

KATA PENGANTAR

Puji syukur Penulis sanjungkan kehadiran Allah SWT yang telah melimpahkan rahmat dan karunianya sehingga penulis dapat menyelesaikan skripsi ini sebagai suatu syarat untuk memperoleh gelar Sarjana pada Fakultas Ilmu Sosial dan Ilmu Politik Universitas Medan Area.

Adapun judul skripsi ini adalah “ **Analisis Kinerja Aparatur Birokrasi (Studi Pada Bagian Umum Sekretariat Daerah Pemerintah Kota Binjai)**”. Penulis menyadari bahwa dalam penulisan skripsi ini masih dirasakan sekali banyak kekurangan dan kelemahan, mengingat keterbatasan ilmu pengetahuan yang dimiliki dan belum mampunya penulis menyajikan suatu permasalahan secara keseluruhan mengenai hal-hal yang belum terungkap dengan baik.

Untuk itu dengan segala kerendahan hati penulis membuka diri untuk menerima saran maupun kritikan yang konstruktif, kreatif dan inovatif dari para pembaca untuk kemudian ditambah atau dikurangi sesuai dengan hasil daya nalarnya masing-masing dalam upaya menambah khasanah pengetahuan dan bobot dari skripsi ini.

Dalam kesempatan ini penulis mempunyai keharusan dan kewajiban moral yang tinggi untuk menyampaikan ucapan terima kasih atas terselesainya tesis ini, terutama kepada mereka yang terlibat baik secara langsung maupun tidak langsung dalam penyelesaian tesis ini, yaitu : Yang terhormat kepada :

1. Bapak Prof. Dr. H. A. Ya'kub Matondang, MA, Rektor Universitas Medan Area
2. Bapak Drs. H. Irwan Nasution, S.Pd., MAP, selaku Dekan Fakultas Ilmu Sosial dan Ilmu Politik Universitas Medan Area.
3. Bapak Drs. Usman Tarigan, MS, sebagai Pembimbing I yang telah banyak memberikan dorongan dalam penyelesaian studi penulis

4. Bapak, Drs. Muhammad Aswin Hasibuan, MAP, sebagai pembimbing II yang telah banyak memberikan bimbingan dan pengarahan kepada penulis .
5. Bapak Walikota Binjai, atas izin belajar dan bantuan yang diberikan kepada penulis.
6. Bapak dan Ibu dosen serta staf pengajar Fakultas Ilmu Sosial dan Ilmu Politik Universitas Medan Area yang telah memberikan bekal ilmu serta kelancaran dalam proses penyusunan dan penyelesaian skripsi ini.

Terimakasih pula kepada kedua orang tua, Suami dan anak-anak ku tercinta serta keluarga, yang tidak pernah putus mengalirkan do'a dan mendorong semangat demi keberhasilan dan kesuksesan penulis.

Semoga amal sholeh mereka semua mendapat taufik dan rahmat Allah Subhanahu wataala, Amin Ya Rabbal Alamin.

Medan, Juli 2013

P e n u l i s

Rismi Wardhani

DAFTAR ISI

Halaman

ABSTRAK	i
KATA PENGANTAR	iii
DAFTAR ISI	v
DAFTAR TABEL	vii
DAFTAR GAMBAR	viii
BAB I : PENDAHULUAN	1
A. Latar Belakang.....	1
B. Perumusan Masalah.....	7
C. Tujuan Penelitian.....	9
D. Manfaat Penelitian.....	9
E. Kerangka Pemikiran	10
BAB II : TINJAUAN PUSTAKA	12
A. Konsep Kinerja	12
B. Kepemimpinan.....	20
C. Budaya	28
D. Hubungan antara Kinerja Aparatur dengan Kepemimpinan dan Budaya	36
BAB III : METODE PENELITIAN	38
A. Jenis Penelitian	38
B. Variabel Penelitian	40
C. Unit Analisis dan Sampel	41
D. Sumber Data	42
E. Teknik Analisis Data	43
F. Definisi Konsep	44
G. Definisi Operasional	44
BAB IV : DESKRIPSI LOKASI PENELITIAN	49
A. Profil Kota Binjai	49
A.1. Keadaan Geografis	49
A.2. Keadaan Ekonomi	51
A.3. Susunan Organisasi	52
A.4. Tugas dan Fungsi Bagian Umum	53

BAB V	: HASIL PENELITIAN DAN PEMBAHASAN	56
	A. Efektivitas	57
	B. Kualitas Layanan	62
	C. Responsivitas	65
	D. Faktor-faktor yang mempengaruhi Kinerja Aparatur pada Sekretariat Pemerintah Kota Binjai	69
BAB VI	: KESIMPULAN DAN SARAN	79
	A. Kesimpulan	79
	B. Saran	80
DAFTAR PUSTAKA	82



DAFTAR TABEL

Tabel 1 : Kadaan Surat masuk di Bagian Kepegawaian Sekretariat Daerah Pemerintah Kota Binjai	59
---	----

