DAFTAR ISI

HALAMAN JUDUL i

PERNYATAAN KEASLIAN ii

PERSETUJUAN PEMBIMBING iii

LEMBAR PENGESAHAN iv

KATA PENGANTAR v

PERSEMBAHAN vii

BIODATA PENULIS viii

MOTTO ix

ABSTRAK x

DAFTAR ISI xi

DAFTAR TABEL xv

DAFTAR GAMBAR xvi

BAB I PENDAHULUAN

A. Latar Belakang Masalah 1

B. Rumusan Masalah 14

digilib.uinsby.ac.id digilib.uinsby.ac.id digilib.uinsby.ac.id digilib.uinsby.ac.id digilib.uinsby.ac.id digilib.uinsby.ac.id digilib.uinsby.ac.id

C. Tujuan Penelitian 14

D. Kegunaan Penelitian 15

E. Penegasan Judul 15

F. Sistematika Pembahasan 16

BAB II KERANGKA KONSEPTUAL

A. Pengertian Kebijakan 17

B. Pengertian Implementasi Kebijakan 24

C. Pengertian Pelayanan Publik 26

D. Konsep Tentang Kualitas Pelayanan Publik 30

E. Kriteria Kualitas Pelayanan Publik 31

1. Dimensi Tangibles (Bukti Langsung) 34
2. Dimensi Reliability (Kehandalan) 34
3. Dimensi Responsiveness (Daya Tanggap) 35
4. Dimensi Assurance (Kepastian) 36
5. Emphaty (Empati) 36

F. KepMen Pemberdayaan Aparatur Negara 37

G. Alur Pikir 40

H. Akta Catatan Sipil 46

I. Faktor-faktor Mempengaruhi Implementasi Kebijakan 53

J. Implementasi yang efektif 61

digilib.uinsby.ac.id digilib.uinsby.ac.id digilib.uinsby.ac.id digilib.uinsby.ac.id digilib.uinsby.ac.id digilib.uinsby.ac.id digilib.uinsby.ac.id

K. Implementasi yang sukses 62

L. Penelitian Terdahulu 63

1. Yosita Mayka Kusumawati (2008) 63

2. S. Manullang,SH (2006) 63

BAB III METODE PENELITIAN

A. Jenis Penelitian 67

B. Fokus Penelitian 69

C. Situs Penelitian 72

D. Teknik Pengumpulan Data 73

1. Observasi 73

2. Wawancara 74

3. Dokumentasi 75

E. Analisa Data 75

BAB IV HASIL PENELITIAN DAN ANALISIS DATA

A. Hasil Penelitian 79

1. Kondisi Umum Kota Surabaya 79

a. Sejarah nama kota Surabaya 79

b. Keadaan Geografis 81

digilib.uinsby.ac.id digilib.uinsby.ac.id digilib.uinsby.ac.id digilib.uinsby.ac.id digilib.uinsby.ac.id digilib.uinsby.ac.id digilib.uinsby.ac.id

c. Demografi 83

d Aspek Ekonomi 84

e. Aspek Agama 85

2. Gambaran Umum Dispenduk Capil..... 88

a. Keberadaan Catatan Sipil 88

b. Penyelenggaraan Catatan Sipil 103

3. Data dan Fokus Penelitian 104

a. Kualitas Pelayanan Akta Catatan Sipil 104

b. Kesempatan Pelayanan yang sama 105

c. Alternatif Pelayanan 107

d. Impelementasi Kebijakan Perda No. 3 Tahun 2011 109

4. Faktor-faktor Pendukung dan Penghambat..... 112

B. Pembasan 117

1. Kesempatan Pelayanan yang sama 118

2. Alternatif Pelayanan 120

3. Impelementasi Kebijakan 121

4. Faktor-faktor Pendukung dan Penghambat..... 122

BAB V KESIMPULAN 123

DAFTAR PUSTAKA..... 127

LAMPIRAN-LAMPIRAN

digilib.uinsby.ac.id digilib.uinsby.ac.id digilib.uinsby.ac.id digilib.uinsby.ac.id digilib.uinsby.ac.id digilib.uinsby.ac.id digilib.uinsby.ac.id

DAFTAR TABEL

Tabel 1 Penelitian Terdahulu **64**

Tabel 2 Persamaan Penelitian..... **66**

Tabel 3 Kelembaban, Tekanan Udara & Temperatur Kota Surabaya..... **82**

Tabel 4 Jumlah Penduduk Kota Surabaya menurut Jenis Kelamin **83**

Tabel 5 Banyaknya Pasar, Pedagang dan luas pasar kota Surabaya **85**

Tabel 6 Jumlah Pemeluk Agama..... **85**

Tabel 7 Jumlah tempat Ibadah..... **86**

Tabel 8 Petugas Dispenduk Capil Kota Surabaya..... **104**

Tabel 9 Jangka waktu pengurusan akta catatan sipil Kota Surabaya..... **106**

digilib.uinsby.ac.id digilib.uinsby.ac.id digilib.uinsby.ac.id digilib.uinsby.ac.id digilib.uinsby.ac.id digilib.uinsby.ac.id digilib.uinsby.ac.id

DAFTAR GAMBAR

Gambar 1 Alur Pikir 45

Gambar 2 Faktor Yang Mempengaruhi Implementasi Kebijakan 58

Gambar 3 Model Proses Implementasi Kebijakan.....60

Gambar 4 Diagram Analisa Data.....78

Gambar 5 Bagan Struktur Oraganisasi Dispenduk Capil Surabaya 89

digilib.uinsby.ac.id digilib.uinsby.ac.id digilib.uinsby.ac.id digilib.uinsby.ac.id digilib.uinsby.ac.id digilib.uinsby.ac.id digilib.uinsby.ac.id