

DAFTAR ISI

	halaman
Persetujuan Pembimbing	i
Abstrak	iii
Ringkasan Skripsi	v
Pernyataan Keaslian	viii
Halaman Motto dan Persembahan	ix
Kata Pengantar	x
Daftar Isi	xiii
Daftar Tabel	xvi
Daftar Gambar.....	xvii
BAB I PENDAHULUAN.....	1
1.1. Latar Belakang Penelitian.....	1
1.2. Fokus Penelitian	6
1.3. Rumusan Permasalahan.....	6
1.4. Tujuan Penelitian.....	6
1.5. Manfaat Penelitian	6
1.5.1. Manfaat Teoritis	6
1.5.2. Manfaat Praktis.....	7
BAB II KAJIAN PUSTAKA.....	8
2.1. Dasar Hukum Pelayanan Publik	8
2.2. Pelayanan Publik.....	13
2.3. Hasil Penelitian Yang Relevan	23

2.4. Kerangka Fikir Penelitian	27
2.5. Pertanyaan Penelitian.....	28
BAB III METODE PENELITIAN	29
3.1. Jenis Penelitian.....	29
3.2. Langkah-Langkah Penelitian	30
3.3. Tempat dan Waktu Penelitian.....	30
3.4. Subjek dan Objek Penelitian.....	31
3.5. Instrumen Penelitian	31
3.6. Teknik dan Alat Pengumpulan Data.....	32
3.6.1. Teknik Pengumpulan Data.....	32
3.6.2. Alat Pengumpulan Data	32
3.7. Teknik Analisis Data.....	33
3.8. Teknik Keabsahan Data	34
BAB IV GAMBARAN UMUM DAN FAKTOR PENDUKUNG PELAYANAN PEMBUATAN KARTU KELUARGA	35
4.1. Gambaran Umum.....	35
4.1.1. Profil Diduk Capil	35
4.1.2. Tugas Pokok Dan Fungsi Pegawai	37
4.1.3. Struktur Organisasi.....	38
4.1.4. Deskripsi Jabatan.....	40
4.1.5. Keadaan Pegawai.....	61
4.1.6. Sarana Dan Prasarana	62
4.2. Faktor Pendukung Pelayanan Publik	63
4.2.1. Faktor Kesadaran dalam pembuatan kartu keluarga	65

4.2.2.Faktor Sarana Pelayanan dalam pembuatan	
Kartu keluarga	80
BAB V SIMPULAN DAN SARAN	92
5.1. Kesimpulan	92
5.2. Saran	93
5.3. Keterbatasan Penelitian.....	95
DAFTAR PUSTAKA	96
LAMPIRAN	98

UNIVERSITAS TANJUNGPURA