan sejawat
6. Keluarga saya terutama istri dan anak

Demikian kata pengantar ini saya perbuat, semoga hasil penelitian ini dapat bermanfaat dan terhadap kekurangan pada penelitian ini disampaikan maaf sebesar-besarnya.

**Hormat saya**

**Beni Cahyadi**

## DAFTAR ISI

HALAMAN JUDUL.....	i
HALAMAN PENGESAHAN.....	ii
SURAT PERNYATAAN.....	iii
KATA PENGANTAR.....	iv
ABSTRAK.....	v
DAFTAR ISI.....	vi
<b>BAB I PENDAHULUAN</b>	
1.1 Latar Belakang Masalah .....	1
1.2 Rumusan Masalah.....	2
1.3 Pembatasan Masalah.....	2
1.4 Tujuan Penelitian .....	3
1.5 Manfaat Penelitian .....	4
<b>BAB II TINJAUAN PUSTAKA</b>	
2.1 Pemerintahan Daerah .....	5
2.2 Peran Pemerintah Daerah.....	6
2.3 Pelayanan Pemerintah Daerah .....	8
2.4 Organisasi .....	15
2.5 Birokrasi.....	19
<b>BAB III METODE PENELITIAN</b>	
3.1 Jenis Penelitian.....	24
3.2 Lokasi dan Waktu Penelitian .....	24
3.3.Jadwal Penelitian .....	24
3.4 Teknik Penentuan Informan.....	25
3.5 Teknik Pengambilan Data.....	25

## **BAB IV PEMBAHASAN**

4.1 Profil Kabupaten Deli Serdang .....	26
4.2 Pemerintahan Kabupaten Deli Serdang .....	27
4.3 Visi dan Misi Pemerintah Kabupaten Deli Serdang .....	27
4.4 Susunan Organisasi Dan Tata Kerja Tata Usaha Bagian Umum Kantor Bupati Deli Serdang .....	30
4.5 Tugas Pokok dan Fungsi Tata Usaha Bagian Umum Kantor Bupati Deli Serdang .....	33
4.6 Peranan Tata Usaha Bagian Umum Kantor Bupati Deli Serdang Dalam Meningkatkan Pelayanan Kepada Masyarakat .....	35
4.7 Faktor-Faktor yang Menjadi Kendala Tata Usaha Bagian Umum Kantor Bupati Deli Serdang Dalam Meningkatkan Pelayanan Kepada Masyarakat .....	43

## **BAB V PENUTUP**

5.1 Kesimpulan .....	49
5.2 Saran .....	49

<b>DAFTAR PUSTAKA.....</b>	<b>52</b>
----------------------------	-----------

