

DAFTAR ISI

KATA PENGANTAR	iii
DAFTAR ISI	iv
DAFTAR GAMBAR	vi
INTISARI	vii
ABSTRAK	viii
BAB I PENDAHULUAN	1
1.1 Latar Belakang	1
1.2 Rumusan Masalah	3
1.3 Tujuan Penelitian	4
1.4 Manfaat Penelitian	4
1.5 Batasan Masalah Penelitian	4
BAB II GAMBARAN UMUM	5
2.1 Kondisi Umum	5
2.1.1 Profil Organisasi	6
2.1.2 Visi Dan Misi	6
2.1.3 Tujuan Dan sasaran	8
2.1.4 Struktur Organisasi	10
2.1.5 Tugas Dan Fungsi	13
2.1.6 Produk Perusahaan/Instansi	13
2.2 Tinjauan Pustaka.....	15
2.2.1 Pengertian Manajemen Pelayanan	17
2.2.2 Kelompok Pelayanan Publik	17
2.2.3 Bentuk Pelayanan	19

2.2.4 Faktor Pendukung Pelayanan	20
2.3 Penelitian Terdahulu	23
2.3.1 Penelitian Analisis Hubungan Manajemen Pelayanan Pada Dinas AKelautan Dan Perikanan Dengan Kepuasan Nelayan Kabupaten Bengkulu Selatan	23
2.3.2 Penelitian Manajemen Pelayanan Kesehatan Jamaah Haji Di Dinas Kesehatan Kabupaten Sleman Yogyakarta	24
2.3.3 Penelitian Manajemen Pelayanan Biro Perjalanan Haji dan Umrah (Studi Kasus di Sultan Agung Tour & Travel Semarang).....	25
2.3.4 Penelitian Analisis Manajemen Pelayanan Gizi di Rumah Sakit Jiwa Grhasia Daerah Istimewa Yogyakarta	26
2.4 Indikator Pelayanan	27
2.5 Deskripsi Penelitian	28
2.6 Pendekatan penelitian	30
2.7 Analisis Penelitian Data	31
2.7.1 Jenis Data Penelitian	31
2.7.2 Teknik Pengumpulan Data	32
BAB III PEMBAHASAN	33
3.1 Deskripsi Pembahasan.....	33
BAB IV KESIMPULAN DAN SARAN	40
Kesimpulan	40
Saran.....	41
DAFTAR PUSTAKA	42

DAFTAR GAMBAR

Gambar 3.1 Kantor Dinas Kependudukan dan Pencatatan Sipil Kabupaten Sleman tampak depan	29
Gambar 3.3 Proses wawancara	31
Gambar 3.5 Kegiatan Pelayanan	33
Gambar 3.6 Proses Pelayanan yang belum menggunakan nomor antrian	36
Gambar 3.7 Proses Pelayanan yang sudah menggunakan nomor antrian	37

Intisari

Manajemen Pelayanan Pada Dinas Kependudukan dan Pencatatan Sipil Kabupaten Sleman DIY

Sandra Mei Rizki

13/350794/SV/03911

Tugas akhir ini bertujuan untuk dapat mengetahui dan menganalisis manajemen pelayanan pada Dinas Kependudukan dan Pencatatan Sipil Kabupaten Sleman. Pada dasarnya pelayanan publik adalah untuk memuaskan masyarakat, untuk mencapai kepuasan itu dituntut kualitas pelayanan publik yang tercermin dari indikator berupa transparansi, akuntabilitas, kondisional, partisipatif, kesamaan hak dan keseimbangan hak serta kewajiban. Fakta yang didapat pada kantor Dinas Kependudukan dan Pencatatan Sipil Kabupaten Sleman meskipun pelayanan sudah sesuai dengan standar peraturan yang berlaku, namun masih kurang memuaskan dalam upaya memberikan informasi-informasi pelayanan kepada masyarakat.

Kata kunci : Manajemen Pelayanan, indikator, fakta pada Dinas Kependudukan dan Pencatatan Sipil Kabupaten Sleman