

DAFTAR ISI

LEMBAR PERSETUJUAN	i
HALAMAN PENGESAHAN	ii
RIWAYAT HIDUP	iii
SURAT PERNYATAAN	v
HALAMAN PERSEMBAHAN	vi
KATA PENGANTAR.....	viii
DAFTAR ISI	ix
DAFTAR TABEL	xii
DAFTAR GAMBAR.....	xiii
DAFTAR LAMPIRAN	xiv
RINGKASAN	xv
SUMMARY	xvi
BAB I PENDAHULUAN	1
1.1 Latar Belakang	1
1.2 Rumusan Masalah	4
1.3 Tujuan Penelitian	5
1.4 Manfaat Penelitian	5
BAB II TINJAUAN PUSTAKA	6
2.1 Landasan Teori.....	6
2.1.1 Prosedur.....	6
2.1.1.1 Definisi Prosedur	6
2.1.1.2 Jenis-jenis Prosedur	7
2.1.1.3 Manfaat Prosedur	8
2.1.1.4 Fungsi Prosedur	9
2.1.2 Pelayanan Publik.....	9
2.1.2.1 Definisi Pelayanan Publik	9
2.1.2.2 Definisi Kualitas Pelayanan Publik	11
2.1.2.3 Jenis-jenis Pelayanan Publik	11
2.1.2.4 Unsur-unsur Pelayanan Publik	12
2.1.2.5 Faktor-faktor yang Mempengaruhi Pelayanan Publik.....	14

2.1.2.6 Standar Pelayanan Publik	15
2.1.3 Kartu Identitas Anak (KIA).....	17
2.1.3.1 Definisi Kartu Identitas Anak (KIA)	17
2.1.3.2 Jenis-jenis Kartu Identitas Anak (KIA)	18
2.1.3.3 Tujuan dan Manfaat Kartu Identitas Anak (KIA).....	19
2.1.3.4 Persyaratan Pengurusan Kartu Identitas Anak (KIA).....	19
2.1.3.5 Tata Cara Penerbitan Kartu Identitas Anak (KIA).....	20
2.1.4 Definisi Pemerintahan Desa.....	21
2.1.5 Teori Kualitas Pelayanan Menurut Zeithmal, Parasuraman, dan Berry (1990)	23
2.1.5.1 Dimensi Kualitas Pelayanan Menurut Zeithmal, Parasuraman, dan Berry (1990)	24
2.2 Kajian Penelitian Terdahulu	26
2.3 Kerangka Pemikiran	35
BAB III METODE PENELITIAN.....	38
3.1 Jenis Penelitian	38
3.2 Tempat dan Waktu Penelitian.....	38
3.3 Obyek dan Subyek Penelitian	39
3.4 Teknik Pengumpulan Data.....	40
3.5 Uji Keabsahan Data	43
3.6 Teknik Analisa Data.....	45
BAB IV HASIL DAN PEMBAHASAN	49
4.1 Hasil.....	49
4.1.1 Gambaran Umum Kantor Desa Dawuhan Kecamatan Kademangan Kabupaten Blitar	49
4.1.2 Fungsi Kantor Desa Dawuhan Kecamatan Kademangan Kabupaten Blitar.....	51
4.1.3 Struktur Organisasi Kantor Desa Dawuhan Kecamatan Kademangan Kabupaten Blitar	52
4.1.4 Tugas Pokok Kantor Desa Dawuhan Kecamatan Kademangan Kabupaten Blitar	61

4.1.5	Visi dan Misi Kantor Desa Dawuhan Kecamatan Kademangan Kabupaten Blitar	61
4.1.6	Gambaran Umum Kartu Identitas Anak (KIA)	63
4.1.7	Tujuan dan Manfaat Kartu Identitas Anak (KIA)	63
4.1.8	Persyaratan Pengurusan Kartu Identitas Anak (KIA) di Kantor Desa Dawuhan Kecamatan Kademangan Kabupaten Blitar.....	65
4.1.9	Alur Pengurusan Kartu Identitas Anak (KIA) di Kantor Desa Dawuhan Kecamatan Kademangan Kabupaten Blitar	66
4.2	Pembahasan.....	67
4.2.1	Prosedur Pengurusan Kartu Identitas Anak (KIA) di Kantor Desa Dawuhan Kecamatan Kademangan Kabupaten Blitar	68
4.2.2	Faktor Pendukung dan Penghambat Dalam Proses Pengurusan Kartu Identitas Anak (KIA) di Kantor Desa Dawuhan Kecamatan Kademangan Kabupaten Blitar	90
BAB V PENUTUP		100
5.1	Kesimpulan	100
5.2	Saran	102
DAFTAR PUSTAKA		104
LAMPIRAN		106

DAFTAR TABEL

Tabel 2.1	Penelitian Terdahulu	26
-----------	----------------------------	----

DAFTAR GAMBAR

Gambar 2. 1	Kerangka Berpikir	37
Gambar 3.1	Alur Model Analisa Data Kualitatif	48
Gambar 4. 1	Kantor Desa Dawuhan Kecamatan Kademangan Kabupaten Blitar	50
Gambar 4. 2	Struktur Organisasi Kantor Desa Dawuhan Kecamatan Kademangan Kabupaten Blitar	52

DAFTAR LAMPIRAN

Lampiran 1	Surat Izin Penelitian di Kantor Desa Dawuhan Kecamatan Kademangan Kabupaten Blitar.....	106
Lampiran 2	Pelaksanaan Kegiatan Observasi di Ruang Pelayanan dan Administrasi di Kantor Desa Dawuhan Kecamatan Kademangan Kabupaten Blitar.....	107
Lampiran 3	Transkrip Wawancara dengan Perangkat Desa di Kantor Desa Dawuhan Kecamatan Kademangan Kabupaten Blitar.....	108
Lampiran 4	Transkrip Wawancara dengan Pemohon Kartu Identitas Anak (KIA) di Kantor Desa Dawuhan Kecamatan Kademangan Kabupaten Blitar.....	112
Lampiran 5	Pelaksanaan Kegiatan Wawancara dengan Perangkat Desa di Kantor Desa Dawuhan Kecamatan Kademangan Kabupaten Blitar	120
Lampiran 6	Pelaksanaan Kegiatan Wawancara dengan Pemohon Kartu Identitas Anak (KIA) di Kantor Desa Dawuhan Kecamatan Kademangan Kabupaten Blitar.....	121
Lampiran 7	Contoh Kartu Identitas Anak (KIA) Milik Anak Pemohon	123
Lampiran 8	Absensi Bimbingan ke Dosen Dalam Penyusunan Skripsi	125
Lampiran 9	Kantor Desa Dawuhan Kecamatan Kademangan Kabupaten Blitar Tampak Depan.....	126