DAFTAR ISI

KATA PENGANTAR ..... **i**
DAFTAR ISI ..... **iv**
DAFTAR GAMBAR ..... **vi**
DAFTAR BAGAN ..... **vii**
DAFTAR TABEL ..... **viii**
DAFTAR LAMPIRAN ..... **ix**
ABSTRAK ..... **x**
BAB I PENDAHULUAN **1**
1.1 Latar Belakang 1
1.2 Identifikasi Masalah 6
1.3 Batasan Masalah 6
1.4 Rumusan Masalah 6
1.5 Tujuan Penelitian 7
1.6 Manfaat Penelitian 7
BAB II KAJIAN PUSTAKA **8**
2.1 Kajian Teori 8
2.1.1 Teori Pelayanan Publik 8
2.1.2 Pelayanan Administrasi Kependudukan di Kecamatan 17
2.2 Hasil Penelitian Yang Relevan 19
2.3 Kerangka Berpikir 22
BAB III METODE PENELITIAN **23**
3.1 Desain Penelitian 23
3.1.1 Jenis Penelitian 23
3.1.2 Metode Penelitian 24
3.1.3 Lokasi Penelitian 24
3.2 Subjek Penelitian 25
3.3 Variabel Penelitian dan Defenisi Operasional 26
3.4 Teknik Pengumpulan Data 29
3.4.1 Jenis Data 29
3.4.2 Teknik Pengumpulan Data 30
3.4.3 Instrumen Pengumpulan Data 30
3.5 Teknik Analisis Data 31
BAB IV HASIL PENELITIAN DAN PEMBAHASAN **32**

4.1 Hasil Penelitian 32
4.1.1 Deskripsi Lokasi Penelitian 32
4.1.2 Pemerintahan Dan Aspek Demografi Kependudukan 33
4.1.3 Gambaran Umum Kantor Kecamatan Medan Denai 40
4.1.4 Deskripsi Hasil Penelitian 46
4.2 Pembahasan 116
BAB V PENUTUP 152
5.1 Kesimpulan 152
5.2 Saran 153
DAFTAR PUSTAKA 156

UNIVERSITAS NEGERI MEDAN
UNIMED
THE Character Building UNIVERSITY