

DAFTAR ISI

HALAMAN SAMPUL.....	i
HALAMAN PENGESAHAN.....	ii
HALAMAN PERNYATAAN	
HALAMAN PERSEMBAHAN.....	iii
UCAPAN TERIMAKASIH.....	v
KATA PENGANTAR.....	vi
DAFTAR ISI.....	viii
DAFTAR TABEL.....	xi
DAFTAR GAMBAR.....	xii
ABSTRAKSI/ABSTRACT.....	xiii
BAB I PENDAHULUAN	
1.1 Latar Belakang.....	1
1.2 Rumusan Masalah.....	6
1.3 Tujuan Penelitian.....	6
1.4 Manfaat.....	6
BAB II TINJAUAN PUSTAKA	
2.1 Pelayanan Publik.....	8
2.1 Kinerja.....	13
2.3 Etika Pelayanan.....	22
2.4 Diskresi.....	23
2.5 Kerangka Pikir Penelitian.....	25

2.6 Definisi konsep	26
2.7 Gambar Kerangka Pikir.....	27
BAB III METODE PENELITIAN	
3.1 Jenis Penelitian.....	29
3.2 Lokasi dan Unit Penelitian.....	30
3.3 Jenis Data.....	30
3.4. Teknik Pemilihan Informasi.....	33
3.5 Analisis Data.....	34
BAB IV DESKRIPSI WILAYAH	
4.1 Gambaran Umum Kecamatan Depok	
4.1.1 Kondisi Geografis.....	36
4.1.2 Kondisi Demografi.....	37
4.1.3 Kondisi Sosial Ekonomi.....	37
4.1.4 Struktur Organisasi.....	38
4.2 Gambaran Umum Kecamatan Ngaglik	
4.1.1 Kondisi Geografis.....	39
4.1.2 Kondisi Demografi.....	39
4.1.3 Kondisi Sosial Ekonomi.....	39
4.1.4 Struktur Organisasi.....	40
4.3 Profil Dinas Kependudukan dan Pencatatan Sipil Kabupaten Sleman	
4.3.1 Visi.....	41
4.3.2 Misi.....	41
4.3.3 Tugas Pokok dan Fungsi (Tupoksi).....	41
4.3.4 Personil.....	42

4.3.5 Struktur Organisasi.....	42
BAB V PEMBAHASAN	
5.1 Kinerja	
5.1.1 Akses Informasi.....	43
5.1.2 Kecepatan Petugas	46
5.1.3 Pelayanan Petugas	52
5.1.4 Keadilan Petugas.....	57
5.1.5 Reaksi Petugas Terhadap Kritik.....	61
5.1.6 Fasilitas.....	64
5.2 Faktor-faktor yang Mempengaruhi Kinerja	
5.2.1 Etika Pelayanan.....	67
5.2.2 Diskresi.....	71
BAB VI PENUTUP	
6.1 Kesimpulan.....	75
6.2 Saran.....	77
DAFTAR PUSTAKA.....	80