

DAFTAR ISI

ABSTRAK	i
ABSTRACT	ii
RINGKASAN SKRIPSI	iii
PERNYATAAN KEASLIAN	vi
MOTTO DAN PERSEMBAHAN	vii
KATA PENGANTAR	viii
DAFTAR ISI	x
DAFTAR TABEL	xii
DAFTAR GAMBAR	xiii
DAFTAR LAMPIRAN	xiv
BAB I PENDAHULUAN	1
1.1. Latar Belakang Penelitian	1
1.2. Identifikasi Masalah Penelitian	11
1.3. Fokus Penelitian	11
1.4. Rumusan Masalah	12
1.5. Tujuan Penelitian	12
1.6. Manfaat Penelitian	12
BAB II TINJAUAN PUSTAKA	14
2.1. Definisi Konsep	14
2.1.1. Konsep Pelayanan Publik	14
2.1.2. Konsep Kualitas Pelayanan Publik	15
2.2. Teori	17
2.2.1. Pelayanan Publik	17
2.2.2. Kualitas Pelayanan Publik	25
2.2.3. Kartu Tanda Penduduk Elektronik	28
2.3. Hasil Penelitian yang Relevan	30
2.4. Alur Pikir Penelitian	33
2.5. 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	38

3.3.1. Lokasi Penelitian.....	38
3.3.2. Waktu Penelitian.....	38
3.4. Subyek dan Obyek Penelitian.....	39
3.4.1. Subyek Penelitian	39
3.4.2. Obyek Penelitian.....	40
3.5. Teknik Pengumpulan Data	41
3.6. Instrumen Pengumpulan Data	42
3.7. Analisis Data	43
3.7.1. Keabsahan Data	43
3.7.2. Teknik Analisis Data	44
BAB IV GAMBARAN UMUM LOKASI PENELITIAN	46
4.1. Gambaran Umum Wilayah Penelitian.....	46
4.2. Gambaran Umum Dinas Kependudukan dan Pencatatan Sipil Kabupaten Kubu Raya	48
4.2.1. Susunan Organisasi.....	49
4.2.2. Tugas Pokok dan Fungsi (Tupoksi)	52
4.2.3. Sumber Daya Aparatur (SDA).....	67
4.2.4. Visi, Misi, Motto dan Maklumat Pelayanan	69
BAB V HASIL PENELITIAN DAN PEMBAHASAN	71
5.1. Deskripsi Hasil Penelitian	71
5.2. Analisis	103
BAB VI PENUTUP	109
6.1. Kesimpulan.....	109
6.2. Saran	110
6.3. Keterbatasan Penelitian	110
DAFTAR PUSTAKA	112
LAMPIRAN	115