

KATA PENGANTAR

Segala Puji kehadiran Allah SWT atas Rahmat, Nikmat dan Taufiknya, sehingga dapat diselesaikannya tesis yang berjudul “ Strategi Peningkatan Kinerja Pelayanan Publik pada Kantor Kecamatan (studi kasus : Pada Kantor Kecamatan Medan Barat) “. Tesis ini diajukan sebagai bagian dari tugas akhir dalam rangka menyelesaikan studi Program Magister Administrasi Publik pada Universitas Medan Area.

Dalam penyelesaian proposal tesis ini, peneliti banyak mendapatkan bantuan dari berbagai pihak. Untuk itu peneliti menyampaikan ucapan terima kasih setulusnya kepada :

1. Kedua Orang tua yang selalu memotivasi dalam penyelesaian Studi pasca Sarjana ini.
2. Prof. Dr. Marlon Sihombing, MA. Selaku dosen Pembimbing I yang Telah banyak membantu penulis dalam memberikan ide, saran dan kritiknya.
3. Dr. Ir. Siti Mardiana, M.Si Selaku dosen pembimbing II yang juga telah banyak membantu penulis dalam memberikan ide, saran dan kritiknya.
4. Camat Medan Barat Rasyid Ridho Nasution, SSTP yang telah membantu serta memotivasi dalam penyelesaian Tesis ini.
5. Seluruh staf dan pegawai Kecamatan Medan Barat yang telah membantu dalam memperoleh data pendukung penyelesaian tesis ini.
6. Rekan-rekan Mahasiswa Pasca sarjana angkatan 2014

Dengan keterbatasan pengalaman, ilmu maupun pustaka yang ditinjau, penulis menyadari bahwa tesis ini masih banyak kekurangan dan pengembangan

lanjut agar benar benar bermanfaat. Oleh sebab itu, penulis sangat mengharapkan kritik dan saran agar tesis ini lebih sempurna serta sebagai masukan bagi penulis untuk penelitian dan penulisan karya ilmiah di masa yang akan datang.

Medan, Oktober 2016

Penulis,

Muhammad Iqbal



DAFTAR ISI

LEMBAR PERSETUJUAN TESIS

KATA PENGANTAR	i
DAFTAR ISI	iii

BAB I. PENDAHULUAN

1.1. Latar Belakang Masalah	1
1.2. Perumusan Masalah	10
1.3. Tujuan Penelitian	10
1.4. Manfaat Penelitian	10

BAB II. TINJAUAN PUSTAKA

2.1. Pengertian dan Konsep Strategi	12
2.2. Pengertian Manajemen Strategi	17
2.3. Pengertian Kinerja.....	23
2.4. Defenisi Kualitas dan Kualitas Pelayanan Publik	31
2.4.1 Kualitas	31
2.4.2 Kualitas Pelayanan Publik.....	31
2.4.3 Prioritas Peningkatan Kualitas Pelayanan.....	31
2.5. Analisis Lingkungan Strategi	38
2.6. Analisis SWOT	40

BAB III. METODOLOGI PENELITIAN

3.1. Jenis Penelitian	41
3.2. Tempat dan Waktu Penelitian	42
3.3. Defenisi Operasional.....	42
3.4. Sumber Data.....	42
3.5. Teknik Pengumpulan Data.....	43
3.6. Teknik Analisis Data	44

BAB IV. DESKRIPSI LOKASI PENELITIAN DAN

HASIL PENELITIAN DAN PEMBAHASAN

4.1. Gambaran Umum Kecamatan Medan Barat	47
4.1.1. Sejarah Terbentuknya Kecamatan Medan Barat	47
4.1.2. Letak Geografis dan Luas Wilayah Kecamatan Medan Barat	48
4.1.3. Kependudukan	51
4.1.4. Tenaga Kerja.....	52
4.1.5. Agama.....	53
4.1.6. Etnis	53
4.2. Gambaran Organisasi Kantor Camat Medan Barat.....	62
4.3. Hasil Penelitian	71
4.4. Hasil Analisis SWOT.....	86

BAB V. KESIMPULAN DAN IMPLIKASI KEBIJAKAN

5.1. Kesimpulan	95
5.2. Implikasi Kebijakan	98

DAFTAR PUSTAKA	100
-----------------------------	-----

