

DAFTAR ISI

	halaman
HALAMAN JUDUL	i
HALAMAN PENGESAHAN	ii
HALAMAN PERNYATAAN	iii
KATA PENGANTAR	iv
DAFTAR ISI.....	vi
DAFTAR TABEL	ix
DAFTAR GAMBAR	x
DAFTAR LAMPIRAN.....	xi
INTISARI	xii
ABSTRACT.....	xiii
BAB I PENDAHULUAN.....	1
1.1 Latar Belakang	1
1.2 Perumusan Masalah	12
1.3 Tujuan Penelitian	14
1.4 Manfaat Penelitian	15
1.5 Keaslian Penelitian.....	15
BAB II TINJAUAN PUSTAKA dan LANDASAN TEORI.....	22
2.1 Kinerja pelayanan publik	22
2.1.1 Konsep Kinerja.....	23
2.1.2 Konsep Pelayanan Publik.....	25

2.1.3 Kinerja Pelayanan Publik dan Dimensi Pengukuran.....	28
2.2 Kepuasan Masyarakat	36
2.3 Kartu Tanda Penduduk Elektronik (KTP-el)	40
2.3.1 Landasan Hukum Penerapan KTP Elektronik.....	42
2.3.2 Perekaman KTP Elektronik.....	46
2.4 Kebutuhan Pengembangan Layanan	48
2.5 Landasan Teori.....	52
2.6 Kerangka Pemikiran.....	57
2.7 Hipotesis Penelitian.....	58
BAB III METODE PENELITIAN	59
3.1 Populasi dan Sampel Penelitian	60
3.2 Sumber dan Teknik Pengumpulan Data.....	64
3.3 Konsep dan Variabel Penelitian	65
3.4 Pengolahan dan Analisis Data.....	68
3.4.1 Statistik Deskriptif.....	70
3.4.2 Statistik Inferensial.....	73
BAB IV HASIL PENELITIAN DAN PEMBAHASAN.....	76
4.1 Deskripsi Wilayah Penelitian.....	76
4.1.1 Letak dan Kondisi Geografis.....	76
4.1.2 Kondisi Kependudukan	77
4.1.3 Kondisi Sarana dan Prasaranan Jalan di Kecamatan Rambang Dangku....	79
4.1.4 Profil Kantor Kecamatan Rambang Dangku.....	79
4.1.5 Susunan Organisasi dan Tata Kerja Kecamatan Rambang Dangku.....	81

4.1.6 Sarana dan Prasarana Perangkat KTP-el	83
4.1.7 Gambaran Umum Lokasi Penelitian	84
4.2 Karakteristik Responden Penelitian	88
4.3 Kinerja Pelayanan Pengurusan KTP-el di Kecamatan Rambang Dangku.....	91
4.4 Kepuasan Masyarakat Terhadap Kinerja Pelayanan Pengurusan KTP-el di Kecamatan Rambang Dangku.....	113
4.5 Hubungan Antara Kinerja Pelayanan Pengurusan KTP-el dengan Kepuasan Masyarakat di Kecamatan Rambang Dangku	125
4.6 Kebutuhan Pengembangan Pelayanan Pengurusan KTP-el di Kecamatan Rambang Dangku.....	129
BAB V KESIMPULAN DAN REKOMENDASI	137
5.1 Kesimpulan	137
5.2 Rekomendasi	139
DAFTAR PUSTAKA	140
LAMPIRAN.....	146