

KATA PENGANTAR

Pelayanan merupakan suatu kegiatan yang direncanakan dan prosedural dalam rangka membantu kebutuhan publik akan sesuatu hal dalam kehidupan sosialnya. Pelayanan yang diberikan negara untuk rakyatnya adalah hal-hal yang berhubungan dengan perangkat kependudukan dan kebutuhan sosial sehingga tugas yang telah menjadi tugas negara kerap menjadi permasalahan, manakala pelayanan yang diperoleh publik tidak seperti yang mereka harapkan sebagaimana dukungan dan partisipasi yang rakyat berikan kepada negara/pemerintah.

Aspek pelayanan merupakan bagian integral dalam strategi pengembangan organisasi birokrasi, untuk itu keberhasilan pelayanan merupakan parameter dalam pemuasan pelayanan publik yang dilakukan oleh Kecamatan Mandrehe Kabupaten Nias Barat kepada masyarakatnya. Berdasarkan keanekaragaman masalah tersebut, maka penulis merasa tertarik untuk melakukan penelitian tesis yang berjudul **“Analisis Kinerja Pelayanan Administrasi Kependudukan Pada Kantor Camat Mandrehe Kabupaten Nias Barat”**.

Medan, Juli 2015
Penulis

Damianus Hulu

DAFTAR ISI

Halaman

HALAMAN PERSETUJUAN TESIS	-
KATA PENGANTAR	i
DAFTAR ISI.....	ii
DAFTAR TABEL.....	iv
DAFTAR GAMBAR	v
BAB I PENDAHULUAN	1
1.1 Latar Belakang Masalah.....	1
1.2 Perumusan Masalah	10
1.3 Tujuan Penelitian	10
1.4 Manfaat Penelitian	11
BAB II TINJAUAN PUSTAKA	12
2.1 Konsep Pelayanan Publik	12
2.1.1. Pelayanan Publik	12
2.1.2. Fungsi Pelayanan Publik	14
2.1.3. Kualitas Pelayanan Publik.....	15
2.1.4. Faktor-Faktor yang Mendukung Kualitas Pelayanan	21
2.2 Kepuasan Konsumen / Masyarakat	30
2.3 Administrasi Kependudukan	32
2.4 Hubungan antara Kinerja Aparatur dengan Pelayanan Publik.....	35
BAB III METODE PENELITIAN	37
3.1 Bentuk Penelitian.....	37
3.2 Lokasi Penelitian	37
3.3 Unit Analisis dan Informan	38
3.4 Teknik Pengumpulan Data	39
3.5 Teknik Analisa Data	41

BAB IV DESKRIPSI LOKASI PENELITIAN	42
4.1 Gambaran Umum Kabupaten Nias Barat	42
4.2 Gambaran Umum Kecamatan Mandrehe	49
4.2.1. Gambaran Umum Organisasi Kantor Camat Mandrehe	50
BAB V HASIL PENELITIAN DAN PEMBAHASAN	59
5.1 Pelayanan Administrasi Kependudukan.....	59
5.2 Faktor-Faktor yang mempengaruhi Kualitas Pelayanan Administrasi Kependudukan pada Kecamatan Mandrehe Kabupaten Nias Barat	73
BAB VI KESIMPULAN DAN SARAN	85
6.1 Kesimpulan.....	85
6.2 Saran	86
DAFTAR PUSTAKA	89



DAFTAR TABEL

Halaman

Tabel 1. Luas Wilayah, Jumlah Penduduk dan Kepadatan Penduduk Kabupaten Nias Barat	48
---	----



DAFTAR GAMBAR

	Halaman
Gambar 1. Peta Kabupaten Nias Barat	49
Gambar 2. Peta Kecamatan Mandrehe Kabupaten Nias Barat	50
Gambar 3. Struktur Organisasi Kecamatan Mandrehe Kabupaten Nias Barat	58

