

DAFTAR ISI

Halaman

DAFTAR ISI

DAFTAR TABEL

DAFTAR GAMBAR

I. PENDAHULUAN	1
A. Latar Belakang	1
B. Rumusan Masalah	12
C. Tujuan Penelitian	12
D. Kegunaan Penelitian	12
II. TINJAUAN PUSTAKA	13
A. Tinjauan Indeks Kepuasan Masyarakat	13
1. Definisi	13
2. manfaat	16
B. Tinjauan Tentang Pelayanan Publik	17
1. Pengertian Pelayanan Publik	17
2. Dasar Hukum Pelayanan Publik	22
3. Prinsip Pelayanan Publik	22
4. Indikator Pelayanan Publik	25
5. Peningkatan Pelayanan Publik	27
C. Tinjauan Tentang Kepuasan Masyarakat	28
1. Kepuasan Masyarakat	28
2. Standar Kepuasan Masyarakat	30
3. Teknik Pengukuran Kepuasan	31
4. factor- faktor yang mempengaruhi kepuasan masyarakat	32
5. Kepuasan Masyarakat dilihat dari kualitas pelayanan	32
D. Pengertian Masyarakat	33
E. Kerangka Pikir	34

III. METODE PENELITIAN	37
A. Tipe Penelitian	37
B. Definisi Konseptual	38
C. Definisi Oprasional	39
D. Jenis Data	42
E. Populasi	43
F. Sampel	44
G. Teknik Sampling	45
H. Teknik Pengumpulan Data	45
I. Skala Data dan Penentuan Skor	46
J. Teknik Pengolahan Data	47
K. Teknik Analisis Data	48
IV. GAMBARAN UMUM PENELITIAN	54
A. Tugas Pokok dan Fungsi Dinas Kependudukan dan Catatan Sipil Kabupaten Pesawaran	54
B. Visi dan Misi	55
C. Tujuan dan Sasaran	55
D. Susunan Organisasi dan Uraian Tugas	56
1. Kepala Dinas	56
2. Sekertaris	57
3. Bidang Penyuluhan dan Pengawasan	58
4. Bidang Kependudukan	59
5. Bidang Pencatatan Sipil	61
6. Bagian tata usaha	61
7. Sub Dinas Pelayanan Pendaftaran	62
8. Sub Dinas Pelayanan Pencatatan	62
9. Sub Dinas Mutasi	62
10. Sub Dinas Data dan Laporan	62
11. Sub Dinas Pengendalian Penduduk	63
12. Kelompok Jabatan Fungsional	63
E. Kepegawaian Dinas Kependudukan dan Pencatatan Sipil Kabupaten Pesawaran	64
V. HASIL PENELITIAN DAN PEMBAHASAN	65
A. Identitas Responden	65
1. Identitas Responden Menurut Jenis Kelamin	65
2. Identitas Responden Menurut Kelompok Umur	66
3. Identitas Responden Menurut Pendidikan Terakhir	67
4. Identitas Responden Menurut Pekerjaan	68

B. Indeks Kepuasan Masyarakat Terhadap Pelayanan Publik Dinas Kependudukan dan Pencatatan Sipil Kabupaten Pesawaran	69
1. Prosedur Pelayanan	70
2. Persyaratan Pelayanan	76
3. Kejelasan Petugas Pelayanan	80
4. Kedisiplinan Petugas Pelayanan	86
5. Tanggungjawab Petugas Pelayanan	90
6. Kemampuan Petugas Pelayanan	95
7. Kecepatan Pelayanan	100
8. Keadilan Mendapatkan Pelayanan	105
9. Kesopanan dan Keramahan	110
10. Kewajaran Biaya Pelayanan	115
11. Kepastian Biaya Pelayanan	120
12. Kepastian Jadwal Pelayanan	124
13. Kenyamanan Lingkungan	129
14. Keamanan Lingkungan	134
C. Kepuasan Masyarakat Terhadap Pelayanan Publik Dinas Kependudukan dan Pencatatan Sipil Kabupaten Pesawaran	140
D. Analisis Hasil Penelitian	143
1. Indeks Kepuasan Masyarakat (IKM) atas Pelayanan di Dinas Kependudukan dan Pencatatan Sipil Kabupaten Pesawaran.....	143
VI. SIMPULAN DAN SARAN	146
A. Simpulan	146
B. Saran	147

DAFTAR PUSTAKA

LAMPIRAN

**INDEKS KEPUASAN MASYARAKAT TERHADAP PELAYANAN
PUBLIK DINAS KEPENDUDUKAN DAN PENCATATAN SIPIL
KABUPATEN PESAWARAN**

(Skripsi)

Oleh

DUWI OFITASARI



**FAKULTAS ILMU SOSIAL DAN ILMU POLITIK
UNIVERSITAS LAMPUNG
BANDAR LAMPUNG
2013**

DAFTAR GAMBAR

Gambar	Halaman
1.Kerangka Pikir	36
2.Diagram Kartesius	52

DAFTAR TABEL

Tabel	Halaman
1. Matriks Indikator, Sub Indikator dan Item Pelayanan	41
2. Jumlah pegawai di Dinas Kependudukan dan Pencatatan Sipil Kabupaten Pesawaran	64
3. Identitas Responden Berdasarkan Jenis Kelamin	65
4. Identitas Responden Menurut Kelompok Umur	66
5. Identitas Responden Menurut Pendidikan Terakhir	67
6. Identitas Responden Menurut Pekerjaan	68
7. Hasil Sebaran Angket Indikator Prosedur Pelayanan	71
8. Kondisi Kepuasan Masyarakat Terhadap Prosedur Pelayanan di Dinas Kependudukan dan Pencatatan Sipil Kabupaten Pesawaran	74
9. Hasil Sebaran Angket Indikator Persyaratan Pelayanan	76
10. Kondisi Kepuasan Masyarakat Terhadap Persyaratan Pelayanan di Dinas Kependudukan dan Pencatatan Sipil Kabupaten Pesawaran	79
11. Hasil Sebaran Angket Indikator Kejelasan Petugas Pelayana	81
12. Kondisi Kepuasan Masyarakat Terhadap kejelasan petugas pelayanan di Dinas Kependudukan dan Pencatatan Sipil Kabupaten Pesawaran	84

13. Hasil Sebaran Angket Indikator Kejelasan Petugas Pelayanan	86
14. Kondisi Kepuasan Masyarakat Terhadap kedisiplinan petugas pelayanan di Dinas Kependudukan dan Pencatatan Sipil Kabupaten Pesawaran	89
15. Hasil Sebaran Angket Indikator Tanggung Jawab Petugas Pelayanan	91
16. Kondisi Kepuasan Masyarakat Terhadap Tanggungjawab Petugas Pelayanan di Dinas Kependudukan dan Pencatatan Sipil Kabupaten Pesawaran	94
17. Hasil Sebaran Angket Indikator Kemampuan Petugas Pelayanan	96
18. Kondisi Kepuasan Masyarakat Terhadap kemampuan petugas pelayanan di Dinas Kependudukan dan Pencatatan Sipil Kabupaten Pesawaran	99
19. Hasil Sebaran Angket Indikator Kecepatan Petugas Pelayanan	101
20. Kondisi Kepuasan Masyarakat Terhadap kecepatan pelayanan di Dinas Kependudukan dan Pencatatan Sipil Kabupaten Pesawaran	104
21. Hasil Sebaran Angket Indikator Keadilan Mendapatkan Pelayanan	106
22. Kondisi Kepuasan Masyarakat Terhadap Keadilan Mendapatkan pelayanan di Dinas Kependudukan dan Pencatatan Sipil Kabupaten Pesawaran	109
23. Hasil Sebaran Angket Indikator kesopanan dan Keramahan Petugas Pelayanan	111
24. Kondisi Kepuasan Masyarakat Terhadap Kesopanan dan Keramahan Petugas pelayanan di Dinas Kependudukan dan Pencatatan Sipil Kabupaten Pesawaran	114

25. Hasil Sebaran Angket Indikator Kewajaran Biaya Pelayanan	116
26. Kondisi Kepuasan Masyarakat Terhadap Kewajaran Biaya Pelayanan di Dinas Kependudukan dan Pencatatan Sipil Kabupaten Pesawaran	119
27. Hasil Sebaran Angket Indikator Kepastian Biaya Pelayanan	121
28. Kondisi Kepuasan Masyarakat Terhadap Kepastian Biaya Pelayanan di Dinas Kependudukan dan Pencatatan Sipil Kabupaten Pesawaran	124
29. Hasil Sebaran Angket Indikator Kepastian Biaya Pelayanan	125
30. Kondisi Kepuasan Masyarakat Terhadap Kepastian Jadwal Pelayanan di Dinas Kependudukan dan Pencatatan Sipil Kabupaten Pesawaran.....	128
31. Hasil Sebaran Angket Indikator Kenyamanan Lingkungan	130
32. Kondisi Kepuasan Masyarakat Terhadap Kenyamanan Lingkungan di Dinas Kependudukan dan Pencatatan Sipil Kabupaten Pesawaran	133
33. Hasil Sebaran Angket Indikator Kepastian Biaya Pelayanan	135
34. Kondisi Kepuasan Masyarakat Terhadap Keamanan Lingkungan Pelayanan di Dinas Kependudukan dan Pencatatan Sipil Kabupaten pesawaran.....	138
35. Nilai Rata-rata Unsur dari Masing-masing Unit Pelayanan pada Dinas Kependudukan dan Pencatatan Sipil Kabupaten Pesawaran	140
36. Kondisi Keseluruhan Kepuasan Masyarakat Terhadap Pelayanan Publik Dinas Kependudukan dan Pencatatan Sipil Kabupaten Pesawaran ..	142

LAMPIRAN