

DAFTAR ISI

LEMBAR PENGESAHAN	ii
KATA PENGANTAR.....	xiii
DAFTAR ISI.....	xvi
DAFTAR TABEL	xviii
DAFTAR GAMBAR	xix
DAFTAR LAMPIRAN	xx
BAB I.....	1
PENDAHULUAN.....	1
1.1 Konteks Penelitian.....	1
1.2 Fokus Penelitian	10
1.3 Rumusan Masalah	11
1.4 Tujuan Penelitian.....	11
1.5 Kegunaan Penelitian.....	11
1.5.1 Secara Teoritis	11
1.5.2 Secara Praktis	12
BAB II	13
KAJIAN PUSTAKA, KERANGKA BERFIKIR DAN PROPOSISI	13
2.1 Kajian Pustaka	13
2.1.1 Kajian Teori Administrasi Publik.....	18
2.1.2 Kajian Teori Pelayanan Publik.....	22
2.1.3 Kajian Teori Kualitas Pelayanan Publik.....	26
2.2 Kerangka Berpikir	31
2.3 Proposisi	33
BAB III.....	35
OBJEK DAN METODE PENELITIAN.....	35
3.1 Objek Penelitian	35

3.1.1	Gambaran Umum Dinas Kependudukan dan Catatan Sipil Kota Bandung	35
3.1.2	Dasar Hukum Dinas Kependudukan dan Pencatatan Sipil Kota Bandung	35
3.1.3	Visi dan Misi	36
3.1.6	Struktur Organisasi.....	40
3.1.7	Tugas dan Fungsi	42
3.2	Metode Penelitian.....	43
3.3	Operasional Parameter Penelitian.....	44
3.4	Instrumen Penelitian.....	46
3.5	Teknik Pengumpulan Data	46
3.6	Informan	49
3.7	Teknik Pengolahan Data.....	50
3.8	Teknik Pengujian Validitas Data.....	51
3.9	Teknik Analisis Data.....	52
3.10	Lokasi dan Jadwal Kegiatan Penelitian.....	54
BAB IV		55
HASIL DAN PEMBAHASAN		55
4.1	Hasil Pembahasan.....	55
4.2	Pembahasan	60
4.2.1	Kualitas Pelayanan Pembuatan Akta Kelahiran di Dinas Kependudukan dan Pencatatan Sipil Kota Bandung.....	60
4.2.2	Faktor Pendukung dan Penghambat Dalam Kualitas Pelayanan Pembuatan Akta Kelahiran di Dinas Kependudukan dan Pencatatan Sipil Kota Bandung.....	94
BAB V.....		99
KESIPULAN DAN SARAN		99
5.1	Kesimpulan.....	99
5.2	Saran.....	104
5.2.1	Saran Teoritis.....	104
5.2.2	Saran Praktis	104
LAMPIRAN.....		108

DAFTAR TABEL

Tabel 1. 1 Data Penduduk Kota Bandung Tahun 2021	5
Tabel 2. 1 Kajian Peneliti Terdahulu	16
Tabel 2. 2 Kerangka Berpikir	33
Tabel 3. 1 Operasional Parameter	45
Tabel 3. 2 Instrumen Penelitian.....	46
Tabel 3. 3 Daftar Informan.....	50
Tabel 3. 4 Teknik Pengolahan Data	51
Tabel 3. 5 Jadwal Penelitian.....	54
Tabel 4. 1 Kepemilikan Akta Kelahiran umu 0 - 18 tahun Tahun 2022.....	57
Tabel 4. 2 Kepemilikan Akta Kelahiran umur 0 – 18 tahun Tahun 2023	58

DAFTAR GAMBAR

Gambar 3. 1 Struktur Organisasi Dinas Kependudukan dan Pencatatan Sipil Kota Bandung	42
Gambar 3. 2 Teknik Pengumpulan Data	47
Gambar 4. 1 Data Target dan Realisasi Kepemilikan Akta Kelahiran di Kota Bandung	59
Gambar 4. 2 Perbedaan ruang tunggu di gerai dan mepeling	66
Gambar 4. 3 Fasilitas genset di mobil mepeling	67
Gambar 4. 4 Fasilitas Dinas Kependudukan dan Pencatatan Sipil Kota Bandung	68
Gambar 4. 5 Persyaratan Pembuatan Akta kelahiran	70
Gambar 4. 6 SOP pembuatan Akta kelahiran di gerai	76
Gambar 4. 7 Pegawai Pelayanan Pembuatan Akta Kelahiran Melayani Masyarakat	79
Gambar 4. 8 Tarif Pelayanan	87
Gambar 4. 9 Jaminan Pelayanan	89

DAFTAR LAMPIRAN

Lampiran 1 Pedoman Observasi	108
Lampiran 2 Pedoman Wawancara.....	109
Lampiran 3 Dokumentasi Wawancara	112
Lampiran 4 Surat Izin Permohonan Penelitian	114