

DAFTAR ISI

ABSTRAKS

KATA PENGANTAR

DAFTAR ISI

DAFTAR TABEL

DAFTAR GAMBAR

BAB 1 PENDAHULUAN

A. Latar Belakang Masalah.....	1
B. Identifikasi Masalah.....	8
C. Rumusan Masalah.....	8
D. Tujuan penelitian.....	9
E. Kegunaan Penelitian.....	9
F. Kerangka Pemikiran.....	10
G. Proposisi.....	12

BAB II TINJAUAN PUSTAKA

A. Penelitian Terdahulu	13
B. Kajian Administrasi Publik.....	18
C. Kajian Efektivitas Pelayanan	27
D. Kajian Pelayanan Publik	37
E. Kendala dalam Pelayanan Publik.....	45
F. Pelayanan Publik dalam Perspektif Islam	47

BAB III METODOLOGI PENELITIAN

A. Metode Penelitian.....	52
---------------------------	----

B. Jenis dan Sumber Data	53
C. Teknik Pengumpulan Data	56
D. Operasional Parameter	59
E. Teknis Analisis Data	60
F. Tempat dan Waktu Penelitian	63

BAB IV HASIL PENELITIAN DAN PEMBAHASAN

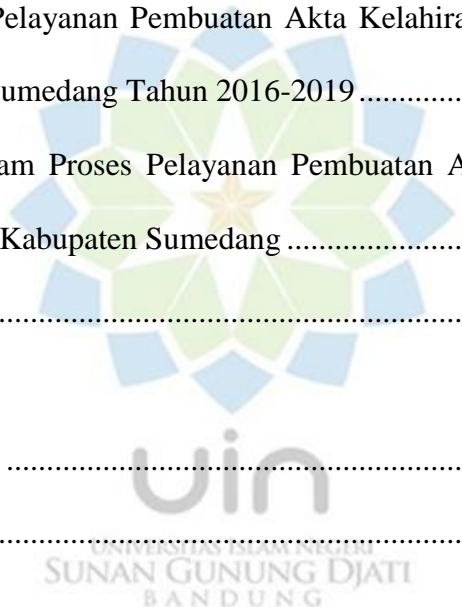
A. Gambaran Umum Tempat Penelitian.....	65
B. Efektivitas Pelayanan Pembuatan Akta Kelahiran di Disdukcapil Kabupaten Sumedang Tahun 2016-2019	80
C. Kendala dalam Proses Pelayanan Pembuatan Akta Kelahiran di Disdukcapil Kabupaten Sumedang	98
D. Analisis.....	102

BAB V PENUTUP

A. Kesimpulan	106
B. Saran.....	107

DAFTAR PUSTAKA

LAMPIRAN-LAMPIRAN



DAFTAR TABEL

Tabel 1.1. Presentase Kepemilikan Akta Kelahiran Berdasarkan Kecamatan Tahun 2019 di Kabupaten Sumedang	3
Tabel 1.2. Jumlah Pemohon Perbaikan Akta Kelahiran yang Mengalami Kesalahan Redaksional di Disdukcapil Kabupaten Sumedang Tahun 2016-2019	6
Tabel 2.1. Penelitian Terdahulu	16
Tabel 3.1. Kisi-kisi Wawancara Efektivitas Pelayanan Pembuatan Akta Kelahiran di Disdukcapil Kabupaten Sumedang Tahun 2016-2019....	57
Tabel 3.2. Kisi-kisi Observasi Efektivitas Pelayanan Pembuatan Akta Kelahiran di Disdukcapil Kabupaten Sumedang Tahun 2016-2019....	58
Tabel 3.3. Operasional Parameter	60
Tabel 3.4. Jadwal Penelitian.....	64
Tabel 4.1. Data PNS di Disdukcapil Kabupaten Sumedang	73
Tabel 4.2. Data Non PNS di Disdukcapil Kabupaten Sumedang	74
Tabel 4.3. Data Pegawai Disdukcapil Kabupaten Sumedang Berdasarkan Tingkat Pendidikan	76
Tabel 4.4. Data Pegawai Disdukcapil Kabupaten Sumedang Berdasarkan Jenis Kelamin	77

DAFTAR GAMBAR

Gambar 1.1. Skema Kerangka Pemikiran	12
Gambar 4.1. Stuktur Organisasi Disdukcapil Kabupaten Sumedang	72
Gambar 4.2 Prosedur Penerbitan Akta Kelahiran di Mal Pelayanan Publik (MPP)	79
Gambar 4.3 Prosedur Pelayanan Pembuatan Akta Kelahiran Secara Online	80

