DAFTAR ISI

Halaman

LEMBAR PENGESAHAN ii
LEMBAR PERNYATAAN iii
ABSTRAK iv
ABSTRACT v
KATA PENGANTAR vi
DAFTAR ISI ix
DAFTAR TABEL..... xiii
DAFTAR GAMBAR xiv
DAFTAR BAGAN xv
DAFTAR FOTO xvi
DAFTAR LAMPIRAN xvii

BAB I PENDAHULUAN

1.1 Latar Belakang Masalah 1
1.2 Rumusan Masalah 12
1.3 Maksud dan Tujuan Penelitian 13
1.4 Kegunaan Penelitian 14

BAB II TINJAUAN PUSTAKA, KERANGKA PEMIKIRAN DAN PROPOSISI

2.1 Tinjauan Pustaka 18
2.1.1 Kinerja Aparatur 18
2.1.1.1 Definisi Aparatur 19
2.1.1.1.1 Indikator Kinerja Aparatur 22
2.1.1.1.2 Penilaian Kinerja Aparatur 29

2.1.1.1.3 Manfaat Kinerja Aparatur 30
2.1.1.2 Pengertian Kinerja Aparatur 31
2.1.1.3 Pengukuran Kinerja Aparatur 33
2.1.3 Pengertian Jalan 41
2.2 Kerangka Pemikiran 43
2.3 Proposisi 51

BAB III METODE PENELITIAN

3.1 Desain Penelitian 52
3.2 Teknik Penentuan Informan 53
3.3 Teknik Pengumpulan Data 55
3.3.1 Studi Pustaka 55
3.3.2 Studi Lapangan 55
3.4 Teknik Analisa Data 57
3.5 Uji Keabsahan Data 59
3.6 Lokasi dan Waktu Penelitian 60

BAB IV HASIL PENELITIAN DAN PEMBAHASAN

4.1 Gambaran Objek Penelitian 61
4.1.1 Sejarah Kota Bandung 61
4.1.2 Geografis Kota Bandung 63
4.1.3 Dinas Bina Marga dan Pengairan Kota Bandung..... 65
4.1.4 Tugas, Fungsi dan Struktur Dinas Bina Marga dan Pengairan Kota Bandung 67
4.1.5 Visi dan Misi Dinas Bina Marga dan Pengairan Kota Bandung 69
4.1.6 Strategi dan Kebijakan Dinas Bina Marga dan Pengairan Kota Bandung 72

4.2 Produktivitas Unit Reaksi Cepat Karees Dinas Bina Marga dan Pengairan Kota Bandung Dalam Perbaikan Jalan di Kota Bandung 76
4.2.1 Input Unit Reaksi Cepat Karees Dinas Bina Marga dan Pengairan Kota Bandung Dalam Perbaikan Jalan di Kota Bandung 82
4.2.2 Output Unit Reaksi Cepat Karees Dinas Bina Marga dan Pengairan Kota Bandung Dalam Perbaikan Jalan di Kota Bandung 86
4.3 Kualitas Layanan Unit Reaksi Cepat Karees Dinas Bina Marga dan Pengairan Kota Bandung Dalam Perbaikan Jalan di Kota Bandung 91
4.3.1 Pemberian Informasi Unit Reaksi Cepat Karees Dinas Bina Marga dan Pengairan Kota Bandung Dalam Perbaikan Jalan di Kota Bandung 95
4.3.2 Kualitas Sumber Daya Manusia Unit Reaksi Cepat Karees Dinas Bina Marga dan Pengairan Kota Bandung Dalam Perbaikan Jalan di Kota Bandung 99
4.4 Responsivitas Unit Reaksi Cepat Karees Dinas Bina Marga dan Pengairan Kota Bandung Dalam Perbaikan Jalan di Kota Bandung 105
4.4.1 Daya Tangkap Unit Reaksi Cepat Karees Dinas Bina Marga dan Pengairan Kota Bandung Dalam Perbaikan Jalan di Kota Bandung 109
4.4.2 Keinginan Masyarakat Unit Reaksi Cepat Karees Dinas Bina Marga dan Pengairan Kota Bandung Dalam Perbaikan Jalan di Kota Bandung 114

4.5 Responsibilitas Unit Reaksi Cepat Karees Dinas Bina Marga dan Pengairan Kota Bandung Dalam Perbaikan Jalan di Kota Bandung 118
4.5.1 Tangggung Jawab Unit Reaksi Cepat Karees Dinas Bina Marga dan Pengairan Kota Bandung Dalam Perbaikan Jalan di Kota Bandung 121
4.5.2 Kerjasama Unit Reaksi Cepat Karees Dinas Bina Marga dan Pengairan Kota Bandung Dalam Perbaikan Jalan di Kota Bandung 126
4.6 Akuntabilitas Unit Reaksi Cepat Karees Dinas Bina Marga dan Pengairan Kota Bandung Dalam Perbaikan Jalan di Kota Bandung 131
4.6.1 Tingkat Kesesuaian Unit Reaksi Cepat Karees Dinas Bina Marga dan Pengairan Kota Bandung Dalam Perbaikan Jalan di Kota Bandung..... 137
4.6.2 Tindakan Unit Reaksi Cepat Karees Dinas Bina Marga dan Pengairan Kota Bandung Dalam Perbaikan Jalan di Kota Bandung..... 141

BAB V KESIMPULAN DAN SARAN

5.1 Kesimpulan 146
5.2 Saran 147

DAFTAR PUSTAKA..... 149
LAMPIRAN-LAMPIRAN 152

DAFTAR TABEL

Tabel 3.6 Lokasi dan Waktu Penelitian..... 60
Tabel 4.1 Visi dan Misi Dinas Bina Marga dan Pengairan Kota Bandung 71
Tabel 4.2 Data Jumlah Aparatur Unit Reaksi Cepat Karees Kota Bandung 101

DAFTAR GAMBAR

Gambar 1.1 Jalan Nasional 7
Gambar 1.2 Jalan Provinsi 8
Gambar 1.3 Unit Reaksi Cepat Karees Dalam Menangani Perbaikan Jalan Milik Pemerintah Kota Bandung 8
Gambar 1.4 Jalan Berlobang di Kota bandung 10
Gambar 4.1 Absensi lama Aparatur Dinas Bina Marga dan Pengairan Kota Bandung 93
Gambar 4.2 Absensi baru Aparatur Dinas Bina Marga dan Pengairan Kota Bandung 94

DAFTAR BAGAN

Bagan 2.1: Model Kerangka Pemikiran 50

DAFTAR FOTO

Foto 1 Wawancara Kepala UPT Unit Reaksi Cepat Karees Dinas Bina Marga dan Pengairan Kota Bandung 172

Foto 2 Wawancara Sekretaris Dinas Bina Marga dan Pengairan Kota Bandung 172

Foto 3 Berdiskusi Dengan Staf Dinas Bina Marga dan Pengairan Kota Bandung 172

Foto 4 Kondisi Alat atau Infrastruktur Unit Reaksi Cepat Karees 173

Foto 5 Obsevasi Penelitian di Jalan Maskumambang 173

Foto 6 Aktivitas sosial Dinas se-Pemkot Bandung 173

Foto 7 Dokumentasi Penelitian 174

DAFTAR LAMPIRAN

Lampiran 1 Pedoman Wawancara Aparatur 152
Lampiran 2 Pedoman Wawancara Masyarakat 155
Lampiran 3 Contoh Transkrip Wawancara 157
Lampiran 4 Peta Wilayah Kota Bandung 163
Lampiran 5 Surat Permohonan Penelitian dari UNIKOM 164
Lampiran 6 Surat Izin Penelitian dari KESBANG 165
Lampiran 7 Surat Izin Penelitian Disposisi dari Dinas Bina Marga dan Pengairan Kota Bandung untuk Unit Reaksi Cepat Karees Kota Bandung 166
Lampiran 8 Surat Keterangan Telah Melaksanakan Penelitian 167
Lampiran 9 Surat Keterangan Persetujuan Publikasi 168
Lampiran 10 Berita Acara Bimbingan Skripsi 169
Lampiran 11 Struktur Organisasi Dinas Bina Marga dan Pengairan Kota Bandung 170
Lampiran 12 Dokumentasi Wawancara dan Obsevasi Penelitian 172
Lampiran 13 Dokumentasi Penelitian 174
Lampiran 14 Riwayat Hidup 176