

DAFTAR ISI

| | |
|---|-------------|
| LEMBAR PENGESAHAN | |
| LEMBAR PERNYATAAN | |
| VISI MISI UNIVERSITAS PASUNDAN | |
| VISI DAN MISI PROGRAM STUDI ADMINISTRASI NEGARA/PUBLIK.. | |
| DAFTAR RIWAYAT HIDUP | |
| ABSTRAK | i |
| KATA PENGANTAR..... | iv |
| DAFTAR ISI..... | viii |
| DAFTAR TABEL | xi |
| DAFTAR GAMBAR..... | xiii |
| DAFTAR DIAGRAM..... | xiv |
| DAFTAR LAMPIRAN | xv |
| BAB I..... | 1 |
| PENDAHULUAN..... | 1 |
| 1.1 Latar Belakang Penelitian | 1 |
| 1.2 Perumusan Masalah | 7 |
| 1.3 Tujuan Penelitian | 7 |
| 1.4 Kegunaan Penelitian | 8 |
| BAB II | 9 |
| KAJIAN PUSTAKA, KERANGKA PEMIKIRAN DAN HIPOTESIS..... | 9 |
| 2.1 Kajian Pustaka | 9 |
| 2.1.1 Penelitian Terdahulu | 9 |
| 2.1.2 Konsep Administrasi Publik dan Organisasi | 13 |
| 2.1.3 Konsep Manajemen, Manajemen Sumber Daya Manusia, dan Kinerja | 22 |
| 2.1.4 Kinerja Pegawai dan Pelayanan Publik | 27 |
| 2.1.5 Keterkaitan Antara Kinerja Pegawai dan Kualitas Pelayanan..... | 32 |
| 2.2 Kerangka Pemikiran..... | 33 |

| | |
|---|-----------|
| 2.3 Hipotesis | 36 |
| BAB III..... | 38 |
| OBJEK DAN METODE PENELITIAN..... | 38 |
| 3.1 Obyek Penelitian | 38 |
| 3.1.1 Sejarah Dinas Kependudukan dan Pencatatan Sipil Kota Bandung | 38 |
| 3.1.2 Kondisi Geografis Dinas Kependudukan dan Pencatatan Sipil Kota Bandung | 39 |
| 3.1.3 Visi dan Misi Dinas Kependudukan dan Pencatatan Sipil Kota Bandung | 40 |
| 3.1.4 Jenis dan Bentuk Pelayanan Dinas Kependudukan dan Pencatatan Sipil Kota Bandung..... | 43 |
| 3.1.5 Prosedur dan Persyaratan Pembuatan Akta Kelahiran | 44 |
| 3.1.6 Struktur Organisasi Dinas Kependudukan dan Pencatatan Sipil Kota Bandung | 45 |
| 3.1.7 Tugas Pokok dan Fungsi Dinas Kependudukan Dan Pencatatan Sipil Kota Bandunng | 46 |
| 3.1.8 Jumlah Pegawai Dinas Kependudukan Dan Pencatatan Sipil Kota Bandunng | 47 |
| 3.2 Metode Penelitian | 49 |
| 3.2.1 Jenis Penelitian | 49 |
| 3.2.2 Operasionalisasi Variable Penelitian | 49 |
| 3.2.3 Populasi dan Sampel..... | 52 |
| 3.2.4 Teknik Pengumpulan Data..... | 53 |
| 3.2.5 Teknik Analisis Data | 55 |
| 3.2.6 Lokasi dan Jadwal Penelitian..... | 60 |
| BAB IV | 62 |
| PEMBAHASAN | 62 |
| 4.1 Hasil Penelitian | 62 |
| 4.1.1 Analisis Kuantitatif Pengaruh Kinerja Terhadap Kualitas Pelayanan Pembuatan Akta Kelahiran di Bidang Dinas Kependudukan dan Pencatatan Sipil Kota Bandung. | 62 |

| | | |
|-----------------------------|---|------------|
| 4.1.2 | Analisis Deskriptif Pengaruh Kinerja Pegawai Terhadap Kualitas Pelayanan Pembuatan Akta Kelahiran d Bidang Pelayanan Dinas Kependudukan dan Pencatatan Sipil Kota Bandung | 77 |
| 4.2 | Pembahasan..... | 113 |
| BAB V | | 117 |
| KESIMPULAN DAN SARAN | | 117 |
| 5.1 | Kesimpulan | 117 |
| 5.2 | Saran | 118 |
| DAFTAR PUSTAKA | | 120 |
| LAMPIRAN-LAMPIRAN | | 122 |