

## DAFTAR ISI

<b>LEMBAR PERSETUJUAN SKRIPSI</b> .....	<b>i</b>
<b>LEMBAR PERNYATAAN</b> .....	<b>iii</b>
<b>VISI DAN MISI UNIVERSITAS PASUNDAN</b> .....	<b>iv</b>
<b>VISI DAN MISI FAKULTAS ILMU SOSIAL DAN ILMU POLITIK UNIVERSITAS PASUNDAN</b> .....	<b>v</b>
<b>VISI DAN MISI PROGRAM STUDI ADMINISTRASI PUBLIK UNIVERSITAS PASUNDAN</b> .....	<b>vi</b>
<b>MOTTO</b> .....	<b>vii</b>
<b>DAFTAR RIWAYAT HIDUP</b> .....	<b>viii</b>
<b>ABSTRAK</b> .....	<b>x</b>
<b>ABSTRACT</b> .....	<b>xi</b>
<b>RINGKESAN</b> .....	<b>xii</b>
<b>KATA PENGANTAR</b> .....	<b>xiii</b>
<b>DAFTAR ISI</b> .....	<b>xvii</b>
<b>DAFTAR TABEL</b> .....	<b>xx</b>
<b>DAFTAR GAMBAR</b> .....	<b>xxi</b>
<b>DAFTAR LAMPIRAN</b> .....	<b>xxii</b>
<b>BAB I PENDAHULUAN</b> .....	<b>1</b>
<b>1.1 Konteks Penelitian</b> .....	<b>1</b>
<b>1.2 Fokus Penelitian</b> .....	<b>10</b>
<b>1.3 Rumusan Masalah</b> .....	<b>10</b>
<b>1.4 Tujuan Penelitian</b> .....	<b>11</b>
<b>1.5 Kegunaan Penelitian</b> .....	<b>11</b>
1.5.1 Secara Teoritis .....	<b>11</b>
1.5.2 Secara Praktis.....	<b>11</b>
<b>BAB II KAJIAN PUSTAKA, KERANGKA BERPIKIR DAN PROPOSISI</b> <b>12</b>	
<b>2.1 Kajian Pustaka</b> .....	<b>12</b>
2.1.1 Kajian Peneliti Terdahulu .....	<b>12</b>
2.1.2 Kajian Teori Administrasi Publik .....	<b>16</b>
2.1.3 Kajian Teori Pelayanan Publik .....	<b>21</b>
2.1.4 Kajian Teori Kualitas Pelayanan Publik .....	<b>25</b>

<b>2.2 Kerangka Berpikir .....</b>	<b>29</b>
<b>2.3 Proposisi .....</b>	<b>32</b>
<b>BAB III OBJEK DAN METODE PENELITIAN.....</b>	<b>33</b>
<b>3.1 Objek Penelitian .....</b>	<b>33</b>
3.1.1 Gambaran Umum Dinas Kependudukan dan Pencatatan Sipil Kota Bandung .....	33
3.1.2 Dasar Hukum Dinas Kependudukan dan Pencatatan Sipil Kota Bandung .....	34
3.1.3 Visi dan Misi Dinas Kependudukan dan Pencatatan Sipil Kota Bandung .....	35
3.1.4 Sarana dan Prasarana Dinas Kependudukan dan Pencatatan Sipil Kota Bandung .....	35
3.1.5 Data Pegawai Dinas Kependudukan dan Pencatatan Sipil Kota Bandung .....	36
3.1.6 Tugas Pokok dan Fungsi Dinas Kependudukan dan Pencatatan Sipil Kota Bandung .....	38
<b>3.2 Metode Penelitian.....</b>	<b>47</b>
3.2.1 Desain Penelitian .....	47
3.2.2 Teknik Pengumpulan Data.....	48
3.2.3 Informan.....	49
3.2.4 Operasional Parameter .....	51
3.2.5 Analisis Data.....	52
3.2.6 Pemeriksaan Keabsahan Data .....	53
3.2.7 Jadwal Penelitian .....	54
<b>BAB IV HASIL DAN PEMBAHASAN .....</b>	<b>56</b>
<b>4.1 Hasil Pembahasan .....</b>	<b>56</b>
<b>4.2 Pembahasan .....</b>	<b>58</b>
4.2.1 Kualitas Pelayanan Pembuatan Akta Kematian di Dinas Kependudukan dan Pencatatan Sipil Kota Bandung .....	58
4.2.2 Faktor Pendukung dan Penghambat Dalam Kualitas Pelayanan Pembuatan Akta Kematian di Dinas Kependudukan dan Pencatatan Sipil Kota Bandung .....	96
<b>BAB V KESIMPULAN DAN SARAN-SARAN .....</b>	<b>102</b>
<b>5.1 Kesimpulan .....</b>	<b>102</b>
<b>5.2 Saran-saran.....</b>	<b>107</b>
5.2.1 Saran Teoritis.....	108

5.2.2 Saran Praktis .....	108
<b>DAFTAR PUSTAKA .....</b>	<b>110</b>
<b>LAMPIRAN.....</b>	<b>114</b>