

## DAFTAR ISI

HALAMAN JUDUL.....	i
HALAMAN PENGESAHAN.....	ii
HALAMAN PENGESAHAN II.....	iii
LEMBAR PERNYATAAN.....	iv
KATA PENGANTAR.....	v
DAFTAR ISI.....	viii
DAFTAR TABEL.....	x
DAFTAR LAMPIRAN.....	xi
ABSTRAK.....	xii
BAB I PENDAHULUAN.....	1
A. Latar Belakang.....	1
B. Rumusan Masalah Penelitian.....	7
C. Tujuan dan Kegunaan Penelitian.....	8
BAB II KAJIAN PUSTAKA DAN ALUR PIKIR.....	9
A. Kajian Pustaka.....	9
1. Pelayanan Publik.....	9
2. Kualitas Pelayanan Publik.....	15
3. Pengaduan dan Penanganan Pengaduan.....	17
4. <i>Complaint Handling System</i> .....	24
5. Manajemen Pengaduan Masyarakat.....	27
B. Landasan Teoritis dan Kepustakaan Yang Relevan.....	29
C. Alur Pikir.....	30
BAB III METODE PENELITIAN.....	32
A. Tipe dan Dasar Penelitian.....	32
B. Definisi Konsep.....	33
C. Jenis Data.....	34
D. Sumber Data dan Teknik Pengumpulan Data.....	34
E. Instrumen Penelitian.....	37

F. Analisis Data .....	37
G. Lokasi Penelitian .....	38
H. Waktu dan Jadwal Penelitian .....	38
BAB IV HASIL DAN PEMBAHASAN .....	40
A. Deskripsi Wilayah/Lokasi Penelitian .....	40
1. Deskripsi Wilayah Penelitian .....	40
2. Sejarah Dinas Kependudukan dan Pencatatan Sipil Kabupaten Poso .....	41
3. Struktur Organisasi dan Tata Kerja Dinas .....	42
4. Keadaan Pegawai .....	43
5. Sarana dan Prasarana .....	46
B. Hasil dan Pembahasan .....	48
1. Kualitas Pelayanan Terhadap Elemen Pengaduan Masyarakat Pada Dinas Kependudukan dan Pencatatan Sipil Kabupaten Poso .....	48
2. Faktor-faktor yang mempengaruhi Kualitas Pelayanan Terhadap Elemen Pengaduan Masyarakat pada Dinas Kependudukan dan Pencatatan Sipil Kabupaten Poso .....	64
BAB V PENUTUP .....	66
A. Kesimpulan .....	66
B. Saran .....	67
DAFTAR PUSTAKA .....	69
LAMPIRAN-LAMPIRAN	

## DAFTAR TABEL

### Tabel

1. Waktu dan Jadwal Penelitian
2. Keadaan Pegawai Menurut Pangkat dan Golongan
3. Keadaan Pegawai (PNS) Menurut Jenis Kelamin
4. Keadaan Pegawai (Honorer Sukarela) Menurut Jenis Kelamin
5. Sarana dan Prasarana



## DAFTAR LAMPIRAN

1. Surat Izin Penelitian
2. Surat Telah Selesai Melakukan Penelitian
3. Pedoman Wawancara
4. Dokumentasi
5. Struktur Organisasi Dinas Kependudukan dan Pencatatan Sipil Kabupaten Poso
6. Daftar Riwayat Hidup

