

DAFTAR ISI

COVER	i
HALAMAN PERSETUJUAN	ii
HALAMAN PENGESAHAN	iii
HALAMAN PERNYATAAN	iv
MOTTO	v
PERSEMBAHAN	vi
KATA PENGANTAR	vii
ABSTRAK	ix
DAFTAR ISI	xi
DAFTAR TABEL	xv
BAB I PENDAHULUAN	1
A. Latar Belakang	1
B. Pembatasan dan Perumusan Masalah	5
1. Pembatasan Masalah	5
2. Perumusan Masalah	6
C. Tujuan Penelitian	6
1. Tujuan Fungsional	6
2. Tujuan Institusional	7
3. Tujuan Individual	7

D. Manfaat Penelitian	7
1. Manfaat Teoritis	7
2. Manfaat Praktis	8
BAB II TINJAUAN PUSTAKA.....	9
A. Landasan Teori	9
1. Pelayanan Publik Menurut Undang-Undang No. 25 Tahun 2009 tentang Pelayanan Publik	9
2. Pelayanan Publik Menurut Undang-Undang No. 24 Tahun 2013 tentang Perubahan atas UU No. 23 Tahun 2006 tentang Administrasi Kependudukan	11
3. Pelayanan Publik Menurut Peraturan Walikota Surakarta No. 11.1 Tahun 2021 tentang Penyusunan Pelayanan di Lingkungan Pemerintah Kota Surakarta	12
4. Preferensi Publik.....	15
5. Faktor-faktor Pendukung Preferensi Publik Terhadap Layanan Manual	22
6. Faktor-faktor Penghambat Preferensi Publik Terhadap Layanan Manual	28
7. <i>Key Success Factors</i>	33
B. Penelitian Terdahulu	47
C. Kerangka Dasar Pemikiran	49

D. Definisi Konsepsional.....	50
E. Definisi Operasional	50
BAB III METODOLOGI PENELITIAN	54
A. Jenis Penelitian	54
B. Lokasi Penelitian	54
C. Teknik Pengambilan Sampel	55
D. Teknik Pengambilan Data.....	56
E. Teknik Analisis Data	57
F. Validitas Data	59
G. Keterbatasan Penelitian	61
BAB IV HASIL DAN PEMBAHASAN	63
A. Deskripsi Lokasi Penelitian	63
1. Sejarah Dinas Kependudukan dan Pencatatan Sipil Kota Surakarta	63
2. Profil Dinas Kependudukan dan Pencatatan Sipil Kota Surakarta	63
3. Visi dan Misi	64
4. Struktur Organisasi	64
B. Penyajian Data	66
1. Preferensi Masyarakat Terhadap Layanan Manual di Dinas Kependudukan dan Pencatatan Sipil Kota Surakarta.	66

2. Faktor yang Mempengaruhi Preferensi Masyarakat dalam Penggunaan Layanan Manual di Dinas Kependudukan dan Pencatatan Sipil Kota Surakarta.....	72
C. Deskripsi Analisa Data	84
BAB V PENUTUP	95
A. Kesimpulan.....	95
B. Implikasi	97
C. Saran	97
DAFTAR PUSTAKA	99
LAMPIRAN	103
DOKUMENTASI	104

DAFTAR TABEL

Tabel 2.1 Penelitian Terdahulu.....	47
Tabel 4.1 MATRIK HASIL PENELITIAN.....	90