KATA PENGANTAR



Assalamualaikum Wr. Wb

Pertama-tama penulis panjatkan puji dan syukur kehadirat Allah SWT, karena berkat rahmat dan karunia-Nya penulis dapat menyusun dan menyelesaikan Laporan KKL ini. Berkat segala petunjuk-Nya penyusunan Laporan KKL ini dapat berjalan dengan lancar.

Laporan KKL ini dengan judul **Kinerja Aparatur Badan Perencanaan Pembangunan Daerah (Bappeda) Kota Bandung Dalam Meningkatkan Pelayanan Publik.**

Penulis menyadari bahwa Laporan KKL ini masih belum sempurna, karena mengingat kemampuan dan pengetahuan penulis terbatas. Untuk itu penulis tidak menutup kemungkinan, apabila ada kritik dan saran yang bersifat membangun yang menuju pada kesempurnaan Laporan KKL ini.

Penulis mengucapkan banyak terima kasih kepada beberapa pihak yang telah sangat membantu dalam penyelesaian Laporan KKL ini. Penulis mengucapkan terima kasih kepada :

1. Bapak Prof. J.M Papasi, selaku Dekan Fakultas Ilmu Sosial dan Ilmu Politik Universitas Komputer Indonesia.
2. Ibu Nia Karniawati S.IP., M.Si selaku Ketua Prodi Ilmu Pemerintahan Fakultas Ilmu Sosial dan Ilmu Politik Universitas Komputer Indonesia.
3. Ibu Tatik Rohmawati, S.IP. selaku dosen pembimbing yang telah dengan sabar membantu penulis dalam menyelesaikan Laporan KKL ini.
4. Bapak Drs. Asmara Hadi, MO. Selaku pembimbing di bagian perencanaan Pemerintah di Badan Perencanaan Pembangunan Darah (Bappeda) Kota Bandung.
5. Airinawati, A.Md. Selaku Sekretariat Jurusan, terima kasih atas bantuannya, sehingga penulis dapat menyelesaikan Laporan KKL.

6. Bapak dan Ibu yang tiada henti-hentinya memberikan semangat, doa dengan tulus dan ikhlas baik materil maupun spiritual.
7. Teman-teman IP 2007 yang telah membantu penulis menyelesaikan Laporan KKL.
8. Serta semua pihak yang tidak dapat disebutkan satu persatu.

Penulis berharap mudah-mudahan Laporan KKL ini dapat memenuhi harapan dan bermanfaat bagi kepentingan kita dan semua.

Wassalamualaikum Wr. Wb.

Bandung, November 2010

Penulis

DAFTAR ISI

Halaman

KATA PENGANTAR ii
DAFTAR ISI iv
DAFTAR TABEL vi
DAFTAR BAGAN vii
DAFTAR GAMBAR viii
DAFTAR LAMPIRAN ix
BAB I PENDAHULUAN
1.1 Latar Belakang Masalah 1
1.2 Identifikasi Masalah 7
1.3 Maksud dan Tujuan Laporan KKL 7
1.4 Kegunaan Laporan KKL 8
1.5 Kerangka Pemikiran 8
1.6 Metode Laporan KKL 17
1.6.1 Metode Laporan KKL 17
1.6.2 Teknik Pengumpulan Data 18
1.7 Lokasi dan Jadwal Laporan KKL 19
BAB II TINJAUAN PUSTAKA
2.1 Pengertian Kinerja 21
2.2 Pengertian Aparatur 22
2.3 Pengertian Pelayanan Publik 25
2.4 Pengertian Kualitas Pelayanan Publik 28
2.5 Kultur Organisasi 32
2.6 Sistem Pelayanan Publik 40
2.7 Sumber Daya Manusia (SDM) 47
BAB III OBYEK LAPORAN KKL
3.1 Gambaran Umum Bappeda Kota Bandung 54
3.1.1 Latar Belakang Lembaga 54
3.1.2 Visi dan Misi Bappeda Kota Bandung 61

3.1.3 Struktur Organisasi Bappeda Kota Bandung..... 62
3.2 Sekretariat Bappeda Kota Bandung 64
3.3 Bidang Perencanaan Tata Ruang, Sarana dan Prasarana ... 66
3.4 Perencanaan Ekonomi dan Pembiayaan Bappeda Kota Bandung..... 79
3.5 Bidang Perencanaan Sosial Budaya dan Kesejahteraan Rakyat..... 71
3.6 Bidang Perencanaan Pemerintahan..... 74
3.7 Bidang Penelitian, Pengembangan dan Statistik..... 76
3.8 Bidang Penanaman Modal 78
BAB IV HASIL DAN PEMBAHASAN LAPORAN KKL
4.1 Tanggung Jawab Aparatur Bappeda Kota Bandung dalam Meningkatkan Pelayanan Publik 81
4.2 Kedisiplinan Aparatur Bappeda Kota Bandung dalam Meningkatkan Pelayanan Publik 84
4.3 Inisiatif Aparatur Bappeda Kota Bandung dalam Meningkatkan Pelayanan Publik 86
BAB V KESIMPULAN DAN SARAN
5.1 Kesimpulan..... 88
5.2 Saran..... 88
DAFTAR PUSTAKA 90
LAMPIRAN-LAMPIRAN

DAFTAR TABEL

Halaman

Tabel 1.1 Jadwal Laporan Kuliah Kerja Lapangan..... 20

DAFTAR BAGAN

Halaman

Bagan 3.1 Struktur Organisasi Bappeda Kota Bandung 63

DAFTAR GAMBAR

Halaman

Gambar 1.1 Model Kerangka Pemikiran 17

DAFTAR LAMPIRAN

Lampiran 1 Surat Permohonan Kuliah Kerja Lapangan dari Universitas Komputer Indonesia Bandung.

Lampiran 2 Surat penyetujuan Kuliah Kerja Lapangan di Bappeda Kota Bandung

Lampiran 3 Daftar absensi Kuliah Kerja Lapangan di Bappeda Kota Bandung

Lampiran 3 Surat Keterangan telah melaksanakan Kuliah Kerja Lapangan dari Bappeda Kota Bandung.

Lampiran 4 Riwayat Hidup Penulis.