

DAFTAR ISI

ABSTRAK	i
ABSTRACT	ii
LEMBAR PENGESAHAN	iii
LEMBAR PERSETUJUAN	iii
PERNYATAAN KEASLIAN SKRIPSI	iv
RIWAYAT HIDUP	v
PERSEMBAHAN	vi
KATA PENGANTAR	vii
DAFTAR ISI	x
BAB I PENDAHULUAN	
A. Latar Belakang	1
B. Identifikasi Masalah.....	14
C. Rumusan Masalah.....	14
D. Tujuan Penelitian	15
E. Manfaat Penelitian	16
a. Manfaat Teoritis.....	16
b. Manfaat Praktis	16
F. Kerangka Berpikir.....	17
G. Proposisi Penelitian.....	19
BAB II KAJIAN PUSTAKA	
A. Landasan Teori.....	20
a. Administrasi Publik	20
b. Pelayanan Publik.....	21
c. Kualitas Pelayanan.....	25

B. Penelitian Terdahulu	26
BAB III METODOLOGI PENELITIAN	
A. Metode Penelitian	29
B. Sumber Data.....	29
C. Jenis Data Penelitian	29
D. Oprasional Variabel	30
E. Teknik Pengumpulan Data.....	36
a. Wawancara.....	36
b. Dokumentasi	36
c. Pengamatan	36
F. Teknik Analisis Data.....	37
a. Analisis Data Naratif	37
b. Analisis Data Wacana.....	37
G. Tempat dan Jadwal Penelitian.....	37
a. Tempat Penelitian	37
b. Jadwal Penelitian	38
BAB IV HASIL DAN PEMBAHASAN	
A. Deskripsi Umum Objek Penelitian	40
a. Sejarah Kantor Urusan Agama (KUA) Kecamatan Bojongpicung Kabupaten Cianjur.....	40
b. Tugas Pokok dan Fungsi Kantor Urusan Agama (KUA) Kecamatan Bojongpicung Kabupaten Cianjur	42
c. Visi dan Misi Kantor Urusan Agama (KUA) Kecamatan Bojongpicung Kabupaten Cianjur	43

d. Latar Belakang Pendidikan Pegawai Kantor Urusan Agama (KUA) Kecamatan Bojongpicung Kabupaten Cianjur.....	43
e. Struktur Organisasi Pegawai Kantor Urusan Agama (KUA) Kecamatan Bojongpicung Kabupaten Cianjur.....	46
f. Sarana dan Prasarana Kantor Urusan Agama (KUA) Kecamatan Bojongpicung Kabupaten Cianjur	52
B. Hasil Penelitian	55
a. Dimensi Keandalan (<i>Reliability</i>).....	55
b. Dimensi Ketersediaan (<i>Tangible</i>)	62
c. Dimensi Ketanggapan (<i>Responsivness</i>)	70
d. Dimensi Jaminan (<i>Assurance</i>)	77
e. Dimensi Empati (<i>Empaty</i>).....	80
f. Kendala dalam Meningkatkan Kualitas Pelayanan Pegawai Kantor Urusan Agama (KUA) kepada Masyarakat Kecamatan Bojongpicung Kabupaten Cianjur	83
C. Pembahasan.....	85
a. Kualitas Pelayanan Pegawai Kantor Urusan Agama (KUA) kepada Masyarakat Kecamatan Bojongpicung Kabupaten Cianjur	85
b. Kendala dalam Meningkatkan Kualitas Pelayanan Pegawai Kantor Urusan Agama (KUA) kepada	

Masyarakat Kecamatan Bojongpicung Kabupaten Cianjur	95
--	----

BAB V PENUTUP

A. Kesimpulan	98
a. Dimensi Keandalan (<i>Reliability</i>).....	98
b. Dimensi Ketersediaan (<i>Tangible</i>)	99
c. Dimensi Ketanggapan (<i>Responsivness</i>)	99
d. Dimensi Jaminan (<i>Assurance</i>)	100
e. Dimensi Empati (<i>Empaty</i>).....	100
f. Kendala dalam Meningkatkan Kualitas Pelayanan Pegawai Kantor Urusan Agama (KUA) kepada Masyarakat Kecamatan Bojongpicung Kabupaten Cianjur	101
B. Saran	101
DAFTAR PUSTAKA.....	103



DAFTAR TABEL

Tabel 1.1 Statistik NR KUA Kecamatan Bojongpicung Tahun 2022	3
Tabel 3.1 Operasional Variabel	30
Tabel 3.2 Jadwal Penelitian	38
Tabel 4.1 Kualifikasi Pendidikan Pegawai KUA Kecamatan Bojongpicung	45
Tabel 4.2 Informasi Website SIMBI dan SIMKAH.....	51
Tabel 4.3 Kualifikasi Sarana KUA Kecamatan Bojongpicung 2023.....	52
Tabel 4.4 Kualifikasi Prasarana KUA Kecamatan Bojongpicung 2023	54

DAFTAR GAMBAR

Gambar 1.1 Kerangka Berpikir	18
Gambar 4.1 Struktur Organisasi KUA Kecamatan Bojongpicung	47
Gambar 4.2 Kondisi Ruang Resepsionis dan Pelayanan Umum KUA Kecamatan Bojongpicung	64
Gambar 4.3 Kondisi Gedung Kantor Urusan Agama (KUA) Kecamatan Bojongpicung.....	66
Gambar 4.4 Spanduk Informasi Pelayanan KUA Kecamatan Bojongpicung.....	67

LAMPIRAN PEDOMAN WAWANCARA.....	106
LAMPIRAN HASIL PENGAMATAN DAN OBSERVASI	109
LAMPIRAN HASIL WAWANCARA.....	118
LAMPIRAN GAMBAR	145