DAFTAR ISI

Hal

HALAMAN PENGESAHAN…… ii

LEMBAR PERNYATAAN…… iii

ABSTRAK……. iv

ABSTRACT..... v

KATA PENGANTAR..... vi

DAFTAR ISI..... viii

DAFTAR TABEL…… xiii

DAFTAR GAMBAR…….. xiv

DAFTAR BAGAN…….. xv

DAFTAR LAMPIRAN xvi

BAB I PENDAHULUAN..... 1

1.1 Latar Belakang Masalah..... 1

1.2 Rumusan Masalah..... 12

1.3 Maksud dan Tujuan Penelitian..... 13

1.4 Kegunaan Penelitian..... 14

BAB II TINJAUAN PUSTAKA DAN KERANGKA PEMIKIRAN..... 16

2.1 Tinjauan Pustaka..... 16

2.1.1 Pengertian Pelayanan..... 16

2.1.2 Pelayanan Publik ….... 17

2.1.3 Kualitas……..... 21

2.1.4 Kualitas Pelayanan..... 23

2.1.5 Administrasi Kependudukan..... 29

2.1.6 Akta Kelahiran……..…… 29

2.2 Kerangka Pemikiran..... 37

2.3 PREPOSISI……. 38

BAB III METODE PENELITIAN..... 39

3.1 Desain Penelitian..... 39

3.2 Teknik Penentuan Informan..... 39

3.3 Teknik Pengumpulan Data..... 41

3.3.1 Studi Pustaka..... 41

3.3.2 Studi Lapangan..... 41

3.4 Uji Keabsahan Data..... 42

3.5 Teknik Analisa Data..... 43

3.6 Lokasi dan Waktu Penelitian…… 45

BAB IV HASIL PENELITIAN DAN PEMBAHASAN..... 46

4.1 Gambaran Objek Penelitian……..... 46

4.1.1 Topologi, Iklim dan Wilayah Kota Bandung…… 46

4.1.2 Luas Wilayah dan Jumlah Penduduk Kota Bandung 47

4.1.3 Gambaran Ekonomi Kota Bandung…… 48

4.1.4 Gambaran Umum Dinas Kependudukan dan

Pencatatan Sipil Kota Bandung……. 49
4.1.5 Tugas, Fungsi dan Struktur Organisasi Dinas
Kependudukan dan Pencatatan Sipil Kota Bandung 51
4.1.6 Visi dan Misi Dinas Kependudukan dan Pencatatan
Sipil Kota Bandung……. 55
4.1.7 Standar Operasional Prosedur (SOP) Pembuatan
Akta Kelahiran pada Bidang Pelayanan Pencatatan
Sipil Kota Bandung……. 55
4.2 Pembahasan……... 58
4.2.1 Bukti Langsung Pada Disdukcapil Kota Bandung
Untuk Menunjang Pembuatan Akta Kelahiran…… 58
4.2.1.1 Fasilitas Fisik Yang ada di Disdukcapil Kota
Bandung Untuk menunjang Pelayanan
Pembuatan Akta…… 62
4.2.1.2 Kondisi Peralatan Pembuatan Akta Kelahiran
Pada Disdukcapil Kota Bandung……. 67
4.2.1.3 Ketersediaan jumlah Pegawai Disdukcapil
Kota Bandung pada Pelayanan Pembuatan
Akta Kelahiran…… 70
4.2.1.4 Sarana Komunikasi Yang Ada Pada
Disdukcapil Kota Bandung Mengenai

Pembuatan Akta Kelahiran…… 74

4.2.2 Kehandalan Aparatur Disdukcapil Memberikan Pelayanan Pembuatan Akta Kelahiran……..... 78

4.2.2.1 Kepercayaan Masyarakat Kepada Aparatur Disdukcapil Mengenai Pembuatan Akta Kelahiran…… 81

4.2.2.2 Keakuratan Pelayanan Pembuatan Akta Kelahiran Oleh Aparatur Disdukcapil Kota Bandung…… 84

4.2.3 Ketanggapan Aparatur Disdukcapil Kota Bandung Mengenai Pembuatan Akta Kelahiran…… 88

4.2.3.1 Kesediaan Aparatur Disdukcapil Kota Bandung Membantu Masyarakat Pada Pembuatan Akta Kelahiran……... 90

4.2.3.2 Kecepatan Aparatur Disdukcapil Kota Bandung Memberikan Pelayanan Pembuatan Akta Kelahiran…… 94

4.2.4 Jaminan Yang Diberikan Aparatur Disdukcapil Kota Bandung Pada Pembuatan Akta Kelahiran……..... 96

4.2.4.1 Pengetahuan Aparatur Disdukcapil Kota Bandung Tentang Pembuatan Akta Kelahiran.

4.2.4.2 Kesopanan Aparatur Disdukcapil Kota Bandung Pada Pelayanan Pembuatan Akta Kelahiran…… 98
4.2.4.3 Kemampuan Aparatur Disdukcapil Kota Bandung Tentang Pelayanan Pembuatan Akta Kelahiran…… 102
4.2.5 Empati Aparatur Disdukcapil Kota Bandung Kepada Masyarakat Mengenai Pembuatan Akta Kelahiran…. 105
4.2.5.1 Aparatur Disdukcapil Kota Bandung Dapat Memahami Kebutuhan Masyarakat Mengenai Pembuatan Akta Kelahiran……. 110
4.2.5.2 Komunikasi Aparatur Disdukcapil Kota Bandung Kepada Masyarakat Pada Pembuatan Akta Kelahiran…… 115
BAB V KESIMPULAN DAN SARAN…… 120
5.1 Kesimpulan……. 120
5.2 Saran…… 122
DAFTAR PUSTAKA…… 122
LAMPIRAN-LAMPIRAN……... 126

DAFTAR TABEL

		Hal
Tabel 3.1	Jadwal Kegiatan Penelitian.....	45
Tabel 4.1	Data Pegawai Berdasarkan Jenis Kepegawaian……	50
Tabel 4.2	Data Pegawai Berdasarkan Tingkat Pendidikan……	51
Tabel 4.3	Pencapaian Sasaran……...	58
Tabel 4.4	Jumlah Pegawai Bidang Pendaftaran Penduduk……...	71
Tabel 4.5	Jumlah pegawai pelayanan Akta Kelahiran…….	71
Tabel 4.6	Jam Kerja Pelayanan Administrasi……	85
Tabel 4.8	Pakaian Yang Digunakan……..	86

DAFTAR GAMBAR

		Hal
Gambar 4.1	Peta Kota Bandung……	47
Gambar 4.2	Struktur Organisasi Disdukcapil Kota Bandung……...	53
Gambar 4.3	SOP Pembuatan Akta Kelahiran……..	55
Gambar 4.4	Kantor Disdukcapil Kota Bandung……...	63
Gambar 4.5	Ruang Pelayanan Administrasi Kependudukan……..	64
Gambar 4.6	Kondisi Lahan Parkir…….……	66
Gambar 4.7	Slogan Pengambilan Nomor Antrian……	75
Gambar 4.8	Informasi Menghindari Pungutan Liar……..	76
Gambar 4.9	Mobil layan Pelayanan Administrasi…….	91
Gambar 4.10	Informasi Penyimpanan Berkas…….	114

DAFTAR BAGAN

Hal

Bagan 2.1 Kerangka Pemikiran……. 37

DAFTAR LAMPIRAN

		Hal
Lampiran 1.	Surat Pengantar Penelitian Dari Unikom……..	127
Lampiran 2.	Surat Izin Penelitian Dari Kesbangpol Kota Bandung...	128
Lampiran 3.	Surat Keterangan Telah Melaksanakan Penelitian Dari Disdukcapil Kota Bandung……	129
Lampiran 4.	Berita Acara Bimbingan……	130
Lampiran 5	Pemendagri Nomor 08 Tahun 2016……..	131
Lampiran 5.	Pedoman Wawancara Aparatur …….....	147
Lampiran 6.	Pedoman Wawancara Masyarakat…….	150
Lampiran 7.	Transkrip Wawancara Aparatur……	153
Lampiran 8.	Transkrip Wawancara Masyarakat……	155
Lampiran 9.	Daftar Informan…….	159
Lampiran 10.	Dokumentasi, Wawancara dan Observasi Peneliti……	163
Lampiran 11.	Daftar Riwayat Hidup…….....	168