

## DAFTAR ISI

PERSETUJUAN SKRIPSI.....	i
ABSTRAK.....	ii
KATA PENGANTAR.....	vi
DAFTAR ISI.....	v
DAFTAR TABEL.....	x
DAFTAR GAMBAR.....	xiv
DAFTAR LAMPIRAN.....	xv
<b>BAB I PENDAHULUAN</b>	
A. Latar Belakang Masalah.....	1
B. Identifikasi Masalah.....	7
C. Rumusan Masalah.....	8
D. Tujuan Penelitian.....	8
E. Kegunaan Penelitian.....	9
F. Kerangka Pemikiran.....	10
G. Hipotesis.....	18
<b>BAB II TINJAUAN PUSTAKA</b>	
A. Tinjauan Tentang Prinsip Akuntabilitas Publik.....	21
1. Definisi Prinsip Akuntabilitas.....	21
2. Bentuk Akuntabilitas.....	24

3. Jenis-jenis Akuntabilitas .....	25
4. Prinsip-prinsip Akuntabilitas di Indonesia.....	27
5. Indikator-indikator Prinsip Akuntabilitas Publik.....	27
B. Tinjauan Tentang Kualitas Pelayanan Administrasi Kependudukan.....	29
1. Pengertian Kualitas Pelayanan Administrasi Kependudukan.....	29
2. Prinsip Pelayanan Publik .....	35
3. Indikator Pelayanan Publik.....	36
C. Hubungan Prinsip Akuntabilitas Publik dengan Kualitas Pelayanan .....	36
D. Persyaratan Pembuatan Akta Kelahiran.....	38

### **BAB III METODOLOGI PENELITIAN**

A. Metode Penelitian .....	43
B. Populasi dan Sampel.....	43
1. Populasi.....	43
2. Sampel.....	44
C. Operasional Variabel Penelitian .....	45
D. Teknik Pengumpulan Data.....	49
1. Penelitian Kepustakaan ( <i>Library Research</i> ).....	49
2. Penelitian Lapangan ( <i>Field Research</i> ).....	49
E. Teknik Pengolahan Data.....	50
1. Teknik Pengukuran Data.....	50
a. Pengujian Validitas .....	52
b. Pengujian Realibilitas .....	54
2. Analisis Regresi .....	55

a. Analisis Regresi Linier Sederhana.....	55
b. Analisis Regresi Linier Berganda .....	56
3. Pengujian Hipotesis .....	57
a. Uji Koefisien Regresi Secara Parsial (Uji t) .....	57
b. Uji Koefisien Regresi Secara Bersama-sama (Uji F) .....	61
4. Analisis Koefisien Determinasi .....	62
F. Jadwal dan Tempat Penelitian .....	63
1. Jadwal Penelitian .....	63
2. Tempat Penelitian .....	63

#### **BAB IV HASIL PENELITIAN DAN PEMBAHASAN**

A. Deskripsi Objek Penelitian .....	64
1. Kondisi Umum Dinas Kependudukan dan Pencatatan Sipil Kota Bandung .....	64
2. Landasan Hukum .....	71
3. Kondisi Masyarakat .....	71
4. Visi dan Misi Dinas Kependudukan dan Pencatatan Sipil Kota Bandung .....	72
5. Tugas Pokok dan Fungsi .....	73
6. Struktur Organisasi .....	74
7. Program dan Kegiatan Umum Dinas Kependudukan dan Pencatatan Sipil Kota Bandung .....	76
B. Deskripsi Hasil Penelitian.....	78
1. Tanggapan Responden Mengenai Tingkat Ketelitian.....	79
2. Tanggapan Responden Mengenai Profesionalitas Petugas .....	82
3. Tanggapan Responden Mengenai Kelengkapan Sarana dan Prasarana.....	84

4. Tanggapan Responden Mengenai Kejelasan Aturan .....	87
5. Tanggapan Responden Mengenai Ekonomis ( <i>Economy</i> ) .....	90
6. Tanggapan Responden Mengenai Efisiensi ( <i>Efeciency</i> ) .....	93
7. Tanggapan Responden Mengenai Efektivitas ( <i>Efectivity</i> ) .....	96
8. Tanggapan Responden Mengenai Keadilan ( <i>Equity</i> ) .....	98
9. Pengujian Validitas dan Realibilitas .....	100
10. Analisis Regresi .....	103
11. Uji Hipotesis .....	113
a. Uji Koefisien Secara Parsial (Uji t) .....	115
b. Uji Koefisien Regresi Secara Ganda (Uji F) .....	117
12. Analisis Koefisien Determinasi .....	118
<b>BAB V KESIMPULAN DAN SARAN</b>	
A. Kesimpulan .....	119
B. Saran .....	124

#### **DAFTAR PUSTAKA**