

## DAFTAR ISI

LEMBAR PENGESAHAN .....	ii
LEMBAR PERNYATAAN.....	iii
ABSTRAK.....	iv
ABSTRACT.....	v
KATA PENGANTAR .....	vi
DAFTAR ISI.....	ix
DAFTAR TABEL.....	xiii
DAFTAR GAMBAR .....	xiv
DAFTAR LAMPIRAN.....	xv
BAB I PENDAHULUAN.....	1
1.1 Latar Belakang Masalah .....	1
1.2 Rumusan Masalah .....	13
1.3 Maksud dan Tujuan Penelitian .....	13
1.4 Kegunaan Penelitian .....	13
BAB II TINJAUAN PUSTAKA	
KERANGKA PEMIKIRAN DAN PREPOSISI .....	15
2.1 Tinjauan Pustaka .....	15
2.1.1 Pengertian Efektivitas .....	15
2.1.2 Pendekatan Terhadap Efektivitas .....	19
2.1.3 Efektivitas Kerja Organisasi .....	21
2.1.4 Pengertian Pelayanan .....	22
2.1.5 Ukuran Efektivitas .....	26

2.1.6 Kartu Keluarga .....	32
2.2 Kerangka Pemikiran .....	33
2.3 Proposisi .....	37
<b>BAB III METODE PENELITIAN .....</b>	<b>38</b>
3.1 Desain Penelitian .....	38
3.2 Informan Penelitian .....	38
3.3 Teknik Pengumpulan Data .....	39
3.3.1 Studi Pustaka .....	40
3.3.2 Studi Lapangan .....	40
3.4 Uji Keabsahan Data .....	41
3.5 Teknik Analisa Data .....	42
3.6 Lokasi Dan Waktu Penelitian .....	43
<b>BAB IV HASIL PENELITIAN DAN PEMBAHASAN .....</b>	<b>45</b>
4.1 Hasil Penelitian .....	45
4.1.1 Gambaran Objek Penelitian .....	45
4.1.1.1 Letak Geografis dan Luas Wilayah Kecamatan Coblong Kota Bandung .....	45
4.1.1.2 Kantor Kecamatan Coblong Kota Bandung .....	47
4.1.1.3 Fungsi dan Struktur Organisasi Kecamatan Coblong .....	49
4.1.1.4 Visi Misi Kecamatan Coblong Kota Bandung .....	54
4.1.2 Kartu Keluarga .....	55
4.1.2.1 Persyaratan Penerbitan Kartu Keluarga .....	57
4.2 Pembahasan .....	62

4.2.1	Prosedur Pelayanan .....	62
4.2.1.1	Persyaratan administrasi yang dibutuhkan dalam pelayanan Penerbitan Kartu Keluarga di Kecamatan Coblong .....	62
1.2.1.2	Proses atau alur pelayanan Penerbitan Kartu Keluarga di Kecamatan Coblong .....	66
1.2.1.3	Kejelasan prosedur pelayanan Penerbitan Kartu Keluarga di Kecamatan Coblong .....	70
4.2.2	Semangat kerjasama dan loyalitas kelompok .....	74
4.2.2.1	Kerjasama antar pegawai dalam memberi pelayanan Penerbitan Kartu Keluarga di Kecamatan Coblong .....	74
4.2.2.2	penempatan pegawai sesuai dengan latar belakang pendidikan dalam Penerbitan Kartu Keluarga di Kecamatan Coblong .....	75
4.2.2.3	Disiplin pegawai dalam melayani masyarakat dalam Penerbitan Kartu Keluarga di Kecamatan Coblong .....	78
4.2.2.4	Sikap petugas dalam melayani Penerbitan Kartu Keluarga di Kecamatan Coblong .....	80
4.2.2.5	Kepedulian yang ditunjukkan petugas dalam melayani Penerbitan Kartu Keluarga di Kecamatan Coblong .....	84
4.2.3	Sarana dan Prasarana .....	86
4.2.3.1	Kondisi ruang pelayanan Penerbitan KK pada Kecamatan Coblong Kota Bandung .....	87

4.2.3.2 Ketersediaan fasilitas pendukung dalam pelayanan Penerbitan KK pada Kecamatan Coblong Kota Bandung .....	89
4.2.3.3 Penyediaan sarana teknologi informasi dan komunikasi dalam Penerbitan KK pada Kecamatan Coblong Kota Bandung .....	91
BAB V KESIMPULAN DAN SARAN .....	94
5.1 Kesimpulan .....	94
5.1 Saran .....	95
DAFTAR PUSTAKA .....	97
LAMPIRAN-LAMPIRAN .....	100