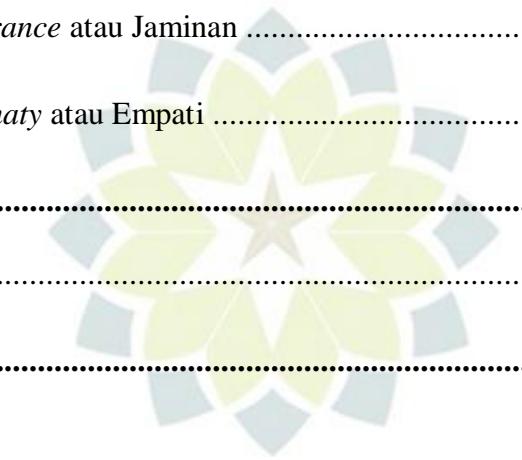


## DAFTAR ISI

<b>KATA PENGANTAR.....</b>	<b>i</b>
<b>DAFTAR ISI .....</b>	<b>iv</b>
<b>DAFTAR TABEL .....</b>	<b>vii</b>
<b>DAFTAR GAMBAR.....</b>	<b>viii</b>
<b>BAB I PENDAHULUAN.....</b>	<b>1</b>
A. Latar Belakang Masalah.....	1
B. Identifikasi Masalah.....	4
C. Rumusan Masalah .....	4
D. Tujuan Penelitian .....	5
E. Manfaat Penelitian.....	5
F. Kerangka Pemikiran .....	7
G. Proposisi .....	9
<b>BAB II TINJAUAN PUSTAKA .....</b>	<b>10</b>
A. Penelitian Terdahulu.....	10
B. Pelayanan Publik Menurut Pandangan Islam .....	14
C. Tinjauan Tentang Pelayanan Publik.....	17
a. Pengertian Administrasi .....	17
b. Pengertian Admnistrasi Publik .....	19

<b>D. Tinjauan Tentang Efektivitas Pelayanan Publik .....</b>	<b>20</b>
a. Pengertian Efektivitas .....	20
b. Jenis-jenis Efektivitas Pelayanan Publik .....	21
c. Faktor-faktor Yang Mempengaruhi Efektivitas Pelayanan Publik .....	23
d. Unsur-unsur Efektivitas Pelayanan Publik .....	25
e. Asas-asas Efektivitas Pelayanan Publik .....	27
f. Prinsip-prinsip Pelayanan Publik .....	32
<b>E. Tinjauan Tentang Efektivitas Pelayanan .....</b>	<b>33</b>
a. Pengertian Efektivitas Pelayanan .....	35
b. Manfaat Efektivitas Pelayanan .....	35
c. Dimensi Efektivitas Pelayanan .....	36
<b>F. Tinjauan Tentang Efektivitas Pelayanan .....</b>	<b>39</b>
<b>BAB III OBJEK DAN METODOLOGI PENELITIAN .....</b>	<b>41</b>
A. Objek Penelitian.....	41
B. Metode Penelitian.....	42
C. Jenis dan Sumber Data .....	44
D. Teknik Pengumpulan Data .....	46
E. Operasional Parameter.....	49
F. Analisis Data .....	51
G. Waktu dan Tempat Penelitian.....	53

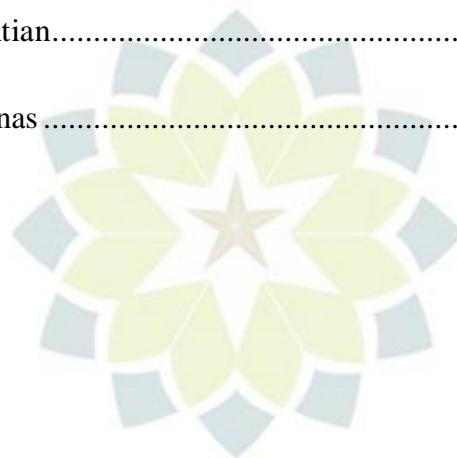
<b>BAB IV HASIL PENELITIAN DAN PEMBAHASAN.....</b>	<b>55</b>
<b>A. Deskripsi Hasil Penelitian.....</b>	<b>55</b>
1. Dimensi <i>Tangible</i> atau Berwujud .....	55
2. Dimensi <i>Reliability</i> atau Kehandalan .....	67
3. <i>Responsiveness</i> atau Ketanggapan .....	74
4. Dimensi <i>Assurance</i> atau Jaminan .....	82
5. Dimensi <i>Emphaty</i> atau Empati .....	85
<b>BAB V PENUTUP .....</b>	<b>94</b>
A. Simpulan .....	94
B. Saran.....	96
<b>DAFTAR PUSTAKA.....</b>	<b>110</b>
<b>LAMPIRAN</b>	



UNIVERSITAS ISLAM NEGERI  
SUNAN GUNUNG DJATI  
BANDUNG

## **DAFTAR TABEL**

Tabel 1.1 SOP Waktu Penyelesaian .....	2
Tabel 3.1 Daftar Informan Penelitian .....	48
Tabel 3.2 Operasional Parameter.....	50
Tabel 3.3 Jadwal Penelitian.....	53
Tabel 4.3 Jam Kerja Dinas .....	63



UNIVERSITAS ISLAM NEGERI  
SUNAN GUNUNG DJATI  
BANDUNG

## **DAFTAR GAMBAR**

Gambar 1.1 Mekanisme Pelayanan Publik DISDUKCAPIL.....	3
Gambar 1.2 Skema Kerangka Pikir .....	9
Gambar 4.1 Struktur Organisasi .....	66



UNIVERSITAS ISLAM NEGERI  
SUNAN GUNUNG DJATI  
BANDUNG