

DAFTAR ISI

HALAMAN JUDUL	
HALAMAN PERSETUJUAN	i
HALAMAN PENGESAHAN	ii
HALAMAN PERNYATAAN.....	iii
HALAMAN MOTTO	iv
HALAMAN PERSEMBAHAN	v
ABSTRAK	vi
KATA PENGANTAR	vii
DAFTAR ISI	ix
DAFTAR BAGAN	xi
DAFTAR TABEL	xii
DAFTAR MATRIKS.....	xiii
DAFTAR LAMPIRAN.....	xiv
BAB I PENDAHULUAN	1
A. Latar Belakang Masalah	1
B. Batasan dan Rumusan Masalah.....	4
C. Tujuan dan Manfaat Penelitian	5
BAB II TINJAUAN PUSTAKA	8
A. Landasan Teori.....	8
B. Penelitian Terdahulu.....	42
C. Kerangka Dasar Pemikiran	48

D. Definisi Konseptual	49
E. Definisi Operasional.....	50
BAB III METODOLOGI PENELITIAN.....	52
A. Jenis Penelitian.....	52
B. Lokasi Penelitian	53
C. Jenis dan Sumber Data	53
D. Teknik Pengambilan Sempel	57
E. Teknik Pengumpulan Data	58
F. Validitas Data.....	59
G. Teknik Analisis Data	61
BAB IV HASIL PENELITIAN.....	64
A. Deskripsi Lokasi Penelitian	64
B. Sajian Data.....	74
C. Analisis Data.....	95
BAB V PENUTUP	100
A. Kesimpulan	100
B. Saran.....	103
DAFTAR PUSTAKA	105
LAMPIRAN	108

DAFTAR BAGAN

Bagan 2.1 Bagan Kerangka Pemikiran	48
Bagan 2.2 Bagan Model Check & Recheck.....	61
Bagan 2.3 Bagan Analisis Data Model Interaktif.....	62
Bagan 4.1 Bagan Susunan Organisasi Dispendukcapil Kabupaten Sukoharjo ..	70

DAFTAR TABEL

Tabel 2.1 Penelitian Terdahulu	43
Tabel 2.2 Definisi Operasional	51
Tabel 4.1 Keterkaitan Visi Misi Tujuan Sasaran Strategi dan Kebijakan Dispendukcapil Kabupaten Sukoharjo.....	66
Tabel 4.2 Indikator Prosedur Pelayanan.....	78
Tabel 4.3 Indikator Waktu Penyelesaian.....	81
Tabel 4.4 Indikator Biaya Pelayanan.....	84
Tabel 4.5 Indikator Produk Pelayanan	87
Tabel 4.6 Indikator Sarana dan Prasarana.....	91
Tabel 4.7 Indikator Kompetensi Petugas	94

DAFTAR MATRIKS

Tabel 4.1 Hasil Analisis Data.....	97
------------------------------------	----

DAFTAR LAMPIRAN

Lampiran Pedoman Wawancara.....	108
Lampiran Transkrip Wawancara.....	111
Lampiran Surat Ijin Penelitian Skripsi.....	132
Lampiran Surat Keterangan Penelitian Skripsi	133
Dokumentasi	134