

DAFTAR ISI

HALAMAN JUDUL DALAM PERTAMA	i
HALAMAN PERNYATAAN TIDAK MELAKUKAN PLAGIAT	ii
HALAMAN JUDUL DALAM KEDUA	iii
HALAMAN PERSEMBAHAN	iv
HALAMAN PERSETUJUAN PEMBIMBING	v
HALAMAN PENGESAHAN PANITIA PENGUJI	vi
HALAMAN MOTTO	vii
UCAPAN TERIMA KASIH	viii
KATA PENGANTAR	x
ABSTRAK	xi
ABSTRACT	xii
DAFTAR ISI	xiii
DAFTAR TABEL	xvi
DAFTAR GAMBAR	xvii
DAFTAR GRAFIK	xviii
DAFTAR LAMPIRAN	xix

BAB I PENDAHULUAN

I.1 Latar Belakang Masalah.....	I-1
I.2 Rumusan Masalah	I-16
I.3 Tujuan Penelitian	I-17
I.4 Manfaat Penelitian	I-17
I.4.1 Manfaat Akademisi	I-17
I.4.2 Manfaat Praktis	I-17
I.5 Landasan Teori.....	I-17
1.1.1 Kualitas Pelayanan Publik	I-17
1.1.1.1 Karakteristik Pelayanan Publik.....	I-18
1.1.1.2 Kelompok Pelayanan Publik.....	I-19
1.1.1.3 Pergeseran Paradigma Pelayanan Publik	I-21
1.1.1.4 Kualitas Pelayanan Publik	I-25
1.1.1.5 Indikator Kualitas Pelayanan Publik.....	I-27
1.1.2 <i>Human Governance</i>	I-33
1.1.2.1 Karakteristik <i>Human Governance</i>	I-33

1.1.2.2 Prinsip - Prinsip <i>Human Governance</i>	I-37
1.1.3 Kualitas Pelayanan Publik dengan <i>Human Governance</i>	I-42
I.6 Definisi Konsep.....	I-45
I.7 Metodologi Penelitian	I-46
I.7.1 Tipe Penelitian	I-46
I.7.2 Lokasi Penelitian.....	I-48
I.7.3 Teknik Penentuan Informan.....	I-48
I.7.4 Teknik Pengumpulan Data.....	I-50
I.7.5 Teknik Analisis Data.....	I-53
I.7.6 Teknik Pemeriksaan Keabsahan Data.....	I-55

BAB II GAMBARAN UMUM KAJIAN PENELITIAN

II.1 Dinas Kependudukan dan Pencatatan Sipil Kabupaten Sidoarjo	II-1
II.1.1 Tugas Pokok dan Fungsi.....	II-1
II.1.2 Struktur Organisasi	II-10
II.1.2 Sumber Daya Manusia.....	II-13
II.1.3 Dasar Hukum	II-14
II.1.4 Ragam Pelayanan	II-15
II.1.5 Sarana dan Prasarana	II-16
II.2 Pelayanan Akta Kelahiran	II-17
II.1.1 Dasar Hukum Pelayanan	II-17
II.1.2 Kelengkapan Dokumen	II-17
II.1.2 Alur Pembuatan	II-18
II.3 Data Kepemilikan Akta Kelahiran.....	II-19

BAB III PENYAJIAN, ANALISIS, DAN INTERPRESTASI TEORITIK

III.1 Penyajian dan Analisis Data.....	III-2
III.1.1 Kualitas Pelayanan Publik	III-3
III.1.1.1 <i>Tangible</i> (Bukti Fisik).....	III-3
III.1.1.2 <i>Reliability</i> (Kehandalan)	III-8
III.1.1.3 <i>Responsiveness</i> (Daya Tanggap).....	III-13
III.1.1.4 <i>Assurance</i> (Asuransi)	III-18
III.1.1.5 <i>Emphaty</i> (Empati)	III-24

III.1.2 <i>Human Governance</i>	III-28
III.1.2.1 Akuntabilitas Sosial.....	III-28
III.1.2.2 Partisipasi	III-33
III.1.2.3 Kompetisi di Tingkat Global.....	III-38
III.1.2.4 Kinerja Administratif Pemerintah yang Baik.....	III-44
III.1.3 Relasi <i>Human Governance</i> dengan Kualitas Pelayanan Pembuatan Akta Kelahiran	III-49
3.2 Interpretasi Teoritik.....	III-53
III.2.1 Kualitas Pelayanan Publik	III-53
III.2.2 <i>Human Governance</i>	III-56
III.1.3 Relasi <i>Human Governance</i> dengan Kualitas Pelayanan Pembuatan Akta Kelahiran	III-58

BAB IV PENUTUP

4.1 Kesimpulan.....	IV-1
4.2 Saran.....	IV-4

DAFTAR PUSTAKA	XX
-----------------------------	-----------

LAMPIRAN-LAMPIRAN	XXIII
--------------------------------	--------------