

KATA PENGANTAR

Puji syukur Penulis panjatkan kehadirat Tuhan Yang Kuasa yang telah melimpahkan rahmat dan karuniaNya sehingga penulis dapat menyelesaikan Tesis yang berjudul ” **KUALITAS PELAYANAN PUBLIK DALAM PENERBITAN DOKUMEN ADMINISTRASI KEPENDUDUKAN PADA DINAS KEPENDUDUKAN DAN PENCATATAN SIPIL KABUPATEN DAIRI**”. 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.

Penulis menyadari bahwa penulisan tesis ini tidak akan terselesaikan tanpa adanya bantuan dan dukungan dari berbagai pihak. Oleh karena itu, ada kesempatan ini penulis ingin mengucapkan terima kasih kepada pihak-pihak yang telah membantu dalam penulisan tesis ini, yaitu:

1. Bapak Prof.Dr. H.A. Ya`kub Matondang MA, Rektor Universitas Medan Area, Yang telah memberikan kesempatan kepada penulis untuk menimba ilmu.
2. Ibu Prof.Dr.Ir. Retna Astuti Kuswardani, MS, Direktur Program Pascasarjana Universitas Medan Area.
3. Dr. Warjio, MA, Ketua Program Studi MAP, Program Pascasarjana Universitas Medan Area, sekaligus sebagai Pembimbing I yang telah memberikan izin dan bimbingannya kepada penulis untuk menyusun tesis dan studi dengan baik.
4. Dr. Isnaini, SH, M.Hum sebagai Pembimbing II, yang telah memberikan izin dan bimbingannya kepada penulis untuk menyusun tesis dan studi dengan baik.

5. Bapak dan Ibu dosen Program Pascasarjana Program Studi Magister Administrasi Publik Universitas Medan Area, terima kasih atas ilmu yang telah diberikan selama ini.
6. Kepala Dinas Kependudukan dan Pencatatan Sipil Kabupaten Dairi dan seluruh staf, atas informasi yang diberikan kepada penulis guna penyelesaian tesis ini.
7. Orangtuaku tercinta dan Keluarga Besar Boangmanalu yang telah memberikan dukungan dan doanya.
8. Seluruh teman-teman yang telah bersama-sama menimba ilmu di kampus Universitas Medan Area.
9. Semua pihak yang tidak dapat penulis sebutkan satu persatu, yang telah memberikan bantuan baik moril, materil, dan spirituil sehingga penulis dapat menyelesaikan tesis ini dengan baik.

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 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

Emy Sartika Boangmanalu

DAFTAR ISI

	Halaman
HALAMAN PERSETUJUAN	i
PERNYATAAN.....	ii
ABSTRAK	iii
KATA PENGANTAR.....	v
DAFTAR ISI.....	vii
DAFTAR TABEL	x
DAFTAR GAMBAR.....	xii
DAFTAR LAMPIRAN.....	xiii

BAB I : PENDAHULUAN

1.1. Latar Belakang Masalah.....	1
1.2. Perumusan Masalah.....	10
1.3. Tujuan Penelitian.....	11
1.4. Manfaat Penelitian.....	11

BAB II : TINJAUAN PUSTAKA

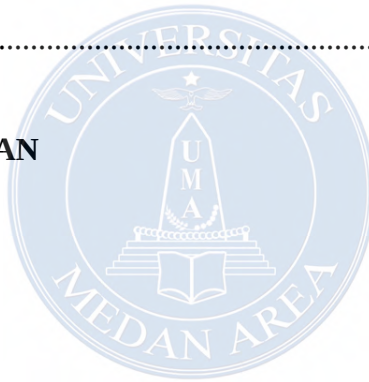
2.1. Pelayanan Publik	12
2.2. Pelayanan Publik Sebagai Sebuah Teori Produk Administrasi Publik.....	24
2.3. Kualitas Pelayanan	27
2.4. Faktor-Faktor Yang Mempengaruhi Pelayanan Publik...	32
2.5. Pelayanan Administrasi Kependudukan.....	36

BAB III : METODE PENELITIAN

3.1. Tempat dan Waktu Penelitian	60
3.2. Bentuk Penelitian	60
3.3. Populasi dan sampel	60
3.4. Teknik Pengambilan Data	62
3.5. Definisi Konsep dan Operasional	62

3.6. Teknik Analisis Data	64
BAB IV : DESKRIPSI LOKASI PENELITIAN	
4.1. Gambaran Umum Kabupaten Dairi	65
4.1.1. Keadaan Geografis dan Batas Wilayah.....	65
4.1.2. Keadaan Demografi.....	69
4.1.3. Keadaan Pendidikan.....	72
4.1.4. Keadaan Sosial Ekonomi.....	75
4.1.5. Kondisi Pertanian Kabupaten Dairi.....	77
4.2. Gambaran Dinas Kependudukan dan Pencatatan Sipil Kabupaten Dairi.....	79
4.2.1. Visi dan Misi	79
4.2.2. Struktur Organisasi Dinas Kependudukan dan Pencatatan Sipil Kabupaten Dairi.....	81
4.2.3. Tugas, Fungsi dan Tata Kerja Pada Organisasi Dinas Dinas Kependudukan dan Pencatatan Sipil	83
4.2.4. Tingkat Pendidikan Pegawai	96
BAB V : HASIL PENELITIAN DAN ANALISA DATA	
5.1. Hasil Penelitian	97
5.1.1. Karakteristik Responden	97
5.2. Variabel Penelitian.....	99
5.2.1. Reliability	99
5.2.2. Responsiveness.....	102
5.2.3. Assurance	106
5.2.4. Empathy.....	108
5.2.5. Tangibles	111

5.3. Analisa Kualitas Pelayanan Publik	113
5.4. Faktor-Faktor Yang Mempengaruhi Kualitas Pelayanan Publik	117
5.5. Upaya dan Strategi Dalam Upaya Peningkatan Kualitas Pelayanan Publik Pada Dinas Kependudukan dan Pencatatan Sipil Kabupaten Dairi	119
 BAB VI : KESIMPULAN DAN SARAN	
6.1. Kesimpulan	125
6.2. Saran - Saran	127
 DAFTAR PUSTAKA	128
 LAMPIRAN-LAMPIRAN	



DAFTAR TABEL

	Halaman
Tabel 4.1. Daftar Kecamatan di Kabupaten Dairi.....	66
Tabel 4.2. Luas Kabupaten Dairi Berdasarkan Penggunaan Lahan.....	67
Tabel 4.3. Luas Lahan Sawah dan Lahan Kering Menurut Kecamatan dan Penggunaannya	68
Tabel 4.4. Penduduk Menurut Umur dan Jenis Kelamin	71
Tabel 4.5. Jumlah Sekolah dan Siswa di Kabupaten Dairi	74
Tabel 4.6. Pembangunan Sarana dan Prasarana Pendidikan	75
Tabel 4.7. Pertumbuhan Sektor-Sektor Ekonomi Kabupaten Dairi	76
Tabel 4.8. Tingkat Pendidikan Pegawai	96
Tabel 5.1. Distribusi Responden Menurut Jenis Kelamin.....	97
Tabel 5.2. Distribusi Responden Menurut Umur	98
Tabel 5.3. Distribusi Responden Menurut Pelayanannya	98
Tabel 5.4. Distribusi Responden Menurut Tanggapan Atas Ketepatan Waktu Dalam Pelayanannya	100
Tabel 5.5. Distribusi Responden Menurut Tanggapan Atas Efisiensi dan Akurat Dalam Pelayanan	101
Tabel 5.6. Distribusi Responden Menurut Tanggapan Atas Pemenuhan Janji Dalam Pelayanan	102

Tabel 5.7. Distribusi Responden Menurut Tanggapan Atas Kecepatan	
Dalam Pelayanan	103
Tabel 5.8. Distribusi Responden Menurut Tanggapan Atas	
Ketanggapannya	104
Tabel 5. 9. Distribusi Responden Menurut Tanggapan Atas Pemberian	
Informasi yang Jelas Dalam Pelayanan	105
Tabel 5.10. Distribusi Responden Menurut Tanggapan Atas Jaminan	
Kerahasiaan Wajib Retribusi Dalam Pelayanan	106
Tabel 5.11. Distribusi Responden Menurut Tanggapan Atas Profesional	
Pegawai Dalam Memberikan Pelayanan.....	107
Tabel 5.12. Distribusi Responden Menurut Tanggapan Atas Sikap Petugas	
Dalam Memahami Keinginan Pelanggan	108
Tabel 5.13. Distribusi Responden Menurut Tanggapan Atas Sikap Petugas	
Dalam Memberikan Rasa Nyaman	109
Tabel 5.14. Distribusi Responden Menurut Tanggapan Atas Sikap Petugas	
Dalam Memberikan Perhatian Dalam Memberikan Pelayanan...	110
Tabel 5.15. Distribusi Responden Menurut Tanggapan Atas Kelengkapan	
Sarana dan Prasarana Dalam Pelayanan	111
Tabel 5.16. Distribusi Responden Menurut Tanggapan Atas Kerapihan	
Dalam Memberikan Pelayanan	112
Tabel 5.17. Kualitas Pelayanan Publik Tentang Administrasi	
Kependudukan	116

DAFTAR GAMBAR

	<i>Halaman</i>
Gambar 1.1 Peta Kabupaten Dairi	69
Gambar 4.1 Struktur Organisasi Dinas Kependudukan dan Pencatatan Sipil Kabupaten Dairi	82



DAFTAR LAMPIRAN

	<i>Halaman</i>
1. Surat Pengambilan Data	132
2. Surat Rekomendasi Izin Penelitian	133
3. Surat Pernyataan Melakukan Pengambilan Data	134

