

DAFTAR ISI

halaman

Abstak	i
<i>Abstract</i>	ii
Ringkasan Skripsi	iii
Halaman Motto dan Persembahan	v
Kata Pengantar	vi
Daftar Isi	vii
Daftar Tabel	x
Daftar Gambar	xi
Daftar Lampiran	xii
BAB I PENDAHULUAN	1
1.1 Latar Belakang Penelitian	1
1.2 Identifikasi Masalah	6
1.3 Fokus Penelitian	6
1.4 Rumusan masalah	7
1.5 Tujuan penelitian	7
1.6 Manfaat Penelitian	7
1.6.1. Manfaat Teoritis	7
1.6.2. Manfaat Praktis	7
BAB II KAJIAN PUSTAKA	9
2.1 Definisi Konsep	9
2.2 Hasil Penelitian yang Relevan	18
2.3 Kerangka Pikir Penelitian	21
2.4 Pertanyaan Penelitian	24
BAB III METODE PENELITIAN	25
3.1 Jenis Penelitian	25
3.2 Langkah-Langkah Penelitian	26
3.3 Lokasi dan Waktu Penelitian	26
3.4 Subjek dan Objek Penelitian	27
3.5 Teknik Pengumpulan Data	29
3.6 Instrumen Pengumpulan data	31
3.7 Teknik Keabsahan Data (Uji Validitas)	31
3.8 Teknik analisis Data	32
BAB IV GAMBARAN UMUM LOKASI PENELITIAN	35
4.1 Kondisi Geografis Dinas Kependudukan dan Pencatatan Sipil	
Kabupaten Mempawah	35
4.1.1. Letak Wilayah	35
4.1.2. Luas Wilayah	35
4.2 Kondisi Demografis	36
4.2.1. Penduduk	36
4.2.2. Tingkat Pendidikan	37
4.2.3. Kondisi Sosial Budaya dan Agama	38

4.3 Gambaran Umum Dinas Kependudukan dan Pencatatan Sipil	
Kabupaten Mempawah.....	40
4.3.1. Visi, Misi dan Motto Dinas Dukcapil Kabupaten Mempawah	40
4.3.2. Tugas Pokok dan Fungsi pegawai Dinas Dukcapil	
Kabupaten Mempawah	41
4.3.3. Struktur Organisasi Dinas Kependudukan dan Pencatatan Sipil	
Kabupaten Mempawah	57
4.3.4. Keadaan pegawai Dinas Dukcapil Kabupaten Mempawah	58
4.3.5. Jenis Pelayanan Kantor Dinas Dukcapil Kabupaten Mempawah	59
4.3.6. Sarana dan Prasarana Kantor Dinas Dukcapil	
Kabupaten Mempawah	60
BAB V HASIL PENELITIAN DAN PEMBAHASAN	62
5.1 Aspek Nyata dalam Pelayanan Publik di Dinas Kependudukan	
dan Pencatatan Sipil Kabupaten Mempawah	62
5.2 Aspek Keandalan Pelayanan Publik di Dinas Kependudukan	
dan Pencatatan Sipil Kabupaten Mempawah.....	69
5.3 Aspek ketanggapan dalam Pelayanan Publik di Dinas Kependudukan	
dan Pencatatan Sipil Kabupaten Mempawah	76
5.4 Aspek Kemampuan Membangun Kepercayaan Pelayanan Publik	
di Dinas Kependudukan dan Pencatatan Sipil Kabupaten Mempawah	79
5.5 Aspek Kepedulian dalam Pelayanan Publik di Dinas Kependudukan	
dan Pencatatan Sipil Kabupaten Mempawah	82
BAB VI PENUTUP.....	84
6.1 Kesimpulan.....	84
6.2 Implikasi.....	87
6.3 Saran	87
6.4 Keterbatasan Penelitian	88
DAFTAR PUSTAKA	90