

ANALISIS RESPONSIVITAS PELAYANAN PUBLIK

Studi di Kecamatan Sunggal Kabupaten Deli Serdang

TESIS

OLEH

**DARWIN
NPM. 101801074**



**PROGRAM STUDI MAGISTER ADMINISTRASI PUBLIK
PROGRAM PASCASARJANA
UNIVERSITAS MEDAN AREA
MEDAN
2012**

ANALISIS RESPONSIVITAS PELAYANAN PUBLIK

Studi di Kecamatan Sunggal Kabupaten Deli Serdang

TESIS

OLEH

DARWIN

NPM. 101801074

Sebagai salah satu syarat untuk memperoleh gelar Magister Administrasi Publik
pada Program Studi Magister Administrasi Publik Program Pascasarjana
Universitas Medan Area



**PROGRAM STUDI MAGISTER ADMINISTRASI PUBLIK
PROGRAM PASCASARJANA
UNIVERSITAS MEDAN AREA
MEDAN
2012**

**UNIVERSITAS MEDAN AREA
PROGRAM PASCASARJANA
PROGRAM STUDI MAGISTER ADMINISTRASI PUBLIK**

HALAMAN PERSETUJUAN

Judul : Analisis Responsivitas Pelayanan Publik Studi di Kecamatan Sunggal Kabupaten Deli Serdang

Nama : Darwin

NPM : 101801074

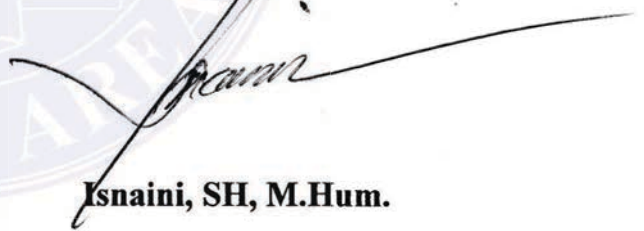
Menyetujui

Pembimbing I



Drs. Kariono, MA.

Pembimbing II



Isnaini, SH, M.Hum.

**Ketua Program Studi
Magister Administrasi Publik**

Direktur



Dr. Warjio, MA.



Prof. Dr. Ir. Retna Astuti Kuswardani, MS.

Telah diuji pada Tanggal 11 Mei 2012

Nama : Darwin

NPM : 101801074



Panitia Penguji Tesis :

Ketua : Drs. Heri Kusmanto, MA.

Sekretaris : Ir. Erwin Pane, MS.

Pembimbing I : Drs. Kariono, MA.

Pembimbing II : Isnaini, SH, M.Hum.

Penguji Tamu : Dr. Warjio, MA.

PERNYATAAN KEORISINILAN

Saya yang bertanda tangan dibawah ini :

Nama : Darwin

NPM : 101801074

Dengan ini menyatakan bahwa Tesis ini dengan judul :

“Analisis Responsivitas Pelayanan Publik Studi di Kecamatan Sunggal Kabupaten Deli Serdang”

Adalah benar merupakan hasil penelitian yang saya kerjakan sendiri tanpa meniru atau menjiplak hasil penelitian orang lain.

Apabila di kemudian hari bahwa tesis ini tidak orisinil dan merupakan hasil plagiat, maka saya bersedia di cabut gelar magister yang saya peroleh.

Demikian pernyataan ini saya perbuat dengan sebenarnya.

Medan, Oktober 2012

Yang menyatakan,



Darwin

A B S T R A K

ANALISIS RESPONSIVITAS PELAYANAN PUBLIK

Studi di Kecamatan Sunggal Kabupaten Deli Serdang

N a m a : Darwin, NPM : 1018010745

Perbaikan kinerja birokrasi dalam memberikan pelayanan publik menjadi isu yang semakin penting untuk segera mendapatkan perhatian dari semua pihak. Birokrasi yang memiliki kinerja buruk dalam memberikan layanan kepada publik akan sangat mempengaruhi kinerja pemerintah dan masyarakat secara keseluruhan dalam rangka meningkatkan daya saing suatu negara pada era global. Bagaimana kinerja birokrasi Kecamatan Sunggal Kabupaten Deli Serdang dalam melayani masyarakat dianggap baik atau tidak sangat ditentukan oleh banyak faktor. Tetapi melihat konfigurasi personal yang ada dan keadaan yang berkenaan dengan birokratisasi yang ada penulis dapat mengidentifikasi adanya faktor sumber daya dan budaya organisasi. Sumber daya manusia yang kurang memadai serta struktur birokrasi yang ada diperkirakan akan berpengaruh terhadap kinerja pelayanan yang dijalankan

Penelitian ini bertujuan untuk menganalisis apakah kualitas sumber daya manusia dan budaya organisasi berpengaruh secara signifikan terhadap responsivitas pelayanan publik di Kecamatan Sunggal Kabupaten Deli Serdang. Sampel diambil secara acsidental sebanyak 25 orang. . Analisis data dilakukan dengan analisis korelas ganda.

Hasil penelitian menunjukkan bahwa Secara bersama-sama kualitas sumber daya manusia dan budaya organisasi berpengaruh signifikan terhadap responsivitas pelayanan publik di Kecamatan Sunggal Kabupaten Deli Serdang. Hal ini terbukti bahwa kualitas sumber daya manusia dan budaya organisasi merupakan dua aspek penting dalam terwujudnya responsivitas kinerja organisasi Kecamatan Sunggal Kabupaten Deli Serdang. Dengan demikian maka, semakin berkualitas sumber daya manusia dan semakin positif budaya organisasi sebagai unsur pendorong keberhasilan, maka akan semakin baik juga responsivitas pelayanan publik di Kecamatan Sunggal Kabupaten Deli Serdang. Dalam meningkatkan kualitas pelayanan perlu adanya pembenahan-pembenahan mengenai bidang tugas yang dilaksanakan pemerintah Sekretariat Daerah Kabupaten Deli Serdang, sehingga aparat betul-betul mengerti tentang tugas pokok dan fungsinya, sehingga dapat meningkatkan daya tanggap terhadap kebutuhan-kebutuhan publik

Kata kunci : *kualitas SDM, budaya organisasi, responsivitas, pelayanan publik.*

KATA PENGANTAR

Puji syukur Penulis panjatkan kehadirat Tuhan Yang Maha Kuasa yang telah melimpahkan rahmat dan karunianya sehingga penulis dapat menyelesaikan Tesis ini sebagai suatu syarat untuk memperoleh gelar Magister Administrasi Publik pada Program Pascasarjana Universitas Medan Area.

Adapun judul Tesis ini adalah **ANALISIS RESPONSIVITAS PELAYANAN PUBLIK, Studi di Kecamatan Sunggal 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 terimakasih kepada:

1. Bapak Prof.Dr. A. H. M. 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. Kariono, MA, sebagai Pembimbing I, yang telah banyak memberikan bimbingan dan pengarahan dalam penyelesaian tesis ini.

5. Bapak Isnaini, SH. M.Hum, Sekretaris Program Studi MAP, Program Pascasarjana Universitas Medan Area, sebagai Pembimbing II, yang telah banyak memberikan bimbingan dan pengarahan dalam penyelesaian tesis ini.
6. Bapak Camat Kecamatan Sunggal Kabupaten Deli Serdang beserta staf atas segala bantuan dan fasilitas yang diberikan selama peneliti mengadakan penelitian.
7. Bapak dan 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. Terimakasih pula semua pihak yang telah memberikan bantuan serta seluruh keluarga yang senantiasa memberi dorongan dan semangat serta do'a demi keberhasilan dan kesuksesan penulis.

Semoga amal sholeh mereka semua mendapat balasan yang berlimpat ganda dari Tuhan Yang Maha Kuasa. Amin.

Medan, 05 Mei 2012

P e n u l i s

D a r w i n

DAFTAR ISI

	Halaman
HALAMAN PERSETUJUAN	
ABSTRAKSI	iii
KATA PENGANTAR	iv
DAFTAR ISI	vi
DAFTAR TABEL	viii

BAB I : PENDAHULUAN

1.1. Latar Belakang Masalah	1
1.2. Perumusan Masalah	7
1.3. Tujuan Penelitian	8
1.4. Manfaat Hasil Penelitian	8
1.5. Kerangka Pemikiran	9
1.6. Hipotesis	13

BAB II : TINJAUAN PUSTAKA

2.1. Konsep Responsivitas	14
2.2. Pengukuran Responsivitas	18
2.3. Faktor Yang Mempengaruhi Responsivitas	20
2.3.1 Kualitas Sumberdaya Manusia	22
2.3.2 Budaya Organisasi	27

BAB III : METODE PENELITIAN

3.1. Metode Penelitian	36
3.2. Lokasi Penelitian	36
3.3. Populasi dan Sampel	36
3.4. Teknik Pengumpulan Data.	36
3.5. Variabel Penelitian.	37
3.6. Teknik Analisis Data.	39

BAB IV : GAMBARAN UMUM LOKASI PENELITIAN

4.1. Gambaran Umum Kabupaten Deli Serdang	41
4.1.1. Letak dan Geografi	41
4.1.2. Visi dan Misi	48

4.1.3. Kebijakan Pemerintah Kabupaten Deli Serdang.....	49
4.2. Gambaran Umum Kecamatan Sunggal	51
4.3. gambaran Umum Kantor Kecamatan Sunggal	52
4.3.1 Visi dan Misi.....	54
4.3.2 Tugas Pokok dan Fungsi	49
4.3.3 Struktur Organisasi.....	56

BAB IV : HASIL PENELITIAN DAN ANALISA DATA

5.1. Analisis Hasil Penelitian.....	61
5.2. Analisis Hasil Penelitian.....	61
5.2.1 Hubungan Antara Variabel Sumber Daya Manusia (X_1) dengan Variabel Responsivitas (Y)	66
5.2.2 Hubungan Antara Variabel Budaya Organisasi (X_2) dengan Variabel Responsivitas (Y)	68
5.3. Analisis Pengujian data	69
5.4. Pembahasan dan Pengujian Hipotesis	73

BAB IV : KESIMPULAN DAN SARAN

6.1. Kesimpulan.....	79
6.2. Saran-Saran	80

DAFTAR PUSTAKA.....	82
----------------------------	-----------

DAFTAR TABEL

No. Tabel	Judul Tabel	Halaman
2	Operasional Konsep	39
4.1	Luas Wilayah Dan Rasio Terhadap Luas Kabupaten Deli Serdang Menurut Kecamatan.....	45
4.2	Nama Ibu Kota Kecamatan dan Jarak Ibukota Kecamatan ke Lubuk Pakam.....	46
4.3	Penggunaan Lahan di Kabupaten Deli Serdang.....	47
4.4	Jumlah Penduduk Kecamatan Sunggal Tahun 2010.....	51
4.5	Sarana Pendidikan Kecamatan Sunggal Tahun 2010.....	51
4.6	Sarana Kesehatan Kecamatan Sunggal Tahun 2010.....	52
4.7	Sarana Keagamaan Kecamatan Sunggal Tahun 2010.....	52
5.1	Nilai Kategori Variabel Kualitas Sumber Daya Manusia (X_1)	64
5.2	Nilai Kategori Variabel Budaya Organisasi (X_2).....	66
5.3	Nilai Kategori Variabel Responsivitas (Y).....	64
5.4	Kategori Nilai Variabel X_1 , X_2 , dan Variabel Y	65
5.5	Tabulasi Silang Antara Variabel Kualitas Sumber Daya Manusia (X_1) dengan Variabel Responsivitas (Y)	66
5.6	Tabulasi Silang Antara Variabel Budaya Organisasi (X_2) dengan Variabel Responsivitas (Y)	68
5.7	Uji Validitas Data Tiap Item Variabel Sumber Daya Manusia, Budaya Organisasi dan Responsivitas	71
5.8	Uji Reliabilitas Data Variabel Kualitas Sumber Daya Manusia, Budaya Organisasi dan Responsivitas	72

BAB I

PENDAHULUAN

1.1. Latar Belakang Masalah

Dewasa ini penyelenggaraan pelayanan publik masih dihadapkan pada kondisi yang belum sesuai dengan kebutuhan dan perubahan di berbagai bidang kehidupan bermasyarakat, berbangsa dan bernegara. Hal tersebut bisa disebabkan oleh ketidaksiapan untuk menanggapi terjadinya transformasi nilai yang berdimensi luas serta dampak berbagai masalah pembangunan yang kompleks. Sementara itu, tatanan baru masyarakat Indonesia dihadapkan pada harapan dan tantangan global yang dipicu oleh kemajuan di bidang ilmu pengetahuan, informasi, komunikasi, transportasi, investasi, dan perdagangan. Kondisi dan perubahan cepat yang diikuti pergeseran nilai tersebut perlu disikapi secara bijak melalui langkah kegiatan yang terus-menerus dan berkesinambungan dalam berbagai aspek pembangunan untuk membangun kepercayaan masyarakat guna mewujudkan tujuan pembangunan nasional. Untuk itu, diperlukan konsepsi konsepsi sistem pelayanan publik yang berisi nilai, persepsi, dan acuan perilaku yang mampu mewujudkan hak asasi manusia

Perbaikan kinerja birokrasi dalam memberikan pelayanan publik menjadi isu yang semakin penting untuk segera mendapatkan perhatian dari semua pihak. Birokrasi yang memiliki kinerja buruk dalam memberikan layanan kepada publik akan sangat mempengaruhi kinerja pemerintah dan masyarakat secara keseluruhan dalam rangka meningkatkan daya saing suatu negara pada era global. Tuntutan kesiapan birokrasi pelayanan di Indonesia untuk dapat menghadapi era global

sampai saat ini masih menjadi tanda tanya besar bagi banyak kalangan (Dwiyanto, 2002:52).

Dalam kenyataan pelayanan yang diberikan oleh suatu organisasi pemerintah pusat kepada daerah propinsi tidak harus semua dilaksanakan, karena pelayanan diberikan sepanjang hal itu memang dibutuhkan dan membawa kemaslahatan bagi masyarakat, demikian pula kewenangan yang diberikan pemerintah daerah propinsi kepada pemerintah daerah kabupaten sampai kepada tingkat kelurahan/desa. Dalam situasi herarkhis yang sangat tinggi menyebabkan pola pelayanan dari masing-masing daerah atau Kabupaten Deli Serdang Provinsi Sumatera Utara akan sangat bervariasi tergantung pada kemampuan yang ada di daerah. Dengan kata lain kegiatan pelayanan dan perlindungan kepada masyarakat akan diberikan dalam batas kemampuan yang dimiliki oleh pemerintah dibawahnya atau Kabupaten Deli Serdang Provinsi Sumatera Utara.

Untuk menilai responsivitas kinerja birokrasi pemerintah memang sangat luas, tidak cukup hanya dilakukan dengan menggunakan indikator-indikator yang melekat pada birokrasi itu seperti efisien dan efektifitas, tetapi harus dilihat juga dari indikator-indikator yang melekat pada pengguna jasa, seperti kepuasan pengguna jasa, akuntabilitas dan responsivitas. Penilaian kinerja dari sisi pengguna jasa menjadi sangat penting karena birokrasi publik seringkali memiliki kewenangan monopolistis sehingga para pengguna jasa tidak memiliki alternatif sumber pelayanan. Dalam pelayanan yang diselenggarakan oleh pasar, yang pengguna jasa memiliki pilihan sumber pelayanan, penggunaan pelayanan bisa mencerminkan kepuasan terhadap pemberi layanan. Dalam pelayanan oleh

DAFTAR PUSTAKA

- Ancok, Jamaluddin. 2001. *Manajemen Sumber Daya Manusia*. Andi Offset. Yogyakarta.
- Dwiyanto, Agus. 2002. *Reformasi Birokrasi Publik di Indonesia*. Pusat Studi Kependudukan. UGM. Yogyakarta.
- _____. 2003. *Teladan dan Pantangan Dalam Penyelenggaraan Pemerintah dan Otonomi Daerah*. Pusat Studi Kependudukan. UGM Yogyakarta.
- _____. 2003. *Reformasi Tata Pemerintahan dan Otonomi Daerah*. Pusat Studi Kependudukan. UGM. Yogyakarta.
- Bryson, John. 1995. *Perencanaan Strategi Bagi Organisasi Sosial*. Pustaka Pelajar. Yogyakarta.
- David, Fred. R. 2004. *Manajemen Strategi dan Konsep*. PT Preharuindo. Jakarta.
- Cordozo, Gomes. 2005. *Manajemen Sumber Daya Manusi*, Andi Offset. Yogyakarta.
- Etzioni, Amitai. 2002. *Organisasi-Organisasi Modern*. Penterjemah Suryatin. UI Press. Jakarta.
- Gareth, John. R. 1991. *Organization Theory and Cases*. Addition Wesley Publ. Co. Texas Univ. Texas
- Handoko, Hani. 2000. *Manajemen Personalia dan Sumber Daya Manusia*. BPFE UGM. Yogyakarta.
- Husein, Umar. 2002. *Metode Penelitian Bisnis*. Gramedia. Jakarta .
- Hadi, Sutrisno. 1986. *Metodologi Research*. Yayasan Bad. Penerbit Fakultas Psikologi. UGM. Yogyakarta.
- Kuntjaraningrat. 2002. *Kebudayaan Mentalitas dan Pembangunan*. Gramedia Pustaka Utama. Jakarta.
- Mardiasmo. 2005. *Otonomi dan Manajemen Keuangan Daerah*. Andi Offset. Yogyakarta.
- Nawawi, Hadari. 2001. *Perencanaan Sumber Daya Manusia Untuk Organisasi Profit Yang Kompetiti*. Gadjah Mada University Press. Yogyakarta.
- Osborne, David dan Peter Plastrik. 2000. *Memangkas Birokrasi*. PPM. Jakarta.

- Priffer, Jeffrey dkk. 2002. *Paradigma Baru Sumber Daya Manusia*. Editor A Usmara. Amara Books. Yogyakarta.
- Robbin, Stephen P. 1994. *Teori Organisasi Struktur Desain dan Aplikasi*. Alih Bahasa Yusuf Udaya. Arcan. Jakarta.
- Ranghuti, Fredi. 2001. *Riset Pemasaran*. Gramedia. Jakarta.
- Singarimbun, Masri dan Sofian Effendi. 1995. *Metode Penelitian Survey*. LP3ES. Jakarta.
- Simamora, Henri. 1997. *Manajemen Sumber Daya Manusia*. STIE YKPN, Yogyakarta.
- Steers, Ricard. 2005. *Efektifitas Organisasi*. Erlangga. Jakarta.
- Susilo, Martoyo. 2002. *Beberapa Gagasan Pelaksanaan Pembinaan PM Berdasarkan Perpaduan Sistim Prestasi Kerja dan Sistim Karier*. BPA Administrasi Negara. Yogyakarta.
- Sugiono. 1998. *Metode Penelitian Administrasi*. Alfabeta. Bandung.
- Sutarto, 2002. *Dasar-dasar Organisasi*. Gadjah Mada University Press. Yogyakarta.
- Thoha, Miftah. 2004. *Aspek-Aspek Pokok Ilmu Administrasi, Suatu Bunga Rampai Bacaan*. Ghalia Indonesia. Jakarta.
- Wiener, Paul L. 1986. *Metode dan Analisis Penelitian*. Erlangga. Jakarta.
- Wijaya. 1996. *Sumber Daya Manusia*. Pustaka Pelajar. Yogyakarta.
- Peraturan Perundang-Undangan
- UU No. 32 Tahun 2004 tentang Pemerintahan Daerah
- UU No. 25 Tahun 2009 tentang Pelayanan Publik

DAFTAR PERTANYAAN

Identitas Responden :

- a. Nama Responden :
- b. Umur :
- c. Jenis kelamin :
- d. Pekerjaan :
- e. Status Responden :

Petunjuk menjawab :

Mohon dipilih salah satu jawaban yang dianggap paling tepat dengan pertanyaan di bawah ini :

- a. Sangat Setuju (SS)
- b. Setuju (S)
- c. Ragu-Ragu (RG)
- d. Tidak Setuju (TS)
- e. Sangat Tidak Setuju (STS)

I. Pertanyaan Variabel SDM

A. *Profesionalis Aparat*

1. Sebagian besar aparat kantor Kabupaten Deli Serdang Provinsi Sumatera Utara sudah dibekali dengan pengetahuan yang cukup tentang tugas-tugasnya.
a. SS b. S c. RG d. TS e. STS
2. Untuk pekerjaan yang menuntut keahlian diperlukan kepandaian aparat yang benar-benar ahli.
a. SS b. S c. RG d. TS e. STS
3. Disamping keahlian yang dimiliki rata-rata aparat kantor Kecamatan Sunggal memiliki pengalaman kerja serta ketrampilan dibidangnya.
a. SS b. S c. RG d. TS e. STS

B. Tanggung jawab

4. Dalam melakukan pelayanan pada masyarakat aparat Kabupaten Deli Serdang Provinsi Sumatera Utara Purwokerto sudah sesuai dengan yang dibutuhkan masyarakat.
a. SS b. S c. RG d. TS e. STS
5. Pelayanan aparat selalu diselesaikan tepat waktu
a. SS b. S c. RG d. TS e. STS
6. Dalam melayani masyarakat selalu meminta imbalan diluar kewajiban masyarakat
a. SS b. S c. RG d. TS e. STS
7. Masyarakat selalu puas terhadap pelayanan aparat
a. SS b. S c. RG d. TS e. STS

C. Kreatifitas

8. Aparat Kabupaten Deli Serdang Provinsi Sumatera Utara selalu memberikan saran-saran kepada masyarakat, berupa cara untuk memperoleh pelayanan yang lebih baik
a. SS b. S c. RG d. TS e. STS
9. Aparat Kabupaten Deli Serdang Provinsi Sumatera Utara sel: mampu memberikan cara pemecahan permasalahan kepada masyaral
a. SS b. S c. RG d. TS e. STS
10. Masalah-masalah yang berkaitan dengan sistem pelayanan di kantor Kabupaten Deli Serdang Provinsi Sumatera Utara selalu diselesaikan secara tuntas
a. SS b. S c. RG d. TS e. STS

II. Pertanyaan Variabel Budaya Organisasi

A. Sikap perilaku yang dimiliki

11. Dalam memberikan pelayanan aparat selalu menggunakan bahasa yang umum dan mudah dipahami oleh masyarakat.
a. SS b. S c. RG d. TS e. STS
12. Sikap aparat dalam memberikan pelayanan selalu menarik.
a. SS b. S c. RG d. TS e. STS

13. Aparat selalu mengutamakan kepentingan pelanggan/masyarakat
 a. SS b. S c. RG d. TS e. STS

B. Nilai-nilai Dominan

14. Aparat kantor Kabupaten Deli Serdang Provinsi Sumatera Utara mempunyai loyalitas yang tinggi terhadap tugas- tugas dan pekerjaannya
 a. SS b. S c. RG d. TS e. STS
15. Tingkat disiplin aparat Kabupaten Deli Serdang Provinsi Sumatera Utara sangat tinggi
 a. SS b. S c. RG d. TS e. STS
16. Aparat kantor Kabupaten Deli Serdang Provinsi Sumatera Utara selalu bekerja secara efektif dan efisien
 a. SS b. S c. RG d. TS e. STS

C. Iklim Organisasi

17. Kerja sama antar pegawai di kantor Kabupaten Deli Serdang Provinsi Sumatera Utara sangat baik.
 a. SS b. S c. RG d. TS e. STS
18. Dalam proses pelayanan aparat selalu mengerti tugasnya dengan baik dan sungguh-sungguh.
 a. SS b. S c. RG d. TS e. STS
19. Aparat selalu menjadi bagian dari tugas apakah dan fungsinya
 a. SS b. S c. RG d. TS e. STS

III. Pertanyaan Variabel Responsivitas

A. Kemampuan mengenali kebutuhan dan aspirasi masyarakat

20. Pelayanan aparat kantor Kabupaten Deli Serdang Provinsi Sumatera Utara selama ini sudah sesuai dengan kebutuhan masyarakat Sumatera Utara.
 a. SS b. S c. RG d. TS e. STS
21. Aspirasi masyarakat selalu di tanggap dengan fair oleh aparat kantor Kecamatan Sunggal.
 a. SS b. S c. RG d. TS e. STS
- a. Sering dilakukan komunikasi antara pemerintah dengan masyarakat mengenai program yang akan berlaku di masyarakat.

- a. SS b. S c. RG d. TS e. STS

B. Pengembangan Program Pelayanan

22. Masyarakat selalu diminta untuk berpartisipasi terhadap penyuluhan kebijakan baru pemerintah.

- a. SS b. S c. RG d. TS e. STS

23. Peraturan Pelayanan publik selalu berubah sesuai dengan kebutuhan masyarakat.

- a. SS b. S c. RG d. TS e. STS

24. Masalah mengenai perubahan aturan dapat diatasi dengan baik oleh aparat kantor Kabupaten Deli Serdang Provinsi Sumatera Utara.

- a. SS b. S c. RG d. TS e. STS

C. Kesesuaian antara program dan kegiatan

25. Pekerjaan aparat kantor Kecamatan Sunggal sudah sesuai dengan bidang tugasnya.

- a. SS b. S c. RG d. TS e. STS

26. Aparat kantor Kecamatan Sunggal selalu mematuhi dan melaksanakan tugas dengan baik.

- a. SS b. S c. RG d. TS e. STS

27. Aparat kantor Kecamatan Sunggal bekerja sesuai dengan program kerja yang ditentukan.

- a. SS b. S c. RG d. TS e. STS

28. Tujuan pekerjaan aparat sudah tepat sasaran.

- a. SS b. S c. RG d. TS e. STS