

**PENGARUH KUALITAS SUMBER DAYA APARATUR  
DAN BIROKRASI KECAMATAN  
TERHADAP EFEKTIFITAS PELAYANAN  
MASYARAKAT DILINGKUNGAN PEMERINTAH  
KECAMATAN SE-KOTA MEDAN**

**( Studi Kasus Pada Kecamatan Medan Deli, Medan Kota, Medan Barat,  
Medan Denai, Medan Belawan)**

**TESIS**



**Oleh  
BUDI HARIONO  
NPM : 011801038**

**PROGRAM PASCASARJANA  
MAGISTER ADMINISTRASI PUBLIK  
UNIVERSITAS MEDAN AREA  
MEDAN  
2004**

**PENGARUH KUALITAS SUMBER DAYA APARATUR  
DAN BIROKRASI KECAMATAN  
TERHADAP EFEKTIFITAS PELAYANAN  
MASYARAKAT DILINGKUNGAN PEMERINTAH  
KECAMATAN SE-KOTA MEDAN**

**(Studi Kasus Pada Kecamatan Medan Deli, Medan Kota, Medan Barat,  
Medan Denai, Medan Belawan)**

**TESIS**

**Untuk Memperoleh Gelar Magister Administrasi Publik (MAP) pada Program  
Pascasarjana Magister Administrasi Publik Universitas Medan Area**



Oleh

**BUDI HARIONO**

**NPM : 011801038**

**PROGRAM PASCASARJANA  
MAGISTER ADMINISTRASI PUBLIK  
UNIVERSITAS MEDAN AREA  
MEDAN  
2004**

**UNIVERSITAS MEDAN AREA  
PROGRAM PASCASARJANA  
MAGISTER ADMINISTRASI PUBLIK**

**HALAMAN PESETUJUAN TESIS**

**Judul : PENGARUH KUALITAS SUMBER DAYA APARATUR DAN  
BIROKRASI KECAMATAN TERHADAP EFEKTIFITAS  
PELAYANAN MASYARAKAT DILINGKUNGAN PEMERINTAH  
KECAMATAN SE-KOTA MEDAN**

**Nama : BUDI HARIONO**

**NPM : 011801038**

**Menyetujui :**

**Pembimbing I,**

**Pembimbing II.**

**Drs. R. Hamdani Harahap, MSi**

**Drs. Burhanuddin Harahap, MA**

**Ketua Program Studi  
Magister Administrasi Publik**

**Drs. Usman Tarigan, MS**

**UNIVERSITAS MEDAN AREA  
PROGRAM PASCASARJANA  
MAGISTER ADMINISTRASI PUBLIK**

**HALAMAN PENGESAHAN**

Tesis ini dipertahankan di depan Panitia Penguji Tesis  
Program Pascasarjana Magister Administrasi Publik  
Universitas Medan Area

Pada Hari : Sabtu  
Tanggal : 27 Desember 2003  
Tempat : Program Pascasarjana Magister Administrasi Publik  
Universitas Medan Area

**PANITIA PENGUJI**

**Ketua** : **Drs. Kariono, MA.** ( ..... )  
**Sekretaris** : **Drs. Usman Tarigan, MS** ( ..... )  
**Anggota I** : **Drs. R. Hamdani Harahap, Msi** ( ..... )  
**Anggota II** : **Drs. Burhanuddin Harahap, MA** ( ..... )  
**Anggota III** : **Drs. Heri Kusmanto, MA** ( ..... )

## **ABSTRAK**

### **PENGARUH KUALITAS SUMBER DAYA APARATUR DAN BIROKRASI KECAMATAN TERHADAP EFEKTIFITAS PELAYANAN MASYARAKAT DI LINGKUNGAN PEMERINTAH KECAMATAN SE-KOTA MEDAN**

Pada dasarnya suatu organisasi merupakan pula suatu sistem, yang terdiri dari unit-unit dan unsur-unsur. Setiap unit walaupun mempunyai tugas dan sasarannya sendiri, namun tiap unit tidak dapat melepaskan diri dari unit yang lain karena :

1. Suatu unit tidak mungkin akan berfungsi dengan baik tanpa dibantu oleh unit yang lain.
2. Tiap unit berkewajiban mendukung pelaksanaan fungsi unit lainnya bila seluruh organisasi ingin bergerak dengan lancar dan efektif dalam melaksanakan tugasnya untuk mencapai tujuan.

Berasal dari kata bureau dan cracy, bureaucracy berarti suatu sistem administratif yang dijalankan sejumlah pegawai. Ia juga merujuk kepada berbagai peraturan dan prosedur di Departemen pemerintahan atau organisasi sejenis. Toh, kata birokrasi tak pernah menimbulkan persepsi dan asosiasi pada suatu sistem yang sederhana, mudah lurus, dan rapi. Ia juga berkonotasi buruk tentang prosedur yang berbelit, rumit, makan waktu, dan penuh pungutan. Kalaupun lancar, birokrasi pasti berarti suatu sistem yang dijalankan terlalu ketat sesuai aturan tertulis dan baku. Sedangkan untuk proses yang lebih baik, cukup disebut sebagai sistem administrasi saja. Masuk akal bila tak ada istilah "tertib birokrasi" sebagai pengganti "tertib administrasi".

Memang sejumlah kalangan menilai perlu dilakukan langkah reformasi birokrasi saat ini. Sebab birokrasi itu harus disesuaikan dengan pradigma zamannya. Reformasi birokrasi itu menyangkut berbagai aspek. Aspek pertama disebut sebagai struktural fungsional. Aspek ini menyangkut struktur pemerintahan dan birokrasi yang lebih efisien, fungsi-fungsi birokrasi yang lebih efektif dalam melakukan tugas-tugas baru sesuai dengan pradigma baru. Aspek yang kedua disebut dengan pola kerja. Di masa lampau, birokrasi mengendalikan dan mengarahkan. Sekarang birokrasi mempunyai fungsi melayani. Pada masa yang lampau birokrasi itu menguasai, sekarang memfasilitasi. Dulu, birokrasi itu rumit dan ruwet dan tertutup. Padahal, seharusnya sederhana dan transparan. Aspek ketiga, disebut dengan kultur kerja. Ini menyangkut keteladanan dan kepemimpinan para pejabat dalam bekerja. Aspek keempat, SDM. Ini berkaitan dengan reformasi birokrasi, yang menyangkut empat aspek pokok itu



Puji dan syukur penulis panjatkan kehadiran Allah SWT, karena berkat limpahan dan rahmat serta hinayah-Nya penulis dapat menyelesaikan Tesis ini dalam waktu yang sesuai dengan rencana.

Penyusunan Tesis ini dimaksudkan untuk memenuhi salah satu syarat dalam rangka menyelesaikan Pendidikan Pasca Sarjana Magister Administrasi Publik Universitas Medan Area.

Secara jujur harus penulis akui bahwa tak mungkin tesis ini rampung tanpa bantuan orang lain, baik langsung maupun tidak langsung. Untuk itu, penulis ingin mengucapkan terima kasih yang setulus-tulusnya kepada:

1. Keluargaku yang telah menjadi sumber inspirasi dan telah banyak mengorbankan waktunya untuk bersabar, membiarkan penulis mencari, mencari, dan mencari.
2. Bapak Drs.H.ABDILLAH,Ak,MBA sebagai Walikota Medan yang telah memberikan keizinan kepada penulis untuk melakukan penelitian di lingkungan Pemerintah Kota Medan.
3. Pimpinan Universitas Medan Area, Pimpinan Program Pasca Sarjana Magister Administrasi Publik, Staf Pengajar MAP, serta seluruh Civitas Akademika Universitas Medan Area.
4. Bapak Drs.R.Hamdani Harahap,M.Si, sebagai Dosen Pembimbing I, dan Drs. Burhanuddin Harahap,MA sebagai Dosen Pembimbing II, yang telah membantu penulis dalam menyelesaikan tesis ini.

Kepada semua pihak yang telah membantu penulis, mudah-mudahan amal baiknya tersebut mendapat ganjaran yang berlimpat ganda di sisi Allah SWT.

Penulis sadar bahwa penulisan Tesis ini masih jauh dari kata sempurna, walaupun telah dicurahkan dengan segala daya dan kemampuan yang ada. Oleh karena itu, penulis mengharapkan saran dan kritik yang membangun dan akan diterima dengan senang hati, demi penyempurnaan Tesis ini.

Akhirnya penulis berharap semoga Tesis ini dapat memberikan manfaat bagi kita semua dan sebagai pelengkap dalam menjalankan tugas nantinya.

**Medan, Oktober 2003**

**Penulis,**

**BUDI HARIONO**

# DAFTAR ISI

	<b>Halaman</b>
ABSTRAK .....	i
KATA PENGANTAR .....	ii
DAFTAR ISI.....	iv
DAFTAR TABEL .....	vi
DAFTAR GRAFIK .....	vii
<b>BAB I PENDAHULUAN .....</b>	<b>1</b>
1.1 Latar Belakang .....	1
1.2 Perumusan Masalah .....	9
1.3 Tujuan Penelitian .....	9
1.4 Manfaat Hasil Penelitian.....	10
1.5 Sistematika Penulisan.....	10
<b>BAB II TINJAUAN PUSTAKA .....</b>	<b>12</b>
2.1.1 Teori Pemerintahan dan Pemerintahan Daerah.....	12
2.1.2 Pengaruh Sumber Daya Aparatur dan Kualitas Birokrasi Pemerintahan Daerah.....	18
2.1.3 Aparatur Dikaitkan Dengan Good Governance.....	26
2.2 Kerangka Pemikiran .....	49
2.3 Hipotesis .....	59
<b>BAB III METODE PENELITIAN .....</b>	<b>61</b>
3.1 Bentuk Penelitian .....	61
3.2 Lokasi Penelitian .....	61
3.3 Populasi dan Sampel .....	62



3.4	Teknik Pengumpulan Data .....	63
3.5	Variabel Dan Operasionalisasi Konsep.....	65
3.6	Teknik Analisis Data .....	72
<b>BAB IV HASIL PENELITIAN DAN PEMBAHASAN .....</b>		<b>75</b>
4.1	Deskripsi Objek Penelitian .....	75
4.2	Deskripsi Pengaruh Sumber Daya Aparatur Kecamatan, Birokrasi Kecamatan dan Efektifitas Pelayanan Masyarakat .....	76
4.2.1	Deskripsi Birokrasi Kecamatan .....	80
4.2.2	Deskripsi Efektifitas Pelayanan Masyarakat .....	84
4.2.3	Analisa Korelasi .....	90
4.2.3.1	Analisa Korelasi Sumber Daya Aparatur Terhadap Efektivitas Pelayanan Masyarakat .....	90
4.2.3.2	Analisa Korelasi Birokrasi Kecamatan Terhadap Efektivitas Pelayanan Masyarakat .....	92
4.2.3.3	Analisa Korelasi Sumber Daya Aparatur dan Birokrasi Kecamatan Terhadap Efektivitas Pelayanan Masyarakat ...	93
4.3	Hasil Pengujian dan Pembahasan Hipotesis .....	93
4.3.1	Hipotesis Pertama .....	94
4.3.2	Hipotesis Kedua .....	95
4.3.3	Hipotesis Ketiga .....	96
<b>BAB V KESIMPULAN DAN IMPLIKASI KEBIJAKAN .....</b>		<b>98</b>
5.1	Kesimpulan Umum.....	98
5.2	Implikasi Kebijakan .....	99

## DAFTAR PUSTAKA

## LAMPIRAN

## DAFTAR TABEL

Tabel 1	Data Pegawai Di Lingkungan Pemerintah Kecamatan Se Kota Medan Berdasarkan Kepangkatan dan Golongan .....	7
Tabel 2.	Perbedaan Administrasi Negara dan Administrasi Swasta .....	17
Tabel. 3	The Relationship Between The Personnel Practices and Socio-Economic Characteristic of Elite Civil Servants and Their Productivity .....	31
Tabel. 4	Variabel Sumber daya aparatur .....	67
Tabel. 5	Variabel Birokrasi Kecamatan .....	69
Tabel. 6	Variabel Pelayanan Kepada Masyarakat.....	71
Tabel. 7	Jawaban Responden Mengenai Dimensi Kepemimpinan .....	78
Tabel. 8	Jawaban Responden Mengenai Dimensi Pembimbingan .....	78
Tabel. 9	Jawaban Responden Mengenai Dimensi Penggerak .....	79
Tabel. 10	Jawaban Responden Mengenai Dimensi Pengendalian .....	79
Tabel. 11	Jawaban Responden Mengenai Dimensi Kelancaran Informasi.....	82
Tabel. 12	Jawaban Responden Mengenai Dimensi Intensitas Pertemuan .....	82
Tabel. 13	Jawaban Responden Mengenai Dimensi Penyelarasan Program.....	83
Tabel. 14	Jawaban Responden Mengenai Dimensi Persiapan Sinergi.....	84
Tabel. 15	Jawaban Responden Mengenai Dimensi Kesesuaian Manfaat .....	86
Tabel. 16	Jawaban Responden Mengenai Dimensi Kelayakan Biaya .....	87
Tabel. 17	Jawaban Responden Mengenai Dimensi Ketepatan Waktu .....	88
Tabel. 18	Jawaban Responden Mengenai Dimensi Tingkat Partisipasi Masy.	89
Tabel. 19	Jawaban Responden Mengenai Dimensi Tingkat Komplain Masy.	90
Tabel. 20	Hasil Pengujian Korelasi Sumber Daya Aparatur Terhadap Efektivitas Pelayanan Masyarakat .....	93
Tabel. 21	Hasil Pengujian Korelasi Kerja Aparat Kecamatan Terhadap Efektivitas Pelayanan Masyarakat .....	95
Tabel. 22	Hasil Pengujian Korelasi Ganda Sumber Daya Aparatur, Kerja Aparat Kecamatan Terhadap Efektivitas Pelayanan Masyarakat.....	96

## DAFTAR GRAFIK

Grafik 1	Histogram Pengaruh Sumber daya aparatur Pemerintah Kecamatan (X1)	77
Grafik 2	Histogram Birokrasi Kecamatan (X2) .....	81
Grafik 3	Histogram Pelayanan Masyarakat (X3) .....	85
Grafik 4	Plot Sumber Daya Aparatur Terhadap Efektivitas Pelayanan Masyarakat	91
Grafik 5	Plot Birokrasi Kecamatan Terhadap Efektivitas Pelayanan Masyarakat	92



# BAB I PENDAHULUAN

## I.1. Latar Belakang

Pengertian otonomi daerah yang melekat dalam keberadaan pemerintahan daerah, juga sangat berkaitan dengan desentralisasi. Baik pemerintahan daerah, desentralisasi maupun otonomi daerah, adalah bagian dari suatu kebijakan dan praktek penyelenggaraan pemerintahan. Tujuannya adalah demi terwujudnya kehidupan masyarakat yang tertib, maju dan sejahtera, setiap orang bisa hidup tenang, nyaman, wajar oleh karena memperoleh kemudahan dalam segala hal di bidang pelayanan masyarakat. Sejak ditetapkannya Undang-undang nomor 22 tahun 1999 (UU No. 22/1999) tentang pemerintahan daerah, maka di daerah telah dibangkitkan oleh euforia otonomi daerah karena adanya perubahan-perubahan hampir keseluruhan tatanan pemerintahan baik di tingkat pemerintah pusat maupun di daerah itu sendiri.

Otonomi daerah yang luas nyata dan bertanggung jawab, menurut pandangan masyarakat dan para pejabat-pejabat pemerintahan ditingkat daerah, merupakan arus balik kekuasaan dan kewenangan yang selama ini bersifat sentralisasi yang hanya memikirkan kepentingan pemerintah pusat saja, sedangkan daerah merasa kurang diperhatikan.

Suasana euforia tersebut semakin terasa dampaknya dengan dikeluarkannya berbagai kebijakan pemerintah daerah baik melalui Peraturan Daerah (Perda), Keputusan Kepala Daerah, bahkan sampai kepada berbagai

tindakan masyarakat yang mengarah kepada kepentingan kelompok ataupun sebagian masyarakat tanpa memperhatikan dampak yang diakibatkan oleh tindakan mereka itu sendiri antara lain :

- a. Penerbitan berbagai Peraturan Daerah (Perda) tentang pungutan dan *retribusi yang menambah beban masyarakat.*
- b. Adanya izin pengolahan hutan oleh pemerintah daerah.
- c. Adanya izin pengolahan lahan pertambangan oleh pemerintah daerah.

David Osborne (1996) dalam bukunya, *Reinventing Government*, menyatakan bahwa dalam pembaharuan pemerintahan maka tujuan daripada terbentuknya pemerintahan adalah untuk mempercepat tercapainya tujuan masyarakat. Masyarakat yang bebas dari rasa takut, komunitas yang sejahtera dan terhindarkan dari ancaman kerusakan lingkungan hidup, masyarakat yang mampu mengakses pada berbagai fasilitas yang tersedia, serta berbagai keinginan lain yang merupakan tuntutan hidup manusia dalam suatu komunitas.

Pemerintah Kota Medan menyadari bahwa upaya untuk mencapai masyarakat yang sejahtera masih terus dihadapkan kepada berbagai kendala dengan segala aspeknya yang sangat menghambat laju pertumbuhan ekonomi, sosial dan proses perubahan sistem sentralisasi kearah desentralisasi berbagai kewenangan dari Pusat ke Daerah.

Dampak otonomi daerah apabila dilihat dari keterkaitannya dengan berbagai perubahan yang terjadi, adalah merupakan upaya perubahan yang direncanakan sebagaimana maksud dan tujuan dikeluarkannya UU No. 22 / 1999

## DAFTAR PUSTAKA

### BUKU-BUKU

- Abdullah, Rozali, Prof., S.H., 1999, Pelaksanaan Otonomi Luas & Isu Federalisme Sebagai Suatu Alternatif, PT Rajagrafindo Persada, Jakarta
- Ali, Faried, S.H., M.S., Drs. 1997, Metodologi Penelitian Sosial Dalam Bidang Ilmu Administrasi Dan Pemerintahan, PT Raja Grafindo Perkasa, Jakarta
- Anderson, James E (et. All), 1984, Public Policy Making, New York, Holt Rinehard
- Anggito Abimayu, DR., M.Sc., 1999, Pembangunan Ekonomi Dan Pemberdayaan Rakyat, PAU-SE UGM, Yogyakarta
- Arsyad, Lincolin, 1999, Pengantar Perencanaan Dan Pembangunan Ekonomi Daerah, BPFE, Yogyakarta
- Blau, Peter B., 1997, Birokrasi Dalam Masyarakat Modern, UI-Press, Jakarta
- Cohen, 1996, Seni Kepemimpinan, Spektrum Mitra Utama, Jakarta
- Cribbon J, James, 1990, Kepemimpinan Mengaktifkan Organisasi, PT Pustaka Binaman Pressindo, Jakarta
- Danim, Sudarwan, 2000, Pengantar Studi Penelitian Kebijakan, Bumi Aksara, Jakarta
- Denhart, Robert, 1984, The Theories of Public Organization, New York, Prentice Hall
- Djaenuri, Aries, 1998, Manajemen Pelayanan Umum, Jakarta, IIP
- Dunn, William N, 1999, Analisis Kebijakan Publik, Hanindita, Yogyakarta
- Due John F, dan Friedlaender Ann F, 1984, Government Finance (Yang Diterjemahkan oleh Rudy Sitompul dengan Judul Keuangan Negara Perekonomian Sektor Publik), Edisi Ketujuh, Jakarta, Erlangga
- Dwidjowijoto, Nugroho, Riant, 1999, Indonesia 2020, RBI, Jakarta
- Suradinta, Ermaya, 1998, Manajemen Pemerintahan, Pustaka Indonesia, Jakarta
- Suradinata, Ermaya, 1997, Kepemimpinan Pemerintahan, Pustaka Indonesia, Jakarta
- Hayness, Jeff, 1998, Demokrasi & Masyarakat Sipil di Dunia Ketiga, Yayasan Obor, Jakarta
- Henry, Nicholas, 1987 Public Administration and Public Affairs, Boston, Prentice Hall
- Hughes, Owen S. Public Management and Administrations, St. Martins's Press, 1994

- Ingraham, Patricia and Barbara Romzek, 1994, New Pradigm of Government, San Fransisco, Jossey Nas Pbl.
- Ingraham, Patricia and Roosenbloo, 1992, Civil Service in Asia, Singapore, Maruzen
- Jhingan, M.L., 2000, Ekonomi Pembangunan dan Perencanaan, PT Raja Grafindo Perkasa, Jakarta
- Kencana, Syafei, Inu, 1998, Ilmu Admionistrasi Publik, Rineka Cipta, Jakarta
- Komaruddin, Drs., 1998, Metode Penulisan Skripsi dan Thesis, Angkasa, Bandung
- Mac Andrews Colin dan Ichlasul Amal, 1993, Hubungan Pusat-Daerah Dalam Pembangunan, PT Raja Grafindo Persada, Jakarta
- Manan, Bagir, Prof., DR., S.H., M.C.L, 20001, Menyongsong Fajar Otonomi Daerah, Pusat Studi Hukum Fakultas Hukum UII, Yogyakarta
- Munawir, H.S., 1997, Perpajakan, Liberty, Yogyakarta
- Nasution, S, 1998, Metode Penelitian Naturalistik Kualitatif, Tarsito, Bandung
- Nazir, Moh., 1998, Metode Penelitian, Ghalia Indonesia, Jakarta
- Osborne, David, 1998, Mewirauahakan Birokrasi, Pustaka Binaman Pressindo, Jakarta
- Osborne, David and Ted Gaebler, Reinventing Government, Aplume Book, 1993
- Putra, Fadillah, 2001, Kapitalisme Birokrasi, LkiS, Jakarta
- Rachbini, Didik J, Prof., DR, 2000, Analisis Kritis Ekonomi Politik Indonesia, Pustaka Pelajar, Jakarta
- Rosenbloom, David (dkk), 1989, Public Administration :Understanding Management Politics, and Law in The Public Sector, Singapore, Mc.Graw Hill
- Safrudin, Ateng, 1993, Pengaturan Koordinasi Pemerintah Daerah, PT. Citra Aditya Bakti, Bandung
- Salusu, J., 1996, Pengambilan Keputusan Stratejik untuk Organisasi Publik dan Organisasi Non Profit, Gramedia Pustaka, Jakarta
- Setznick, Theory of Public Bureaucracy, London, Sage Pbl.
- Sugiyono, 1997, Metode Penelitian Administrasi, Alfabeta, Bandung
- Suganda, DAM, 1991, Koordinasi, Intermedia, Jakarta
- Sujamto, 1998, Otonomi Daerah Yang Nyata Dan Bertanggung Jawab, Ghalia Indonesia, Jakarta

- Shafritz and EW Russel, 1997, Public Administration, New York, Prentice Hall
- Syahrit, DR., 1998, Kebijakan Negara Mengantisipasi Masa Depan, Yayasan Obor, Jakarta
- Tinbergen, Jan, 1997, Rencana Pembangunan, UI-Press, Jakarta
- Thoha, Miftah, 2000, Perilaku Organisasi, PT Raja Grafindo Perkasa, Jakarta
- Topatimasang, Roem, 2000, Merubah Kebijakan Publik, Pustaka Pelajar, Jakarta
- Utomo, Warsito, Implementasi Desentralisasi dan Otonomi di Kabupaten/Kota,  
Disertasi, 1996
- Westra, Pariata, Drs., S.H., 1998, Manajemen Pembangunan Daerah, Ghalia Indonesia,  
Jakarta
- Widjaja, HAW, Prof., Drs., 2001, Titik Berat Otonomi, PT Raja Grafindo Perkasa, Jakarta

#### PERATURAN PERUNDANG-UNDANGAN

Undang-undang Nomor 22 Tahun 1999 Tentang Pemerintahan Daerah

Undang-Undang Nomor 25 Tahun 1999 Tentang Perimbangan Keuangan Antara  
Pemerintah Pusat dan Daerah





# PEMERINTAH KOTA MEDAN

## BADAN PENELITIAN DAN PENGEMBANGAN

Jalan Kapten Maulana Lubis 2 Medan 20112 - ☎ (061) 4512412 ext. 327 dan 4555693

### SURAT KETERANGAN / IZIN PENELITIAN NOMOR : 070/1282 / Balitbang/2003.

Berdasarkan Surat Keputusan Walikota Medan Nomor : 57 Tahun 2001, Tanggal 13 November 2001 tentang Tugas Pokok dan Fungsi Badan Penelitian dan Pengembangan Kota Medan, dan setelah membaca/memperhatikan

Surat dari Univ. Medan Area Program Pascasarjana Nomor : 124/D/PPS-UMA/2003 Tanggal 30 Juni 2003 Hal Permohonan fasilitas penelitian.

Badan Penelitian dan Pengembangan Kota Medan dengan ini memberikan Rekomendasi/Izin Penelitian untuk mengadakan Pengambilan Data kepada :

Nama : Budi Hariono  
Alamat : Jl. Setia Budi No. 79-B Medan  
NIM : 011801038  
Lokasi Penelitian : Kecamatan Se - Kota Medan  
Judul Penelitian : Pengaruh antara sumber daya aparatur dan birokrasi Kecamatan terhadap efektivitas pelayanan masyarakat di lingkungan Pemerintahan Kecamatan Se Kota Medan.

Pengikut/Peserta : -  
Lama Penelitian : 3 ( tiga ) bulan  
Penanggung jawab : Direktur Universitas Medan Area Program Pascasarjana.  
Dengan ketentuan sebagai berikut :

1. Sebelum melakukan penelitian terlebih dahulu harus melaporkan diri kepada Kepala Kantor Instansi setempat.
2. Harus mematuhi segala persyaratan dan peraturan yang berlaku di wilayah Kota Medan.
3. Tidak dibenarkan melakukan Penelitian yang tidak ada kaitannya dengan judul yang dimaksud.
4. Dua set lengkap penelitian harus sudah diserahkan kepada Walikota Medan c/q Kepala Balitbang Kota Medan selambat-lambatnya dua bulan setelah penelitian ini selesai dilaksanakan.
5. Surat izin penelitian ini dinyatakan batal atau tidak dapat mendapat izin dari Pemerintah Kota Medan apabila ternyata pemegang izin tidak mengindahkan ketentuan-ketentuan tersebut diatas.
6. Surat izin penelitian ini berlaku sejak tanggal dikeluarkan.

Bersedia mematuhi ketentuan Butir 1 s/d 6.

Pemohon,

Dikeluarkan di : Medan  
Pada Tanggal : 4 Desember 2003.

BADAN PENELITIAN DAN PENGEMBANGAN  
KOTA MEDAN  
KEPALA,

  
Ir. H. IRIADI IRWADI, MM  
PEMBINA TINGKAT I  
NIP 400025347,-

#### Tembusan :

1. Walikota Medan.
2. Camat Kecamatan Se - Kota Medan
3. Direktur Universitas Medan Area Program Pascasarjana.
4. P e r t i n g g a l.

*MOTO KOTA MEDAN: "Bekerja sama dan sama-sama bekerja untuk kemajuan dan kemakmuran Medan Kota Metropolitan"*