

## DAFTAR ISI

HALAMAN JUDUL.....	i
LEMBAR PERSETUJUAN.....	ii
HALAMAN PENGESAHAN.....	iii
RIWAYAT HIDUP .....	iv
SURAT PERNYATAAN .....	v
HALAMAN PERSEMBAHAN.....	vi
KATA PENGANTAR.....	vii
DAFTAR ISI .....	viii
DAFTAR TABEL.....	x
DAFTAR GAMBAR .....	xi
DAFTARLAMPIRAN .....	xii
RINGKASAN .....	xiii
SUMMARY .....	xiv
BAB I PENDAHULUAN .....	1
1.1 Latar Belakang .....	1
1.2 Rumusan Masalah .....	5
1.3 Tujuan.....	5
1.4 Manfaat .....	6
BAB II TINJAUAN PUSTAKA .....	7
2.1 Landasan Teori .....	7
A. Kinerja Pegawai .....	7
B. Pelayanan Publik Dalam Pemerintahan Desa .....	10
C. Proses Administrasi Pembuatan Akta Kelahiran .....	11
D. Teori Kinerja Dalam Prospektif Organisasi Publik.....	14
2.2 Penelitian Terdahulu.....	15
2.3 Kerangka Pemikiran.....	19
BAB III METODE PENELITIAN.....	20
3.1 Jenis Penelitian.....	20
3.2 Tempat dan Waktu Penelitian .....	20
3.3 Objek dan Subjek Penelitian .....	21
3.4 Teknik Pengumpulan Data .....	22

3.5 Uji Keabsahan Data.....	24
3.6 Teknik Analisis Data .....	25
BAB IV HASIL DAN PEMBAHASAN.....	27
4.1 Gambaran Umum Kantor Desa Sanankulon.....	27
4.1.1 Sejarah Desa Sanankulon.....	27
4.1.2 Profil Kantor Desa Sanankulon.....	29
4.1.3 Visi dan Misi Kantor Desa Sanankulon .....	31
4.1.4 Struktur Organisasi di Kantor Desa Sanankulon .....	32
4.1.5 Tugas Pokok dan Fungsi .....	33
4.2 Hasil Penelitian .....	41
4.2.1 Kinerja Pegawai Dalam Pelayanan Masyarakat Bidang Pembuatan Akta Kelahiran di Kantor Desa Sanankulon.....	41
4.2.2 Faktor Pendukung dan Penghambat Pelayanan Pembuatan Akta Kelahiran di Kantor Desa Sanankulon.....	58
4.3 Pembahasan.....	65
4.3.1 Kinerja Pegawai Dalam Pelayanan Masyarakat Bidang Pembuatan Akta Kelahiran di Kantor Desa Sanankulon.....	65
4.3.2 Faktor Pendukung dan Penghambat Pelayanan Pembuatan Akta Kelahiran di Kantor Desa Sanankulon.....	72
BAB V KESIMPULAN DAN SARAN.....	80
5.1 Kesimpulan .....	80
5.2 Saran.....	81
DAFTAR PUSTAKA	
LAMPIRAN	

## **DAFTAR TABEL**

Tabel 2.2 Penelitian Terdahulu .....	19
Tabel 3.3 Daftar Informan Penelitian .....	26
Tabel 4.1 Jadwal Pelayanan Di Kantor Desa Sanankulon .....	33

## **DAFTAR GAMBAR**

Gambar 4.1 Peta Desa Sanankulon .....	30
Gambar 4.2 Kantor Desa Sanankulon .....	32
Gambar 4.3 Model Struktur Organisasi Di Kantor Desa Sanankulon .....	35

## **DAFTAR LAMPIRAN**

Lampiran 1 Transkrip Wawancara

Lampiran 2 Foto Lembar Pendaftaran Pengajuan Pembuatan Akta Kelahiran

Lampiran 3 Foto Wawancara Dengan Sekertaris Desa

Lampiran 4 Foto Wawancara Dengan Kaur TU & Umum

Lampiran 5 Foto Wawancara Dengan Masyarakat

Lampiran 6 Foto Dokumentasi Kegiatan

Lampiran 7 Lembar Bimbingan

Lampiran 8 Surat Izin Penelitian Dari Unisba

Lampiran 9 Surat Perizinan Melakukan Penelitian Dari Kantor Desa Sanankulon