**DAFTAR ISI**

**ABSTRAK i**

**KATA PENGANTAR iii**

**DAFTAR ISI vi**

**DAFTAR TABEL ix**

**DAFTAR GAMBAR x**

**BAB I PENDAHULUAN 1**

1.1. Latar Belakang Masalah 1

1.2. Identifikasi Masalah 6

1.3. Batasan Masalah 6

1.4. Rumusan Masalah 7

1.5. Tujuan Penelitian 7

1.6. Manfaat Penelitian 8

1.7. Asumsi/Anggapan Dasar 9

**BAB II TINJAUAN PUSTAKA 10**

2.1. Pelayanan Akta Kelahiran 10

2.1.1. Pengertian Pelayanan 10

2.1.2. Asas-Asas Pelayanan 11

2.1.3 Kelompok Pelayanan Publik 13

2.1.4 Indikator Pelayanan 15

2.2 Akta Kelahiran 16

2.2.1 Pengertian Akta Kelahiran 16

2.2.2 Fungsi dan Manfaat Akta Kelahiran 17

2.2.3 Syarat-Syarat Akta Kelahiran 18

2.2.4 Jenis Akta Kelahiran 19

2.2.5 Indikator Penerbitan Akta Kelahiran 21

2.3 Penelitian Terdahulu 21

2.4 Kerangka Konseptual 24

2.5 Hipotesis 26

**BAB III METODE PENELITIAN 27**

3.1. Desain Penelitian 27

3.2. Lokasi dan Waktu Penelitian 27

3.2.1. Lokasi Penelitian 27

3.2.2. Waktu Penelitian 27

3.3. Populasi dan Sampel 28

3.3.1. Populasi 28

3.3.2. Sampel 28

3.4. Operasional Variabel Penelitian 30

3.5. Skala Pengukuran 31

3.6. Teknik Pengumpulan Data 32

3.7. Instrumen Penelitian 33

3.7.1. Uji Validitas 34

3.7.2. Uji Reliabilitas 34

3.8. Teknik Analisis Data 35

3.8.1. Analisis Regresi Sedehana 36

3.8.2. Uji Asumsi Klasik 36

3.9. Uji Hipotesis 37

3.9.1 Uji t 37

3.9.2. Analisis Determinasi (R2) 37

**BAB IV HASIL DAN PEMBAHASAN 39**

4.1 Hasil Penelitian 39

4.1.1 Sejarah Dinas Kependudukan dan Catatan Sipil Deli

Serdang 39

4.1.2 Visi dan Misi 40

4.1.3 Bagan Struktur Organisasi 42

4.1.4 Tugas Pokok dan Fungsi 43

4.1.5 Deskripsi Hasil Penelitian 60

4.1.6 Karakter Responden 61

4.1.7 Instrumen Penelitian 66

4.1.8 Uji Asumsi Klasik 70

4.1.9 Hasil Analisis Regresi Linier Sederhana 71

4.1.10 Hasil Uji Parsial (Uji T) 73

4.1.11 Koefisien Determinasi ( R2) 74

4.2 Pembahasan 75

**BAB V KESIMPULAN DAN SARAN 78**

5.1 Kesimpulan 78

5.2 Saran 78

**DAFTAR PUSTAKA 80**

**DAFTAR TABEL**

Tabel 2.1. Penelitian Terdahulu 21

Tabel 3.1. Waktu Penelitian 30

**DAFTAR GAMBAR**

Gambar 2.1 Kerangka Konseptual 28