

DAFTAR ISI

ABSTRAK	i
ABSTRACT	ii
KATA PENGANTAR	iv
DAFTAR ISI	v
DAFTAR TABEL	viii
DAFTAR GAMBAR	ix
BAB I PENDAHULUAN.....	1
1.1 Latar Belakang	1
1.2 Identifikasi Masalah	6
1.3 Fokus Penelitian	7
1.4 Rumusan Masalah	7
1.5 Tujuan Penelitian	7
1.6 Kegunaan Hasil Penelitian	7
BAB II TINJAUAN PUSTAKA.....	10
2.1. Kinerja Pegawai	10
2.1.1. Defenisi Kinerja	10
2.1.2. Tujuan Kinerja.....	11
2.1.3. Faktor-Faktor Yang Mempengaruhi Kinerja	12
2.1.4. Dimensi Dan Indikator Kinerja	13
2.2. Pelayanan pengurusan dokumen kependudukan secara daring.....	14
2.2.1. Pengertian Pelayanan Secara Daring.....	14
2.2.2. Penerapan Teknologi Informasi	15
2.2.3. Tantangan Implementasi Pelayanan.....	18
2.2.4. Jenis-Jenis Dokumen Administrasi Kependudukan.....	20

2.4 Penelitian Terdahulu.....	22
2.5. Kerangka Berpikir	26
BAB III METODE PENELITIAN	29
3.1. Pendekatan Dan Jenis Penelitian	29
3.1.1. Pendekatan Penelitian	29
3.1.2. Jenis Penelitian	29
3.2. Variabel penelitian	30
3.3. Lokasi dan jadwal penelitian	31
3.3.1. Lokasi Penelitian	31
3.3.2. Jadwal Penelitian	31
3.5. Sumber Data	32
3.6. Instrumen penelitian	33
3.7. Informan Penelitian	34
3.8. Teknik Pengumpulan Data	35
3.9. Teknik Analisis Data	37
BAB IV HASIL DAN PEMBAHASAN	39
4.1 Gambaran Umum Lokasi Penelitian	40
4.1.1 Sejarah Singkat Dinas Kependudukan	40
4.1.2 Visi Misi Dinas Kependudukan	40
4.1.3 Karakteristik Informan Penelitian	41
4.2 Hasil Penelitian.....	43
4.2.1 Kinerja Pegawai dalam Memberikan Pelayanan.....	44
4.2.2 Kendala Yang Dihadapi	51
4.3 Pembahasan	55
4.3.1 Kinerja Pegawai dalam Memberikan Pelayanan.....	55
4.3.2 Kendala Yang Dihadapi	59

4.4 Keterbatasan Peneliti	63
BAB V PENUTUP	64
5.1 Kesimpulan	64
5.2 Saran.....	65