

DAFTAR ISI

	Halaman
LEMBAR PENGESAHAN	ii
LEMBAR REVISI SIDANG SKRIPSI	iii
LEMBAR PERNYATAAN	iv
ABSTRAK	v
<i>ABSTRACT</i>	vi
KATA PENGANTAR	vii
DAFTAR ISI	x
DAFTAR TABEL	xiii
DAFTAR BAGAN	xiv
DAFTAR GAMBAR	xv
DAFTAR LAMPIRAN	xvi
BAB I PENDAHULUAN	1
1.1 Latar Belakang Masalah	1
1.2 Rumusan Masalah	9
1.3 Maksud dan Tujuan Penelitian	9
1.4 Kegunaan Penelitian	9
BAB II TINJAUAN PUSTAKA DAN KERANGKA PEMIKIRAN	11
2.1 Tinjauan Pustaka	11
2.1.1 Perilaku	11
2.1.2 Konsep Birokrasi	12
2.1.3 Perilaku Birokrasi	17

2.1.4 Pelayanan.....	23
2.1.5 Penyelenggaraan Pelayanan Publik.....	26
2.1.6 Kartu Tanda Penduduk (KTP)	28
2.1.7 Kartu Tanda Penduduk (KTP-El)	29
2.1.8 Kecamatan	31
2.2 Kerangka Pemikiran	34
2.3 Proposisi	38
BAB III METODE PENELITIAN	39
3.1 Desain Penelitian.....	39
3.2 Informan Penelitian	40
3.3 Teknik Pengumpulan Data	40
3.4 Uji Keabsahan Data.....	42
3.5 Teknik Analisa Data.....	44
3.6 Lokasi dan Waktu Penelitian	45
BAB IV HASIL PENELITIAN DAN PEMBAHASAN	46
4.1 Gambaran Umum Kecamatan Coblong Kota Bandung	46
4.2 Gambaran Umum KTP-El.....	58
4.3 Perilaku Aparatur Birokrasi Pemerintah Dalam Pelayanan Pembuatan KTP-El Pada Kecamatan Coblong Kota Bandung	61
4.3.1 Kepedulian Aparatur Birokrasi Dalam Pelayanan Pembuatan KTP-El pada Kecamatan Coblong Kota Bandung	62

4.3.2 Kedisiplinan Aparatur Birokrasi Dalam Pelayanan Pembuatan KTP-EI pada Kecamatan Coblong Kota Bandung	84
4.3.3 Tanggung Jawab Aparatur Birokrasi Dalam Pelayanan Pembuatan KTP-EI pada Kecamatan Coblong Kota Bandung	102
BAB V KESIMPULAN DAN SARAN.....	114
5.1 Kesimpulan	114
5.2 Saran.....	115
DAFTAR PUSTAKA	116
LAMPIRAN-LAMPIRAN.....	119