

## DAFTAR ISI

<b>HALAMAN JUDUL</b> .....	i
<b>HALAMAN PERSETUJUAN</b> .....	i
<b>PERNYATAAN KEASLIAN</b> .....	ii
<b>KATA PENGANTAR</b> .....	iv
<b>DAFTAR ISI</b> .....	vi
<b>DAFTAR TABEL</b> .....	vii
<b>DAFTAR GAMBAR</b> .....	viii
<b>INTISARI</b> .....	x
<b>ABSTRACT</b> .....	xi
<b>BAB I PENDAHULUAN</b> .....	<b>1</b>
1.1 Latar Belakang Masalah .....	1
1.2 Rumusan Masalah .....	6
1.3 Batasan Masalah .....	6
1.4 Tujuan Penelitian .....	7
1.5 Manfaat Penelitian .....	7
1.5.1 Bagi Peneliti .....	7
1.5.2 Bagi Dinas Kependudukan dan Pencatatan Sipil Kabupaten Sleman .....	8
1.3.3 Bagi UGM .....	8
<b>BAB II GAMBARAN UMUM</b> .....	<b>9</b>
2.1 Instansi Pelaksana Kegiatan Administrasi Kependudukan .....	9
2.2 Klasifikasi Instansi Pelaksana Kegiatan Administrasi Kependudukan .....	11
2.3 Definisi Jasa .....	14
2.4 Karakteristik Jasa Pelayanan .....	15
2.5 Mengelola Kualitas Jasa .....	16
2.6 Penelitian Terdahulu .....	20
2.7 Tinjauan Pustaka .....	24
2.7.1 Kualitas Pelaynan Jasa .....	24
2.7.2 Dimensi Kualitas Pelayanan .....	26



2.8 Metodologi .....	29
2.8.1 Objek Penelitian .....	29
2.8.2 Jenis Data dan Sumber Data.....	29
2.9 Metode Pengumpulan Data .....	30
2.10 Populasi dan Sampel .....	39
2.11 Teknik Analisis Data.....	40
2.12 Defenisi Operasional.....	42
<b>BAB III ANALISIS DAN PEMBAHASAN .....</b>	<b>43</b>
3.1 Analisis .....	43
3.1.1 Kualitas Pelayanan Jasa .....	43
3.2 Pembahasan.....	50
3.2.1 Deskripsi Data Penelitian.....	50
3.2.2 Implikasi Strategi .....	64
<b>BAB IV PENUTUP .....</b>	<b>71</b>
4.1 Kesimpulan .....	71
4.2 Saran .....	74
<b>DAFTAR PUSTAKA.....</b>	<b>77</b>
<b>LAMPIRAN.....</b>	<b>80</b>

## DAFTAR TABEL

<b>Tabel 2.1</b> Study Empiris Tentang Penelitian Terdahulu .....	22
<b>Tabel 2.2</b> Kisi-kisi observasi Kualitas Pelayanan Jasa di Dinas Pencatatan Sipil .....	32
<b>Tabel 2.3</b> Kisi-kisi wawancara Pelayanan Jasa di Dinas Pencatatan Sipil.....	38

## DAFTAR GAMBAR

<b>Gambar 3.1</b> Penampilan Karyawan .....	47
<b>Gambar 3.2</b> Kantor Pencatatan Sipil .....	47
<b>Gambar 3.3</b> Area Parkir Pencatatan Sipil .....	48
<b>Gambar 3.4</b> Ruang Subbagian Evaluasi Pembuatan Akta .....	48
<b>Gambar 3.5</b> Ruang Unit Pelaksana Teknis .....	49
<b>Gambar 3.6</b> Ruang Perekaman E-KTP .....	49
<b>Gambar 3.7</b> Pelayanan di Pencatatan Sipil .....	51
<b>Gambar 3.8</b> Pelayanan Informasi .....	53
<b>Gambar 3.9</b> Pelayanan Konsultasi .....	54
<b>Gambar 3.10</b> karyawan yang sedang merespon permohonan .....	56
<b>Gambar 3.11</b> Pelayanan Perubahan Akta .....	56
<b>Gambar 3.12</b> Pelayanan pemunculan NIK .....	58
<b>Gambar 3.13</b> Pelayanan Pindah Penduduk .....	58
<b>Lampiran 1</b>	
<b>Gambar 5.1</b> Kegiatan Wawancara .....	80
<b>Gambar 5.2</b> Kegiatan Wawancara .....	80
<b>Gambar 5.3</b> Kegiatan Wawancara .....	81
<b>Gambar 5.4</b> Kegiatan Wawancara .....	81



## **Lampiran 2**

**Gambar 5.5** Kegiatan Wawancara ..... 87

**Gambar 5.6** Kegiatan Wawancara ..... 87

## **Lampiran 3**

**Gambar 5.7** Kegiatan Wawancara ..... 91

**Gambar 5.8** Kegiatan Wawancara ..... 91