

## KATA PENGANTAR

Puji Syukur Penulis panjatkan kepada Tuhan Yang Maha Esa yang telah melimpahkan rahmat dan karunia-Nya sehingga penulis dapat menyelesaikan Tesis ini sebagai suatu syarat untuk memperoleh gelar Administrasi Publik pada Program Pascasarjana Universitas Medan Area. Adapun Judul Tesis ini adalah **“PENGARUH PROFESIONALISME DAN BUDAYA ORGANISASI TERHADAP RESPONSIVITAS PEGAWAI DI KECAMATAN NAMORAMBE KABUPATEN DELI SERDANG”**. Penulis menyadari bahwa dalam penulisan Tesis ini masih dirasakan sekali banyak kekurangan dan kelemahan, mengingat keterbatasan penulis, dalam penyelesaian tesis ini, banyak pihak yang telah membantu penulis baik secara langsung maupun tidak langsung, untuk itu dalam kesempatan ini penulis mengucapkan terima kasih kepada:

1. Bapak Prof. Dr. H. A. Ya'kub Matondang, MA, Rektor Universitas Medan Area Medan.
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 Drs. Usman Tarigan, MS, sebagai Pembimbing II yang tiada lelahnya memberikan arahan dan masukan untuk penyelesaian Tesis ini.
5. Bapak Dr. Isnaini, SH, M.Hum, Sekretaris Program Studi MAP, Program Pascasarjana Universitas Medan Area.

6. Bapak Camat Kecamatan Namorambe Kabupaten Deli Serdang beserta staf atas segala bantuan dan fasilitas yang diberikan selma peneliti mengadakan penelitian.
7. Bapak Ibu dosen serta staf pengajar PPs Magister Administrasi Publik Universitas Medan Area yang telah memberikan bekal ilmu serta kelancaran dalam proses penyusunan dan penyelesaian Tesis ini.
8. Terima kasih pula semua pihak yang telah memberikan bantuan, serta seluruh keluarga yang senantiasa memberi dorongan dan semangat serta doa demi keberhasilan dan kesuksesan penulis.
9. Semoga kebaikan mereka semua mendapat balasan yang berlipat ganda dari Tuhan Yang Maha Kuasa. Amin

Penulis menyadari bahwa tesis ini jauh dari sempurna, mengingat keterbatasan dan kemampuan penulis. Untuk itu, penulis mengharapkan saran dan kritikan yang bersifat membangun dari para pembaca guna perbaikan dimasa yang akan datang.

Akhir kata, penulis berharap semoga tesis ini dapat bermanfaat, terutama bagi semua pihak yang membutuhkan.

Medan, Juni 2017

Penulis,

**SADARTA SEMBIRING**

## DAFTAR ISI

<b>HALAMAN PERSETUJUAN .....</b>	
<b>ABSTRAK .....</b>	<b>i</b>
<b>ABSTRACT .....</b>	<b>ii</b>
<b>KATA PENGANTAR .....</b>	<b>iii</b>
<b>DAFTAR ISI .....</b>	<b>v</b>
<b>BAB I PENDAHULUAN.....</b>	<b>1</b>
1.1 Latar Belakang Masalah .....	1
1.2 Perumusan Masalah .....	7
1.3 Tujuan Penelitian .....	7
1.4 Kegunaan Penelitian .....	8
1.5 Kerangka Pemikiran .....	9
1.6 Hipotesis Penelitian .....	13
<b>BAB II TINJAUAN PUSTAKA.....</b>	<b>14</b>
2.1 Responsivitas dalam Bingkai kinerja Pelayanan Publik.....	14
2.2 Pengukuran Responsivitas .....	18
2.3 Faktor-Faktor yang mempengaruhi Responsivitas Pelayanan Publik .....	20
2.3.1 Kualitas Sumber Daya Manusia .....	22
2.3.2 Budaya Organisasi.....	27
<b>BAB III METODE PENELITIAN .....</b>	<b>35</b>
3.1 Tipe Penelitian .....	35
3.2 Lokasi Penelitian .....	35
3.3 Populasi dan Sampel.....	35
3.4 Teknik Pengumpulan Data.....	35
3.5 Operasionalisasi Variabel .....	36
3.6 Teknik Analisis .....	38

<b>BAB IV GAMBAR UMUM LOKASI PENELITIAN .....</b>	<b>40</b>
4.1 Gambar Kabupaten Deli Serdang .....	40
4.1.1. Letak dan Keadaan Geografi .....	40
4.1.2. Visi dan Misi .....	46
4.1.3. Kebijakan Pemerintah Kab.Deli Serdang diberbagai Bidang	47
4.2 Gambaran Umum Kecamatan Namorambe .....	49
4.3 Gambar Umum Kantor Kecamatan Namorambe.....	51
4.3.1. Visi dan Misi .....	52
4.3.2. Tugas Pokok dan Fungsi.....	53
4.3.3 Struktur Organisasi Tugas Pokok dan Fungsi.....	55
<b>BAB V HASIL PENELITIAN DAN PEMBAHASAN .....</b>	<b>59</b>
5.1 Analisis Hasil Penelitian .....	59
5.2 Analisis Hubungan Variabel dengan Tabulasi Silang .....	62
5.3 Analisis Pengujian Data .....	68
5.3.1. Pembahasan dan Pengujian Hipotesis .....	71
<b>BAB VI KESIMPULAN DAN SARAN .....</b>	<b>78</b>
6.1 Kesimpulan .....	78
6.2 Saran .....	79
<b>DAFTAR PUSTAKA .....</b>	<b>81</b>
<b>LAMPIRAN</b>	