

DAFTAR ISI

DAFTAR ISI	i
DAFTAR TABEL	ii
DAFTAR GAMBAR.....	iv
BAB I PENDAHULUAN	
A. Latar Belakang	1
B. Rumusan Masalah	10
C. Tujuan Penelitian.....	10
D. Manfaat Penelitian.....	11
BAB II TINJAUAN PUSTAKA	
A. Tinjauan Tentang Kepuasan Masyarakat	12
1. Indeks kepuasan Masyarakat.....	14
2. Faktor-faktor yang mempengaruhi kepuasan.....	17
B. Tinjauan Tentang Pelayanan Publik.....	21
1. Standar Pelayanan Publik.....	23
2. Prinsip-Prinsip Pelayanan Publik.....	24
C. Tinjauan Tentang Kartu Tanda Penduduk (KTP) dan (KK)	26
1. Kartu tanda penduduk	26
2. Kartu keluarga.....	31
D. Kerangka Pikir.....	32
E. Hipotesis	34
BAB III METODE PENELITIAN	
A. Tipe Penelitian.....	36
B. Lokasi Penelitian	37
C. Definisi Konseptual	37
D. Definisi Operasional.....	39
E. Populasi dan Sampel.....	42
F. Jenis Data.....	46
G. Teknik Pengumpulan Data	47
H. Skala Pengukuran.....	49
I. Teknik Pengolahan Data.....	50
J. Teknik Analisis Data	51

BAB IV GAMBARAN UMUM LOKASI PENELITIAN

- A. Gambaran Umum Kabupaten Pesawaran..... 57
- B. Gambaran Umum Dinas Kependudukan dan Pencatatan Sipil. 62

BAB V HASIL DAN PEMBAHASAN

- A. Karakteristik Identitas Responden 76
- B. Pembahasan Hasil Penelitian 79
- C. Analisis Data 115

BAB VI KESIMPULAN DAN SARAN

- A. Kesimpulan 120
- B. Saran 122

DAFTAR PUSTAKA

LAMPIRAN