

DAFTAR ISI

Abstrak	i
Ringkasan Skripsi.....	iii
Pernyataan Keaslian	v
Kata Pengantar	vi
Daftar Isi.....	viii
Daftar Tabel	xiii
Daftar Gambar.....	xiv
Daftar Lampiran	xv
BAB I PENDAHULUAN	1
1.1 Latar Belakang Masalah	1
1.2 Identifikasi Masalah.....	7
1.3 Fokus Penelitian.....	8
1.4 Rumusan Masalah.....	8
1.5 Tujuan Penelitian	9
1.6 Manfaat Penelitian	9
1. Manfaat Teoritis.....	9
2. Manfaat Praktis	9

BAB II TINJAUAN PUSTAKA	11
2.1 Teori.....	11
2.1.1 Tinjauan Kinerja Pegawai.....	11
1. Pengertian Kinerja.....	11
2. Faktor yang Mempengaruhi Kinerja Pegawai.....	12
3. Pengukuran Kinerja Pegawai	15
2.1.2 Tinjauan Pelayanan Publik	20
1. Pengertian Pelayanan	20
2. Tujuan Pelayanan Publik.....	22
3. Bentuk Pelayanan Publik.....	23
4. Asas-Asas Pelayanan Publik	24
5. Unsur-Unsur Pelayanan Publik	26
6. Ciri-Ciri Pelayanan Publik yang Baik.....	27
2.2 Hasil Penelitian yang Relevan	29
2.3 Kerangka Pikir Penelitian	32
2.4 Pertanyaan Penelitian.....	36
BAB III METODE PENELITIAN	37
3.1 Jenis Penelitian	37
3.2 Langkah-langkah Penelitian	37
3.3 Lokasi dan Waktu Penelitian	37

3.4 Subyek dan Obyek Penelitian	39
3.4.1 Subyek Penelitian	39
3.4.2 Obyek Penelitian.....	39
3.5 Teknik Pengumpulan Data.....	40
1. Wawancara.....	40
2. Pengamatan.....	40
3. Dokumentasi	40
3.6 Instrumen atau Alat Pengumpulan Data	40
3.7 Analisis Data.....	41
BAB IV GAMBARAN UMUM LOKASI PENELITIAN	43
4.1 Gambaran Umum Kota Pontianak	43
4.1.1 Keadaan Geografis.....	43
4.1.2 Keadaan Penduduk	44
4.2 Dinas Kependudukan dan Pencatatan Sipil	46
4.2.1 Landasan Pembentukan Instansi	46
4.2.2 Visi Misi dan Tujuan Disdukcapil Kota Pontianak	46
4.2.3 Tugas dan Fungsi Disdukcapil Kota Pontianak.....	49
4.2.4 Struktur Organisasi	49
4.2.5 Rincian Tugas Pokok dan Fungsi Disdukcapil	50
4.2.5.1 Kepala Dinas.....	50

4.2.5.2 Sekretaris	51
4.2.5.3 Kepala Bidang Pelayanan Pendaftaran Kependudukan.....	53
4.2.5.4 Kepala Bidang Pelayanan Pencatatan Sipil	55
4.2.5.5 Kepala Bidang Pengelolaan Informasi Administrasi Kependudukan dan Pemanfaatan Data	57
4.2.5.6 Unit Pelaksana Teknis Daerah	60
4.2.5.7 Kelompok Jabatan Fungsional Tertentu	60
BAB V HASIL PENELITIAN DAN PEMBAHASAN	62
5.1 Deskripsi Hasil Penelitian.....	62
5.1.1 Keluhan Masyarakat Terkait Pelayanan Publik Oleh Aparatur Pemerintah di Disdukcapil Kota Pontianak.....	62
5.1.2 Penundaan Pengurusan Dokumen Kependudukan Masyarakat di Disdukcapil Kota Pontianak.....	65
5.2. Implikasi Teori Kinerja Pegawai Negeri Sipil (PNS) Disdukcapil Kota Pontianak.....	68
1. Efisiensi	68
2. Efektivitas	71
3. Keadilan.....	72
4. Daya Tanggap (responsiveness).....	73

BAB VI PENUTUP	75
6.1 Kesimpulan	75
1. Efisiensi	75
2. Efektivitas	75
3. Keadilan	76
4. Daya Tanggap (<i>responsiveness</i>)	76
6.2 Implikasi	76
6.3 Saran	77
DAFTAR PUSTAKA	78
LAMPIRAN	82