

## A B S T R A K

### PERAN REVOLUSI MENTAL TERHADAP KUALITAS PELAYANAN PUBLIK DALAM PENERBITAN DOKUMEN KELAHIRAN PADA DINAS KEPENDUDUKAN DAN PENCATATAN SIPIL KOTA BINJAI

**N a m a** : Asri Damawansyah Dalimunthe  
**N P M** : 151801173  
**Program Studi** : Magister Administrasi Publik  
**Pembimbing I** : Prof. Dr. M. Arif Nasution, MA  
**Pembimbing II** : Dr. Isnaini, SH, M.Hum

Dinas Kependudukan dan Catatan Sipil mempunyai tugas melaksanakan sebagian urusan rumahtangga daerah dalam bidang kependudukan dan melaksanakan tugas pembantuan sesuai dengan kewenangan yang ada sesuai dengan bidang tugasnya. Melaksanakan tugas-tugas lain yang diberikan oleh Kepala Daerah. Salah satu pelayanan publik yang ada adalah pelayanan Dinas Kependudukan dan Catatan Sipil Kota Binjai. Penelitian ini bertujuan untuk mengetahui tingkat kualitas pelayanan publik pada Dinas Kependudukan dan Catatan Sipil Kota Binjai, untuk mengetahui peran Kepala Dinas dalam reformasi birokrasi, untuk mengetahui peran Kepala Dinas terhadap peningkatan kualitas pelayanan publik pada Dinas Kependudukan dan Catatan Sipil Kota Binjai. Penelitian ini diharapkan dapat memberikan sumbangan yang berarti bagi pengembangan dan memperkaya Ilmu Administrasi Publik terutama dalam kualitas pelayanan publik dan dapat memberikan masukan kepada Dinas Kependudukan dan Catatan Sipil Kota Binjai dalam upaya menerapkan Kepala Dinas sehingga pelaksanaan tugas dan fungsi pelayan dari Dinas Kependudukan dan Catatan Sipil Kota Binjai dapat berjalan secara efektif. Hasil penelitian menunjukkan bahwa persepsi masyarakat terhadap kualitas pelayanan publik yaitu pelayanan di Kantor Kependudukan dan Catatan Sipil Kota Binjai secara umum berdasarkan criteria yang ditentukan termasuk dalam kategori “baik”. Apabila dilihat dari masing-masing aspek tersebut menunjukkan adanya perbedaan persepsi masyarakat terhadap kualitas pelayanan di Kantor Dinas Kependudukan dan Catatan Sipil Kota Binjai termasuk dalam kategori “sangat baik”. Perbaikan dari faktor-faktor yang mempengaruhi kualitas pelayanan terutama peningkatan dan penyempurnaan pada aspek.

**Kata Kunci** : Revolusi Mental Kualitas Pelayanan Publik, Penerbitan Dokumen Kelahiran

## **A B S T R A C T**

### **THE ROLE OF MENTAL REVOLUTION TOWARDS THE QUALITY OF PUBLIC SERVICE IN ISSUANCE OF BIRTH DOCUMENTS ON THE DEPARTMENT OF POPULATION AND CIVIL REGISTRATION OF BINJAI CITY**

**N a m e** : *Asri Damawansyah Dalimunthe*  
**N P M** : *151801173*  
**Study Program** : *Master of Public Administration*  
**Supervisor I** : *Prof. Dr. M. Arif Nasution, MA*  
**Supervisor II** : *Dr. Isnaini, SH, M.Hum*

*Department of Population and Civil Registration shall have the duty to carry out part of the regional household affairs in the field of population and to carry out co-administration tasks in accordance with the available authority in accordance with the field of duty. Perform other tasks assigned by the Head of The Region. One of the existing public service is Department of Population and Civil Registration of Binjai City. This research is aimed to know the level of quality of public service to the Civil service and Civil registration in Binjai City, to know role of Head of Department in reformation, to know the role of Head of Department towards the improvement of public service quality at the residence service and civil registration of Binjai City. This benefits of this study are expected to contribute significantly to the development and enrichment of Public Administration Science, especially in the quality of public service and can provide input to the Department of Population and Civil Registration of Binjai City in an effort to apply the Head of Department so that the implementation of duties and service function of the Civil Service and Civil Registration of Binjai City can run effectively. Result of research indicate that public perception to public service quality that is service at Department of Population and Civil registration of Binjai City in general based on criteria specified included in "good category". When viewed from each aspect shows the difference of public perception on the quality of service in the office of Department of Population and Civil Registration of Binjai City, all included in the category "very good". Improvement of the factors that affect the quality of public services, and the improvement of aspects that need to be re-examined.*

**Keywords** : *Mental Revolution Quality of Public Service, Publishing Birth Document*