

DAFTAR ISI

LEMBAR PENGESAHAN	Error! Bookmark not defined.
LEMBAR PERNYATAAN	Error! Bookmark not defined.
ABSTRAK	Error! Bookmark not defined.
<i>ABSTRACT</i>	Error! Bookmark not defined.
KATA PENGANTAR	Error! Bookmark not defined.
DAFTAR ISI	1
DAFTAR TABEL	4
DAFTAR GAMBAR	5
DAFTAR LAMPIRAN	6
<u>BAB I</u> PENDAHULUAN	Error! Bookmark not defined.
1.1 Latar Belakang Masalah	Error! Bookmark not defined.
1.2 Rumusan Masalah	Error! Bookmark not defined.
1.3 Maksud dan Tujuan Penelitian	Error! Bookmark not defined.
1.4 Kegunaan Penelitian	Error! Bookmark not defined.
<u>BAB II</u> TINJAUAN PUSTAKA, KERANGKA PEMIKIRAN DAN PROPOSISI	Error! Bookmark not defined.
2.1 Tinjauan Pustaka	Error! Bookmark not defined.
2.1.1 Kualitas	Error! Bookmark not defined.
2.1.2 Pelayanan Publik	Error! Bookmark not defined.
2.1.3 Kualitas Pelayanan Publik	Error! Bookmark not defined.
2.2 Kerangka Pemikiran	Error! Bookmark not defined.
2.3 Proposisi	Error! Bookmark not defined.
<u>BAB III</u> METODE PENELITIAN	Error! Bookmark not defined.
3.1 Desain Penelitian	Error! Bookmark not defined.
3.2 Informan Penelitian	Error! Bookmark not defined.
3.3 Teknik Pengumpulan Data	Error! Bookmark not defined.
3.3.1 Studi Pustaka	Error! Bookmark not defined.
3.3.2 Studi Lapangan	Error! Bookmark not defined.
3.4 Uji Keabsahan Data	Error! Bookmark not defined.
3.5 Teknik Analisa Data	Error! Bookmark not defined.
3.6 Lokasi dan Waktu Penelitian	Error! Bookmark not defined.
<u>BAB IV</u> HASIL PENELITIAN DAN PEMBAHASAN	Error! Bookmark not defined.

- 4.1 Gambaran Umum Kota Bandung **Error! Bookmark not defined.**
- 4.2 Gambaran Umum Dinas Kependudukan dan Catatan Sipil Kota Bandung
..... **Error! Bookmark not defined.**
- 4.3 Gambaran Umum Pelayanan Melayani Pelayanan Keliling (MEPELING)
..... **Error! Bookmark not defined.**
- 4.4 Kualitas Pelayanan Penerbitan Akta Kematian Melalui Melayani Pelayanan
Keliling (MEPELING) di Dinas Kependudukan dan Catatan Sipil Kota Bandung
..... **Error! Bookmark not defined.**
- 4.4.1 *Tangible* (Berwujud) Penerbitan Akta Kematian Melalui Mepeling di Dinas
Kependudukan Dan Pencatatan Sipil Kota Bandung **Error! Bookmark
not defined.**
- 4.4.1.1 Ketersediaan Fasilitas Fisik Pada Penerbitan Akta
Kematian Melalui Mepeling di Dinas Kependudukan dan
Catatan Sipil Kota Bandung **Error! Bookmark not defined.**
- 4.4.1.2 Kemudahan Proses Pada Pelayanan Penerbitan Akta Kematian
Melalui Mepeling di Dinas Kependudukan dan Catatan Sipil
Kota Bandung **Error! Bookmark not defined.**
- 4.4.1.3 Kemudahan Akses Layanan Pada Pelayanan Pembuatan Akta
Kematian Melalui Melayani Pelayanan Keliling (Mepeling) di
Dinas Kependudukan dan Catatan Sipil Kota Bandung
..... **Error! Bookmark not defined.**
- 4.4.2 *Realibility* (Keandalan) Penerbitan Akta Kematian Melalui Mepeling di
Dinas Kependudukan Dan Pencatatan Sipil Kota Bandung **Error!
Bookmark not defined.**
- 4.4.2.1 Standar Pelayanan Yang Jelas pada Pelayanan Pembuatan Akta
Kematian Melalui Melayani Pelayanan Keliling (Mepeling) di
Dinas Kependudukan dan Catatan Sipil Kota Bandung
..... **Error! Bookmark not defined.**
- 4.4.2.2 Kecermatan Aparatur Pada Pelayanan Penerbitan Akta Kematian
Melalui Melayani Pelayanan Keliling (Mepeling) di Dinas
Kependudukan dan Catatan Sipil Kota Bandung **Error!
Bookmark not defined.**
- 4.4.2.3 Kemampuan Aparatur Pada Pelayanan Penerbitan Akta Kematian
Melalui Melayani Pelayanan Keliling (Mepeling) di Dinas

Kependudukan dan Catatan Sipil Kota Bandung **Error!**

Bookmark not defined.

4.4.3 *Responsiviness* (Ketanggapan) Pada Penerbitan Akta Kematian Melalui Mepeling di Dinas Kependudukan Dan Pencatatan Sipil Kota Bandung

..... **Error! Bookmark not defined.**

4.4.3.1 Merespon Setiap Pemohon dalam Pelayanan Penerbitan Akta Kematian Melalui Melayani Pelayanan Keliling **Error!**

Bookmark not defined.

4.4.3.2 Pelayanan yang Cepat dalam Penerbitan Akta Kematian Melalui Melayani Pelayanan Keliling (Mepeling) di Dinas Kependudukan dan Catatan Sipil Kota Bandung **Error! Bookmark not defined.**

4.4.3.3 Pelayanan dengan Waktu yang Tepat Pada Penerbitan Akta Kematian Melalui Melayani Pelayanan Keliling (Mepeling) di Dinas Kependudukan dan Catatan Sipil Kota Bandung.

..... **Error! Bookmark not defined.**

4.4.4 *Assurance* (Jaminan) Pada Penerbitan Akta Kematian Melalui Mepeling di Dinas Kependudukan Dan Pencatatan Sipil Kota Bandung **Error!**

Bookmark not defined.

4.4.4.1 Jaminan Waktu Pada Pelayanan Penerbitan Akta Kematian Melalui Melayani Pelayanan Keliling (Mepeling) di Dinas Kependudukan dan Pencatatan Sipil Kota Bandung **Error!**

Bookmark not defined.

4.4.4.2 Jaminan Biaya Pada Pelayanan Penerbitan Akta Kematian Melalui Melayani Pelayanan Keliling (Mepeling) di Dinas Kependudukan dan Pencatatan Sipil Kota Bandung **Error!**

Bookmark not defined.

4.4.4.3 Jaminan Legalitas Pada Pelayanan Penerbitan Akta Kematian Melalui Melayani Pelayanan Keliling (Mepeling) di Dinas Kependudukan dan Pencatatan Sipil Kota Bandung **Error!**

Bookmark not defined.

4.4.5 *Emphaty* (*Empati*) Pada Penerbitan Akta Kematian Melalui Mepeling di Dinas Kependudukan Dan Pencatatan Sipil Kota Bandung **Error!**

Bookmark not defined.

- 4.4.5.1 Petugas Melayani dengan Sikap yang Ramah Pada Pelayanan Penerbitan Akta Kematian Melalui Melayani Pelayanan Keliling (Mepeling) di Dinas Kependudukan dan Pencatatan Sipil Kota Bandung **Error! Bookmark not defined.**
- 4.4.5.2 Mendahulukan Kepentingan Pemohon Pada Pelayanan Penerbitan Akta Kematian Melalui Melayani Pelayanan Keliling (Mepeling) di Dinas Kependudukan dan Pencatatan Sipil Kota Bandung **Error! Bookmark not defined.**

BAB V PENUTUP **Error! Bookmark not defined.**

- 5.1 Kesimpulan..... **Error! Bookmark not defined.**
- 5.2 Saran..... **Error! Bookmark not defined.**

DAFTAR PUSTAKA **Error! Bookmark not defined.**

LAMPIRAN – LAMPIRAN **Error! Bookmark not defined.**

DAFTAR TABEL

	Halaman
Tabel 3.1 Daftar Informan	Error! Bookmark not defined.
Tabel 3.2 Waktu Penelitian.....	Error! Bookmark not defined.
Tabel 4.1 Fasilitas Mepeling.....	Error!
Bookmark not defined.	

DAFTAR GAMBAR

Halaman

Gambar 1.1 Mobil Mepeling	Error! Bookmark not defined.
Gambar 2.1 Model Kerangka Pemikiran.....	Error! Bookmark not defined.
Gambar 4.1 Peta Kota Bandung	Error! Bookmark not defined.
Gambar 4.2 Struktur Organisasi Disdukcapil Kota Bandung	Error! Bookmark not defined.
Gambar 4.3 Informasi Pelaksanaan Mepeling	Error! Bookmark not defined.
Gambar 4.4 Kondisi Ruang Pengelola SIAK di dalam Mobil Mepeling	Error! Bookmark not defined.
Gambar 4.5 Kondisi Fasilitas Pengelola Lapangan untuk Verifikasi Awal	Error! Bookmark not defined.
Gambar 4.6 Formulir 7-2.01	Error! Bookmark not defined.
Gambar 4.7 Akta Kematian	Error! Bookmark not defined.
Gambar 4.8 Tampilan Website Disdukcapil Kota Bandung	Error! Bookmark not defined.
Gambar 4.9 Fitur Pengaduan di Website	Error! Bookmark not defined.
Gambar 4.10 Data Bezeting Pegawai Aparatur	Error! Bookmark not defined.
Gambar 4.11 Jangka Waktu Layanan.....	Error! Bookmark not defined.
Gambar 4.12 Pelayanan Mepeling di Kantor Kecamatan	Error! Bookmark not defined.
Gambar 4.13 Jadwal & Durasi Penyelesaian Dokumen	Error! Bookmark not defined.
Gambar 4.14 Informasi Biaya Pelayanan.....	Error! Bookmark not defined.
Gambar 4.15 Jaminan Legalitas.....	Error! Bookmark not defined.

DAFTAR LAMPIRAN

Halaman

- Lampiran 1. Surat Izin Penelitian Dari Unikom.... **Error! Bookmark not defined.**
- Lampiran 2. Surat Izin Penelitian dari Kesbangpol Kota Bandung**Error! Bookmark not defined.**
- Lampiran 3. Surat Keterangan Telah Menyelesaikan Penelitian dari Dinas Kependudukan dan Pencatatan Sipil Kota Bandung..... **Error! Bookmark not defined.**
- Lampiran 4. Berita Acara Bimbingan **Error! Bookmark not defined.**
- Lampiran 5. Dokumentasi Penelitian..... **Error! Bookmark not defined.**
- Lampiran 6. Pedoman Observasi **Error! Bookmark not defined.**
- Lampiran 7. Pedoman Wawancara Aparatur **Error! Bookmark not defined.**
- Lampiran 8. Pedoman Wawancara Masyarakat **Error! Bookmark not defined.**
- Lampiran 9. Daftar Identitas Informan **Error! Bookmark not defined.**
- Lampiran 10. Contoh Transkrip Hasil Wawancara **Error! Bookmark not defined.**
- Lampiran 11. Daftar Riwayat Hidup..... **Error! Bookmark not defined.**