DAFTAR ISI

Halaman

LEMBAR PENGESAHAN ..... **ii**

LEMBAR REVISI ..... **iii**

LEMBAR PERNYATAAN ..... **iv**

LEMBAR PERSEMBAHAN ..... **v**

ABSTRAK ..... **vi**

ABSTRACT ..... **vii**

KATA PENGANTAR ..... **viii**

DAFTAR ISI ..... **x**

DAFTAR TABEL ..... **xiv**

DAFTAR GAMBAR ..... **xv**

DAFTAR LAMPIRAN ..... **xvi**

BAB I PENDAHULUAN 1

1.1 Latar Belakang Penelitian 1

1.2 Rumusan Masalah 6

1.3 Maksud dan Tujuan Penelitian 6

1.4 Kegunaan Penelitian 7

BAB II TINJAUAN PUSTAKA DAN KERANGKA PEMIKIRAN 9

2.1 Tinjauan Pustaka 9

2.1.1 Pengertian Kualitas 9

2.1.2 Pelayanan 11

2.1.2.1 Jenis-jenis Pelayanan 14

2.1.2.2 Karakteristik Pelayanan 15

2.1.3 Kualitas Pelayanan 15

2.1.3.1 Dimensi Kualitas Pelayanan 17

2.1.3.2 Pengertian Pelayanan Publik 23

2.1.3.3 Pengertian Kualitas Pelayanan Publik 24

2.1.3.4 Pengertian Aparatur 30

2.1.4 Akta Kelahiran 32

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

2.1.4.1 Prosedur Pelayanan Akta Kelahiran 35
2.2 Kerangka Pemikiran 38
BAB III OBJEK DAN METODE PENELITIAN 46
3.1 Objek Penelitian 46
3.1.1 Gambaran Umum Kabupaten Bandung Barat 46
3.1.2. Visi dan Misi Dinas Kependudukan
dan Catatan Sipil Kabupaten Bandung 46
3.1.2.1 Visi Dinas Kependudukan dan
Catatan Sipil Kabupaten
Bandung Barat 46
3.1.2.2 Misi Dinas Kependudukan dan
Catatan Sipil Kabupaten Bandung Barat 47
3.1.3 Dasar Hukum Akta Kelahiran Kabupaten Bandung Barat 49
3.1.4 Macam-macam Akta Kelahiran 50
3.1.5 Prosedur Pembuatan Akta Kelahiran Menurut Peraturan Daerah
(Perda) Kabuapten Bandung Barat 51
3.1.6 Tugas Pokok dan Fungsi Dinas Kependudukan
dan Catatan Sipil Kabupaten Bandung Barat 51
3.1.6.1 Tugas Pokok Dinas Kependudukan
dan Catatan Sipil Kabupaten
Bandung Barat 52
3.1.6.2 Fungsi Dinas Kependudukan
dan Catatan Sipil Kabupaten
Bandung Barat 52
3.1.6.3 Program Kerja Dinas Kependudukan
dan Catatan Sipil Kabupaten
Bandung Barat 52
3.1.6.4 Struktur Organisasi Dinas Kependudukan
dan Catatan Sipil Kabupaten Bandung Barat 53
3.1.7 Deskripsi Kerja Dinas Kependudukan dan Catatan
Sipil Kabupaten Bandung Barat 56

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

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 Informan 67
3.2.4 Teknik Analisis Data 68
3.2.5 Lokasi dan Jadwal Penelitian 70
BAB IV HASIL PENELITIAN DAN PEMBAHASAN 71
4.1 *Reliability* Pembuatan Akta Kelahiran Pada DisdukCapil Kabupaten Bandung Barat 72
4.1.1 Ketepatan dalam pengerjaan tugas dalam pembuatan akta kelahiran di DisdukCapil Kab.Bandung Barat 73
4.1.2 Kesediaan memberikan informasi dalam pembuatan akta kelahiran pada DisdukCapil Kab.Bandung Barat 75
4.2 *Responsiveness* Pembuatan Akta Kelahiran Pada DisdukCapil Kab. Bandung Barat 77
4.2.1 Kesediaan membantu masyarakat dalam pembuatan akta kelahiran di DisdukCapil Kab.Bandung Barat 78
4.2.2 Memberikan pelayanan dengan cepat dan tepat dalam pembuatan akta kelahiran di DisdukCapil Kab.Bandung Barat 80
4.3 *Assurance* Pembuatan Akta Kelahiran Pada DisdukCapil Kab. Bandung Barat 82
4.3.1 Kemudahan prosedur layanan dalam pembuatan akta kelahiran di DisdukCapil Kab.Bandung Barat 82
4.3.2 Kesopanan pegawai dalam memberikan pelayanan dalam pembuatan akta kelahiran di DisdukCapil Kab.Bandung Barat 85
4.4 *Emphaty* Pembuatan Akta Kelahiran Pada DisdukCapil Kab. Bandung Barat 87

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

4.4.1 Komunikasi yang baik dalam memberikan pelayanan dalam pembuatan akta kelahiran di DisdukCapil Kabupaten Bandung Barat 87
4.4.2 Kebutuhan Para Masyarakat dalam memberikan pelayanan dalam pembuatan akta kelahiran di DisdukCapil Kab. Bandung Barat 89
4.5 *Tangibles* dalam pembuatan akta kelahiran di DisdukCapil Kab.Bandung Barat 91
4.5.1 Fasilitas Fisik dalam memberikan pelayanan pembuatan akta kelahiran di DisdukCapil Kab.Bandung Barat 91
4.5.2 Peralatan dalam memberikan pelayanan pembuatan akta kelahiran di DisdukCapil Kab.Bandung Barat 94
4.5.3 Personil dalam memberikan pelayanan pembuatan akta kelahiran di DisdukCapil Kab.Bandung Barat 95
BAB V KESIMPULAN DAN SARAN 99
5.1 Kesimpulan 99
5.2 Saran 100
DAFTAR PUSTAKA 102
LAMPIRAN-LAMPIRAN 132

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

DAFTAR TABEL

Halaman

Tabel 1.1 Tabel Jumlah Pemohon Akta Kelahiran 4
Tabel 3.1 Tabel Jadwal Penelitian 70

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

DAFTAR GAMBAR

Halaman

Gambar 2.1 Model GAP Teori 29
Gambar 2.2 Model Kerangka Pemikiran 44
Gambar 3.1 Struktur Organisasi DisdukCapil Kabupaten Bandung Barat 54
Gambar 3.2 Gambar Kondisi Sumber Daya Manusia 60
Gambar 3.3 Gambar Keberadaan PNS Berdasarkan Golongan 62
Gambar 3.4 Gambar PNS Berdasarkan Pendidikan Formal 63
Gambar 3.5 Gambar PNS Berdasarkan Pend.Perjenjangan Struktural 64

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

DAFTAR LAMPIRAN

Halaman

Lampiran 1 Pedoman Wawancara 106
Lampiran 2 Transkip Wawancara 112
Lampiran 3 Surat Permohonan Penelitian Dari UNIKOM 119
Lampiran 4 Surat Dari KesbangPol Linmas Kab.Bandung Barat 120
Lampiran 5 Surat Telah Melaksanakan Penelitian 121
Lampiran 6 Data Realisasi Pelayanan Akta Kelahiran 122
Lampiran 7 Riwayat Hidup 123

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