

## DAFTAR ISI

<b>HALAMAN JUDUL DALAM 1</b> .....	ii
<b>HALAMAN PERNYATAAN TIDAK MELAKUKAN PLAGIAT</b> .....	iii
<b>HALAMAN JUDUL DALAM 2</b> .....	iv
<b>HALAMAN PERSEMBAHAN</b> .....	v
<b>HALAMAN PENGESAHAN PEMBIMBING</b> .....	vi
<b>HALAMAN PENGESAHAN PANITIA PENGUJI</b> .....	vii
<b>HALAMAN MOTTO</b> .....	viii
<b>UCAPAN TERIMA KASIH</b> .....	ix
<b>ABSTRAK</b> .....	xi
<b>ABSTRACT</b> .....	xii
<b>KATA PENGANTAR</b> .....	xiii
<b>DAFTAR ISI</b> .....	xv
<b>DAFTAR TABEL</b> .....	xviii
<b>DAFTAR GAMBAR</b> .....	xx
<b>DAFTAR GRAFIK</b> .....	xxi

### BAB I PENDAHULUAN

<b>1.1 Latar Belakang Masalah</b> .....	I-1
<b>1.2 Rumusan Masalah</b> .....	I-29
<b>1.3 Tujuan Penelitian</b> .....	I-29
<b>1.4 Manfaat Penelitian</b> .....	I-30
<b>1.5 Kerangka Konseptual</b> .....	I-30
1.5.1 Capacity Building .....	I-30
1.5.1.1 Pengertian Capacity Building .....	I-30
1.5.1.2 Tingkatan Capacity Building .....	I-33
1.5.1.3 Capacity Building Tingkat Organisasi .....	I-36
1.5.1.3.1 Visi .....	I-41
1.5.1.3.2 Misi .....	I-42
1.5.1.3.3 Strategi .....	I-43

1.5.1.3.4 Struktur.....	I-45
1.5.1.3.5 Sistem Informasi Manajemen .....	I-47
1.5.1.3.6 Kepemimpinan .....	I-49
1.5.1.4 Faktor-Faktor Yang Mempengaruhi <i>Capacity Building</i> .....	I-52
<b>1.5.2 Pelayanan Publik</b> .....	I-54
1.5.2.1 Pengertian Pelayanan Publik .....	I-54
1.5.2.2 Jenis Kegiatan Pelayanan Publik .....	I-57
1.5.2.3 Asas-Asas Pelayanan Publik.....	I-59
1.5.2.4 Kualitas Pelayanan Publik .....	I-61
<b>1.5.3 Relasi Capacity Building dalam Pelayanan Publik</b> .....	I-63
<b>1.6 Definisi Konsep</b> .....	I-65
<b>1.7 Metodologi Penelitian</b> .....	I-66
1.7.1 Metode Penelitian.....	I-66
1.7.2 Tipe Penelitian.....	I-66
1.7.3 Lokasi Penelitian .....	I-67
1.7.4 Teknik Penentuan Informan .....	I-67
1.7.5 Teknik Pengumpulan Data .....	I-69
1.7.6 Teknik Analisis Data .....	I-70
1.7.7 Teknik Uji Keabsahan Data .....	I-71
<b>BAB II Gambaran Umum</b>	
2.1 Dinas Kependudukan dan Pencatatan Sipil Kabupaten Sidoarjo .....	II-1
2.1.1 Profil.....	II-1
2.1.2 Dasar Hukum.....	II-2
2.1.3 Visi dan Misi .....	II-3
2.1.4 Struktur.....	II-4
2.1.5 Sumber Daya Manusia .....	II-6
2.1.6 Tugas Pokok dan Fungsi .....	II-7
2.1.7 Jenis Pelayanan .....	II-11
2.1.8 Sarana dan Prasarana.....	II-11
2.2 Data Kependudukan Kabupaten Sidoarjo .....	II-13

2.3 Hasil Evaluasi KEMENPAN RB tentang Pelayanan Publik Tahun 2017 .....	II-14
<b>BAB III Penyajian Data, Analisis Data, dan Interpretasi Teoritik</b>	
<b>3.1 Penyajian dan Analisis Data</b> .....	III-2
3.1.1 Pelayanan Publik .....	III-2
3.1.2 Visi .....	III-9
3.1.3 Misi .....	III-21
3.1.4 Strategi .....	III-42
3.1.5 Struktur .....	III-52
3.1.6 Sistem Informasi Manajemen .....	III-59
3.1.7 Kepemimpinan .....	III-68
3.1.8 Faktor-Faktor Penghambat <i>Capacity Building</i> .....	III-71
3.1.8.1 Faktor Kapasitas Kinerja .....	III-71
3.1.8.2 Faktor Kapasitas Pengawasan .....	III-78
3.1.8.3 Faktor Kapasitas Fasilitas .....	III-81
<b>3.2 Interpretasi Teoritik</b> .....	III-84
3.2.1 Capacity Building Organisasi .....	III-84
3.2.2 Pelayanan Publik .....	III-92
<b>BAB IV PENUTUP</b>	
<b>4.1 Kesimpulan</b> .....	IV-1
<b>4.2 Saran</b> .....	IV-3
<b>Daftar Pustaka</b> .....	xxii
<b>Lampiran-Lampiran</b> .....	xxviii