

KATA PENGANTAR

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

Adapun judul dari skripsi ini adalah "PEMBINAAN PEGAWAI TERHADAP PELAYANAN KEPADA MASYARAKAT DI JAGIAN UMUM PEMERINTAH KABUPATEN SERDANG BEDAGAI".

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 Siti Salmiah, 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 Taufik Siregar, S.H., M.Hum. selaku Dosen Pembimbing II penulis.
5. Bapak Kepala Bagian Umum Pemerintah Kabupaten Serdang Bedagai 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, terima-kasib yang tiada terhingga kepada seluruh keluarga tercinta yang membantu dan memberi 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, Januari 2016

Penulis,

Muhammad Saman

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	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. DESKRIPSI LOKASI PENELITIAN.....	34
A. Sejarah Ringkas Kabupaten Serdang Bedagai.....	34
B. Sejarah Singkat Pemerintahan Kabupaten Serdang Bedagai	38
C. Struktur Organisasi dan Uraian Tugas.....	40
BAB V. ANALISIS DAN EVALUASI.....	49
A. Pelaksanaan Pelayanan Kepada Masyarakat Yang Dilakukan Di Lingkungan Bagian Umum Pemerintah Kabupaten Serdang Bedagai	49
B. Pertanggung Jawaban Pelaku Aktivitas Pemerintahan Dalam Pelaksanaan Pelayanan Kepada Masyarakat	53
C. Pengawasan Pelaksanaan Pekerjaan di Bagian Umum Pemerintah Kabupaten Serdang Bedagai	57
D. Pelaksanaan Administrasi Pembinaan Pegawai Negeri Sipil	60
BAB VI. KESIMPULAN DAN SARAN	63
A. Kesimpulan	63
B. Saran	64

DAFTAR PUSTAKA

LAMPIRAN-LAMPIRAN