

## DAFTAR ISI

<b>KATA PENGANTAR</b> .....	i
<b>RINGKASAN LAPORAN AKHIR</b> .....	iii
<b>DAFTAR ISI</b> .....	v
<b>DAFTAR LAMPIRAN</b> .....	viii
<b>BAB 1 PENDAHULUAN</b> .....	1
1.1. Latar Belakang Masalah.....	1
1.2. Identifikasi Masalah .....	5
1.3. Fokus Penelitian .....	5
1.4. Rumusan Masalah .....	5
1.5. Tujuan Penelitian dan Manfaat Penelitian .....	6
1.5.1. Tujuan Penelitian.....	6
1.5.2. Manfaat Penelitian.....	6
1.6. Tinjauan Literatur.....	7
1.7. Metode Penelitian.....	12
1.7.1. Jenis Penelitian .....	12
1.7.2. Subjek dan Objek Penelitian .....	12
a. Subjek Penelitian.....	12
b. Objek Penelitian .....	13
1.7.3. Teknik dan Alat Pengumpulan Data.....	13
a. Teknik Pengumpulan Data .....	13
b. Aalat Pengumpulan Data.....	13

1.7.4. Analisis Data .....	14
----------------------------	----

**BAB II GAMBARAN UMUM DAN PEMBAHASAN HASIL  
PENELITIAN.....16**

2.1. Gambaran Umum Sejarah Instansi.....	16
--	----

2.1.1. Susunan Organisasi .....	17
---------------------------------	----

2.1.2. Tugas Pokok dan Fungsi .....	18
-------------------------------------	----

2.1.3. Uraian Tugas Pokok dan Fungsi .....	19
--	----

2.1.4. Visi, Misi, Sasaran, dan Kebijakan .....	29
---	----

a. Visi .....	29
---------------	----

b. Misi.....	30
--------------	----

c. Tujuan.....	31
----------------	----

d. Sasaran.....	32
-----------------	----

e. Strategi.....	33
------------------	----

f. Kebijakan.....	34
-------------------	----

2.2. Pembahasan.....	35
----------------------	----

2.2.1. Kualitas Pelayanan Pembuatan Kartu Keluarga di Kantor Dinas Kependudukan dan Pencatatan Sipil Kota Pontianak .....	35
--	----

2.2.2. Kuantitas Pelayanan Pembuatan Kartu Keluarga di Kantor Dinas Kependudukan dan Pencatatan Sipil Kota Pontianak .....	39
---	----

2.2.3. Proses Pembuatan Kartu Keluarga di Kantor Dinas Kependudukan dan Pencatatan Sipil Kota Pontianak.....	42
---	----

2.2.4. Sikap Pegawai Dalam Pelayanan Pembuatan Kartu Keluarga.....	43
--	----

2.2.5. Konsep Kartu Keluarga.....	44
-----------------------------------	----

<b>BAB III PENUTUP</b> .....	47
3.1. Kesimpulan.....	47
3.2. Saran.....	48
<b>DAFTAR PUSTAKA</b> .....	50
<b>LAMPIRAN</b> .....	51

UNIVERSITAS TANJUNGPURA