

KATA PENGANTAR

Syukur Alhamdulillah penulis panjatkan kehadirat Allah SWT yang senantiasa memberikan rahmat dan hidayah-Nya kepada penulis, sehingga penulis dapat menyelesaikan tesis ini guna melengkapi salah satu persyaratan kelulusan pada Program Studi Magister Administrasi Publik pada Universitas Medan Area.

Tesis ini merupakan kewajiban yang harus diselesaikan oleh seluruh mahasiswa Program Studi Magister Administrasi Publik Universitas Medan Area sebagai syarat untuk memperoleh gelar Magister Administrasi Publik.

Dalam penyusunan tesis yang berjudul Analisis Pelayanan Administrasi Kependudukan Pada Dinas Kependudukan dan Pencatatan Sipil Kabupaten Dairi ini, penulis dengan segala kerendahan hati menyadari bahwa bahwa tesis ini dapat disusun dengan baik karena adanya dorongan dan bantuan dari berbagai pihak, oleh karena itu pada kesempatan ini penulis menyampaikan penghargaan dan rasa terima kasih kepada :

1. Bapak Prof. Dr. H. A. Ya'kub Matondang, MA selaku Rektor Universitas Medan Area yang telah memberikan peluang dan kesempatan bagi kami untuk dapat menepuh pendidikan di Universitas Medan Area;
2. Ibu Prof. Dr. Ir. Retna Astuti Kuswardani, MS selaku Direktur Program Pasca Sarjana Universitas Medan Area yang telah memberikan bimbingan kepada seluruh mahasiswa dalam rangka peningkatan mutu pendidikan secara internal maupun eksternal;

3. Bapak Dr. Abdul Kadir, M.Si dan bapak Dr. Isnaini, SH, M.Hum, selaku dosen pembimbing yang telah memberikan arahan dan bimbingan serta saran dalam penulisan tesis ini;
4. Pemerintah Kabupaten Dairi, atas ijin yang diberikan sehingga penulis dapat mengenyam pendidikan di Universitas Medan Area;
5. Bapak Rewin Silaban, S.Sos, MM selaku Kepala Dinas Kependudukan dan Catatan Sipil Kabupaten Dairi beserta jajarannya, yang telah memberikan informasi dan data yang sangat berguna bagi penyelesaian tesis ini;
6. Kedua orang tua tersayang, ayah saya DR (Hc) Abdul Angkat, SH dan ibu saya Elmina Simanjorang, S.Pd, atas doa, nasihat dan dukungan yang tidak terhingga, dalam penyelesaian tesis ini;
7. Mertua tersayang Almarhumah Tioner Marbun, yang sangat membantu dalam perjalanan penyelesaian tesis ini, namun hingga akhir hayatnya belum sempat melihat tesis ini selesai;
8. Istri tercinta Novlentina Pasi, dan anak tercinta Raja Wira Mahangga Angkat, yang telah menemani hari-hari penulis dalam penyelesaian tesis ini;
9. Pengelola, seluruh dosen pengajar, dan segenap sivitas akademika MAP Universitas Medan Area, atas bimbingan, keramahan, serta pelayanan yang sangat baik selama penulis menempuh pendidikan;
10. Rekan-rekan Program Studi MAP Universitas Medan Area, atas kebersamaannya melewati suka duka dalam menyelesaikan pendidikan;

11. Karyawan dan karyawan Program Studi MAP khususnya Ricky dan kawan-kawan, yang telah banyak membantu dalam kemudahan administrasi selama penulis menempuh pendidikan;
12. Berbagai pihak yang tidak sempat penulis sebutkan satu persatu.

Tesis ini masih jauh dari sempurna, mengingat terbatasnya pengetahuan dan pengalaman penulis. Oleh sebab itu, saran dan kritik dari pembaca yang sehat dan membangun akan penulis terima dengan senang hati.

Akhir kata, kiranya Allah SWT membalas segala bantuan dan dukungan yang telah diberikan oleh berbagai pihak kepada penulis dan semoga tesis ini memenuhi kriteria dalam kelulusan serta bermanfaat dan menambah pengetahuan bagi pembaca



Medan, Juni 2017
Penulis,

KOKO MULYANTO ANGKAT

DAFTAR ISI

	Halaman
HALAMAN PERSETUJUAN.....	i
HALAMAN PERNYATAAN.....	ii
KATA PENGANTAR.....	iii
ABSTRAK.....	vi
ABSTRACT.....	vii
DAFTAR ISI	viii
DAFTAR TABEL.....	xi
DAFTAR GAMBAR.....	xii
DAFTAR LAMPIRAN.....	xiii
BAB I PENDAHULUAN	
1.1. Latar Belakang Permasalahan.....	1
1.2. Perumusan Masalah.....	7
1.3. Tujuan Penelitian.....	8
1.4. Manfaat Penelitian.....	8
1.5. Kerangka Pemikiran.....	9
BAB II TINJAUAN PUSTAKA	
2.1. Pengertian Pelayanan.....	11
2.2. Pengertian Publik.....	12
2.3. Pengertian Pelayanan Publik.....	13
2.4. Azas Pelayanan Publik.....	15
2.5. Standar Pelayanan Publik.....	17
2.6. Jenis-jenis Pelayanan.....	20
2.7. Unsur-unsur Pelayanan.....	21
2.8. Faktor Pendukung Pelayanan.....	23
2.9. Penyelenggaraan Pelayanan Publik.....	25
2.10. Kualitas Pelayanan Publik.....	28
2.11. Konsep Administrasi Kependudukan.....	32
2.11.1. Pengertian Administrasi.....	32
2.11.2. Pengertian Administrasi Kependudukan.....	34
2.11.3. Pendaftaran Penduduk.....	35
2.11.4. Pencatatan Sipil.....	35
2.11.5. Sistem Informasi Administrasi Kependudukan (SIAK).....	36
2.12. Penelitian yang relevan sebelumnya.....	38

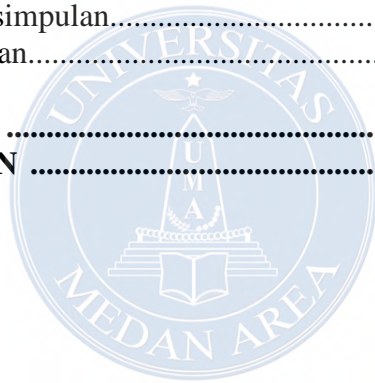
BAB III METODOLOGI PENELITIAN

3.1.	Lokasi dan Waktu Penelitian.....	42
3.1.1.	Lokasi Penelitian.....	42
3.1.2.	Waktu Penelitian.....	42
3.2.	Metode Penelitian.....	43
3.3.	Sumber Data.....	44
3.4.	Teknik Pengumpulan Data.....	44
3.4.1.	Wawancara.....	45
3.4.2.	Observasi.....	48
3.4.3.	Telaah Dokumen.....	48
3.5.	Defenisi Konsep dan Defenisi Operasional.....	48
3.6.	Teknik Analisis Data.....	50

BAB IV HASIL PENELITIAN

4.1.	Gambaran Umum Pemerintah Kabupaten Dairi	52
4.1.1.	Letak Wilayah dan Pemerintahan.....	52
4.1.2.	Kependudukan.....	54
4.1.3.	Visi dan Misi Pemerintah Kabupaten Dairi.....	55
4.1.4.	Satuan Kerja Perangkat Daerah (SKPD).....	55
4.2.	Deskripsi Tempat Penelitian.....	55
4.2.1.	Tugas Pokok dan Fungsi Dinas Kependudukan dan Pencatatan Sipil Kabupaten Dairi.....	55
4.2.2.	Struktur Organisasi.....	56
4.2.3.	Kondisi Sumber Daya Manusia Dinas Kependudukan dan Pencatatan Sipil Kabupaten Dairi.....	57
4.3.	Pembahasan Hasil Penelitian.....	58
4.3.1.	Pelayanan Pendaftaran Penduduk pada Dinas Kependudukan dan Pencatatan Sipil Kabupaten Dairi.....	58
4.3.1.1.	Persyaratan Pendaftaran Penduduk.....	59
4.3.1.2.	Prosedur Pendaftaran Penduduk.....	63
4.3.1.3.	Jangka Waktu Pelayanan Pendaftaran Penduduk.....	66
4.3.1.4.	Biaya/ Tarif Pendaftaran Penduduk.....	68
4.3.1.5.	Produk Pelayanan Pendaftaran Penduduk	69
4.3.1.6.	Penanganan pengaduan Pendaftaran Penduduk.....	70
4.3.2.	Pelayanan Pencatatan Sipil pada Dinas Kependudukan dan Pencatatan Sipil Kabupaten Dairi.....	71
4.3.2.1.	Persyaratan Pencatatan Sipil.....	73
4.3.2.2.	Prosedur Pendaftaran Penduduk.....	75

4.3.2.3.	Jangka Waktu Pelayanan Pencatatan Sipil....	77
4.3.2.4.	Biaya/ Tarif Pencatatan Sipil.....	78
4.3.2.5.	Produk Pelayanan Pencatatan Sipil.....	79
4.3.2.6.	Penanganan pengaduan Pencatatan Sipil.....	83
4.3.3.	Pelaksanaan Sisitem Informasi Administrasi Kependudukan (SIAK) pada Dinas Kependudukan dan Pencatatan Sipil Kabupaten Dairi.....	82
4.3.3.1.	Sarana dan Prasarana Pelaksanaan Sistem Informasi Administrasi Kependudukan (SIAK).....	83
4.3.3.2.	Kompetensi Pelaksana Sistem Informasi Administrasi Kependudukan (SIAK).....	85
4.3.3.3.	Jumlah pelaksana Sistem Informasi Administrasi Kependudukan (SIAK).....	86
 BAB V KESIMPULAN DAN SARAN		
5.1.	Kesimpulan.....	88
5.2.	Saran.....	91
 DAFTAR PUSTAKA		
DAFTAR LAMPIRAN		

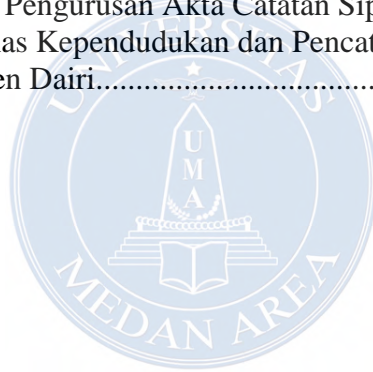


DAFTAR TABEL

Nomor Tabel	Judul Tabel	Halaman
3.1.	Daftar Informan Penelitian.....	46
3.2.	Defenisi Konseptual dan Defenisi Operasional.....	49
4.1.	Jumlah Kelurahan, Jumlah Desa, dan Luas wilayah per Kecamatan di Kabupaten Dairi.....	53
4.2.	Jumlah Penduduk per Kecamatan di Kabupaten Dairi.....	54
4.3.	Data Pegawai Dinas Kependudukan dan Pencatatan Sipil Kabupaten Dairi Berdasarkan Pendidikan dan Golongan Ruang Tahun 2017.....	58
4.4.	Syarat-syarat Penerbitan Dokumen Kependudukan Pada Dinas Kependudukan dan Pencatatan Sipil Kabupaten Dairi.....	60
4.5.	Penerbitan Dokumen Kependudukan bulan Januari s/d Maret 2017 Pada Dinas Kependudukan dan Pencatatan sipil Kabupaten Dairi.....	70
4.6.	Persyaratan Penerbitan Akta Pada Dinas Kependudukan dan Pencatatan Sipil Kabupaten Dairi.....	74
4.7.	Retribusi Pelayanan Pencatatan Sipil pada Dinas Kependudukan dan Pencatatan Sipil Kabupaten Dairi.....	79
4.8.	Penerbitan Akta catatan Sipil bulan Januari s/d Maret 2017 Pada Dinas Kependudukan dan Pencatatan sipil Kabupaten Dairi.....	81

DAFTAR GAMBAR

Nomor Gambar	Judul Gambar	Halaman
1.1.	Kerangka Pemikiran.....	9
4.1.	Peta Wilayah Kabupaten Dairi.....	53
4.2.	Peta Wilayah Kabupaten Dairi Struktur Organisasi Dinas Kependudukan dan Pencatatan Sipil Kabupaten Dairi.....	57
4.3.	Prosedur Penerbitan KK dan Surat Keterangan Pindah Datang Pada Dinas Kependudukan dan Pencatatan Sipil Kabupaten Dairi.....	65
4.4.	Prosedur Penerbitan Kartu Tanda Penduduk elektronik (KTP-el) Pada Dinas Kependudukan dan Pencatatan Sipil Kabupaten Dairi.....	66
4.5.	Prosedur Pengurusan Akta Catatan Sipil Pada Dinas Kependudukan dan Pencatatan Sipil Kabupaten Dairi.....	76



DAFTAR LAMPIRAN

Surat Permohonan Izin Penelitian.....	
Surat Keterangan Pelaksanaan/ selesai Penelitian.....	
Transkrip Wawancara.....	

