

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 “ *Persepsi Masyarakat Terhadap Kualitas Pelayanan Publik Pada Dinas Kependudukan Dan Catatan Sipil Kota Medan*”.

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. A. H. M. Yakub 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, sekaligus sebagai Pembimbing I, yang telah banyak memberikan bimbingan dan pengarahan dalam penyelesaian tesis ini.
4. Bapak Dr. Kariono, MA, sebagai Pembimbing II, yang telah banyak memberikan bimbingan dan pengarahan dalam penyelesaian tesis ini.
5. Bapak, Drs. H. Rahudman, MM Walikota Kota Medan atas izin belajar yang diberikan kepada Penulis.

6. Bapak Muslim,S.Sos,MSP Kepala Dinas Kependudukan Dan Catatan Sipil Kota Medan beserta staf atas segala bantuan dan fasilitas yang diberikan selama Penulis melaksanakan penelitian lapangan.
7. 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.
8. Kedua orang tua tercinta yang telah banyak memberikan bantuan material maupun dukungan sehingga Penulis dapat menyelesaikan penulisan Tesis ini.
9. Terimakasih pula Istri tercinta dan anak-anakku tersayang serta semua pihak yang telah meberikan bantuan serta seluruh keluarga yang senantiasa memberi 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. Amin.

Medan, April 2013

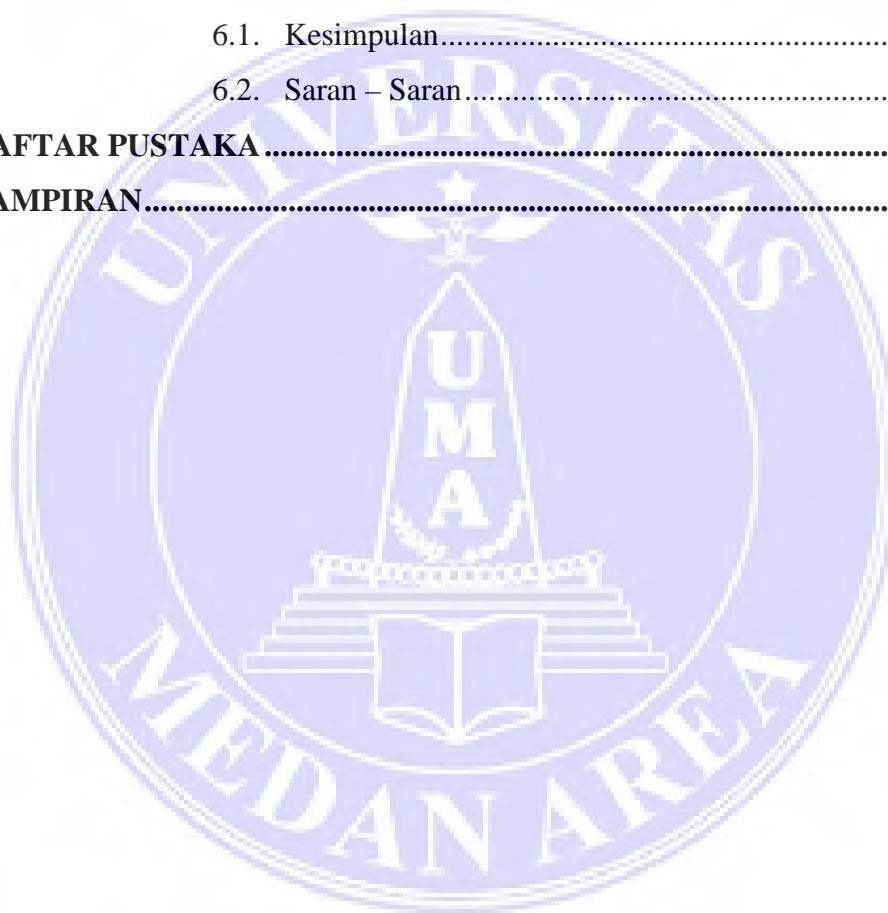
P e n u l i s,

(Agus Mulia Siregar)

DAFTAR ISI

	Halaman
HALAMAN PERSETUJUAN	
ABSTRAK	i
KATA PENGANTAR	ii
DAFTAR ISI.....	iv
DAFTAR TABEL	vi
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 Pemerintah Sebagai Pelayan Publik.....	8
2.2 Desentralisasi Sebagai Pelayanan Publik.....	13
2.3 Kualitas Pelayanan Publik.....	19
BAB III : METODE PENELITIAN	
3.1 Waktu dan Tempat Penelitian	29
3.2 Bentuk Penelitian	29
3.3 Populasi dan Sampel	29
3.4 Teknik Pengumpulan Data	30
3.5 Definisi Konsep dan Operasional.....	31
3.6 Teknik Pengolahan Dan Analisis Data.....	34
BAB IV : GAMBARAN UMUM LOKASI PENELITIAN	
4.1. Gambaran Umum Kota Medan	36
4.1.1 Asal Usul Dan Perkembangan Kota Medan	36
4.1.2 Kondisi Geografis	39
4.1.3 Visi dan Misi.....	41
4.1.4 Kependudukan	44
4.1.5 Struktur Perekonomian	51
4.2. Gambaran Umum Dinas Kependudukan dan Catatan Sipil Kota Medan	54
4.2.1 Tugas Pokok dan Fungsi.....	54

BAB V : HASIL PENELITIAN DAN ANALISA DATA	
5.1. Hasil Penelitian.....	65
5.1.1. Karakteristik responden.....	65
5.1.2. Variabel Penelitian	67
5.2. Analisa Kualitas Pelayanan Publik	83
5.3. Faktor-Faktor Yang Mempengaruhi Kualitas Pelayanan Publik	86
 BAB VI : KESIMPULAN DAN SARAN	
6.1. Kesimpulan.....	93
6.2. Saran – Saran.....	95
DAFTAR PUSTAKA	96
LAMPIRAN.....	99



DAFTAR TABEL

Tabel 2.1	Pergeseran Paradigma Model Pelayanan publik.....	23
Tabel 3.6	Nilai Persepsi Interval IKM,Interval Konversi IKM, Mutu Pelayanan dan Kinerja Unit Pelayanan	35
Tabel 4.1	Jumlah,Laju Pertumbuhan dan Kepadatan Penduduk di Kota Medan Tahun 2006 – 2012	45
Tabel 4.2	Indikator Kependudukan di Kota Medan Tahun 2006 - 2012	46
Tabel 4.3	Persentase Jumlah Penduduk Kota Medan Menurut Kelompok Umur Tahun 2006 – 2012	47
Tabel 4.4	Laju Pertumbuhan Ekonomi Tahun 2008 – 2012	54
Tabel 5.1	Distribusi Responden Menurut Jenis Kelamin	65
Tabel 5.2	Distribusi Responden Menurut Umur	66
Tabel 5.3	Distribusi Responden Menurut Tingkat Pendidikan	66
Tabel 5.4	Distribusi Responden Menurut Tingkat Pendidikan	67
Tabel 5.5	Distribusi Responden Menurut Persepsinya Atas Prosedur Pelayanan	68
Tabel 5.6	Distribusi Responden Menurut Persepsinya Atas Persyaratan Pelayanan	69
Tabel 5.7	Distribusi Responden Menurut Persepsinya Atas Kejelasan Petugas Pelayanan	70
Tabel 5.8	Distribusi Responden Menurut Persepsinya Atas Kedisiplinan Pelayanan	71
Tabel 5.9	Distribusi Responden Menurut Persepsinya Atas Tanggung Jawab Petugas Pelayanan.....	72
Tabel 5.10	Distribusi Responden Menurut Persepsinya Atas Kemampuan Petugas Pelayanan	74
Tabel 5.11	Distribusi Responden Menurut Persepsinya Atas Kecepatan Pelayanan	75
Tabel 5.12	Distribusi Responden Menurut Persepsinya Atas Keadilan Mendapatkan Pelayanan	76
Tabel 5.13	Distribusi Responden Menurut Persepsinya Atas Kesopanan Dan Keramahan Pelayanan	77
Tabel 5.14	Distribusi Responden Menurut Persepsinya Atas Kewajaran Biaya Pelayanan	78
Tabel 5.15	Distribusi Responden Menurut Persepsinya Atas Kepastian Biaya Pelayanan	79
Tabel 5.16	Distribusi Responden Menurut Persepsinya Atas Kepastian Jadwal Pelayanan	80
Tabel 5.17	Distribusi Responden Menurut Persepsinya Atas Kenyamanan Lingkungan	81
Tabel 5.18	Distribusi Responden Menurut Persepsinya Atas Keamanan Pelayanan	82
Tabel 5.19	Mutu Pelayanan di Kantor Dinas Kependudukan Dan Catatan Sipil Kota Medan	84

Tabel 5.20 Mutu & Kinerja Pelayanan di Dinas Kependudukan Dan
Catatan Sipil Kota Medan 86

