DAFTAR ISI

Halaman

MOTTO …… ii
LEMBAR PERNYATAAN ……. iii
LEMBAR PENGESAHAN …… iv
ABSTRAK v
ABSTRACT vi
KATA PENGANTAR vii
DAFTAR ISI ix
DAFTAR TABEL xv
DAFTAR GAMBAR xvi
DAFTAR LAMPIRAN xvii
BAB I PENDAHULUAN
1.1 Latar Belakang Masalah..... 1
1.2 Identifikasi Masalah 8
1.3 Maksud dan Tujuan Penelitian 8
1.4 Kegunaan Penelitian … 9
1.5 Kerangka Pemikiran 9
1.6 Metode Penelitian 30
1.6.1 Metode Penelitian 30
1.6.2 Teknik Pengumpulan Data 31
1.6.3 Teknik Penentuan Informan 32
1.6.4 Teknik Analisa Data 36
1.7 Lokasi dan Jadwal Penelitian 37
BAB II TINJAUAN PUSTAKA
2.1 Peranan 39
2.2 Kualitas Pelayanan Publik 42
2.2.1 Pengertian Kualitas..... 42
2.2.2 Pengertian Pelayanan Publik..... 43
2.2.3 Pengertian Kualitas Pelayanan Publik 45
2.2.3.1 Hak dan KewajibanAparatur 49

2.2.3.2 Perilaku Aparatur 59
2.2.3.3 Tanggapan Masyarakat 64
2.3 Pengertian Sistem Informasi..... 66
2.4 Sistem Informasi Geografis 69
BAB III OBJEK PENELITIAN
3.1 Gambaran Umum Kota Bandung 73
3.1.1 Sejarah Kota Bandung 73
3.1.2 Letak Geografis Kota Bandung …….. 75
3.2 Gambaran Umum Pusat Penelitian dan Pengembangan Sumber Daya Air Kementerian Pekerjaan Umum Republik Indonesia.... 77
3.2.1 Sejarah Pusat Penelitian dan Pengembangan Sumber Daya Air Kementerian Pekerjaan Umum Republik Indonesia 77
3.2.2 Visi dan Misi Pusat Penelitian dan Pengembangan Sumber Daya Air Kementerian Pekerjaan Umum Republik Indonesia 79
3.2.3 Tugas Pokok dan Fungsi Pusat Penelitian dan Pengembangan Sumber Daya Air Kementerian Pekerjaan Umum Republik Indonesia..... 79
3.2.4 Struktur Organisasi Pusat Penelitian dan Pengembangan Sumber Daya Air Kementerian Pekerjaan Umum Republik Indonesia …… 80
3.2.5 Tugas Pokok, Fungsi dan Rincian Tugas Aparatur Pusat Penelitian dan Pengembangan Sumber Daya Air Kementerian Pekerjaan Umum Republik Indonesia ……. 83
3.2.5.1 Kepala Puslitbang SDA 83
3.2.5.2 Bagian Tata Usaha..... 84
3.2.5.3 Bidang Standar dan Diseminasi 86
3.2.5.4 Bidang Pengembangan Keahlian dan Sarana Kelitbangan 89
3.2.5.5 Bidang Program dan Kerjasama..... 91

3.3 Gambaran Umum Sistem Informasi Geografis Sumber Daya Air Pusat Penelitian dan Pengembangan Sumber Daya Air Kementerian Pekerjaan Umum Republik Indonesia …… 93
BAB IV HASIL PENELITIAN DAN PEMBAHASAN
4.1 Hak dan Kewajiban Aparatur Pusat Penelitian dan Pengembangan Sumber Daya Air Dalam Meningkatkan Kualitas Pelayanan Sistem Informasi Geografis Sumber Daya Air 109
4.1.1 Hak Aparatur Pusat Penelitian dan Pengembangan Sumber Daya Air Dalam Meningkatkan Kualitas Pelayanan Sistem Informasi Geografis Sumber Daya Air . 111
4.1.1.1 Gaji Aparatur Pusat Penelitian dan Pengembangan Sumber Daya Air Kementerian Pekerjaan Umum ……. 112
4.1.1.2 Cuti Aparatur Pusat Penelitian dan Pengembangan Sumber Daya Air Kementerian Pekerjaan Umum……..... 117
4.1.1.3 Tunjangan Kesehatan Aparatur Pusat Penelitian dan Pengembangan Sumber Daya Air Kementerian Pekerjaan Umum..... 123
4.1.1.4 Tunjangan Cacat dan Uang Duka Aparatur Pusat Penelitian dan Pengembangan Sumber Daya Air Kementerian Pekerjaan Umum 127
4.1.1.5 Pensiun Aparatur Pusat Penelitian dan Pengembangan Sumber Daya Air Kementerian Pekerjaan Umum ……. 129
4.1.1.6 Kenaikan Pangkat Aparatur Pusat Penelitian dan Pengembangan Sumber Daya Air Kementerian Pekerjaan Umum. 132
4.1.1.7 Kesejahteraan Aparatur Pusat Penelitian dan Pengembangan Sumber Daya Air Kementerian Pekerjaan Umum ……..... 136

4.1.2 Kewajiban Aparatur Pusat Penelitian dan Pengembangan Sumber Daya Air Dalam Meningkatkan Kualitas Pelayanan Sistem Informasi Geografis Sumber Daya Air . 139
4.1.2.1 Konsistensi Tujuan Aparatur Pusat Penelitian dan Pengembangan Sumber Daya Air Dalam Meningkatkan Kualitas Pelayanan Sistem Informasi Geografis Sumber Daya Air …….. 143
4.1.2.2 Produktifitas Aparatur Pusat Penelitian dan Pengembangan Sumber Daya Air Dalam Meningkatkan Kualitas Pelayanan Sistem Informasi Geografis Sumber Daya Air …… 146
4.1.2.3 Kualitas Layanan Aparatur Pusat Penelitian dan Pengembangan Sumber Daya Air Dalam Meningkatkan Kualitas Pelayanan Sistem Informasi Geografis Sumber Daya Air …… 148
4.1.2.4 Responsivitas Aparatur Pusat Penelitian dan Pengembangan Sumber Daya Air Dalam Meningkatkan Kualitas Pelayanan Sistem Informasi Geografis Sumber Daya Air …….. 151
4.1.2.5 Responsibilitas Aparatur Pusat Penelitian dan Pengembangan Sumber Daya Air Dalam Meningkatkan Kualitas Pelayanan Sistem Informasi Geografis Sumber Daya Air 153
4.1.2.6 Akuntabilitas Aparatur Pusat Penelitian dan Pengembangan Sumber Daya Air Dalam Meningkatkan Kualitas Pelayanan Sistem Informasi Geografis Sumber Daya Air ……..... 155
4.1.2.7 Kualitas Perlindungan Masyarakat Aparatur Pusat Penelitian dan Pengembangan Sumber Daya Air Dalam Meningkatkan Kualitas Pelayanan Sistem Informasi Geografis Sumber Daya Air 159

4.2 Perilaku Aparatur Pusat Penelitian dan Pengembangan Sumber Daya Air Dalam Meningkatkan Kualitas Pelayanan Sistem Informasi Geografis Sumber Daya Air 161
4.2.1 Perilaku Jujur Aparatur Pusat Penelitian dan Pengembangan Sumber Daya Air Dalam Meningkatkan Kualitas Pelayanan Sistem Informasi Geografis Sumber Daya Air 164
4.2.2 Perilaku Adil Aparatur Pusat Penelitian dan Pengembangan Sumber Daya Air Dalam Meningkatkan Kualitas Pelayanan Sistem Informasi Geografis Sumber Daya Air 166
4.2.3 Perilaku Tepat Janji Aparatur Pusat Penelitian dan Pengembangan Sumber Daya Air Dalam Meningkatkan Kualitas Pelayanan Sistem Informasi Geografis Sumber Daya Air 168
4.2.4 Perilaku Taat Aturan Aparatur Pusat Penelitian dan Pengembangan Sumber Daya Air Dalam Meningkatkan Kualitas Pelayanan Sistem Informasi Geografis Sumber Daya Air 171
4.2.5 Perilaku Tanggung Jawab Aparatur Pusat Penelitian dan Pengembangan Sumber Daya Air Dalam Meningkatkan Kualitas Pelayanan Sistem Informasi Geografis Sumber Daya Air 173
4.2.6 Perilaku Kewajaran Aparatur Pusat Penelitian dan Pengembangan Sumber Daya Air Dalam Meningkatkan Kualitas Pelayanan Sistem Informasi Geografis Sumber Daya Air 175
4.2.7 Perilaku Kepatutan Aparatur Pusat Penelitian dan Pengembangan Sumber Daya Air Dalam Meningkatkan Kualitas Pelayanan Sistem Informasi Geografis Sumber Daya Air 177

4.2.8 Perilaku Kehati-hatian Aparatur Pusat Penelitian dan Pengembangan Sumber Daya Air Dalam Meningkatkan Kualitas Pelayanan Sistem Informasi Geografis Sumber Daya Air 179
4.3 Tanggapan Masyarakat Terhadap Aparatur Pusat Penelitian dan Pengembangan Sumber Daya Air Dalam Meningkatkan Kualitas Pelayanan Sistem Informasi Geografis Sumber Daya Air 181
4.3.1 Tanggapan Masyarakat Terhadap Transparansi Pelayanan Sistem Informasi Geografis Sumber Daya Air 182
4.3.2 Tanggapan Masyarakat Terhadap Akuntabilitas Pelayanan Sistem Informasi Geografis Sumber Daya Air . 184
4.3.3 Tanggapan Masyarakat Terhadap Kondisional Pelayanan Sistem Informasi Geografis Sumber Daya Air 186
4.3.4 Tanggapan Masyarakat Terhadap Partisipatif Pelayanan Sistem Informasi Geografis Sumber Daya Air 188
4.3.5 Tanggapan Masyarakat Terhadap Kesamaan Hak Pelayanan Sistem Informasi Geografis Sumber Daya Air . 191
4.3.6 Tanggapan Masyarakat Terhadap Keseimbangan Hak dan Kewajiban Pelayanan Sistem Informasi Geografis Sumber Daya Air …….. 193

BAB V KESIMPULAN DAN SARAN
5.1 Kesimpulan 195
5.2 Saran 196
DAFTAR PUSTAKA 198
LAMPIRAN-LAMPIRAN 202