

DAFTAR ISI

ABSTRAK	i
RINGKASAN SKRIPSI	ii
PERNYATAAN KEASLIAN.....	v
MOTTO DAN PERSEMBAHAN	vi
KATA PENGANTAR	vii
DAFTAR ISI.....	ix
DAFTAR TABLE.....	xii
DAFTAR GAMBAR	xiii
BAB I PENDAHULUAN	1
1.1 Latar Belakang	1
1.2 Identifikasi Masalah	8
1.3 Fokus Penelitian	8
1.4.Rumusan Masalah	8
1.5 Tujuan Penelitian.....	9
1.6. Manfaat Penelitian.....	9
1.6.1 Manfaat Teoritis	9
1.6.2. Manfaat Praktis	10
BAB II TINJAUAN PUSTAKA.....	11
2.1. Definisi konsep.....	11
2.1.1. Pengertian Pelayanan	11
2.1.2. Pengertian Publik	13
2.1.3. Pengertian Pelayanan Publik.....	14
2.1.4 Jenis Jenis Pelayanan	15
3.1.5.Bentuk Pelayanan.....	17
2.2 Teori Pelayanan.....	18
2.3 Penelitian Yang Relevan.....	19
2.4 Alur Pikir Penelitian.....	20
2.5 Pertanyaan penelitian	22
BAB III METODE PENELITIAN.....	23
3.1. Jenis Penelitian.....	23
3.2. Langkah-Langkah	24

3.3. Lokasi dan Waktu Penelitian	24
3.4 Subjek dan Objek Penelitian	26
3.5. Teknik Pengumpulan	27
3.6. Instrumen Atau Alat Pengumpulan.....	28
3.7 Analisis Data	29
BAB IV GAMBARAN UMUM LOKASI PENELITIAN	33
4.1 Gambaran Umum Kabupaten Ketapang	33
4.1.1. Sejarah Wilayah Ketapang	33
4.1.2. Geografis, Topografis dan Geohidrologi	34
4.1.3 Topografi dan Iklim	34
4.1.4. Keadaan Penduduk.....	36
4.1.5 Potensi Wilayah.....	37
4.1.6 Keadaan Sosial Budaya.....	37
4.1.7 Wilayah Administratif.....	38
4.2 Gambaran Umum Disdukcapil Ketapang	39
4.3 Visi Dan Misi	39
4.4. Gambaran Pelayanan Disdukcapil Kabupaten Ketapang.....	42
4.4.1 Tugas Dan Fungsi	42
4.5 Keadaan Kepegawaian	58
BAB V HASIL PENELITIAN DAN PEMBAHASAN	61
5.1 Deskripsi Hasil Penelitian.....	61
5.1.1 <i>Tangible</i> (Bukti Fisik).....	62
5.1.2 <i>Reability</i> (Kehandalan).....	66
5.1.3 <i>Responsiveness</i> (Keteanggapan)	71
5.1.4 <i>Assurance</i> (Jaminan)	75
5.1.5 <i>Empathy</i> (Empati)	76
5.2 Analisis.....	78
5.2.1 <i>Tangible</i> (Bukti Fisik).....	79
5.2.2 <i>Reliability</i> (Kehandalan)	80
5.2.3 <i>Responsiveness</i> (ketanggapan).....	82
5.2.4 <i>Assurance</i> (Jaminan)	83
5.2.5 <i>Empathy</i> (empati).....	83

BAB VI PENUTUP	85
6.1 Kesimpulan.....	85
6.2. Saran	87
6.3 Keterbatasan Penelitian	88
DAFTAR P USTAKA	88
LAMPIRAN.....	91
PANDUAN OBSERVASI.....	91
PANDUAN WAWANCARA.....	92
LAMPIRAN.....	93
DENAH LOKASI PENELITIAN.....	93
LAMPIRAN.....	94
SURAT TUGAS PENELITIAN.....	94