

DAFTAR ISI

HALAMAN PENGESAHAN	i
PERNYATAAN BEBAS PLAGIASI	ii
PERSEMBAHAN	iii
KATA PENGANTAR	iv
DAFTAR ISI	vi
DAFTAR TABEL	ix
DAFTAR GAMBAR	x
INTISARI	xi
Abstract	xii
BAB I PENDAHULUAN	1
I.1. Latar Belakang	1
I.2. Rumusan Masalah	13
I.3. Pertanyaan Penelitian	13
I.4. Tujuan Penelitian	14
I.5. Manfaat Penelitian	14
BAB II KONSEP EFEKTIVITAS PADA PROGRAM SITUPAT	15
2.1. Definisi Efektivitas	15
2.2. Ukuran Efektivitas	16
2.3. Faktor-faktor yang mempengaruhi efektivitas	22
2.3.1. Karakteristik organisasi	23
2.3.2. Karakteristik lingkungan	24
2.3.3. Karakteristik pekerja	24
2.3.4. Kebijakan dan praktek manajemen	26
2.4. Pelayanan Publik	30
2.5. Review Penelitian Terdahulu	32
2.6. Kerangka Pikir Penelitian	47
BAB III METODE PENELITIAN	49
3.1. Jenis dan Pendekatan Penelitian	49
3.2. Lokasi Penelitian dan Informan Penelitian	50
3.3. Sumber Data dan Teknik Pengumpulan Data	54

3.4.	Teknik Validasi Data	56
3.5.	Teknik Analisis Data	56
BAB IV GAMBARAN UMUM		58
4.1.	Profil	58
4.1.1.	Kedudukan	58
4.1.2.	Tugas Pokok	58
4.1.3.	Fungsi	58
4.1.4.	Tujuan	59
4.1.5.	Sasaran	59
4.1.6.	Strategi	59
4.1.7.	Kebijakan	59
4.1.8.	Program	60
4.2.	Program Layanan SITUPAT	60
4.2.1.	Penerbitan KIA	66
4.2.2.	Pembuatan Akta Kelahiran yang mana syarat-syarat diantaranya adalah :	67
4.2.3.	Jenis Pelayanan Penerbitan Kartu Keluarga	68
4.3.	Struktur Organisasi	70
BAB V HASIL DAN PEMBAHASAN		72
5.1.	Efektivitas	72
5.1.1.	Produktivitas	73
5.1.2.	Mutu dan Kualitas	79
5.1.3.	Efisiensi	81
5.1.4.	Fleksibilitas	82
5.1.5.	Kepuasan	84
5.2.	Karakteristik Organisasi	89
5.2.1.	Struktur	89
5.2.2.	Teknologi	90
5.3.	Karakteristik Lingkungan	92
5.3.1.	Kondisi Infrastruktur	92
5.3.2.	Kondisi Sosial	94

5.3.3. Dukungan Aktor Lokal	94
5.4. Karakteristik Pekerja	99
5.4.1. Keterikatan pada organisasi	99
5.4.2. Prestasi Kerja	100
5.5. Kebijakan dan Praktek Manajemen.....	102
5.5.1. Penetapan Tujuan Strategis.....	102
5.5.2. Pencarian dan Pemanfaatan Sumber Daya secara Efisien	103
5.5.3. Lingkungan Prestasi.....	105
5.5.4. Proses Komunikasi	106
5.5.5. Kepemimpinan dan Pengambilan Keputusan	106
5.5.6. Adaptasi dan Inovasi Organisasi.....	107
BAB VI KESIMPULAN DAN SARAN	111
6.1. Kesimpulan.....	111
6.2. Saran	113
DAFTAR PUSTAKA	114
Lampiran	117

DAFTAR TABEL

Tabel 2.1. Review penelitian terdahulu tentang efektivitas program	34
Tabel 3.1. Tabel 3.1. Pencapaian Indikator Kinerja Utama (IKU)	52
Tabel 3.1. Informan penelitian	53
Tabel 5.1. Jumlah Penduduk Kabupaten Bantul Semua Usia Menurut Kepemilikan Akta Kelahiran Semester I 2018	75
Tabel 5.2. Jumlah Penduduk Kabupaten Bantul Semua Usia Menurut Kepemilikan Akta Kelahiran Semester II 2018	77
Tabel 5. 3. Daftar Fasilitas Mitra Kerja dengan Kartu Identitas Anak (KIA) .	96
Table 5. 4. Hasil Survei Harian Kepuasan Masyarakat Semester 1 Th 2018 .	108

DAFTAR GAMBAR

Gambar 1.1. Alur Pengurusan SITUPAT	7
Gambar 2.1. Kerangka Pikir Penelitian	48
Gambar 4.1. Alur pengurusan SITUPAT	69
Gambar 4.2. Bagan Susunan Organisasi Dinas Kependudukan Dan Pencatatan Sipil Kabupaten Bantul	71