

## DAFTAR ISI

<b>HALAMAN JUDUL</b> .....	<b>ii</b>
<b>HALAMAN PERSETUJUAN</b> .....	<b>iii</b>
<b>LEMBAR PENGESAHAN</b> .....	Error! Bookmark not defined.
<b>RIWAYAT HIDUP</b> .....	<b>v</b>
<b>SURAT PERNYATAAN</b> .....	<b>vi</b>
<b>MOTTO</b> .....	<b>vii</b>
<b>HALAMAN PERSEMBAHAN</b> .....	<b>viii</b>
<b>KATA PENGANTAR</b> .....	<b>x</b>
<b>DAFTAR ISI</b> .....	<b>xii</b>
<b>DAFTAR TABEL</b> .....	<b>xiv</b>
<b>DAFTAR GAMBAR</b> .....	<b>xv</b>
<b>DAFTAR LAMPIRAN</b> .....	<b>xvi</b>
<b>BAB I PENDAHULUAN</b> .....	<b>1</b>
1.1 Latar Belakang.....	1
1.2 Rumusan Masalah.....	3
1.3 Tujuan Penelitian.....	3
1.4 Manfaat Penelitian.....	4
<b>BAB II TINJAUAN PUSTAKA</b> .....	<b>5</b>
2.1 Landasan Teori.....	5
2.1.1 Implementasi.....	5
2.1.2 Kebijakan.....	7
2.1.3 Pelayanan Publik.....	10
2.1.4 Standart Pelayanan Publik.....	12
2.1.5 Kualitas Pelayanan Publik.....	13
2.1.6 Asas Pelayanan Publik.....	14
2.1.7 Prinsip Pelayanan Publik.....	16
2.1.8 Teori Pelayanan Publik.....	17
2.1.9 Faktor faktor yang Mempengaruhi Pelayanan public.....	20
2.1.10 Faktor Penghambat Pelayanan Publik.....	23
2.1.11 Kartu Keluarga.....	24
2.2 Kajian Penelitian Terdahulu.....	25
2.3 Kerangka Pemikiran.....	32
2.4 Fokus Penelitian.....	33
2.5 Deskripsi Fokus Penelitian.....	34

<b>BAB III .....</b>	<b>35</b>
<b>METODE PENELITIAN.....</b>	<b>35</b>
3.1    Jenis Penelitian .....	35
3.2    Tempat dan Waktu Penelitian .....	36
3.3    Obyek.....	36
3.4    Subyek Penelitian .....	36
3.5    Teknik Pengumpulan Data.....	37
3.6    Teknik Analisis Data .....	38
3.7    Uji Keabsahan Data .....	41
<b>BAB IV HASIL DAN PEMBAHASAN .....</b>	<b>43</b>
4.1    Gambaran Umum Lokasi Penelitian.....	43
4.1.1    Visi dan Misi Desa Bagelenan.....	44
4.1.2    Susunan Organisasi.....	45
4.1.3    Tugas dan Fungsi Pokok.....	45
4.1.4    Potensi Sumber Daya Manusia Desa Bagelenan.....	48
4.1.5    Persyaratan Pengurusan Kartu Keluarga .....	49
4.1.6    Proses Pengurusan Kartu Keluarga Di Kantor Desa Bagelenan .....	52
4.2    Hasil Penelitian .....	55
4.3    Pembahasan .....	67
<b>BAB V PENUTUP .....</b>	<b>74</b>
5.1    Kesimpulan .....	74
5.2    Saran .....	75
<b>DAFTAR PUSTAKA .....</b>	<b>76</b>

## DAFTAR TABEL

<b>Tabel 2. 1 Kajian Penelitian Terdahulu .....</b>	<b>26</b>
<b>Tabel 4. 1 Jumlah Penduduk Bagelenan.....</b>	<b>49</b>
<b>Tabel 4. 2 Narasumber Wawancara .....</b>	<b>56</b>

## DAFTAR GAMBAR

<b>Gambar 2. 1 Kerangka Perfikir .....</b>	<b>33</b>
<b>Gambar 3. 1 Skema Analisis Data.....</b>	<b>39</b>
<b>Gambar 4. 1 Peta Desa Bagelenan .....</b>	<b>44</b>
<b>Gambar 4. 2 Struktur Organisasi Desa Bagelenan .....</b>	<b>45</b>
<b>Gambar 4. 3 Lapak Sarah .....</b>	<b>54</b>
<b>Gambar 4. 4 Struktur Proses Pembuatan KK.....</b>	<b>55</b>

## DAFTAR LAMPIRAN

<b>Lampiran 1 Transkrip Wawancara .....</b>	<b>79</b>
<b>Lampiran 2 Dokumentasi Penelitian .....</b>	<b>97</b>
<b>Lampiran 3 Surat Ijin Penelitian .....</b>	<b>101</b>
<b>Lampiran 4 Draf Pembimbingan .....</b>	<b>103</b>
<b>Lampiran 5 Formulir Pembuatan Kartu Keluarga .....</b>	<b>105</b>