

## DAFTAR ISI

	<b>Halaman</b>
<b>HALAMAN JUDUL .....</b>	<b>i</b>
<b>HALAMAN PENGESAHAN .....</b>	<b>ii</b>
<b>HALAMAN PERNYATAAN .....</b>	<b>iii</b>
<b>HALAMAN PERSEMBAHAN .....</b>	<b>iv</b>
<b>KATA PENGANTAR .....</b>	<b>v</b>
<b>DAFTAR ISI .....</b>	<b>vii</b>
<b>DAFTAR TABEL .....</b>	<b>xii</b>
<b>DAFTAR GAMBAR .....</b>	<b>xiv</b>
<b>INTISARI .....</b>	<b>xvi</b>
<b>ABSTRACT .....</b>	<b>xvii</b>
 <b>BAB I PENDAHULUAN .....</b>	 <b>1</b>
A. Latar Belakang .....	1
B. Rumusan Masalah .....	9
C. Tujuan Penelitian .....	9
D. Manfaat Penelitian .....	10
 <b>BAB II KERANGKA TEORI .....</b>	 <b>11</b>
A. Pelayanan Publik .....	11
B. Kualitas Pelayanan Publik .....	18
C. Faktor-faktor yang Mempengaruhi Kualitas Pelayanan Publik .....	 24

1. Struktur Organisasi .....	30
2. Sitem Pelayanan.....	32
3. Sumber Daya Manusia.....	35
4. Sarana dan Prasarana Pelayanan.....	37
D. Keterkaitan Antara Struktr Organisasi, Sistem Pelayanan, Sumber Daya Manusia, dan Sarana dan Prasarana Pelayanan dengan Kualitas Pelayanan Publik .....	38
<b>BAB III METODOLOGI PENELITIAN .....</b>	<b>41</b>
A. Jenis Penelitian .....	41
B. Defenisi Konsep .....	42
C. Defenisi Operasional .....	43
D. Lokasi Penelitian .....	45
E. Teknik Pengumpulan Data .....	45
F. Teknik Analisa Data .....	47
<b>BAB IV DESKRIPSI DAERAH PENELITIAN .....</b>	<b>48</b>
A. Deskripsi Kabupaten Nagekeo .....	48
1. Luas dan Batas Wilayah .....	48
2. Letak dan Kondisi Geografis .....	49
3. Topografi .....	50

4. Klimatologi .....	50
5. Demografi .....	52
<b>B. Deskripsi Dinas Kependudukan dan Pencatatan Sipil Kabupaten Nagekeo .....</b>	<b>54</b>
1. Dasar Organisasi .....	54
2. Visi dan Misi .....	54
3. Kepegawaian/Aparatur .....	55
4. Tugas pokok dan fungsi.....	60
5. Struktur organisasi .....	61
<b>C. Deskripsi Akta Kelahiran .....</b>	<b>76</b>
1. Jenis-jenis Akta Kelahiran.....	76
2. Persyaratan Pengurusan Akta Kelahiran .....	77
3. Kepemilikan Akta Kelahiran Di Kabupaten Nagekeo ....	78
<b>BAB V HASIL PENELITIAN DAN PEMBAHASAN .....</b>	<b>79</b>
<b>A. Kualitas Pelayanan dalam Pembuatan Akta Kelahiran pada Dinas Kependudukan dan Pencatatan Sipil Kabupaten Nagekeo...</b>	<b>79</b>
1. <i>Tangibles</i> .....	79
2. <i>Reliability</i> .....	86
3. <i>Responsiveness</i> .....	91

4. <i>Assurance</i> .....	95
5. <i>Emphaty</i> .....	101
B. Faktor-faktor yang Mempengaruhi Kualitas Pelayanan	
Dalam pembuatan Akta Kelahiran pada Dinas Kependudukan	
dan Pencatatan Sipil Kabupaten Nagekeo.....	106
1. Struktur Organisasi .....	106
2. Sistem Pelayanan .....	114
3. Sumber Daya Manusia.....	124
4. Sarana dan Prasarana Pelayanan.....	135
C. Interpretasi Hubungan Antar Variabel .....	141
1. Hubungan Antara Struktur Organisasi	
dengan kualitas pelayanan .....	142
2. Hubungan Antara Sistem Pelayanan	
dengan kualitas pelayanan .....	144
3. Hubungan Antara Sumber Daya Manusia	
dengan kualitas pelayanan .....	146
4. Hubungan Antara Sarana dan Prasarana Pelayanan	
dengan kualitas pelayanan .....	149

<b>BAB VI PENUTUP .....</b>	<b>152</b>
A. Kesimpulan .....	152
B. Saran .....	154
 <b>DAFTAR PUSTAKA .....</b>	 <b>155</b>
<b>LAMPIRAN.....</b>	<b>159</b>

## DAFTAR TABEL

Tabel 1.1. Data penerbitan Akta Kelahiran Di Kabupaten Nagekeo .....	7
Tabel 4.1. Wilayah Administrasi Kabupaten Nagekeo .....	49
Tabel 4.2. Statistik Geografi dan Iklim Kabupaten Nagekeo .....	51
Tabel 4.3. Jumlah Penduduk, Luas Wilayah, dan Kepadatan Penduduk Kabupaten Nageko Tahun 2015 .....	53
Tabel 4.4. Komposisi Pegawai Menurut Golongan dan Kepangkatan ....	56
Tabel 4.5. Komposisi Pegawai Menurut Tingkat Pendidikan Formal .....	56
Tabel 4.6. Komposisi Pegawai yang Pernah Mengikuti Kursus .....	58
Tabel 4.7. Komposisi Pegawai Menurut Lamanya Bekerja .....	59
Tabel 4.8. Jumlah dan Presentase Kepemilikan Akta Kelahiran di Kabupaten Nagekeo Tahun 2015 .....	78
Tabel 5.1. Jarak dan waktu yang diperlukan dari Ibu kota Kecamatan Menuju Ibu kota Kabupaten Nagekeo .....	80
Tabel 5.2. Komposisi Pegawai Bidang Pencatatan Sipil Menurut Jenis Kelamin .....	125
Tabel 5.3. Komposisi Pegawai Bidang Pencatatan Sipil Berdasarkan Tingkat Pendidikan .....	127

Tabel 5.4. Komposisi Pegawai Bidang Pencatatan Sipil

Menurut Jurusan Pendidikan..... 128

Tabel 5.5. Komposisi Pegawai Bidang Pencatatan Sipil

yang Pernah Mengikuti Kursus ..... 129

Tabel 5.6. Komposisi Pegawai Bidang Pencatatan Sipil

Menurut Lamanya Bekerja..... 133

## DAFTAR GAMBAR

Gambar 2.1.	Model Segitiga Pelayanan .....	29
Gambar 2.2.	Kerangka Pemikiran .....	40
Gambar 4.1.	Struktur Organisasi Dinas Kependudukan dan Pencatatan Sipil Kabupaten Nagekeo .....	63
Gambar 5.1.	Kantor Dinas Kependudukan dan Pencatatan Sipil Kabupaten Nagekeo.....	81
Gambar 5.2.	Tampak Belakang Loker Bidang Pencatatan Sipil .....	84
Gambar 5.3.	Situasi dalam Kantor Pelayanan Dinas Kependudukan dan Pencatatan Sipil Kabupaten Nagekeo .....	84
Gambar 5.4	Pegawai dengan seragam rapih sedang melayani para pemohon .....	85
Gambar 5.5.	Tampak ada Pegawai yang Sedang Mengamati Cara Mengoperasikan Komputer dari Temannya .....	90
Gambar 5.6.	Dinding Kantor yang Dijadikan Sebagai Papan Informasi	98
Gambar 5.7.	Situasi dalam Kantor Pelayanan Dinas Kependudukan dan Pencatatan Sipil Kabupaten Nagekeo .....	99
Gambar 5.8.	Tampak Masyarakat Ditelantarkan Begitu Saja Oleh Para Pegawai.....	105



Gambar 5.9. Struktur Organisasi Dinas Kependudukan dan Pencatatan Sipil Kabupaten Nagekeo .....	107
Gambar 5.10. Situasi dalam Kantor Pelayanan Dinas Kependudukan dan Pencatatan Sipil Kabupaten Nagekeo .....	118
Gambar 5.11. Berkas-berkas ditelantarkan begitu saja Karena keterbatasan Lemari .....	119
Gambar 5.12. Tampak samping halaman Kantor Pelayanan .....	119
Gambar 5.13. Para Pemohon Akta Kelahiran sedang mengisi formulir Di bawah Pohon .....	120
Gambar 5.14. Pemohon Akta Kelahiran sedang mengisi formulir Di Tempat Parkir .....	121
Gambar 5.15. Kantor Pelayanan Dinas Kependudukan dan Pencatatan Sipil Kabupaten Nagekeo .....	136
Gambar 5.16. Situasi dalam kantor pelayanan .....	137
Gambar 5.17. Pemohon sedang mengisi formulir di bawah lantai kantor .....	137
Gambar 5.18. Keadaan dalam Loker pelayanan Bidang Pencatatan Sipil .....	140