

KATA PENGANTAR

Puji syukur Penulis sanjungkan kehadiran Allah SWT yang telah melimpahkan rahmat dan karuniaNya sehingga penulis dapat menyelesaikan Tesis yang berjudul : **“Pengaruh Manajemen Kepegawaian terhadap Pelayanan Publik di Dinas Tata Ruang dan Tata Bangunan Kota Medan”**. 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.

Pada kesempatan ini penulis mengucapkan terima kasih kepada :

1. Bapak Prof. Dr. H. A. Ya`kub Matondang MA, Rektor Universitas Medan Area
2. Ibu Prof. Dr. Ir. Retna Astuti Kuswardani, MS, Direktur Program Pascasarjana Universitas Medan Area
3. Bapak Dr. Warjio, MA, Ketua Program Studi MAP, Program Pascasarjana Universitas Medan Area,
4. Bapak Prof. Dr. Marlon Sihombing, MA sebagai Pembimbing I, yang telah memberikan bimbingan dan semangat untuk penyelesaian studi.
5. Bapak Drs. Usman Tarigan, MS sebagai Pembimbing II, yang telah banyak memberikan bimbingan dan pengarahan dalam penyelesaian tesis ini.
6. Sekertaris Dinas Tata Ruang dan Tata Bangunan Kota Medan dan juga kepada seluruh staf, atas informasi yang diberikan kepada penulis guna penyelesaian tesis ini.

7. Bapak dan Ibu dosen serta staf pengajar khususnya prodi Magister Administrasi Publik Universitas Medan Area yang telah memberikan bekal ilmu serta kelancaran dalam proses penyusunan dan penyelesaian Tesis ini.
8. Terima kasih pula kepada orang tua saya yaitu alm. Ir. T. Ishaq Murad dan Rosmala Dewi yang telah membesarkan saya dan memberikan motivasi kepada saya, dan juga kepada semua pihak keluarga yang senantiasa memberikan dorongan dan semangat serta do`a demi keberhasilan dan kesuksesan saya sebagai penulis.

Penulis menyadari bahwa Tesis ini masih banyak kekurangannya, oleh karena itu dengan segala kerendahan hati penulis membuka diri untuk menerima saran maupun kritikan yang konstruktif, dari para pembaca demi penyempurnaannya dalam upaya menambah khasanah pengetahuan dan bobot dari Tesis ini. Semoga Tesis ini dapat bermanfaat, baik bagi perkembangan ilmu pengetahuan maupun bagi dunia usaha dan pemerintah.

Medan, Mei 2017

P e n u l i s

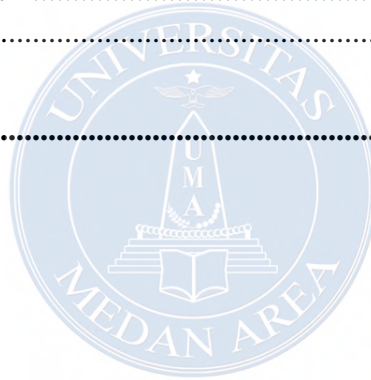
Cut Mutia Rizki

DAFTAR ISI

	Halaman
PERNYATAAN	
ABSTRAK	i
ABSTRACT	ii
KATA PENGANTAR	iii
DAFTAR ISI	v
DAFTAR TABEL	viii
DAFTAR GAMBAR	ix
DAFTAR LAMPIRAN	x
BAB I PENDAHULUAN	1
1.1. Latar Belakang	1
1.2. Perumusan Masalah	9
1.3. Tujuan Penelitian	9
1.4. Manfaat Penelitian	9
BAB II TINJAUAN PUSTAKA	10
2.1. Pelayanan Publik	10
2.1.1. Pengertian Pelayanan Publik	10
2.1.2. Jasa Publik dan Pelayanan Publik	11
2.1.3. Dimensi pelayanan Publik.....	15
2.1.3.1. Dimensi Kecepatan	17
2.1.3.2. Dimensi Ketepatan	19
2.1.3.3. Dimensi Kemudahan.....	20
2.1.3.4. Dimensi Keadilan.....	20
2.2. Manajemen Kepegawaian	22
2.2.1. Pengertian Manajemen Kepegawaian	22
2.2.2. Ruang Lingkup Pelayanan Publik	25
2.2.3. Manajemen Aparatur Sipil Negara Menurut Undang-Undang No. 5 Tahun 2014	27
2.3. Kerangka Konseptual	35
2.4. Hipotesis	36

BAB III METODOLOGI PENELITIAN	37
3.1. Jenis Penelitian.....	37
3.2. Tempat dan Waktu Penelitian	37
3.3. Batasan Operasional	38
3.4. Operasional Variabel.....	38
3.5. Skala Pengukuran Variabel	40
3.6. Populasi dan Sampel Penelitian	40
3.6.1. Populasi	40
3.6.2. Sampel	41
3.7. Jenis Data	42
3.8. Metode Pengumpulan Data	42
3.9. Uji Kualitas Data	43
3.9.1. Uji Validitas	43
3.9.2. Uji Reliabilitas	44
3.10. Teknik Analisis Data	45
3.10.1. Uji Asumsi Klasik	45
3.10.1.1. Uji Normalitas	46
3.10.1.2. Uji Heterokedastisitas	46
3.10.1.3. Uji Multikolinieritas	46
3.10.2. Regresi Linier Sederhana	47
3.10.3. Pengujian Hipotesis	48
3.10.4. Koefisien Determinasi (R^2)	49
 BAB IV HASIL PENELITIAN DAN PEMBAHASAN.....	 50
4.1. Hasil Penelitian	50
4.1.1. Profil Dinas Tata Ruang dan Tata Bangunan Kota Medan	50
4.1.2. Visi dan Misi Dinas Tata Ruang dan Tata Bangunan Kota Medan	50
4.1.3. Struktur Dinas Tata Ruang dan Tata Bangunan Kota Medan	51
4.1.4. Tugas Pokok dan Fungsi Dinas Tata Ruang dan Tata Bangunan Kota Medan	53
4.1.5. Deskriptif Responden	54
4.1.6. Analisis Statistik Deskriptif.....	56
4.1.7. Uji Kualitas Data.....	57

4.1.7.1. Uji Validitas	57
4.1.7.2. Uji Reliabilitas	58
4.1.8. Uji Asumsi Klasik	59
4.1.8.1. Uji Normalitas	59
2.1.8.2. Uji Heterokedastisitas	62
2.1.8.3. Uji Multikolinieritas	63
4.1.9. Analisis Regresi Linier Sederhana	64
4.2. Pembahasan	65
4.2.1. Pengujian Hipotesis.....	65
4.2.2. Koefisien Determinasi (R^2)	67
BAB V KESIMPULAN DAN SARAN	69
5.1. Kesimpulan	69
5.2. Saran	70
DAFTAR PUSTAKA	71



DAFTAR TABEL

No. Tabel	Judul	Halaman
2.1.	Jasa Publik dan Layanan Publik	13
3.1.	Tabel Jadwal Penelitian	37
3.2.	Operasionalisasi Variabel	39
3.3.	Intrumen Skala <i>Likert</i>	40
4.1.	Deskripsi Responden	55
4.2.	Statistik Deskriptif	56
4.3.	Uji Validitas Data	58
4.4.	Uji Reliabilitas Data	59
4.5.	Uji Normalitas (1-Sample KS Test)	61
4.6.	Uji Heteroskedastisitas Dengan Uji Glejser	63
4.7.	Uji Multikolinieritas	64
4.8.	Analisis Regresi Linier Sederhana	65
4.9.	Pengujian Hipotesis	66
4.10.	Uji Koefisien Determinasi (R^2)	67

DAFTAR GAMBAR

No. Gambar	Judul	Halaman
2.1.	Asal Usul Layanan Publik (<i>Civil Service</i>)	12
4.1.	Struktur Dinas Tata Ruang Dan Tata Bangunan Kota Medan	51
4.2.	Grafik Histogram	60
4.3.	Normal P-P Plot	60
4.4.	Grafik Scatterplot	62



DAFTAR LAMPIRAN

No. Lampiran	Judul	Halaman
1	Kuesioner Penelitian	73
2	Tabulasi Jawaban Responden	77
3	Hasil Analisis Data (SPSS 22)	81
4	Surat Permohonan Research	87
5	Surat Izin Research dari Perusahaan	88

