

## DAFTAR ISI

	Halaman
HALAMAN JUDUL.....	i
LEMBAR PERSETUJUAN.....	ii
LEMBAR PENGESAHAN .....	iii
LEMBAR PERSEMBAHAN .....	iv
<i>CURRICULUM VITAE</i> .....	v
KATA PENGANTAR .....	vi
DAFTAR ISI.....	viii
DAFTAR TABEL.....	xi
DAFTAR GAMBAR .....	xii
DAFTAR LAMPIRAN.....	xiii
ABSTRAK.....	xiv
BAB I PENDAHULUAN .....	1
1.1 Konteks Penelitian.....	1
1.2 Fokus Kajian Penelitian.....	6
1.3 Tujuan Penelitian.....	6
1.3.1 Tujuan Umum.....	6
1.3.2 Tujuan Khusus.....	6
1.4 Manfaat Penelitian.....	7
1.4.1 Bagi Universitas Panca Marga Probolingo.....	7
1.4.2 Bagi Dinas Kependudukan dan Pencatatan Sipil Kabupaten Probolinggo .....	7
1.4.3 Bagi Peneliti .....	7
BAB II KAJIAN PUSTAKA .....	8

2.1	Teori – Teori yang Relevan .....	8
2.1.1	Pencatatan sipil .....	8
2.1.2	Akta kelahiran .....	9
2.1.3	Akta kematian.....	13
2.1.4	Kualitas pelayanan.....	18
2.2	Penelitian Terdahulu.....	21
2.3	Kerangka Berpikir .....	26
2.3.1	<i>Tangible</i> (berwujud/bukti langsung) .....	27
2.3.2	<i>Reliability</i> (kehandalan).....	27
2.3.3	<i>Responsiveness</i> (daya tanggap) .....	28
2.3.4	<i>Assurance</i> (jaminan).....	28
2.3.5	<i>Empathy</i> (empati) .....	28
BAB III METODOLOGI PENELITIAN.....		29
3.1	Pendekatan Penelitian.....	29
3.2	Kehadiran Peneliti .....	30
3.3	Lokasi Penelitian .....	30
3.4	Tahapan Penelitian .....	30
3.5	Informan Dan Sumber Informan .....	32
3.6	Teknik Analisis Data .....	33
3.7	Pemeriksaan Keabsahan Data.....	34
BAB IV TEMUAN PENELITIAN DAN PEMBAHASAN.....		36
4.1	Deskripsi Dinas Kependudukan dan Pencatatan Sipil Kabupaten Probolinggo .....	36
4.1.1	Profil Dinas Kependudukan Dan Pencatatan Sipil Kabupaten Probolinggo .....	36
4.1.2	Visi Dan Misi Dinas Kependudukan Dan Pencatatan Sipil Kabupaten Probolinggo .....	36
4.1.3	Gambaran Pelayanan Pembuatan Akta Kelahiran dan Akta Kematian di Dinas Kependudukan dan Pencatatan Sipil Kabupaten Probolinggo .....	37

4.2	Analisis Faktor <i>Tangible</i> (Berwujud/Bukti Langsung) dalam Pelayanan Pembuatan Akta Kelahiran Dan Akta Kematian .....	39
4.3	Analisis Faktor <i>Reliability</i> (Kehandalan) Dalam Pelayanan Pembuatan Akta Kelahiran Dan Akta Kematian.....	44
4.4	Analisis Faktor <i>Responsiveness</i> (Ketanggapan) Dalam Pelayanan Pembuatan Akta Kelahiran Dan Akta Kematian.....	48
4.5	Analisis Faktor <i>Assurance</i> (Jaminan) Dalam Pelayanan Pembuatan Akta Kelahiran Dan Akta Kematian.....	50
4.6	Analisis Faktor <i>Empathy</i> (Empati) Dalam Pelayanan Pembuatan Akta Kelahiran Dan Akta Kematian.....	55
4.7	Analisis Faktor Pendukung dan Penghambat dalam Pelayanan Pembuatan Akta Kelahiran dan Akta Kematian.....	56
4.7.1	Faktor Pendukung dalam Pelayanan Pembuatan Akta Kelahiran dan Akta Kematian .....	56
4.7.2	Faktor Penghambat dalam Pelayanan Pembuatan Akta Kelahiran dan Akta Kematian .....	58
BAB V PENUTUP.....		59
5.1	Simpulan.....	59
5.2	Saran .....	60
DAFTAR PUSTAKA .....		61
LAMPIRAN – LAMPIRAN.....		64