DAFTAR ISI

Halaman

LEMBAR PENGESAHAN
LEMBAR PERSEMBAHAN ii
LEMBAR PERNYATAAN iii
ABSTRAK iv
ABSTRACT v
KATA PENGANTAR vi
DAFTAR ISI viii
BAB IPENDAHULUAN 1
1.1 Latar Belakang Masalah 1
1.2 Rumusan Masalah 5
1.3 Maksud dan Tujuan Penelitian 5
1.4 Kegunaan Penelitian 6
BAB IITINJAUAN PUSTAKA DAN KERANGKA PEMIKIRAN 7
2.1Tinjauan Pustaka 7
2.1.1 Pengertian Kinerja 7
2.1.1.1 Indikator Kinerja 13
2.1.1.2 Penilaian Kinerja 22
2.1.1.4 Manfaat Kinerja 24
2.1.2 Aparatur 27
2.1.2.1 Pengertian Kinerja Aparatur 27
2.1.2.2 Hak Dan Kewajiban Aparatur 28
2.1.3 Pelayanan 30
2.1.3.1 PelayananPublik 31
2.1.3.2 IndikatorPelayanan 33
2.1.3.3 KarakteristikPelayanan 33
2.1.4 AktaKelahiran 34
2.2 KerangkaPemikiran 34
BAB IIIOBJEK DAN METODE PENELITIAN 43

Created with nitroPDF professional
download the free trial online at nitropdf.com/professional

3.1 Objek Penelitian……..……..43
3.1.1 Gambaran Dinas Kependudukan Dan Pencatatn Sipil Kota Bandung……...43
3.1.2 Visi dan Misi Dinas Kependudukan Dan Pencatatn Sipil Kota Bandung……..49
3.1.3 Tugas Dan Fungsi Dinas Kependudukan Dan Pencatatn Sipil Kota Bandung…….50
3.1.4 Proses Pembuatan Akta Kelahiran Dinas Kependudukan dan Pencatatan Sipil Kota Bandung……..……..…….52
3.1.5 StrukturOrganisasiDinasKependudukan Dan PencatatnSipil Kota Bandung……..……55
3.1.6 PelayananDinasKependudukan Dan PencatatnSipil Kota Bandung……..……57
3.1.7 PersayaratanUmumAktaKelahiranDinasKependudukan Dan PencatatanSipil Kota Bandung……..…….....58
3. 2 Metode Penelitian 65
3.2.1 Desain Penelitian……..65
3.2.2 Teknik Pengumpulan Data.....65
3.2.2.1 Studi Pustaka.....65
3.2.2.2 Studi Lapangan 66
3.2.3 Teknik Penentuan Informan.....67
3.2.4 Tekni Analisis Data.....69
3.2.5 LokasiDanWaktuPenelitian……..…70
BAB IV HASIL PENELITIAN DAN PEMBAHASAN..……72
4.1 ProduktifitasKinerjaAparaturDiansKependudukan Dan Pencatatn Sipil Kota Bandung……..……...72
4.1.1 *Input* Data PembuatanAktaKelahiranKelilingDinas Kependudukan Dan PencatatnSipil Kota Bandung……..….77.
4.1.2 *Output* Data PembuatanAktaKelahiranKelilingDinas Kependudukan Dan PencatatnSipil Kota Bandung……..….81

Created with nitroPDF professional
download the free trial online at nitropdf.com/professional

4.2 KualitasLayananAparaturDinasKependudukan Dan Pencatatan SipilKota Bandung DalamPembuatanAktaKelahiranKeliling…….83
4.2.1 PemberianInformanDinasKependudukan Dan PencatatanSipil Kota Bandung DalamPembuatanAktaKelahiranKeliling…..….84
4.2.2 Kualitas SDM DinasKependudukan Dan Pencatatan SipilKotaBandung……86
4.3 ResponsivitasAparaturDinasKependudukan Dan PencatatnSipil Kota Bandung DalamPembuatanAktaKelahiranKeliling.....87
4.3.1 DayaTangkapAparaturDinasKependudukan Dan Pencatatan Sipil Bandung DalamPembuatanAktaKelahiranKeliling..…...88
4.3.2 KeinginanMasyarakatKepadaAparaturDinasKependudukan Dan PencatatanSipil Kota Bandung……..……..89
4.4 ResponsibilitasDinasKependudukan Dan PencatatnSipil Kota Bandung DalamPembuatanAktaKelahiranKeliling…….……90
4.4.1 TanggungJawabAparaturDinasKependudukan Dan Pencatatn Sipil Kota Bandung……..……90
4.4.2 KerjaSamaAntara*Steakeholders*AparaturDinasKependudukan DalamPembuatanAktaKelahiranKeliling…….……92
4.5 AkuntabilitasKinerjaAparaturDinasKependudukan Dan Pencatatn Sipil Kota Bandung……..……93
4.5.1 Tingkat KesesuainAparaturDiansKependudukan Dan Pencatatn Sipil Kota Bandung……..……93
4.5.2 TindakanDinasKependudukan Dan PencatatanSipil Kota…….94
BAB V KESIMPULAN DAN SARAN……..…96
5.1 Kesimpulan……...……..96
5.2 Saran……...95
DAFTAR PUSTAKA……..123
LAMPIRAN-LAMPIRAN……...125

Created with nitroPDF professional
download the free trial online at nitropdf.com/professional

DAFTAR BAGAN

Halaman

Bagan 2.1 Model KerangkaPemiliran…….……..…….43

Bagan 3.1 StrukturOrganisasiDinasKependudukan Dan Pencatatan Sipil Kota Bandung…...……...……..…55

Created with nitroPDF professional
download the free trial online at nitropdf.com/professional

DAFTAR TABEL

Halaman

Tabel 2.I FaktorMengetahui Tingkat Kinerja……..……..21

Tabel 3.I JadwalPenelitian……...……...……...….72

Tabel 4.I Data PelayananAktaKelahiranKelilingAntarKecamatan…….…79

Created with nitroPDF professional
download the free trial online at nitropdf.com/professional

DAFTAR GAMBAR

Halaman

Gambar 4.1 Aplikasi CASS Peng*input* DataAktaKelahiranKeliling……....83

Gambar 4.2Tampilan Menu Aplikasi CASS……84

Gambar 4.3TampilanAplikasi Data SIAK ……..86

Gambar 4.4*Input* DataPadaAplikasi SIAK……....87

Gambar 4.5Tampilan*Output*Aplikasi SIAK…….....90

Gambar 4.6HasilCetak*Output* Aplikasi SIAK…….....91

Gambar 4.7Contoh MekanismePelayananAktaKelahiranKeliling……..……96

Created with nitroPDF professional
download the free trial online at nitropdf.com/professional

DAFTAR LAMPIRAN

Halaman

Lampiran1 :PedomanWawancara……..125
Lampiran2 :TranskripWawancara…….....129
Lampiran 3: SuratIjindariKampus……130
Lampiran 4: Surat Ijin Penelitian…….....131
Lampiran 5: Surat Selesai Penelitian……..132
Lampiran 6: Dokumentasi……..133
Lampiran7 : RiwayatHidup……...138

Created with nitroPDF professional
download the free trial online at nitropdf.com/professional