

KATA PENGANTAR

Assalamu'alaikum Wr. Wb.

Sujud syukurku kusembahkan kepadamu Tuhan yang Maha Agung nan Maha Tinggi nan Maha Adil nan Maha Penyayang, atas takdirmu telah kau jadikan aku manusia yang senantiasa berpikir, berilmu, beriman dan bersabar dalam menjalani kehidupan ini. Semoga keberhasilan ini menjadi satu langkah awal bagiku untuk meraih cita-cita besarku.

Shalawat serta salam semoga tercurah limpahkan kepada pahlawan revolusioner, Nabi Muhammad SAW, beserta keluarganya, dan para sahabatnya, dan kepada kita selaku umat yang mengikuti ajarannya.

Skripsi ini berjudul **“Kepuasan Masyarakat dalam Pelayanan E-KTP di Dinas Kependudukan dan Pencatatan Sipil Pemerintah Kota Cimahi”**. Adapun tujuan dari penulisan skripsi ini adalah untuk memenuhi salah satu syarat kelulusan pada sidang munaqosah Jurusan Administrasi Publik Fakultas Ilmu Sosial dan Ilmu Politik Universitas Islam Negeri Sunan Gunung Djati Bandung.

Penulisan skripsi ini melibatkan banyak pihak yang sepenuh hati meluangkan dengan ikhlas memberikan informasi dan segala sesuatu yang penulis butuhkan langsung maupun tidak langsung. Akhirnya dengan segala kerendahan hati izinkanlah penulis untuk menyampaikan terima kasih dan penghargaan yang setinggi-tingginya kepada semua pihak yang telah berjasa memberikan motivasi dalam menyelesaikan skripsi ini.

Unruk ini penulis mengucapkan terima kasih yang sedalam-dalamnya dan penuh dengan rasa hormat kepada :

1. Bapak Ahmad Ali Nurdin, MA., Ph.D selaku Dekan Fakultas Ilmu Sosial dan Ilmu Politik Universitas Islam Negeri Sunan Gunung Djati Bandung beserta jajarannya.
2. Bapak Khaerul Umam S.IP., M.Ag selaku Ketua Program Studi Administrasi Publik Fakultas Ilmu Sosial dan Ilmu Politik Universitas Islam Negeri Bandung beserta jajarannya.
3. Bapak H. Abdal, M.Si selaku Dosen Pembimbing I (satu) atas bimbingan, waktu, pengarahan, saran serta dukungan yang berarti kepada penulis selama penyusunan skripsi.
4. Bapak H. Wawan Setiawan Abdilah, M.Ag selaku Dosen Pembimbing II (dua) yang telah bersedia meluangkan waktu untuk membimbing dan memberikan pengarahan, memberikan motivasi dan saran yang membangun yang sangat berharga kepada penulis.
5. Seluruh Dosen Fakultas Ilmu Sosial dan Ilmu Politik khususnya jurusan Administrasi Publik Universitas Islam Negeri Sunan Gunung Djati Bandung.
6. Ibu Dewi Sulastri., SH selaku Kepala Bidang Di Dinas Kependudukan Dan Pencatatan Sipil di Pemerintahan Kota Cimahi yang telah menerima dan mengizinkan penulis untuk penelitian di Dinas Kependudukan dan Pencatatan Sipil Pemerintah Kota Cimahi.

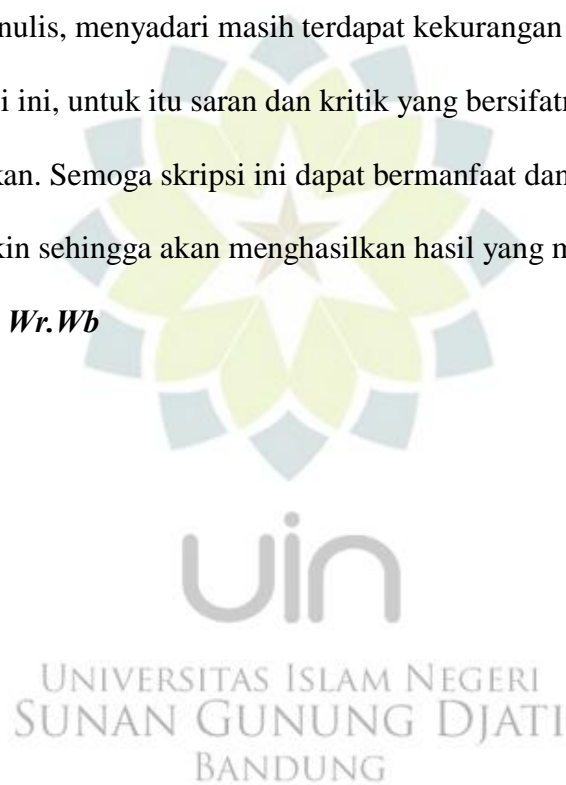
7. Kepada seluruh masyarakat yang telah membantu penulis untuk di wawancarai sehingga penulis dapat menyelesaikan skripsi ini.
8. Ungkapan terimakasih, hormat dan cinta kasihku yang tak terhingga untuk kedua orangtuaku, Ayahanda Bapak Didit Tarsidi dan Ibunda Encay Carsiti atas limpahan kasih sayang, didikan yang lembut serta ketegasan, sehingga menjadikan saya kuat dan selalu sabar, jerih payah serta tetesan keringat yang dikeluarkan saat bekerja demi memenuhi kebutuhan sehingga tidak pernah merasa kekurangan. Kalian adalah cahaya segalanya.
9. Kepada adikku tercinta Dwi Oktaviani Tarsiti dan Iban Nugraha yang memberikan kritik konstruktif untuk segera menyelesaikan kuliah (skripsi). Semoga Allah memudahkan jalanmu (amiin).
10. Untukmu terkasih Masdila terima kasih dari yang terdalam ku ucapkan atas kesetiaan mendampingi, atas motivasi perubahan, atas kritik konstruktif serta do'a dalam suka maupun duka. Semoga kesuksesan selalu mendampingi, semoga semua doa yang kau sujudkan menjadi semangat untuk dirimu.
11. Sahabat terbaik Rachmah Annisah terimakasih sudah menjadi sahabat terbaik bagi penulis dan selalu memberikan semangat dan motivasi dan selalu mendengarkan keluh kesah penulis saat menyelesaikan skripsi, terimakasih atas persahabatan yang indah, buat do'a dan dukungan serta kehilangan selama ini. Semoga Allah menguatkan ingatan kamu agar tidak gampang melupakan hal-hal gila yang pernah kita lakukan.

12. Tidak lupa kepada Nur Afina Safitri yang selalu memberikan semangat, motivasi dan selalu mendengarkan keluh kesah penulis saat menyelesaikan skripsi dan terimakasih sudah menjadi sahabat terbaik bagi penulis.

Penulis juga mengucapkan terimakasih kepada semua pihak yang terkait, yang telah membantu penulis dalam menyelesaikan skripsi.

Akhir kata penulis, menyadari masih terdapat kekurangan dalam menyelesaikan skripsi ini, untuk itu saran dan kritik yang bersifat membangun sangat penulis harapkan. Semoga skripsi ini dapat bermanfaat dan dapat digunakan dengan sebaik mungkin sehingga akan menghasilkan hasil yang memuaskan.

Wassalamu'alaikum Wr.Wb



Bandung, Juli 2019

Penulis

Novi Astuti Tarsiti

DAFTAR ISI

ABSTRAK	i
ABSTRACT	ii
KATA PENGANTAR	iii
DAFTAR ISI	vii
DAFTAR TABEL	xi
DAFTAR GAMBAR	xii
DAFTAR BAGAN	xiii
BAB I PENDAHULUAN	1
A. Latar Belakang Penelitian	1
B. Fokus Masalah	4
C. Rumusan Masalah	5
D. Maksud dan Tujuan Penelitian	5
E. Manfaat Lrgunaan Penelitian	5
F. Kerangka Pemikiran.....	7
G. Proposisi.....	10
BAB II KAJIAN PUSTAKA	11
A. Penelitian Terdahulu	11
B. Kajian Administrasi Publik	18
1. Pengertian Administrasi	18
2. Pengertian Administrasi Publik.....	19
C. Kepuasan Masyarakat dalam Pelayanan Publik.....	21
1. Kepuasan Masyarakat	21
a. Faktor-Faktor yang Mempengaruhi Kepuasan Masyarakat ...	23
b. Aspek-Aspek Kepuasan Masyarakat.....	25
c. Dimensi Kepuasan Masyarakat.....	26
2. Pelayanan Publik.....	27
a. Konsep Pelayanan Publik.....	27
b. Pelayanan Publik.....	29
c. Faktor-Faktor yang Mempengaruhi Kualitas Pelayanan.....	30
d. Jenis-Jenis Pelayanan	31
e. Asas-Asas Pelayanan	32
f. Dimensi-Dimensi Kualitas Pelayanan.....	33
3. Indikator Kepuasan Masyarakat.....	35
4. Indikator Kualitas Pelayanan Publik.....	35

BAB III METODE PENELITIAN	36
A. Metode Penelitian.....	36
B. Jenis Data dan Sumber Data	38
C. Teknik Pengumpulan Data.....	39
1. Observasi.....	39
2. Wawancara (<i>Interview</i>).....	40
3. Dokumentasi	41
4. Studi Pustaka.....	41
D. Operasional Parameter	42
E. Analisis Data	43
F. Tempat dan Jadwal Penelitian.....	44
BAB IV PEMBAHASAN.....	46
A. Gambaran Umum DISDUKCAPIL PEMKOT CIMAHI	46
B. Visi dan Misi DISDUKCAPIL Pemerintah Kota Cimahi.....	47
C. Pelayanan DISDUKCAPIL Pemerintah Kota Cimahi.....	51
D. Stuktur Organisasi.....	53
E. Aspek, Tugas, Pokok dan Fungsi.....	55
F. Hasil Penelitian dan Pembahasan.....	61
1. Kepuasan Masyarakat	62
2. Kualitas Pelayanan	68
BAB V PENUTUP.....	80
A. Kesimpulan	80
B. Saran.....	84
DAFTAR PUSTAKA	86

DAFTAR TABEL

Tabel 2.1 Penelitian Terdahulu.....	17
Tabel 3.1 Jadwal Penelitian.....	44
Tabel 4.1 Letak Geografis Kota Cimahi.....	45
Table 4.2 Tujuan, Sasaran, Strategi Dana Arah Kebijakan.....	52



DAFTAR GAMBAR

Gambar 1.1 Alur Kerangka Pemikiran Penelitian.....9



DAFTAR BAGAN

Bagan 4.1 Struktur Organisasi Kota Cimahi.....	53
--	----

