

DAFTAR ISI

	Halaman
DAFTAR TABEL	iv
DAFTAR GAMBAR	ix
I. PENDAHULUAN	
A. Latar Belakang	1
B. Rumusan Masalah	8
C. Tujuan Penelitian	8
D. Manfaat Penelitian	9
II. TINJAUAN PUSTAKA	
A. Pemekaran Kelurahan	10
1. Tinjauan Tentang Pemekaran.....	10
2. Tinjauan Tentang Kelurahan.....	16
3. Tinjauan Tentang Pemekaran Kelurahan.....	17
B. Konsep Pelayanan Publik.....	19
1. Tinjauan Tentang Pelayanan Publik.....	19
2. Tinjauan Tentang Tujuan Pelayanan Publik.....	22
C. Kepuasan Pelayanan Publik.....	22
D. Pelayanan Kependudukan.....	29
E. Penelitian Terdahulu.....	31
F. Kerangka Pikir.....	34
G. Hipotesis.....	36
III. METODE PENELITIAN	
A. Tipe Penelitian	37
B. Definisi Konseptual	38
C. Definisi Operasional.....	39
D. Lokasi Penelitian	45
E. Jenis Data	46

F. Populasi dan Sample.....	47
G. Penentuan Responden.....	52
H. Teknik Pengumpulan Data	53
I. Teknik Pengolahan Data.....	54
J. Teknik Penentuan Skor.....	55
K. Uji Instrumen Penelitian.....	56
L. Teknik Analisis Data.....	58
M. Uji Hipotesis	60

IV. GAMBARAN UMUM LOKASI PENELITIAN

A. Gambaran Umum Kelurahan Kota Sepang	61
B. Gambaran Umum Pemerintah dan Perangkat Kelurahan Kota Sepang ...	64
C. Gambaran Umum Kelurahan Labuhan Ratu Raya.....	68
D. Gambaran Umum Pemerintah dan Perangkat Kelurahan Labuhan Ratu Raya.....	72

V. HASIL DAN PEMBAHASAN

A. Identitas Responden	76
B. Hasil Uji Validitas Dan Realibilitas Instrumen Penelitian	87
C. Deskripsi Data Variabel Penelitian.....	93
1. Deskripsi Variabel Pemekaran Kelurahan (X).....	93
2. Deskripsi Variabel Kepuasan Pelayanan Kependudukan (y).....	118
D. Analisis Data	179
E. Pengaruh Variabel Pemekaran Kelurahan Terhadap Kepuasan Pelayanan Kependudukan	180
F. Pembahasan.....	184

VI. SIMPULAN DAN SARAN

A. Simpulan	190
B. Saran.....	192

DAFTAR PUSTAKA

LAMPIRAN