

DAFTAR ISI

Halaman Judul... ..	i
Halaman Pengesahan... ..	ii
Halaman Pernyataan... ..	iii
Halaman Persembahan... ..	iv
Halaman Motto... ..	v
Kata Pengantar... ..	vi
Daftar Isi... ..	viii
Daftar Tabel... ..	xi
Intisari... ..	xii
Abstract... ..	xiii

BAB I : PENDAHULUAN

A. Latar Belakang Masalah	1
B. Perumusan Masalah	6
C. Tujuan Penelitian	6
D. Manfaat Penelitian... ..	7

BAB II : KERANGKA TEORI

A. Efektivitas Sistem Pelayanan... ..	8
I. Efektivitas... ..	8
1. Pendekatan Efektivitas... ..	10
a. Pendekatan dari segi tujuan... ..	10
b. Pendekatan dari segi teori sistem... ..	11
2. Kriteria Efektivitas... ..	13
II. Sistem... ..	18
1. Batasan Sistem... ..	19
2. Macam Sistem... ..	20
3. Unsur-unsur Sistem... ..	23
III. Pelayanan... ..	25
1. Sarana Pelayanan... ..	27

a. Sarana Kerja	27
b. Fasilitas Kerja	27
2. Pelaku Pelayanan	29
3. Prinsip-prinsip Pelayanan Umum	29
4. Sasaran Pelayanan	33
 IV. Efektivitas Sistem Pelayanan	 34
 B. Sistem Pelayanan Sistem Informasi Manajemen Kependudukan (SIMDUK)	 35
 BAB III : METODE PENELITIAN	
A. Desain Penelitian	38
B. Definisi Konsep	40
C. Definisi Operasional	41
D. Lokasi Penelitian	47
E. Responden dan Sampel	47
F. Teknik Pengumpulan Data	51
G. Teknik Analisa Data	52
 BAB IV : DESKRIPSI WILAYAH	
A. Gambaran Umum Kota Palembang	56
B. Gambaran Pemerintah Kota Palembang	56
 BAB V : ANALISIS DAN INTERPRETASI DATA	
A. Efektivitas Sistem Pelayanan KTP SIMDUK di Kota Palembang	83
1. Produksi	84
2. Efisiensi	94
3. Kepuasan	97

B. Faktor-faktor yang Mempengaruhi Sistem Pelayanan KTP SIMDUK di Kota Palembang... ..	103
1. Faktor Intern Pelayanan KTP SIMDUK di Kota Palembang... ..	103
2. Faktor Ekstern Pelayanan KTP SIMDUK di Kota Palembang... ..	127
C. Hubungan Antar Variabel... ..	144
1. Hubungan Faktor Intern dengan Efektivitas Sistem Pelayanan KTP SIMDUK... ..	145
2. Hubungan Faktor Ekstern dengan Efektivitas Sistem Pelayanan KTP SIMDUK... ..	148
 BAB VI : P E N U T U P	
A. Kesimpulan... ..	154
B. Saran... ..	156
 DAFTAR PUSTAKA	158
 LAMPIRAN-LAMPIRAN	