

DAFTAR ISI

LEMBAR PERSETUJUAN	i
LEMBAR PENGESAHAN	ii
LEMBAR PERNYATAAN	iii
RIWAYAT HIDUP	iv
ABSTRAK	v
KATA PENGANTAR.....	vi
DAFTAR ISI.....	viii
DAFTAR TABEL	x
DAFTAR GAMBAR.....	xi
BAB I PENDAHULUAN.....	1
A. Latar Belakang Penelitian.....	1
B. Rumusan Masalah.....	7
C. Tujuan Penelitian	7
D. Kegunaan Penelitian	8
E. Tinjauan Pustaka.....	8
F. Kerangka Berpikir	13
G. Langkah-langkah Penelitian	15
BAB II KAJIAN TENTANG EFEKTIVITAS LAYANAN APLIKASI GUGATAN MANDIRI, ASAS SEDERHANA DAN CEPAT	21
A. Efektivitas	21
1. Pengertian Efektivitas	21
2. Efektivitas dalam Undang-Undang Nomor 48 Tahun 2009 Tentang Kekuasaan Kehakiman.....	24
3. Indikator Efektivitas.....	24
B. Pelayanan Publik	30
1. Pengertian Pelayanan Publik.....	30
2. Faktor-faktor yang Mempengaruhi Pelayanan Publik	31
C. Kualitas Pelayanan.....	32

1. Pengertian Kualitas Pelayanan.....	32
2. Dimensi Kualitas Pelayanan	34
D. Aplikasi Gugatan Mandiri	37
1. Pengertian Aplikasi Gugatan Mandiri	37
2. Ruang Lingkup Aplikasi Gugatan Mandiri.....	39
3. Tata Cara Pembuatan Surat Gugatan	40
E. Asas Sederhana dan Cepat.....	40
1. Pengertian Asas Sederhana dan Cepat.....	40
2. Dasar Hukum Asas Sederhana dan Cepat.....	43
BAB III EFEKTIVITAS LAYANAN APLIKASI GUGATAN MANDIRI DI PENGADILAN AGAMA BANDUNG DIHUBUNGKAN ASAS SEDERHANA DAN CEPAT	45
A. Profil Pengadilan Agama Bandung	45
B. Pelaksanaan Layanan Aplikasi Gugatan Mandiri di Pengadilan Agama Bandung.....	51
C. Unsur Penunjang dan Penghambat Layanan Aplikasi Gugatan Mandiri di Pengadilan Agama Bandung.....	64
D. Efektivitas Layanan Aplikasi Gugatan Mandiri di Pengadilan Agama Bandung Dihubungkan Asas Sederhana dan Cepat.....	67
BAB IV PENUTUP	79
A. Simpulan.....	79
B. Saran	81
DAFTAR PUSTAKA	82
LAMPIRAN.....	88