

## KATA PENGANTAR

Bismillahirrahmanirrahim,

Terlebih dahulu penulis mengucapkan puji syukur kehadirat Allah Swt, atas segala rahmat dan karia-Nya sehingga penulis dapat menyelesaikan skripsi yang sederhana ini dalam rangka menempuh salah satu syarat guna memperoleh gelar Sarjana Ekonomi pada Fakultas Ekonomi Universitas Medan Area

Penulis menyadari sepenuhnya bahwa skripsi ini belumlah sempurna seperti yang diharapkan dan menerima segala kritik dan saran – saran demi kesempurnaan skripsi ini.

Selanjutnya penulis menyadari bahwa tersusunnya skripsi ini adalah berkat bantuan dari dosen pembimbing maupun semua pihak yang terkait didalamnya, dengan judul yang penulis pilih. Oleh sebab itu, dengan selesainya skripsi ini maka penulis mengucapkan banyak terima kasih kepada :

1. Bapak H. Syahriandy, SE, MSi, Selaku Dekan pada Fakultas Ekonomi Universitas Medan Area.
2. Bapak Drs. H. Jhon Hardy, MSi, Selaku Jurusan Manajemen Fakultas Ekonomi Universitas Medan Area
3. Bapak Drs. H. Jhon Hardy, MSi, Selaku Pembimbing I, yang telah membimbing penulis dalam menyusun skripsi ini.

4. Bapak H.Syahriandy,SE,MSi , Selaku Pembimbing II yang telah memberikan bimbingan dan bantuan moril serta dorongan sepenuhnya untuk dapat selesainya penutisan skripsi ini.
5. Ibu Hj.Sonia Hatmi.MSi , Selaku Ketua Meja Hijau yang telah memberikan bimbngan kepada penulis selama penyusunan skripsi ini.
6. Ibu Dra Yenni Rio Rita Siregar, Selaku Sekretaris Meja Hijau yang telah memberikan bantuan dan perhatian kepada penulis hingga selesainya skripsi ini.
7. Bapak dan Ibu Dosen serta seluruh unsur staf administrasi Fakultas Ekonomi Universitas Medan Area
8. Bapak Badan Kepegawaian Daerah Propinsi Sumatera Utara yang telah membantu penulis dalam perolehan data dan izin untuk melakukan penelitian untuk penyelesaian skripsi ini.
9. Terkhusus ucapan terima kasih kepada (Alm) T.R . Simbolon dan (Alm) N. Br.Hombing Nababan serta Kakanda serta Adik-adik yang telah membimbing dan memberikan bantuan berupa materi maupun moril.
10. Rekan-rekan seperjuangan : Dewi Sapriana, Sulaiman dan Suwito.

Akhimya penulis berharap, kiranya skripsi ini dapat bermanfaat bagi pihak yang memerlukan.

Medan,

Penulis,

Ida Ria

## DAFTAR ISI

	HAL
Ringkasan .....	i
Kata Pengantar .....	ii
Daftar Isi .....	vi
Daftar Gambar .....	viii
Daftar Tabel .....	ix
<b>BAB I</b>	
<b>Pendahuluan.....</b>	<b>1</b>
A. Alasan Pemilihan Judul.....	1
B. Perumusan Masalah.....	2
C. Hipotesis.....	3
D. Luas dan Tujuan Peneliti.....	3
E. Metode Penelitian dan Teknik Pengumpulan Data .....	4
F. Metode Analisis.....	5
<b>BAB II</b>	
<b>Landasan Teoritis.....</b>	<b>7</b>
A. Pengertian Istilah Kepegawaian.....	7
B. Hak – hak kewajiban Pegawai Negeri Sipil.....	7
C. Pengertian Pelayanan.....	8
D. Ciri – ciri Pelayanan.....	9
E. Faktor yang mempengaruhi Pelayanan.....	10
F. Penilaian tentang Tingkat Pelayanan.....	12
G. Manajemen Sumber Daya Manusia .....	14
H. Pelayanan yang Berkualitas.....	16
<b>BAB III</b>	
<b>Badan Kepegawaian Daerah Propinsi Sumatera Utara.....</b>	<b>22</b>
A. Gambaran Umum Badan Kepegawaian Daerah .....	22
B. Produk yang dihasilkan.....	45
C. Gambaran Kualitas Pelayanan.....	46

	D. Komposisi SDM di Badan Kepegawaian Daerah Propinsi Sumatera Utara.....	48
	E. Hambatan – hambatan yang dihadapi dan Cara Mengatasinya.....	53
<b>BAB IV</b>	<b>Analisis dan Evaluasi.....</b>	<b>54</b>
<b>BAB V</b>	<b>Kesimpulan dan Saran.....</b>	<b>59</b>
	- Kesimpulan.....	59
	- Saran.....	60
<b>Daftar Pustaka</b>	.....	<b>61</b>

