

## **KATA PENGANTAR**

Segala pujian dan kesempurnaan adalah milik Allah SWT dan atas rahmat serta kasih-Nya penulis dapat menyelesaikan Skripsi ini. Sahalawat dan salam atas Nabi Besar Muhammad SAW beserta keluarga dan para sahabatnya.

Skripsi ini merupakan salah satu syarat untuk meraih gelar Sarjana Administrasi Publik Fakultas Ilmu Sosial dan Ilmu Politik Universitas Medan Area. Skripsi ini berjudul: “Pelayanan Administrasi Pengurusan Akte Kelahiran Pada Dinas Kependudukan Dan Catatan Sipil Pemerintahan Kota Pematangsiantar”.

Penulis menyadari bahwa adanya bantuan dan bimbingan dari berbagai pihak, dari masa perkuliahan sampai penyusunan skripsi ini. Oleh karena itu, penulis menyampaikan rasa hormat dan terimakasih yang sebesar-besarnya kepada semua pihak yang memberikan bantuan terwujudnya skripsi ini, adapun tujuan ini ditujukan kepada:

1. Kedua orang tua penulis “Ayah dan Ibu” yang telah membesarkan, menasehati, membimbing, dan mendidik penulis sejak kecil hingga kuliah tanpa pamrih. Serta yang bekerja keras untuk memenuhi kebutuhan baik materi untuk pendidikan mulai sekolah dasar hingga kuliah dan mendapatkan gelar Sarjana Administrasi Publik.
2. Bapak Prof. Dr. H. M. Arif Nasution MA selaku Dekan Fakultas Ilmu Sosial dan Ilmu Politik Universitas Medan Area.

3. Ibu Dra Hj. Rosmala Dewi, M. Pd, selaku ketua program Studi Ilmu Administrasi Publik Fakultas Ilmu Sosial dan Politik Universitas Medan Area.
4. Bapak Drs. H.M Husni Thamrin Nasution ,M.Si. selaku Dosen Pemimbing I Penulis.
5. Ibu Nina Angelia S.Sos M.Si selaku Dosen Pemimbing II penulis
6. Ibu Windawati Pinem, S.Sos,M.Si selaku sekretaris panitia dalam penulisan skripsi penulis.
7. Bapak dan Ibu Dosen di Fakultas Ilmu Sosial dan Ilmu Politik serta semua staf administrasi Universitas Medan Area.
8. Teman-teman se-Almamater Fakultas Ilmu Sosial dan Ilmu Politik Universitas Medan Area.

Penulis menyadari bahwa skripsi ini masih jauh dari harapan dan kesempurnaan, karena masih terdapat banyak kekurangan yang disebabkan terbatasnya kemampuan penulis. Oleh karena itu, kritik dan saran yang sifatnya membangun selalu penulis nantikan dari pihak manapun dengan diiringi doa dan ucapan terimakasih.

Medan, Juni 2017

Hormat Penulis

Esvaria sirait

138520006

## DAFTAR ISI

	Halaman
<b>ABSTRAK</b> .....	
<b>KATA PENGANTAR</b> .....	i
<b>DAFTAR ISI</b> .....	iii
<b>DAFTAR TABEL</b> .....	vi
<b>DAFTAR BAGAN</b> .....	vii
<b>BAB I PENDAHULUAN</b> .....	1
1.1 Latar Belakang Masalah.....	1
1.2 Identifikasi Masalah .....	3
1.3 Pembatasan Masalah .....	3
1.4 Perumusan Masalah .....	4
1.5 Tujuan dan Manfaat Penelitian .....	4
<b>BAB II LANDASAN TEORI</b> .....	6
2.1 Uraian Teoritis .....	6
2.1.1 Administrasi Publik.....	6
a. Pengertian Administrasi.....	6
b. Pengertian Administrasi Publik.....	6
2.1.2 Teori Manajemen Publik .....	7
2.1.2 Teori Pelayanan Publik .....	8
a. Pengertian Pelayanan Publik .....	8
b.Asas- asas Pelayanan Publik .....	10
2.1.4Ciri-ciri Pelayanan Publik .....	14
2.1.5 Standar Pelayanan Publik.....	15
2.1.6 Pengertian Akta Kelahiran .....	17
2.1.7 Syarat- syarat Pengurusan Akta Kelahiran..	18
2.1.8 Pelayanan Administrasi Kependudukan.....	18
2.2 Kerangka Pemikiran .....	19
<b>BAB III METODE PENELITIAN</b> .....	21
3.1 Jenis Penelitian, Sifat Penelitian, Lokasi dan Waktu Penelitian.....	21
3.1.1 Jenis Penelitian .....	21

3.1.2 Sifat Penelitian .....	22
3.1.3 Lokasi Penelitian .....	23
3.1.4 Waktu Penelitian .....	23
3.2 Metode Pengumpulan Data .....	23
3.3 Metode Analisis Data .....	25
<b>BAB IV HASIL PENELITIAN DAN PEMBAHASAN.....</b>	<b>27</b>
4.1 Gambaran Lokasi penelitian.....	27
4.1.1 Sejarah Dinas Kependudukan dan Catatan Sipil Kota Pematangsiantar .....	27
4.1.2 Visi dan Misi Dinas Kependudukan dan Catatan Sipil.....	28
4.1.3 Tugas Pokok dan Fungsi Kependudukan dan Catatan Sipil.....	29
4.1.4 Standar Operasional Prosedur .....	30
4.1.5 Syarat-syarat pengurusan akte kelahiran .....	31
4.1.6 Gambaran Umum .....	31
4.1.7 Pelayanan Pengurusan Akte Kelahiran Dinas Kependudukan dan Catatan Sipil .....	35
4.1.8 Pelayanan Administrasi Pengurusan Akte kelahiran Dinas Kependudukan dan Catatan Sipil.....	42
4.1.9 Kesesuain antara pelayanan dengan standar operasional prosedur .....	43
a. Sosialisasi dinas kependudukan dan catatan sipil kepada masyarakat .....	43
b. Sarana dan prasarana dan dinas kependudukan dan catatan sipil.....	46
c. Kendala-kendala pengurusan akte kelahiran	48
<b>BAB V KESIMPULAN DAN SARAN .....</b>	<b>54</b>
5.1 kesimpulan.....	54
5.2 saran .....	55
<b>DAFTAR PUSTAKA .....</b>	<b>57</b>

**LAMPIRAN** .....



## DAFTAR BAGAN

	Halaman
Gambar 2.1 Kerangka Pemikiran.....	12
Gambar 2.2 Gamabar Susunan Organisasi.....	32



## DAFTAR TABEL

	Halaman
Tabel 4.1 Jumlah Akte Kelahiran Yang Diterbitkan Tahun 2014 .....	33
Tabel 4.2 Jumlah Akte Kelahiran Yang Diterbitkan Tahun 2015 .....	34

