

DAFTAR ISI

LEMBAR PERSETUJUAN

LEMBAR PENGESAHAN

SURAT KETERANGAN TIDAK PLAGIAT

BIODATA PENULIS

ABSTRAK	i
KATA PENGANTAR.....	ii
DAFTAR ISI.....	v
DAFTAR TABEL... ..	viii
DAFTAR GAMBAR.....	ix
BAB I PENDAHULUAN	1
A. Latar Belakang Penelitian	1
B. Fokus Masalah.....	7
C. Rumusan Masalah	8
D. Maksud Dan Tujuan Penelitian.....	8
E. Manfaat Penelitian.....	9
F. Kerangka Pemikiran.....	9
G. Proposisi.....	14

BAB II KAJIAN PUSTAKA	15
A. Penelitian Terdahulu	15
B. Kajian Teori Administrasi Publik.....	18
1. Definisi Administrasi Publik.....	18
2. Ruang Lingkup Administrasi Publik.....	20
C. Kajian Teori Kinerja	23
1. Definisi Kinerja.....	23
2. Kinerja Dalam Islam	25
3. Penilaian Kinerja.....	27
4. Dimensi Kinerja	30
5. Faktor-Faktor Yang Memengaruhi Kinerja	34
D. Kajian Teori Pelayanan Publik	37
1. Definisi Pelayanan Publik.....	37
2. Jenis-Jenis Pelayanan Publik.....	39
3. Penyelenggara Pelayanan Publik.....	41
BAB III METODOLOGI PENELITIAN	44
A. Metode Penelitian.....	44
B. Jenis Dan Sumber Data	45
C. Teknik Pengumpulan Data.....	46
D. Operasional Parameter	50
E. Teknik Analisis Data.....	52
F. Tempat Dan Jadwal Penelitian.....	55

BAB IV HASIL DAN PEMBAHASAN.....	57
A. Gambaran Umum Lokasi Penelitian.....	57
1. Gambaran Umum Disdukcapil Kabupaten Bandung.....	57
2. Visi Dan Misi.....	59
3. Tupoksi Disdukcapil Kabupaten Bandung	59
B. Deskripsi Hasil Penelitian.....	72
1. Kualitas Kinerja Pegawai Disdukcapil Kabupaten Bandung.....	72
2. Kuantitas Kinerja Pegawai Disdukcapil Kabupaten Bandung.....	81
3. Ketepatan Waktu Kinerja Pegawai Disdukcapil Kabupaten Bandung	88
4. Efektivitas Biaya Kinerja Pegawai Disdukcapil Kabupaten Bandung	93
5. Kebutuhan Pengawasan Kinerja Pegawai Disdukcapil Kabupaten Bandung	98
6. Pengaruh Interpersonal Kinerja Pegawai Disdukcapil Kabupaten Bandung	100
C. Pembahasan Hasil Penelitian	105
BAB V KESIMPULAN DAN SARAN	108
A. Kesimpulan	108
B. Saran	109
DAFTAR PUSTAKA	110
LAMPIRAN.....	114

DAFTAR TABEL

Tabel 1.1 Indikator Kinerja Disdukcapil Kabupaten Bandung.....	3
Tabel 1.2 Capaian Kinerja Pegawai	4
Tabel 2.1 Relevansi Penelitian.....	17
Tabel 3.1 Operasional Parameter.....	50
Tabel 3.2 Jadwal Penelitian.....	56
Tabel 4.1 Struktur Organisasi Disdukcapil Kabupaten Bandung.....	71
Tabel 4.2 Pelayanan Yandu Sabilulungan.....	75
Tabel 4.3 Laporan Pengaduan Masyarakat	78
Tabel 4.4 Data Kepemilikan Akta Kelahiran.....	82
Tabel 4.5 Komposisi Pegawai Disdukcapil Kabupaten Bandung.....	85

DAFTAR GAMBAR

Gambar 1.1 Kerangka Pemikiran.....	13
Gambar 4.1 Pembentukan Disdukcapil Kabupaten Bandung.....	58
Gambar 4.2 Struktur Organisasi.....	70
Gambar 4.3 Pelayanan Yandu Sabilulungan.....	75
Gambar 4.4 Alur Permohonan Akta Kelahiran.....	89

