

DAFTAR ISI

LEMBAR PERSETUJUAN	ii
LEMBAR PENGESAHAN	iii
PERNYATAAN ORISINAL	iv
ABSTRAK	v
LEMBAR PERSEMBAHAN	vii
RIWAYAT HIDUP	viii
KATA PENGANTAR	ix
DAFTAR ISI	xi
DAFTAR TABEL	xiv
GLOSARIUM	xv
BAB I PENDAHULUAN	1
1.1. Latar Belakang Masalah.....	1
1.2. Identifikasi Masalah	9
1.3. Pembatasan Masalah	10
1.4. Rumusan Masalah	10
1.5. Tujuan Penelitian	10
1.6. Manfaat Penelitian	11
BAB II TINJAUAN PUSTAKA	12
2.1. Penelitian Terdahulu	12
2.2. Kajian Teori	18
2.2.1. Pelayanan Publik	18
2.2.2. Kualitas Pelayanan.....	24
2.2.3. Disabilitas	30
2.3 Kerangka Berpikir	35
BAB III METODE PENELITIAN	39
3.1. Lokasi dan Waktu Penelitian	39
3.2. Metode Penelitian.....	39
3.3. Desain Penelitian.....	40
3.4. Informan penelitian	40
3.5. Teknis Pengumpulan Data	41
3.6. Uji Validitas dan Reabilitas	43
3.7. Teknik Analisis Data.....	44
BAB IV HASIL PENELITIAN	47
4.1. Gambaran Lokus Penelitian	47
4.1.1. Provinsi Banten.....	47
4.1.2. Gambaran Umum Kota Tangerang Selatan.....	49
4.1.3. Kependudukan dan Sumbedardaya Manusia.....	51
4.1.4. Visi Misi Instansi	52

4.1.5. Moto Intastansi	52
4.1.6. Uraian Tugas dan fungsi struktur Organisasi	53
4.1.7. Struktur Organisasi	54
4.2. Hasil Penelitian	69
4.2.1. Implementasi Pelayanan Publik.....	83
4.2.2. Indikator Pelayanan	88
BAB V PEMBAHASAN	104
5.1. Indikator Pelayanan Publik	104
5.1.1 <i>Reliability</i> (kehandalan)	104
5.1.2 <i>Tangibles</i> (nyata).....	107
5.1.3 <i>Responsiveness</i> (ketanggapan)	107
5.1.4 <i>Assurance</i> (jaminan).....	108
5.1.5 <i>Empathy</i> (empati)	109
5.2. Implementasi Pelayanan Bidang Kependudukan Bagi Penyandang Disabilitas Kota Tangerang Selatan	110
BAB VI PENUTUP	113
6.1. Kesimpulan	113
6.2. Saran.....	115
DAFTAR PUSTAKA	117
Lampiran.....	120