

DAFTAR ISI

	Halaman
HALAMAN JUDUL	i
TANDA PERSETUJUAN TUGAS AKHIR	ii
TANDA PENGESAHAN.....	iii
TPERNYATAAN KEAHLIAN SKRIPSI	iv
MOTTO DAN PERSEMBAHAN.....	v
KATA PENGANTAR.....	vi
ABSTRAK	iv
ABSTRACT	x
DAFTAR ISI.....	xi
DAFTAR TABEL.....	xiii
DAFTAR GAMBAR.....	xiv
BAB I PENDAHULUAN.....	1
1.1 Latar Belakang.....	1
1.2 Rumusan Masalah	6
1.3 Tujuan Penelitian.....	7
1.4 Manfaat Penelitian.....	7
BAB II TINJAUAN PUSTAKA.....	8
2.1 Landasan Teoritis	8
2.1.1 Kepuasan Masyarakat	8
2.1.2 Pelayanan Publik.....	10
2.2 Penelitian Terdahulu.....	15
2.3 Kerangka Pikir.....	19
BAB III METODE PENELITIAN	20
3.1 Metode Penelitian	20
3.2 Jenis Data.....	20
3.3 Sumber Data	21
3.4 Metode Pengumpulan Data	21
3.5 Metode Analisis.....	23
BAB IV GAMBARAN OBJEK PENELITIAN.....	25
4.1 Gambaran Umum Dinas Kependudukan dan Pencatatan Sipil Kota Jambi.....	25
4.2 Visi dan Misi Dinas Kependudukan dan Pencatatan Sipil Kota Jambi	25
4.3 Struktur Organisasi Dinas Kependudukan dan Pencatatan Sipil Kota Jambi.....	26
4.4 Tugas dan Fungsi Dinas Kependudukan dan Pencatatan Sipil Kota Jambi.....	27

4.5 Bidang Layanan Dinas Kependudukan dan Pencatatan Sipil Kota Jambi.....	35
BAB V HASIL DAN PEMBAHASAN	41
5.1 Profil Informan	41
5.2 Deskripsi Hasil	41
5.1.1 Kepuasan Masyarakat Kota Jambi Terhadap Pelayanan Dinas Kependudukan dan Pencatatan Sipil Kota Jambi pada Penggunaan Aplikasi SIPADUKO (Sistem Informasi Administrasi Kependudukan)	42
5.1.2 Faktor Apa Saja yang Mempengaruhi Tingkat Kepuasan Masyarakat Kota Jambi Terhadap Pelayanan Dinas Kependudukan dan Pencatatan Sipil Kota Jambi pada Penggunaan Aplikasi SIPADUKO (Sistem Informasi Administrasi Kependudukan)	57
5.2 Pembahasan	60
5.2.1 Kepuasan Masyarakat Kota Jambi Terhadap Pelayanan Dinas Kependudukan dan Pencatatan Sipil Kota Jambi pada Penggunaan Aplikasi SIPADUKO (Sistem Informasi Administrasi Kependudukan)	60
5.2.2 Faktor Apa Saja yang Mempengaruhi Tingkat Kepuasan Masyarakat Kota Jambi Terhadap Pelayanan Dinas Kependudukan dan Pencatatan Sipil Kota Jambi pada Penggunaan Aplikasi SIPADUKO (Sistem Informasi Administrasi Kependudukan)	70
BAB VI KESIMPULAN DAN SARAN.....	80
6.1 Kesimpulan.....	83
6.2 Saran	83
DAFTAR PUSTAKA	85
LAMPIRAN.....	90

DAFTAR TABEL

Tabel 2.1 Penelitian Terdahulu	15
Tabel 5.1 Profil Informan Penelitian.....	41

DAFTAR GAMBAR

Gambar 1.1	Tabel Indeks Kepuasan Masyarakat Terhadap Aplikasi SIPADUKO	5
Gambar 2.1	Kerangka Berpikir.....	19
Gambar 4.1	Struktur Organisasi Dinas Kependudukan dan Pencatatan Sipil Kota Jambi	26
Gambar 4.1	Website SIPADUKO	36
Gambar 4.1	Aplikasi SIPADUKO.....	36
Gambar 4.1	Alur Proses Aplikasi SIPADUKO	37
Gambar 4.1	Buku Pedoman Aplikasi SIPADUKO	38
Gambar 5.1	Bagan Faktor-Faktor Pemengaruh Kepuasan	82