

## DAFTAR ISI

HALAMAN JUDUL .....	i
HALAMAN PERNYATAAN KEASLIAN .....	ii
HALAMAN PENGESAHAN .....	iii
HALAMAN MOTTO .....	iv
HALAMAN PERSEMBAHAN .....	v
ABSTRAK .....	vi
KATA PENGANTAR .....	viii
DAFTAR ISI .....	x
DAFTAR TABEL .....	xiii
DAFTAR GAMBAR .....	xv
<b>BAB I PENDAHULUAN .....</b>	<b>1</b>
1.1 Latarbelakang Masalah .....	1
1.2 Perumusan Masalah .....	7
1.3 Tujuan Penelitian .....	7
1.4 Manfaat Penelitian .....	8
1.5 Penelitian Terdahulu .....	8
1.6 Landasan Teori .....	20
1.6.1 Teori Administrasi Publik .....	20
1.6.2 Teori Manajemen Publik .....	22
1.6.3. Teori Pelayanan Publik.....	25
1.6.4. Teori Kualitas Pelayanan.....	26
1.6.4.1 Indikator Kualitas Pelayanan .....	27
1.6.5 Teori Kinerja Pelayanan .....	35
1.6.6 Teori Harapan .....	36
1.6.7 Teori Kepuasan Masyarakat .....	37
1.6.8 Teori Gap dalam Pelayanan.....	39
1.7 Kerangka Pemikiran.....	43

1.8 Definisi Konsep .....	44
1.9 Definisi Operasional.....	44
1.9.1 Indikator Kualitas Pelayanan .....	44
1.10 Metode Penelitian .....	47
1.10.1 Fokus dan Lokus Penelitian.....	47
1.10.2 Populasi dan Sampel .....	48
1.10.2.1 Populasi.....	48
1.10.2.2 Sampel .....	48
1.10.3 Teknik Pengambilan Sampel .....	49
1.10.4 Jenis dan Sumber Data .....	50
1.10.4.1 Jenis Data.....	50
1.10.4.2 Sumber Data.....	50
1.10.5 Skala Pengukuran.....	51
1.10.6 Teknik Pengumpulan Data .....	52
1.10.7 Teknik Analisis .....	54
1.10.8 Uji Validitas dan Reliabilitas .....	61
1.10.8.1 Uji Validitas .....	61
1.10.8.2 Uji Reliabilitas .....	61
<b>BAB II GAMBARAN UMUM.....</b>	<b>63</b>
2.1 Gambaran Umum Kota Surakarta.....	63
2.1.1 Kondisi Demografis Kota Surakarta .....	64
2.1.2 Kondisi Administratif Kota Surakarta.....	65
2.2 Gambaran Umum Dpendukcapil Surakarta.....	67
2.2.1 Tugas Pokok dan Fungsi Dpendukcapil Surakarta.....	69
2.2.2 Pegawai Dpendukcapil Berdasarkan Tingkat Pendidikan .....	70
2.2.3 Pegawai Dpendukcapil berdasarkan Jabatan .....	71
2.2.4 Jenis Pelayanan Dpendukcapil Surakarta .....	72
2.2.5 Kondisi Pelayanan Dpendukcapil Surakarta.....	73
<b>BAB III PEMBAHASAN.....</b>	<b>76</b>

3.1. Hasil Uji Validitas dan Reliabilitas.....	76
3.1.1. Validitas Instrument Penelitian.....	76
3.1.2. Reliabilitas Instrument Penelitian .....	78
3.2. Karakteristik Responden .....	79
3.2.1. Responden Berdasarkan Jenis Kelamin .....	80
3.2.2. Responden Berdasarkan Usia .....	80
3.2.3. Responden Berdasarkan Tingkat Pendidikan .....	82
3.2.4. Responden Berdasarkan Mata Pencaharian.....	83
3.2.5. Responden Berdasarkan Jenis Pelayanan Dan Frekuensi Kunjungan .....	83
3.3. Skor Rata-Rata Tingkat Persepsi Dan Harapan.....	85
3.4. Tabel dan Grafik Rekapitulasi .....	116
3.5. Diagram Kartesius.....	124
<b>BAB IV PENUTUP.....</b>	<b>128</b>
4.1. Kesimpulan .....	128
4.2. Saran.....	129
Daftar Pustaka .....	132
Lampiran .....	136

## DAFTAR TABEL

Tabel 1.1 Penelitian Terdahulu .....	8
Tabel 1.2 Interval Kelas.....	57
Tabel 2.1 Pertumbuhan Penduduk/Kecamatan .....	64
Tabel 2.2. Pembagian Wilayah Administrasi .....	65
Tabel 2.3 Data Petugas Berdasarkan Tingkat Pendidikan.....	70
Tabel 2.4 Data Petugas Berdasarkan Jabatan .....	71
Tabel 3.1 Validitas Instrument Penelitian .....	77
Tabel 3.2 Reliabilitas Instrument Penelitian.....	79
Tabel 3.3 Responden Berdasarkan Jenis Kelamin .....	80
Tabel 3.4 Responden Berdasarkan Tingkatan Usia .....	81
Tabel 3.5 Responden Berdasarkan Pendidikan Terakhir .....	82
Tabel 3.6 Responden Berdasarkan Mata Pencaharian .....	83
Tabel 3.7 Responden Berdasarkan Jenis Pelayanan Dan Frekuensi .....	84
Tabel 3.8 Tingkat Kebersihan Instansi .....	85
Tabel 3.9 Kenyamanan Fasilitas Tempat Parkir .....	86
Tabel 3.10 Kenyamanan Fasilitas Ruang Tunggu .....	87
Tabel 3.11 Keterampilan Petugas .....	88
Tabel 3.12 Kecermatan Petugas.....	89
Tabel 3.13 Kualitas Pelayanan.....	90
Tabel 3.14 Reputasi Instansi .....	91
Tabel 3.15 Kecepatan Pelayanan .....	92
Tabel 3.16 Jumlah Petugas Memadai.....	93
Tabel 3.17 Kemudahan Prosedur Pelayanan .....	94
Tabel 3.18 Kesesuaian Nomor Antrean.....	95
Tabel 3.19 Keadilan Pelayanan.....	96
Tabel 3.20 Praktik Pungutan Liar .....	97
Tabel 3.21 Praktik Percaloan .....	98
Tabel 3.22 Kepedulian Petugas.....	99

Tabel 3.23 Perhatian Petugas.....	100
Tabel 3.24 Kemampuan Komunikasi Petugas .....	101
Tabel 3.25 Memahami Kebutuhan Masyarakat .....	102
Tabel 3.26 Ketepatan Waktu Pelayanan.....	103
Tabel 3.27 Kesesuaian Jam Pelayanan.....	104
Tabel 3.28 Kesiagaan Petugas .....	105
Tabel 3.29 Keramahan Petugas.....	106
Tabel 3.30 Kesopanan Petugas .....	107
Tabel 3.31 Mendahulukan Kepentingan Pelanggan.....	108
Tabel 3.32 Kerapian Penampilan Petugas .....	109
Tabel 3.33 Kemudahan Pengaduan .....	110
Tabel 3.34 Tingkat Responsivitas Petugas .....	111
Tabel 3.35 Kemajuan Inovasi .....	112
Tabel 3.36 Kesesuaian Kualitas Pelayanan .....	113
Tabel 3.37 Kesesuaian Alur Pelayanan .....	114
Tabel 3.38 Kesesuaian Persyaratan Pelayanan .....	115
Tabel 3.39 Skor Rata-rata Kinerja Pelayanan dan Harapan .....	116
Tabel 3.40 Rekapitulasi Kinerja Pelayanan Dan Harapan .....	119

## DAFTAR GAMBAR

Gambar1.1 Teori Gap dalam Pelayanan.....	40
Gambar 1.2 Kerangka Pemikiran.....	43
Gambar 1.3 Diagram Kartesius.....	59
Gambar 2.1 Peta Kota Surakarta.....	63
Gambar 2.2 Struktur Organisasi Dispendukcapil Surakarta.....	68
Gambar 2.3 Alur Pelayanan Online .....	75
Gambar 3.1 Grafik Rekapitulasi Kinerja Pelayanan dan Harapan.....	120
Gambar 3.2 Diagram Kartesius Kepuasan Masyarakat.....	124