

KATA PENGANTAR

Segala puji milik Allah Pengasih, Penyayang dan Pengampun pada makhluk-Nya tanpa kecuali. Demikian pula atas izin dan perkenan-Nya lah membimbing dan membisikan kalimat-kalimat pengertian, hingga penulis dapat merangkai beberapa kalimat paparan teoretik, pemotretan disiplin pegawai dan pelayanan Kantor Regional VI BKN Medan yang tersaji dalam Tesis yang berjudul **“Pengaruh Peraturan Pemerintah Nomor 53 Tahun 2010 tentang Peraturan Disiplin PNS terhadap Kepuasan Pelayanan pada Kantor Regional VI BKN”**. Tesis ini disusun untuk memenuhi salah satu syarat guna memperoleh gelar Magister Administrasi Publik pada Program Studi Magister Administrasi Publik, Program Pascasarjana Universitas Sumatera Medan Area.

Dalam penyusunan Tesis ini penulis telah banyak mendapatkan bantuan materil maupun dukungan moril serta membimbing (penulisan) dari berbagai pihak. Untuk itu penghargaan setinggi-tingginya dan ucapan terima kasih disampaikan kepada:

1. Rektor Universitas Medan Area, Prof. Dr. H.A. Ya'kub Matondang, MA.
2. Direktur Pascasarjana Universitas Medan Area, Prof. Dr. Ir. Hj. Retna Astuti Kuswardani, MS
3. Ketua Program Studi Magister Adminstrasi Publik, Dr. Warjio, MA.
4. Komisi Pembimbing : Prof. Dr. Marlon Sihombing, MA, Dr. Heri Kuswanto, MA
5. Kepala Badan Kepegawaian Negara, Drs. Eko Sutrisno, M.Si
6. Kepala Kantor Regional VI BKN, I Nyoman Arsa, SH. M.Si
7. Ayah dan Ibunda serta isteri, ananda serta semua saudara/keluarga.
8. Rekan-rekan mahasiswa Pascasarjana Universitas Medan Area seangkatan 2011.
9. Seluruh staff/pegawai Pascasarjana Universitas Medan Area.
10. Responden Kantor Regional VI BKN dan seluruh pejabat pengelola kepegawaian se Provinsi Aceh dan Sumatera Utara.

Masih banyak kelemahan yang penulis sadari atau tidak, oleh karena itu dengan segala kerendahan hati penulis menerima saran kritik yang konstruktif dari para pembacademi penyempurnaan dalam upaya menambah khasanah pengetahuan dan nilai dari tesis ini. Namun harapan terbesar dari penulisan Tesis ini adalah semoga bermanfaat khususnya bagi kepentingan pengembangan ilmu pengetahuan dan sumbang saran bagi instansi pemerintah.

Medan, April 2013

P e n u l i s



DAFTAR ISI

HALAMAN PERSETUJUAN.....	i
HALAMAN PENGESAHAN.....	ii
KATA PENGANTAR.....	iii
ABSTRAKSI	v
DAFTAR ISI.....	vi
DAFTAR TABEL	viii
DAFTAR BAGAN-GAMBAR	x
DAFTAR LAMPIRAN	xi

BAB I PENDAHULUAN

1.1. Latar Belakang	1
1.2. Perumusan Masalah	9
1.3. Tujuan Penelitian	9
1.4. Manfaat Penelitian	10
1.5. Kerangka Pemikiran	10
1.6. Hipotesis	23

BAB II TINJAUAN PUSTAKA

2.1. Pengertian Disiplin	25
2.2. Pengertian Kepuasan Pelayanan	31
2.3. Pendidikan dan Pelatihan	33
2.4. Kepemimpinan dan Profesionalisme (Kompetensi)	34
2.5. Kebijakan Pembinaan PNS	43
2.6. Pemerintahan yang baik (<i>good governance</i>)	44
2.7. Hubungan Disiplin dengan Kepuasan Pelayanan	47

BAB III METODE PENELITIAN	
3.1.	Tempat dan Waktu Penelitian 49
3.2.	Bentuk Penelitian..... 49
3.3.	Populasi dan Sampel..... 49
3.4.	Teknik Pengumpulan Data..... 50
3.5.	Definisi Konsep dan Definisi Operasional..... 51
3.6.	Teknik Analisis Data..... 51
BAB IV GAMBARAN UMUM LOKASI PENELITIAN dan HASIL PENELITIAN DAN PEMBAHASAN	
4.1.	Gambaran Umum Lokasi Penelitian 52
4.2.	Hasil Penelitian 56
4.3.	Pembahasan 76
BAB V SIMPULAN DAN IMPLIKASI KEBIJAKAN	
5.1.	Kesimpulan 79
5.2.	Saran Implikasi Kebijakan 79
DAFTAR PUSTAKA	80
DAFTAR TABEL	84
DAFTAR GAMBAR	86
LAMPIRAN	89