

DAFTAR ISI

	Hal
DAFTAR ISI	i
DAFTAR TABEL	iv
DAFTAR BAGAN	v
DAFTAR GRAFIK	vi
DAFTAR GAMBAR	vii
DAFTAR LAMPIRAN	viii
INTISARI	ix
ABSTRACT	x
BAB I PENDAHULUAN	1
1.1. Latar Belakang	1
1.2. Rumusan Masalah	9
1.3. Tujuan Penelitian	10
1.4. Manfaat Penelitian	10
BAB II TINJAUAN PUSTAKA	11
2.1. Kualitas Pelayanan Publik	11
2.2. Pelayanan Publik	17
2.2.1. Unsur-unsur pelayanan publik	19
2.2.2. Klasifikasi Pelayanan Publik	24
2.2.3. Faktor-faktor yang Mempengaruhi Pelayanan	26
2.2.4. Sumber Daya Manusia	29
2.2.5. Organisasi	34
2.2.6. Sarana dan Prasarana	39

2.3. Definisi Konseptual	40
2.4. Definisi Operasional	42
2.5. Kerangka Pemikiran	43
BAB III METODE PENELITIAN	44
3.1. Jenis Penelitian	44
3.2. Waktu Penelitian	45
3.3. Lokasi Penelitian	45
3.4. Teknik Pengumpulan Data	45
3.5. Analisis Data	49
3.6. Pengujian Validitas Data	50
3.7. Pendukung dan Penghambat Penelitian	50
BAB IV GAMBARAN TEMPAT PENELITIAN	50
4.1. Terbentuknya Disdukcapil Kab. Bekasi	51
4.2. Program Kerja Disdukcapil Kab. Bekasi	53
4.3. Lokasi Disdukcapil Kab. Bekasi	54
4.4. Visi Misi dan Maklumat Pelayanan	54
4.4.1. Visi	54
4.4.2. Misi	55
4.4.3. Maklumat	56
4.5. Struktur Organisasi	57
BAB V PEMBAHASAN	60
5.1. Faktor Sumber Daya Manusia	60
5.2. Faktor Organisasi	74
5.3. Faktor Sarana dan Prasarana	94

5.4. Penilaian Kualitas Pelayanan	110
5.5. Hubungan antara Faktor-faktor yang Mempengaruhi Kualitas Pelayanan	115
BAB VI KESIMPULAN DAN REKOMENDASI	120
6.1. Kesimpulan	120
6.2. Rekomendasi	123
DAFTAR PUSTAKA	128
LAMPIRAN	131