

DAFTAR ISI

	Halaman
DAFTAR TABEL	i
I. PENDAHULUAN	
A. Latar Belakang	1
B. Rumusan Masalah	7
C. Tujuan Penelitian.....	7
D. Kegunaan Penelitian.....	7
II. TINJAUAN PUSTAKA	
A. Tinjauan tentang kinerja.....	8
B. Tinjauan Tentang Aparat.....	10
C. Tinjauan Tentang Pelayanan Publik.....	13
1. Pengertian pelayanan Publik	14
2. Klafifikasi Pelayanan Publik	14
A. Pelayanan kebutuhan dasar	14
B.Pelayanan Umum	15
3.Klafifikasi pelayanan di Dinas Kependudukan dan Pencatatan Sipil..	16
4. Asas-asas Pelayanan Publik	18
5. penyelenggaraan Pelayanan publik	19
D. Kerangka Pikir.....	21
III. METODE PENELITIAN	
A. Tipe Penelitian.....	24
B . Lokasi Penelitian	25
C. Definisi Konseptual	25
D. Definisi Operasional.....	26
E. Populasi dan Sampel.....	27
1. Populasi	27
2.Sampel	29
F. Jenis Data	30
G. Teknik Pengumpulan Data	30
H. Teknik pengelolaan data	32
I. Skala Data dan Penentuan Skor	33
J. Teknik Analisis Data	34

BAB IV. GAMBARAN UMUM LOKASI PENELITIAN

A. Gambaran Umum Kabupaten Lampung Timur	36
B. Gambaran Umum dinas Kependudukan dan Catatan Sipil Kabupaten Lampung Timur.....	39
1. Dasar Hukum.....	39
2. Tugas Pokok dan Fungsi.....	39
3. Struktur Organisasi.....	43
4. Analisa Kekeuatan Internal.....	47
C. Deskripsi Pengumpulan Data.....	47

BAB V. HASIL DAN PEMBAHASAN

A. Deskripsi Responden.....	49
1. Kareteristik responden berdasarkan jenis kelamin.....	49
2. Kareteristik responden berdasarkan umur.....	50
3. Kareteristik responden berdasarkan Tingkat Pendidikan	51
4. Kareteristik responden berdasarkan Pekerjaan	52
B. Pembahasan Hasil Penelitian Kinerja Aparat Dinas Kependudukan dan Pencatatan Sipil dalam Pelayanan Publik.....	53
1. Deskripsi data tentang Produktivitas.....	53
2. Deskripsi data tentang Kualitas Pelayanan	59
3. Deskripsi data tentang Responsivitas	65
4. Deskripsi data tentang Responbilitas	72
5. Deskripsi data tentang Akuntabilitas.....	77
C. Analisis kinerja Aparat dalam pelayanan publik secara Keseluruhan.....	83

BAB VI. SIMPULAN DAN SARAN

A. Simpulan	86
B. Saran	88

DAFTAR PUSTAKA LAMPIRAN