

DAFTAR ISI

KATA PENGANTAR.....	i
DAFTAR ISI.....	iii
DAFTAR TABEL	vi
DAFTAR GAMBAR.....	vii
BAB I PENDAHULUAN	1
A. Latar Belakang Penelitian.....	1
B. Fokus Masalah	9
C. Rumusan Masalah	9
D. Maksud dan Tujuan Penelitian	9
E. Manfaat Penelitian.....	10
F. Kerangka Pemikiran	11
G. Proposisi	15
BAB II TINJAUAN PUSTAKA	16
A. Tinjauan Penelitian Terdahulu	16
B. Tinjauan Teori Administrasi Publik	23
1. Konsep Administrasi Publik.....	22
2. Teori Administrasi Publik	24
3. Peran Administrasi Publik.....	27

3. Ruang Lingkup Administrasi Publik	29
C. Tinjauan Tentang Pelayanan Publik.....	31
1. Definisi Pelayanan Publik	31
2. Asas-asas Pelayanan publik.....	35
3. Penyelenggara Pelayanan Publik	36
4. Prinsip-prinsip Pelayanan Publik.....	37
5. Standar Pelayanan Publik.....	38
6. Pengertian Kualitas Pelayanan	40
7. Dimensi dan indikator Kualitas Pelayanan	43
D. Tinjauan Sistem Informasi Manajemen Nikah (SIMKAH)	44
1. Pengertian Sistem Informasi Manajemen	44
2. Unsur-unsur Sistem Informasi Manajemen.....	48
3. Dimensi dan Indikator Sistem Informasi Manajemen	50
4. Sistem Informasi Manajemen Nikah	51
BAB III METODOLOGI PENELITIAN	55
A. Metode Penelitian	55
B. Jenis dan Sumber Data	56
C. Teknik Pengumpulan Data	58
D. Operasional Parameter Variabel	64
E. Teknik Analisis Data	67

BAB IV HASIL PENELITIAN DAN PEMBAHASAN.....	72
A. Hasil Penelitian	72
1. Deskripsi Gambaran Umum Lokasi Penelitian	72
2. Deskripsi Data Penelitian	94
B. Pembahasan.....	124
1. Dimensi <i>Tangible</i> atau Berwujud	125
2. Dimensi <i>Reliability</i> atau Keandalan	127
3. <i>Responsiviness</i> atau Ketanggapan	130
4. Dimensi <i>Assurance</i> atau Jaminan	131
3. Dimensi <i>Emphaty</i> atau Empati	132
BAB V PENUTUP	135
A. Simpulan	135
B. Saran.....	139
DAFTAR PUSTAKA.....	142

LAMPIRAN

DAFTAR TABEL

Tabel 1.1 Data Jumlah Pelayanan Pencatatan Nikah Tahun 2013-2018	3
Tabel 1.2 Data Identifikasi isu Tahun 2017-2018	5
Tabel 2.1 Persamaan dan Perbedaan Penelitian Terdahulu	20
Tabel 3.1 Daftar Informan Penelitian	56
Tabel 3.2 Pedoman Wawancara	58
Tabel 3.3 Pedoman Objek Observasi.....	60
Tabel 3.4 Pedoman Dokumentasi.....	62
Tabel 3.5 Operasional Parameter	63
Tabel 3.6 Jadwal Penelitian.....	67
Tabel 4.1 Data Kepala KUA Kecamatan Cigombong 2007-2016	77
Tabel 4.2 Data Personil KUA Kecamatan Cigombong	78
Tabel 4.3 Data Pembantu Penghulu di KUA Kecamatan Cigombong.....	79
Tabel 4.4 Data Desa Kecamatan Cigombong.....	84
Tabel 4.5 Data Penduduk Kecamatan Kecamatan Cigombong.....	85
Tabel 4.6 Data Sarana Peribadatan dan Pendidikan Kecamatan Cigombong.....	84
Tabel 4.7 Data Jumlah Penduduk berdasarkan jenjang pendidikan	86
Tabel 4.8 Data Desa Kecamatan Kecamatan Cigombong	86
Tabel 4.8 Permasalahan dan Cara mengatasi Pelayanan SIMKAH	124

DAFTAR GAMBAR

Gambar 1.1 Kerangka Pemikiran	14
Gambar 3.1 Model Strategi Analisis Data Deskriptif-Kualitatif	63