DAFTAR ISI

HALAMAN JUDUL ..... **i**

LEMBAR PERSETUJUAN ..... **ii**

HALAMAN PENGESAHAN ..... **iii**

RIWAYAT HIDUP ..... **iv**

SURAT PERNYATAAN ..... **v**

HALAMAHAN PERSEMBAHAN ..... **vi**

KATA PENGANTAR ..... **vii**

DAFTAR ISI ..... **ix**

DAFTAR TABEL ..... **xi**

DAFTAR GAMBAR ..... **xii**

DAFTAR LAMPIRAN ..... **xiii**

RINGKASAN ..... **xiv**

SUMMARY ..... **xv**

BAB I PENDAHULUAN **1**

1.1 Latar Belakang 1
1.2 Rumusan Masalah 5
1.3 Tujuan 5
1.4 Manfaat 5

BAB II TINJAUAN PUSTAKA **7**

2.1 Landasan Teori 7
2.1.1 Kinerja Pegawai 7
2.1.2 Pelayanan Publik 16
2.1.3 Akta Kelahiran 25
2.2 Penelitian Terdahulu 27

2.3 Kerangka Pemikiran 30

BAB III METODE PENELITIAN

3.1 Jenis Penelitian 33
3.2 Tempat dan Waktu Penelitian..... 34
3.3 Objek dan Subjek Penelitian..... 34
3.4 Teknik Pengumpulan Data 36
3.5 Uji Keabsahan Data 38
3.6 Teknik Analisis Data 40

BAB IV HASIL DAN PEMBAHASAN 43

4.1 Hasil 43
4.1.1 Gambaran Umum Dinas Kependudukan dan Pencatatan Sipil Kabupaten Blitar 43
4.1.2 Visi dan Misi 47
4.1.3 Susunan Organisasi 48
4.1.4 Tugas Pokok dan Fungsi berdasarkan Struktur Organisasi 49
4.1.5 Hasil Penelitian..... 62
4.2 Pembahasan 107
4.2.1 Kinerja Pegawai dalam Pelayanan Pembuatan Akta Kelahiran di Dinas Kependudukan dan Pencatatan Sipil Kabupaten Blitar..... 107
4.2.2 Kendala-kendala yang dihadapi dalam pelaksanaan kinerja pegawai dalam pelayanan pembuatan akta kelahiran di Dinas Kependudukan dan Pencatatan Sipil Kabupaten Blitar 129

BAB V PENUTUP 135

5.1 Kesimpulan 135
5.2 Saran 137

DAFTAR PUSTAKA 140

LAMPIRAN 142

DAFTAR TABEL

Tabel 2.1 Penelitian Terdahulu 27

Tabel 3.1 Daftar Informan Wawancara 36

Tabel 4.1 Jumlah Penduduk Kabupaten Blitar Berdasarkan Jenis Kelamin ... 45

Tabel 4.2 Jumlah Penduduk Kabupaten Blitar Berdasarkan Kepemilikan Akta Kelahiran 68

DAFTAR GAMBAR

Gambar 2.1 Kerangka Pemikiran 32

Gambar 3.1 Model Analisis Data Interaktif Miles dan Huberman 42

Gambar 4.1 Peta Wilayah Kabupaten Blitar 46

Gambar 4.2 Struktur Organisasi Dinas Kependudukan dan Pencatatan Sipil Kabupaten Blitar 49

Gambar 4.3 Wawancara dengan Kepala Bagian Pelayanan Pencatatan Sipil Dinas Kependudukan dan Pencatatan Sipil Kabupaten Blitar 63

Gambar 4.4 Wawancara dengan Kepala Bagian Pemanfaatan Data dan Inovasi Pelayanan Pencatatan Sipil Dinas Kependudukan dan Pencatatan Sipil Kabupaten Blitar 74

Gambar 4.5 Wawancara dengan Nabela Aprilia Sari selaku masyarakat yang pernah melakukan pelayanan pembuatan akta kelahiran 89

Gambar 4.6 Wawancara Nindi Karisma selaku masyarakat yang pernah melakukan pelayanan pembuatan akta kelahiran 93

Gambar 6.1 Proses pelayanan akta kelahiran oleh pegawai di loket pelayanan 150

Gambar 6.2 Pelayanan yang dilakukan oleh para staf 150

Gambar 6.3 Papan Informasi Persyaratan Pelayanan 151

Gambar 6.4 Ruang tunggu pelayanan pembuatan akta kelahiran 151

DAFTAR LAMPIRAN

Lampiran 1 Surat Izin Penelitian Fakultas Sospol 142
Lampiran 2 Surat Izin Penelitian Bakesbangpol 143
Lampiran 3 Pedoman Wawancara 144
Lampiran 4 Lembar Blimbingan 148
Lampiran 5 Dokumentasi Penelitian 150