

DAFTAR ISI

JUDUL	i
LEMBAR PEGESAHAN	ii
LEMBAR PERNYATAAN	iii
ABSTRAK	vii
ABSTRACT	viii
RINGKESAN	ix
KATA PENGANTAR.....	xiv
DAFTAR ISI	xv
DAFTAR TABEL	xvii
DAFTAR GAMBAR.....	xx
BAB I PENDAHULUAN	
1.1 Latar Belakang Penelitian	1
1.2 Rumusan Masalah	5
1.3 Tujuan Penelitian	5
1.4 Kegunaan Penelitian	6
BAB II KAJIAN PUSTAKA, KERANGKA PEMIKIRAN DAN HIPOTESIS	
2.1 Kajian Pustaka	7
2.1.1 Kajian Penelitian Terdahulu yang Relevan	7
2.1.2 Kajian Tentang Administrasi dan Administrasi Publik	10
2.1.3 Kajian Tentang Organisasi	12
2.1.4 Kajian Tentang Manajemen dan Manajemen Sumber Daya Manusia	13

2.1.5 Kajian Tentang Pengembangan Sumber Daya Manusia	15
2.1.6 Kajian Tentang Kualitas Pelayanan	18
2.1.7 Mekanisme Pembuatan Akta Kematian	21
2.2 Kerangka Berpikir	22
2.2.1 Hubungan Variabel Bebas dengan Variabel Terikat.....	24
2.3 Hipotesis	25

BAB III OBYEK DAN METODE PENELITIAN

3.1 Obyek Penelitian	27
3.1.1 Gambaran Umum Dinas Kependudukan dan Pencatatan Sipil Kota Bandung	27
3.1.2 Visi dan Misi Dinas Kependudukan dan Pencatatan Sipil Kota Bandung	28
3.1.3 Tugas Pokok dan Fungsi Dinas Kependudukan dan Pencatatan Sipil Kota Bandung.....	29
3.1.4 Struktur Organisasi Dinas Kependudukan dan Pencatatan Sipil Kota Bandung	30
3.1.5 Sarana Prasarana, Peralatan dan Perlengkapan Kerja (Inventaris)	36
3.1.6 Data Pegawai Dinas Kependudukan dan Pencatatan Sipil Kota Bandung	37
3.2 Metode Penelitian	39
3.2.1 Desain Penelitian.....	40
3.2.2 Operasional Variabel Penelitian.....	41

3.2.3 Populasi dan Sampel	42
3.2.4 Teknik Pengumpulan Data	43
3.2.5 Uji Instrument Penelitian	44
3.2.6 Teknik Analisis Data	46
3.2.7 Lokasi dan Jadwal Penelitian	49
BAB IV HASIL PENELITIAN DAN PEMBAHASAN	
4.1 Hasil Penelitian	51
4.1.1 Uji Validitas	51
4.1.2 Uji Reliabilitas.....	58
4.1.3 Variabel Pengembangan Sumber Daya Manusia	59
4.1.4 Variabel Kualitas Pelayanan	67
4.1.5 Uji Korelasi	75
4.1.6 Uji Regresi Linear Sederhana	77
4.1.7 Uji Koefisien Determinasi	79
4.2 Pembahasan.....	81
BAB V HASIL KESIMPULAN DAN SARAN-SARAN	
5.1 Kesimpulan	96
5.2 Saran-saran.....	97
DAFTAR PUSTAKA	99