

DAFTAR ISI

LEMBAR PENGESAHAN	i
LEMBAR PERNYATAAN	ii
ABSTRACT	iii
ABSTRACT	iv
KATA PENGANTAR	v
DAFTAR ISI	viii
DAFTAR TABEL	xii
DAFTAR GAMBAR	xiii
BAB I PENDAHULUAN	
1.1. Latar Belakang Penelitian	1
1.2. Rumusan Masalah	11
1.3. Maksud dan Tujuan Penelitian	11
BAB II TINJAUAN TEORITIS	
2.1. Konsep Kebijakan Publik	13
2.1.1. Pengertian Kebijakan Publik	13
2.1.2. Konsep Implementasi Kebijakan	15
2.1.3. Model-Model Implementasi Kebijakan	17
2.1.4. Faktor-Faktor Yang Mempengaruhi Implementasi Kebijakan	19
2.1.5. Tujuan Implementasi Kebijakan	23
2.2. Konsep Pemerintah, Pemerintahan dan Pemerintah Daerah	22
2.2.1. Pengertian Pemerintah	24
2.2.2. Pengertian Pemerintahan	25
2.2.3. Pengertian Pemerintahan Daerah	26
2.2.3.1. Asas-Asas Penyelenggaraan Pemerintahan Daerah	27

2.3.	Konsep Pelayanan	28
2.3.1.	Pengertian Pelayanan	28
2.3.2.	Unsur-unsur Pelayanan	29
2.3.3.	Standar Pelayanan Publik	30
2.3.4.	Faktor Pendukung Pelayanan	32
2.4.	Konsep Kualitas	35
2.4.1.	Pengertian Kualitas	35
2.5.	Konsep Kualitas Pelayanan	36
2.5.1.	Pengertian Kualitas Pelayanan	36
2.5.2.	Ukuran Kualitas Pelayanan	37
2.6.	Kerangka Pemikiran	40
2.7.	Hipotesis	52

BAB III METODE PENELITIAN

3.1.	Desain Penelitian	53
3.2.	Metode Penelitian	53
3.3.	Sumber dan Teknik Penelitian	54
3.4.	Populasi dan Sampel Penelitian	57
3.4.1.	Populasi Penelitian	57
3.4.2.	Sampel Penelitian	57
3.5.	Metode Teknik Analisis Data	59
3.5.1.	Uji Validitas	59
3.5.2.	Uji Reliabilitas	60
3.5.3.	Teknis Analisis Data	62
3.6.	Lokasi dan Waktu Penelitian	65
3.6.1.	Lokasi Penelitian	65
3.6.2.	Waktu Penelitian	65

BAB IV PEMBAHASAN

- 4.1. Gambaran Umum Dinas Kependudukan dan Pencatatan Sipil Kota Bandung
 - 4.1.1. Visi Dinas Kependudukan dan Pencatatan Sipil Kota Bandung
 - 4.1.2. Misi Dinas Kependudukan dan Pencatatan Sipil Kota Bandung
 - 4.1.3. Tugas Pokok Dinas Kependudukan dan Pencatatan Sipil Kota Bandung
 - 4.1.4. Jumlah Pegawai Dinas Kependudukan dan Pencatatan Sipil Kota Bandung
 - 4.1.5. Susunan Organisasi Dinas Kependudukan dan Pencatatan Sipil Kota Bandung
 - 4.1.6. Mekanisme Pelayanan Dinas Kependudukan dan Pencatatan Sipil Kota Bandung
- 4.2. Penyelenggaraan Pelayanan Pencatatan Sipil Keliling ...
 - 4.2.1. Dimensi Komunikasi
 - 4.2.2. Dimensi Sumber Daya
 - 4.2.3. Dimensi Disposisi
 - 4.2.4. Dimensi Struktur Birokrasi
- 4.3. Kualitas Pelayanan Pencatatan Sipil Keliling
 - 4.3.1. Dimensi Berwujud/Bukti
 - 4.3.2. Dimensi Keandalan
 - 4.3.3. Dimensi Daya Tanggap
 - 4.3.4. Dimensi Jaminan
 - 4.3.5. Dimensi Perhatian
- 4.4. Pengaruh Implementasi Kebijakan Pemerintah Daerah Terhadap Kualitas Pelayanan Pencatatan Sipil Keliling ..
- 4.5. Analisis Hasil Penelitian

BAB V SIMPULAN DAN SARAN

- 5.1. Simpulan
- 5.2. Saran
- 5.2.1. Saran Akademis
- 5.2.2. Saran Praktis

DAFTAR PUSTAKA

DAFTAR GAMBAR

Gambar 1	
Perkembangan Angka Kepemilikan Akta Kelahiran di Kota Bandung	6
Gambar 1	
Perkembangan Angka Kepemilikan Akta Kelahiran di Kota Bandung	6
Gambar 1	
Perkembangan Angka Kepemilikan Akta Kelahiran di Kota Bandung	6
Gambar 1	
Perkembangan Angka Kepemilikan Akta Kelahiran di Kota Bandung	6

