

## DAFTAR ISI

Halaman

Y

LEMBAR PENGESAHAN.....	II
KATA PENGANTAR.....	III
LEMBAR PERNYATAAN.....	VI
ABSTRAK.....	VII
ABSTRACT.....	VIII
DAFTAR ISI.....	IX
DAFTAR TABEL.....	XII
DAFTAR GAMBAR.....	XIII
DAFTAR LAMPIRAN.....	XIV
BAB I PENDAHULUAN.....	1
1.1 Latar Belakang Masalah.....	1
1.2 Rumusan Masalah.....	9
1.3 Maksud dan Tujuan Penelitian.....	10
1.4 Kegunaan Penelitian.....	10
BAB II TINJAUAN PUSTAKA DAN KERANGKA PEMIKIRAN DAN PROPOSISI.....	12
2.1 Tinjauan Pustaka.....	12
2.1.1 Pemerintah.....	12
2.1.2 Pelayanan.....	15
2.1.3 Pengertian Penerbitan.....	26
2.1.4 Kartu Keluarga.....	27
2.2 Kerangka Pemikiran.....	30
2.3 Proposisi.....	33

<b>BAB III METODE PENELITIAN.....</b>	<b>34</b>
<b>3.1 Desain Penelitian.....</b>	<b>34</b>
<b>3.2 Informan Penelitian.....</b>	<b>34</b>
<b>3.3 Teknik Pengumpulan Data.....</b>	<b>35</b>
3.3.1 Studi Pustaka.....	36
3.3.2 Studi Lapangan.....	36
<b>3.4 Uji Keabsahan Data.....</b>	<b>37</b>
<b>3.5 Teknik Analisa Data.....</b>	<b>38</b>
<b>3.6 Lokasi Dan Waktu Penelitian.....</b>	<b>40</b>
<b>BAB IV HASIL PENELITIAN DAN PEMBAHASAN.....</b>	<b>41</b>
<b>4.1 Hasil Penelitian.....</b>	<b>41</b>
<b>4.2 Pembahasan.....</b>	<b>57</b>
4.2.1 Kualitas Pelayanan Pembuatan Kartu Keluarga (KK) di Dinas Kependudukan dan Pencatatan Sipil Kabupaten Fakfak dilihat dari dimensi <i>Tangible</i> .....	57
4.2.2 Kualitas Pelayanan Pembuatan Kartu Keluarga (KK) di Dinas Kependudukan dan Pencatatan Sipil Kabupaten Fakfak Dilihat dari Dimensi <i>Reliable</i> .....	72
4.2.3 Kualitas Pelayanan Pembuatan Kartu Keluarga (KK) di Dinas Kependudukan dan Pencatatan Sipil Kabupaten Fakfak dilihat Dari Dimensi <i>Responsiveness</i> .....	79
4.2.4 Kualitas Pelayanan Pembuatan Kartu Keluarga (KK) di Dinas Kependudukan dan Pencatatan Sipil Kabupaten Fakfak Dilihat dari Dimensi <i>Assurance</i> .....	88
4.2.5 Kualitas Pelayanan Pembuatan Kartu Keluarga (KK) di Dinas Kependudukan dan Pencatatan Sipil Kabupaten Fakfak Dilihat dari Dimensi <i>Empathy</i> .....	95

<b>BAB V KESIMPULAN DAN SARAN.....</b>	<b>106</b>
<b>5.1 Kesimpulan.....</b>	<b>106</b>
<b>5.2 Saran.....</b>	<b>111</b>
<b>DAFTAR PUSTAKA.....</b>	<b>113</b>
<b>LAMPIRAN-LAMPIRAN.....</b>	<b>115</b>

