

**ABSTRAK****ANALISIS KINERJA KANTOR PELAYANAN TERPADU KABUPATEN LANGKAT**

**Nama : Beni Sukmaria Ginting**  
**NIM : 131801012**  
**Program : Magister Administerasi Publik**  
**Pembimbing I : Prof. Dr. M. Arif Nasution, MA**  
**Pembimbing II: Drs. Kariono, MA**

Era globalisasi yang ditandai dengan tidak adanya batas-batas negara (*boundary-less world*) memberikan peluang sekaligus tantangan bagi seluruh negara. Sementara itu terdapat berbagai tantangan organisasi untuk mewujudkan kinerja yang lebih baik, yang tidak hanya dituntut bagi sektor *private*, namun sektor *publik* pun dituntut hal yang sama. Tujuan dari penelitian ini adalah untuk menganalisis bagaimana tingkat kinerja Kantor Pelayanan Terpadu Kabupaten Langkat dilihat dari aspek *Responsivitas, Responsibilitas, Akuntabilitas, Keadaptasian, Kelangsungan Hidup, Keterbukaan, Empati*. Penulis mencoba menjawabnya melalui penelitian dengan menggunakan metode deskriptif, yaitu mendeskripsikan fakta-fakta yang diperoleh melalui pengamatan, wawancara mendalam dan kuisioner. Temuan dilapangan penulis sajikan dalam bentuk tulisan deskriptif dengan harapan dapat memberikan gambaran yang mendekati realitas. Apa yang terjadi di Kantor Pelayanan Terpadu Kabupaten Langkat telah menggambarkan Kinerja yang sesungguhnya di lapangan. Dari hasil penelitian dapat disimpulkan bahwa kinerja Kantor Pelayanan Terpadu Kabupaten Langkat masih tergolong Sedang, sehingga masih perlu ditingkatkan lagi.

*Kata Kunci : Kinerja, Pelayanan Publik*

**ABSTRACT****PERFORMANCE ANALYSIS OF INTEGRATED SERVICES OF  
KABUPATEN LANGKAT**

**Name** : Beni Sukmaria Ginting  
**NIM** : 131801012  
**Program** : Master Of Public Administration  
**Preceptor I** : Prof. Dr. M. Arif Nasution, MA  
**Preceptor II** : Drs. Kariono, MA

The era of globalization is characterized by the absence of national boundaries (boundary-less world) provide opportunities and challenges for all countries. While there are various challenges Organizations to Realize better performance, the which is not only required for the private sector, but the public sector Also required the same thing. The purpose of this study was to menganalisis how the level of performance Integrated Services Office langkat seen from the aspect Responsiveness, Responsibility, Accountability, adaptation, Survival, openness, empathy. The author tries to answer through research using descriptive method, the which describe the facts Obtained through observation, interview and questionnaire. Field findings the authors presented in the form of descriptive writing in the hope it can give an idea of approaching reality. What is happening in the Office of Integrated Services langkat has Described the actual performance in the field. From the results of this study concluded that the performance of the Office of Integrated Services langkat still are relatively Medium, so that still needs to be improved further

Keyword : *Performance , Public Services*