

DAFTAR ISI

Halaman Persetujuan	i
Halaman Pengesahan	ii
Abstrak	iii
Ringkasang Skripsi	iv
Kata Pengantar	vii
Daftar Isi	ix
Daftar Tabel	xii
Daftar Gambar	xiii
BAB I PENDAHULUAN	1
1.1 Latar Belakang Masalah	1
1.2 Identifikasi Masalah	8
1.3 Fokus Penelitian	8
1.4 Rumusan Masalah	9
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 Pelayanan Publik	11
2.2 Kualitas Pelayanan Publik	12
2.3 Standar Operasi Prosedur BP2T Kota Pontianak.....	17
2.4 Hasil Penelitian yang Relevan	23
2.4 Kerangka Pikir	25
2.5 Pertanyaan Penelitian	27

BAB III METODE PENELITIAN	28
3.1 Jenis Penelitian	28
3.2 Langkah-langkah Penelitian	28
3.3 Tempat dan Waktu Penelitian	29
3.3.1 Tempat Penelitian	29
3.3.2 Waktu Penelitian	30
3.4 Subjek dan Objek Penelitian	30
3.5 Instrumen Pengumpulan Data	31
3.6 Tehnik Pengumpulan Data	32
3.7 Teknik Analisis Data	33
3.8. Teknik Keabsahan Data	34
BAB IV HASIL PENELITIAN DAN PEMBAHASAN	36
4.1 Hasil Penelitian	36
4.1.1 Deskripsi Umum Kota Pontianak	36
4.1.2 Keadaan Geografis	37
4.1.3 Keadaan Demografis	39
4.1.4 Kondisi Sosial dan Ekonomi	41
4.1.5 Agama	42
4.1.6 Potensi Wilayah	42
4.1.7 Pemerintahan	43
4.1.8 Gambar Umum BP2T Kota Pontianak	44
4.2 Pembahasan	66
4.2.1 <i>Tangible</i> (Berwujud)	69
4.2.2 <i>Relibility</i> (kehandalan)	80
4.2.3 <i>Responsiveness</i> (katanggapan/Respon)	84
4.2.4 <i>Assurance</i> (Jaminan)	89
4.2.5 <i>Emphaty</i> (Empati)	91

BAB V KESIMPULAN, IMPLIKASI DAN SARAN	95
5.1 Kesimpulan	95
5.2 Implikasi	96
5.3 Saran	97
5.4 Keterbatasan Penelitian	98
Daftar Pustaka	99
Daftar Nama Informan	101
Pedoman Observasi.....	102
Foto-foto Penelitian.....	103
Pedoman Wawancara untuk Pegawai	107
Pedoman Wawancara untuk Masyarakat	109

UNIVERSITAS TANJUNGPURA