

DAFTAR ISI

	Halaman
ABSTRAK.....	i
RINGKASAN SKRIPSI.....	iii
HALAMAN MOTO DAN PERSEMBAHAN.....	v
KATA PENGANTAR.....	vii
DAFTAR ISI.....	ix
DAFTAR TABEL.....	xi
DAFTAR LAMPIRAN.....	xii
DAFTAR GAMBAR.....	xiii
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
II. KAJIAN PUSTAKA.....	8
2.1. Pelayanan Publik	8
2.1.1 Kualitas Pelayanan	9
2.1.2 Jenis-Jenis Pelayanan Publik.....	10
2.1.3 Hakekat, Asas dan Tujuan Pelayanan Publik.....	11
2.1.4 Pelayanan Yang Baik dan Prima.....	11
2.1.5 Prinsip-prinsip Pelayanan Publik.....	13
2.1.6 Pelayanan Pembuatan Kartu Kuning.....	15
2.1.7 Pengertian Kartu Kuning.....	16
2.2. Hasil Penelitian Yang Relevan.....	17
2.3. Kerangka Berpikir	20
2.4. Pertanyaan Penelitian.....	22
III. METODE PENELITIAN.....	23

3.1.	Jenis dan Pendekatan Penelitian.....	23
3.2.	Tempat dan Waktu Penelitian.....	24
3.3.	Subjek dan Objek Penelitian.....	26
3.4.	Instrumen Pengumpulan Data.....	27
3.5.	Teknik Pengumpulan Data.....	27
3.6.	Analisis Data	29
3.7.	Teknik Keabsahan Data.....	30
3.7.1	Triangulasi.....	31
IV.	HASIL PENELITIAN DAN PEMBAHASAN.....	32
4.1	Gambaran Umum Lokasi Penelitian.....	32
4.1.1	Luas Wilayah.....	33
4.1.2	Jumlah Penduduk.....	37
4.1.3	Pertanian.....	39
4.1.4	Sosial Ekonomi.....	40
4.1.5	Pendidikan.....	41
4.1.6	Agama.....	42
4.2	Sejarah Kabupaten Landak.....	42
4.2.1	Visi dan Misi Kabupaten Landak.....	43
4.2.2	Visi Misi Dinas Sosial Kabupaten Landak.....	44
4.2.3	Program Ketenagakerjaan Dinas Sosial.....	45
4.2.4	Struktur Organisasi.....	46
4.2.5	Tugas Pokok dan Fungsi.....	47
4.3	Pembahasan.....	65
4.3.1	Kesederhanaan Kualitas Pelayanan Pembuatan Kartu Kuning.....	67
4.3.2	Kejelasan Kualitas Pelayanan Dalam Pembuatan Kartu Kuning	71
4.3.3	Keterbukaan Kualitas Pelayanan Dalam Pembuatan Kartu Kuning	73
4.3.4	Ketepatan Waktu Kualitas Pelayanan Dalam Pembuatan Kartu Kuning.....	74
V.	KESIMPULAN DAN SARAN.....	78
5.1	Kesimpulan.....	78
5.2	Saran-Saran.....	79
	DAFTAR PUSTAKA.....	80
	LAMPIRAN.....	82