

DAFTAR ISI

	Halaman
DAFTAR TABEL	i
DAFTAR GAMBAR	iii
I. PENDAHULUAN	
A. Latar Belakang Masalah.....	1
B. Perumusan Masalah	10
C. Tujuan Penelitian	10
D. Kegunaan Penelitian.....	10
1. Secara Teoritis	10
2. Secara Praktis	10
II. TINJAUAN PUSTAKA	
A. Kinerja Aparatur Dalam Pelayanan Publik	11
1. Kinerja	11
2. Aparat	13
3. Pelayanan Publik	16
a. Ciri-Ciri Pelayanan Publik	18
b. Standar Pelayanan Publik.....	18
c. Prinsip Penyelenggaraan Pelayanan Publik	19
B. Kerangka Pikir	21
III. METODE PENELITIAN	
A. Tipe Penelitian	23
B. Lokasi Penelitian.....	24
C. Definisi Konseptual.....	24
D. Definisi Operasional	25
E. Jenis Data	28
1. Data Primer.....	28
2. Data Sekunder.....	28
F. Populasi dan Sampel	29
1. Populasi	29
2. Sampel	30
G. Teknik Pengumpulan Data.....	32
1. Angket/Kuisisioner.....	32
2. Wawancara.....	32

3. Dokumentasi	33
H. Teknik Pengolahan Data	34
1. Editing	34
2. Koding	34
3. Tabulasi	35
4. Interpretasi Data	35
I. Teknik Penentuan Skor	35
J. Teknis Analisis Data	36

IV. GAMBARAN UMUM LOKASI PENELITIAN

A. Gambaran Umum Kabupaten Pesawaran	39
1. Kondisi Geografis Kabupaten Pesawaran	39
2. Kondisi Demografi Kabupaten Pesawaran	40
3. Peraturan Organisasi Pemerintah Kabupaten Pesawaran	42
4. Sekretariat Daerah Kabupaten Pesawaran	43
B. Gambaran Umum Keadaan Dinas Kependudukan dan Pencatatan Sipil Pemerintah Kabupaten Pesawaran	46
1. Tugas Pokok dan Fungsi Jabatan Dinas Kependudukan dan Pencatatan Sipil Pemerintah Kabupaten Pesawaran	47
2. Struktur Organisasi Dinas Kependudukan dan Pencatatan Sipil Pemerintah Kabupaten Pesawaran	65

V. HASIL PENELITIAN DAN PEMBAHASAN

A. Karakteristik Identitas Responden	69
B. Pembahasan Hasil Penelitian	72
1. Hasil Jawaban Masyarakat Mengenai Kuisisioner Tentang Kinerja Aparat	72
2. Hasil Jawaban Aparat Mengenai Kuisisioner Tentang Kinerja Aparat	88
3. Hasil Wawancara Kepada Masyarakat Mengenai Kinerja Aparat	101
4. Hasil Wawancara Kepada Aparat Mengenai Kinerja Aparat	104
C. Hambatan dan Tantangan Dalam Pelayanan Publik	108

VI. SIMPULAN DAN SARAN

A. Simpulan	110
B. Saran	111

DAFTAR PUSTAKA LAMPIRAN