

DAFTAR ISI

MOTTO	i
TANDA PERSETUJUAN SKRIPSI	ii
TANDA PENGESAHAN.....	iii
PERNYATAAN ORISINALITAS SKRIPSI.....	iv
RINGKASAN	v
SUMMARY	vi
KATA PENGANTAR.....	vii
DAFTAR ISI.....	ix
DAFTAR TABEL	xiii
DAFTAR GAMBAR.....	xiv
DAFTAR LAMPIRAN	xv
BAB I PENDAHULUAN	
A. Latar Belakang.....	1
B. Rumusan Masalah.....	5
C. Tujuan Penelitian.....	6
1. Tujuan Umum.....	6
2. Tujuan Khusus.....	6
D. Manfaat Penelitian.....	7

1. Manfaat Teoritis	7
2. Manfaat Praktis.....	7
E. Sistematika Penulisan	8

BAB II KAJIAN PUSTAKA

A. Penelitian Terdahulu.....	10
B. Kerangka Dasar Teoritik.....	15
1. Konsep Kebijakan	15
2. Pelayanan Publik	23
3. Penyandang Disabilitas	26
C. Kerangka Pemikiran.....	30

BAB III METODE PENELITIAN

A. Jenis Penelitian	32
B. Fokus Penelitian	33
1. Komunikasi.....	33
2. Sumber daya	34
3. Disposisi (Sikap Pelaksana)	35
4. Struktur Birokrasi	35
C. Lokasi dan Waktu Penelitian.....	35
D. Populasi dan Sampel.....	36
1. Sumber Data Primer	36

2. Sumber Data Sekunder	37
E. Teknik Pengumpulan Data	37
1. Wawancara (<i>Interview</i>)	37
2. Pengamatan (<i>Observasi</i>).....	39
3. Studi Kepustakaan (<i>Library Research</i>)	39
F. Instrumen Penelitian	40
G. Analisis Data.....	40
H. Keabsahan Data	42

BAB IV HASIL DAN PEMBAHASAN

A. Gambaran Umum Lokasi dan Situs Penelitian.....	43
1. Gambaran Umum Kota Malang	43
2. Gambaran Umum Dinas Kependudukan dan Pencatatan Sipil Kota Malang	49
B. Penyajian Data dan Fokus Penelitian	59
1. Impelementasi Penerbitan Dokumen E-KTP Huruf Braille Sebagai Inovasi Pelayanan Publik Bagi Penyandang Disabilitas Netra	59
2. Hambatan Dalam Melakukan Penerbitan Dokumen E-KTP Huruf Braille	85
C. Analisis Data dan Interpretasi Data	88

1. Implementasi Penerbitan Dokumen E-KTP Huruf Braille Sebagai Inovasi Pelayanan Publik	88
2. Hambatan Dalam Penerbitan Dokumen E-KTP Huruf Braille	102

BAB V PENUTUP

A. Kesimpulan.....	104
1. Komunikasi.....	104
2. Sumber daya	105
3. Disposisi (Sikap Pelaksana)	106
4. Struktur Birokrasi	107
B. Saran	108

DAFTAR PUSTAKA	109
-----------------------------	------------

LAMPIRAN – LAMPIRAN.....	113
---------------------------------	------------