

## DAFTAR ISI

HALAMAN JUDUL .....	i
PERSETUJUAN .....	ii
PENGESAHAN .....	iii
PERNYATAAN .....	iv
MOTTO .....	v
PERSEMBAHAN .....	vi
KATA PENGANTAR .....	viii
ABSTRAK .....	x
DAFTAR ISI .....	xi
DAFTAR TABEL .....	xii
DAFTAR BAGAN .....	xii
DAFTAR LAMPIRAN .....	xiii
BAB I PENDAHULUAN .....	1
A. Latar belakang Masalah .....	1
B. Identifikasi Masalah .....	8
C. Pembatasan Masalah .....	8
D. Perumusan Masalah .....	9
E. Tujuan Penelitian .....	9
F. Manfaat Penelitian .....	10
BAB II LANDASAN TEORI .....	13
A. Kerangka Pemikiran .....	13
B. Tinjau Pustaka .....	20
C. Definisi Konseptual dan Operasional .....	95

D. Penelitian Terdahulu .....	99
BAB III METODOLOGI PENELITIAN .....	102
A. Jenis Penelitian .....	102
B. Lokasi Penelitian .....	103
C. Sumber Data .....	104
D. Teknik Pengumpulan Data .....	106
E. Teknik Analisis Data .....	108
F. Teknik Cuplikan (Populasi dan Sampling) .....	112
G. Validitas Data .....	114
H. Keterbatasan Penelitian .....	116
BAB IV HASIL DAN PEMBAHASAN .....	118
A. Deskripsi Lokasi Penelitian .....	118
B. Deskripsi Transformasi Sistem, Pelayanan Penerbitan Akta Kelahiran pada Dinas Kependudukan dan Pencatatan Sipil Kota Surakarta .....	171
C. Hasil Pembahasan .....	181
BAB V PENUTUP .....	241
A. Kesimpulan .....	241
B. Saran .....	246

DAFTAR PUSTAKA

LAMPIRAN

## DAFTAR TABEL

Tabel 1.1	Persentase Data Kepemilikan Akta Kelahiran berdasarkan survey tahun 2019 .....	3
Tabel 2.1	Penelitian Terdahulu .....	100
Tabel 4.2	Matrik Hasil Penelitian Transformasi Sistem Pelayanan Penerbitan Akta Kelahiran Pada Dinas Kependudukan Dan Pencatatan Sipil Kota Surakarta .....	238

## DAFTAR BAGAN

Bagan 2.1	Kerangka Pemikiran .....	16
Bagan 3.1	Gambar Alur Check dan Rechecek Dalam Wawancara Terhadap Informan, Aktor Individu, Responden Dan Stakeholder .....	108
Bagan 3.2	Analisis Data Penelitian Kualitatif Menurut Miles dan Huberman .....	110
Bagan 4.1	Susunan Organisasi Dinas Kependudukan dan Pencatatan Sipil Kota Surakarta .....	127

## **DAFTAR LAMPIRAN**

1. Daftar Pertanyaan Wawancara
2. Dokumen Foto Hasil Penelitian
3. Surat Ijin Penelitian Skripsi
4. Surat jawaban Ijin Penelitian Skripsi