

Halaman Judul	i
Lembar Pengesahan	ii
Pernyataan	iii
Motto	iv
Kata Pengantar.....	v
Daftar Isi	vii
Daftar Gambar	x
Daftar Tabel.....	xi
Daftar Lampiran	xii
Intisari.....	xiii
Abstract.....	xv
BAB I PENDAHULUAN	
1.1 Latar Belakang Masalah	1
1.2 Perumusan Masalah.....	5
1.3 Tujuan Penelitian.....	5
1.4 Manfaat Penelitian.....	5
1.5 Keaslian Penelitian	6
BAB II TINJAUAN PUSTAKA	
2.1 Pengantar	17
2.2 Konsep Pelayanan Publik	17
2.2.1 Pengertian Pelayanan Publik	17
2.2.2 Penyelenggaraan Pelayanan Publik.....	22
2.2.3 Strategi Peningkatan Kualitas Pelayanan Publik.....	25
2.3 Kerangka Pikir.....	37
BAB III METODE PENELITIAN	
3.1 Pendekatan Penelitian.....	38
3.2 Lokasi Penelitian	39
3.3 Fokus Penelitian	39
3.4 Sumber Data	39
3.5 Teknik Pengumpulan Data	40



3.6 Teknik Analisis Data.....	44
3.8 Validitas.....	45
3.9 Definisi Konseptual dan Operasional.....	45
BAB IV GAMBARAN UMUM KABUPATEN KEBUMEN	
4.1 Keadaan Geografis dan Pemerintahan.....	48
4.2 Keadaan Penduduk.....	50
4.3 Keadaan Pendidikan.....	51
4.4 Keadaan Perekonomian.....	52
4.5 Tingkat Kelahiran di Kabupaten Kebumen.....	52
BAB V HASIL PENELITIAN DAN ANALISIS	
5.1 Diagnosis Strategi	
5.1.1 Core Strategy	
5.1.1.1 Penghapusan dan atau pelepasan fungsi yang menghambat kontribusi pada pencapaian tujuan.....	55
5.1.1.2 Kejelasan Peran.....	59
5.1.1.3 Kejelasan Arah.....	60
5.1.1.4 Analisis mengenai Core Strategy.....	64
5.1.2 Consequences Strategy	
5.1.2.1 Manajemen Kinerja.....	69
5.1.2.2 Analisis mengenai Consequences Strategy.....	76
5.1.3 Customer Strategy	
5.1.3.1 Pilihan layanan bagi pelanggan.....	78
5.1.3.2 Pemastian mutu layanan.....	84
5.1.3.3 Analisis mengenai Customer Strategy.....	90
5.1.4 Control Strategy	
5.1.4.1 Pemberdayaan organisasi.....	96
5.1.4.2 Pemberdayaan pegawai.....	99
5.1.4.3 Pemberdayaan masyarakat.....	101
5.1.4.4 Analisis mengenai Control Strategy.....	103
5.1.5 Culture Strategy	
5.1.5.1 Mengubah kebiasaan.....	105
5.1.5.2 Menyentuh perasaan.....	107
5.1.5.3 Mengubah pikiran.....	109
5.1.5.4 Analisis mengenai Culture Strategy.....	111



**ANALISIS STRATEGI PERCEPATAN PENINGKATAN KEPEMILIKAN AKTA KELAHIRAN DINAS
KEPENDUDUKAN DAN
PENCATATAN SIPIL KABUPATEN KEBUMEN**

ANINDYA ARIEF S, Dr. Bevaola Kusumasari, M.Si.

UNIVERSITAS
GADJAH MADA

5.2 Analisis Strategi Percepatan Pendaftaran 121

5.3 Pengembangan strategi 125

BAB VI KESIMPULAN DAN SARAN

6.1 Kesimpulan 131

6.2 Saran 136

DAFTAR PUSTAKA

LAMPIRAN