DAFTAR ISI

LEMBAR PENGESAHAN

LEMBAR PERNYATAAN KEASLIAN

ABSTRAK ..... **i**

ABSTRACT ..... **ii**

KATA PENGANTAR ..... **iii**

DAFTAR ISI ..... **v**

DAFTAR GAMBAR ..... **x**

DAFTAR TABEL ..... **xi**

DAFTAR SIMBOL ..... **xiii**

BAB I PENDAHULUAN

1.1 Latar Belakang Penelitian 1

1.2 Identifikasi dan Rumusan Masalah 4

1.2.1 Identifikasi Masalah 4

1.2.2 Rumusan Masalah 5

1.3. Maksud dan Tujuan Penelitian 5

1.3.1 Maksud Penelitian 5

1.3.2 Tujuan Penelitian 5

1.4. Kegunaan penelitian 6

1.4.1 Kegunaan Praktis 6

1.4.2 Kegunaan Akademis 7

1.5. Batasan Masalah 7

1.6. Kerangka Pemikiran dan Hipotesis 8

1.6.1 Kerangka Pemikiran 8

1.6.2 Hipotesis 13

1.7. Lokasi dan Waktu Penelitian 14

1.7.1 Lokasi Penelitian 14

1.7.2 Waktu Penelitian 14

BAB II LANDASAN TEORI

2.1. Kosep Dasar Sistem 15

2.1.1 Karakteristik Sistem 16

2.1.2 Klasifikasi Sistem 18

2.2 Konsep Dasar Informasi 20

2.2.1 Kualitas Informasi 21

2.3 Konsep Dasar Sistem Informasi 21

2.3.1 Organisasi dan Sistem Informasi 22

2.4 Metode Analisis dan Perancangan Terstruktur 23

2.4.1 Flow Map 23

2.4.2 Perangkat Lunak Pendukung 24

2.4.2.1 Bahasa Pemograman VB 24

2.4.2.2 MYSQL 24

2.5 Konsep Sistem Informasi Kependudukan 25

2.5.1 Aspek Penerapan Teknologi dan Sistem Pelayanan 26

2.6 Konsep Dasar Pelayanan 27
2.6.1 Konsep Dasar Kualitas Pelayanan 28
2.6.2 Konsep Dasar Pelayanan Penerbitan Akta
Pencatatan Sipil 31
2.6.3 Jenis Akta Pencatatan Sipil Pada Sub Bagian
Akta Kelahiran dan Kematian 32
2.6.3.1 Akta Kelahiran dan Persyaratannya 32
2.6.3.2 Akta Kematian dan Persyaratannya 34
2.6.3.3 Manfaat Akta Kelahiran dan Kematian 35
2.7 Hubungan Sistem Informasi dan Kualitas Pelayanan 36

BAB III OBJEK DAN METODE PENELITIAN

3.1. Objek Penelitian 38
3.1.1 Sejarah Singkat Perusahaan 38
3.1.2 Visi dan Misi Perusahaan 39
3.1.3 Struktur Organisasi Perusahaan 40
3.1.4 Deskripsi Tugas 42
3.2. Metode Penelitian 50
3.2.1 Desain Penelitian 50
3.2.2 Operasionalisasi Variabel 51
3.2.3 Metode Penarikan Sampel..... 54
3.2.3.1 Populasi 54
3.2.3.2 Sampel 55

3.2.3.3 Sampling 56
3.2.4 Jenis dan Metode Pengumpulan Data 57
3.2.4.1 Jenis Data 57
3.2.4.2 Metode Pengumpulan Data 58
3.2.5 Teknik Pengujian Data 59
3.2.5.1 Uji Validitas 59
3.2.5.2 Uji Reliabilitas 60
3.2.6 Metode Analisis dan Pengujian Hipotesis 61
3.2.6.1 Analisis Kualitatif 62
3.2.6.2 Analisis Kuantitatif 65
3.2.6.3 Pengujian Hipotesis 68

BAB IV HASIL PENELITIAN DAN PEMBAHASAN

4.1. Hasil Penelitian 71
4.1.1 Karakteristik Responden 71
4.1.2 Deskripsi Variabel Sistem informasi kependudukan 72
4.1.2.1 Analisis Sistem Yang Sedang Berjalan 73
4.1.2.2 Flow Map 77
4.1.2.3 Tampilan Program 79
4.1.3 Deskripsi Variabel Kualitas Pelayanan Masyarakat 82
4.2. Hasil Pembahasan 86
4.2.1 Uji Validitas dan Reliabilitas 86
4.2.1.1 Uji Validitas 86

4.2.1.2 Uji Reliabilitas 88

4.2.2 Hasil Uji Hipotesis 89

4.2.2.1 Uji Korelasi, Regresi, Determinasi 94

4.2.3.1 Uji Korelasi 94

4.2.4.1 Regresi……..... 95

4.2.5.1 Determinasi 98

4.2.6.1 Uji t 99

BAB V KESIMPULAN DAN SARAN

5.1. Kesimpulan..... 101

5.2. Saran..... 102

DAFTAR PUSTAKA

LAMPIRAN