

KATA PENGANTAR

Puji Syukur Penulis panjatkan kehadiran Tuhan Yang Maha Kuasa yang telah melimpahkan rahmat dan karunia-Nya 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 **“PERAN REVOLUSI MENTAL TERHADAP KUALITAS PELAYANAN PUBLIK DALAM PENERBITAN DOKUMEN KELAHIRAN PADA DINAS KEPENDUDUKAN DAN CATATAN SIPIL KOTA BINJAI”** 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 terima kasih kepada :

1. Bapak Prof. Dr. H. A. Ya'kub Matondang MA, Rektor Universitas Medan Area
2. Ibu Prof. Dr. Ir. Retna Astuti Kuswardani, MS, Direktur Program Pascasarjana Universitas Medan Area
3. Bapak Dr. Warjio, MA, Ketua Program Studi Magister Administrasi Publik, Program Pascasarjana Universitas Medan Area,
4. Bapak Prof. Dr. M. Arif Nasution, MA selaku Pembimbing I yang telah banyak memberikan bimbingan dan pengarahan dalam penyelesaian tesis ini.

5. Bapak Drs. Isnaini, SH, M.Hum, sebagai Pembimbing II, yang telah banyak memberikan bimbingan dan pengarahan dalam penyelesaian tesis ini.
6. Bapak H. M. Idaham, M.SI, Walikota Kota Binjai atas izin belajar yang diberikan kepada penulis.
7. Bapak H.Wahyudi, SH Kepala Dinas Kependudukan dan Catatan Sipil Kota Binjai beserta staf atas segala bantuan dan fasilitas yang diberikan selama penulis melaksanakan penelitian lapangan.
8. Bapak dan Ibu Dosen serta staf pengajar Program Pascasarjana Magister Administrasi Publik Universitas Medan Area yang telah memberikan bekal ilmu serta kelancaran dalam proses penyusunan dan penyelesaian tesis ini.
9. Kedua orang tua tercinta yang telah banyak memberikan bantuan material maupun dukungan sehingga Penulis dapat menyelesaikan penulisan tesis ini.
10. Terimakasih pula Istri tercinta dan anak-anakku tersayang serta semua pihak yang telah memberikan bantuan serta seluruh keluarga yang senantiasa member dorongan dan semangat serta do'a demi keberhasilan dan kesuksesan Penulis.

Semoga amal sholeh mereka semua mendapat balasan yang berlipat ganda dari Tuhan Yang Maha Kuasa, Aamiin.

Binjai, Juni 2017
P e n u l i s,

Asri Darmawanysah Dalimunthe

DAFTAR ISI

	Halaman
HALAMAN PERSETUJUAN	
ABSTRAK	i
ABSTRACT	ii
KATA PENGANTAR	iii
DAFTAR ISI	v
BAB I PENDAHULUAN	
1.1. Latar Belakang Masalah	1
1.2. Perumusan Masalah	6
1.3. Tujuan Penelitian	6
1.4. Manfaat Penelitian	7
BAB II TINJAUAN PUSTAKA	
2.1. Pengertian dan Fungsi MSDM (Manajemen Sumber Daya Manusia)	8
2.2. Tentang Reformasi Birokrasi	11
BAB III METODOLOGI PENELITIAN PENELITIAN	
3.1 Waktu dan Tempat Penelitian	44
3.2 Bentuk Penelitian	44
3.3 Populasi dan Sampel Penelitian	44
3.4 Teknik Pengumpulan Data	45
3.5 Defenisi Konsep dan Operasional	46
3.6 Teknik Pengolahan dan Analisis Data	49
BAB IV GAMBARAN UMUM LOKASI PENELITIAN	
4.1. Gambaran Umum Kota Binjai	52
4.2. Tujuan dan Sasaran Jangka Menengah	66
4.3. Tugas, Fungsi Dinas Kependudukan dan Pencatatan Sipil	84
4.4. Sumber Daya Dinas Kependudukan dan Pencatatan Sipil	

Kota Binjai	92
4.5. Kinerja Pelayanan	96
BAB V HASIL PENELITIAN DAN PEMBAHASAN	
5.1. Hasil Penelitian	101
5.2. Analisa Kualitas Pelayanan Publik	119
5.3. Faktor-Faktor yang Mempengaruhi Kualitas Pelayanan Publik	123
BAB VI KESIMPULAN DAN SARAN	
6.1. Kesimpulan	129
6.2. Saran	130
DAFTAR PUSTAKA	132
LAMPIRAN-LAMPIRAN	

