KATA PENGANTAR

Assalamu'alaikumWr. Wb.

Puji dan syukur saya panjatkan kepada Allah SWT, karena berkat rahmat-Nya penulis dapat menyelesaikan Laporan KKL ini dengan judul **"Proses Pelayanan Pembuatan Kartu Keluarga (KK) Di Kecamatan Bojongloa Kaler Kota Bandung"** Laporan KKL ini diperlukan untuk Laporan KKL Studi Ilmu Pemerintahan Fakultas Ilmu Sosial dan Ilmu Politik Universitas Komputer Indonesia. Penulis menyadari bahwa dalam penyusunan laporan ini masih jauh dari kesempurnaan dan masih banyak kekurangan dan kelemahan. Maka dari itu penulis mengharapkan kritik dan saran dari para pembaca sebagai cerminan dan introspeksi bagi penulis.

Penulis mengucapkan banyak terima kasih kepada semua pihak yang telah membantu dalam pengumpulan data, penyusunan, dan penyelesaian Laporan KKL ini. Secara khusus penulis menyampaikan rasa terima kasih kepada :

1. Prof. Dr. Samugyo Ibnu Retjo, Drs., M.A selaku Dekan Fakultas Ilmu Sosial dan Ilmu Politik Universitas Komputer Indonesia.
2. Nia Karniawati, S.IP.,M.Si. sebagai Ketua Program Studi Ilmu Pemerintahan Fakultas Ilmu Sosial dan Ilmu Politik Universitas Komputer Indonesia.
3. Tatik Rohmawati, S.IP.,M.Si.selaku dosen pembimbing bagi penulis dalam penyusunan Laporan KKL ini.
4. Seluruh Staf Program Studi Ilmu Pemerintahan yang telah membantu kelancaran penulis dalam melaksanakan laporan KKL ini.
5. Aparatur Kecamatan Bojongloa Kaler yang telah membantu penulis untuk mendapatkan data dan informasi.
6. Kedua Orang tua, Adik, Dan seluruh pihak Keluarga tercinta yang sudah memberikan dorongan dengan do'a, moril maupun materil yang tidak ternilai, sangat berarti bagi penulis dalam menyelesaikan laporan ini.

7. Teman–teman di Program Studi Ilmu Pemerintahan.
8. Semua pihak yang telah memberikan dukungan, dorongan dan bantuan bagi penulis dalam penyusunan laporan ini.

Semoga Laporan KKL ini dapat berguna dan bermanfaat khususnya bagi penulis dan bagi pihak Kecamatan Bojongloa Kaler serta pembaca pada umumnya.

Wassalamu'alikum Wr. Wb.

Bandung, Oktober 2012

Penulis

DAFTAR ISI

Halaman

KATA PENGANTAR....ii
DAFTAR ISI....iv
DAFTAR TABEL....vi
DAFTAR GAMBAR....vii
LAMPIRAN....viii
BAB I PENDAHULUAN
1.1 Latar Belakang KKL....1
1.2 Kegunaan KKL....4
1.3 Metode KKL....4
1.3.1 Teknik Pengumpulan Data....5
1.3.1.1 Studi Pustaka....5
1.3.1.2 Studi Pustaka....5
1.4 Lokasi dan Waktu Pelaksanaan KKL....6
1.4.1 Lokasi KKL....6
1.4.1.1 Gambaran Umum Kecamatan Bojongloa Kaler....6
1.4.1.2 Tugas Pokok dan Fungsi Kecamatan Bojongloa Kaler....7
1.4.1.3 Visi dan Misi Kecamatan Bojongloa Kaler....8
1.4.1.4 Program Kerja Kecamatan Bojongloa Kaler....8
1.4.2 Jadwal Pelaksanaan KKL....9
BAB II TINJAUAN PUSTAKA
2.1 Pelayanan Publik....11
2.1.1 Pengertian Pelayanan....11
2.1.2 Pengertian Pelayanan Publik....13
2.2 Kualitas Pelayanan Publik....16
2.2.1 Pengertian Kualitas....16
2.2.2 Pengertian Kualitas Pelayanan Publik....17
2.2.3 Karakteristik Pelayanan....23

2.3 Pengertian Kartu Keluarga (KK) 24
BAB III HASIL KEGIATAN DAN PEMBAHASAN KKL
3.1 Hasil Kegiatan KKL 27
3.2 Pembahasan KKL 29
3.2.1 Proses *Tangibles* Pembuatan KK di Kecamatan Bojongloa Kaler 29
3.2.1.1 Pelayanan yang dilaksanakan Kecamatan 31
3.2.2 Proses *Reliability* Pembuatan KK di Kecamatan Bojongloa Kaler 33
3.2.2.1 Dasar Hukum Kartu Keluarga 34
3.2.3 Proses *Responseveness* Pembuatan KK di Kecamatan Bojongloa Kaler 35
3.2.3.1 Prosedur Perolehan Kartu Keluarga 36
3.2.4 Proses *Assurance* Pembuatan KK di Kecamatan Bojongloa Kaler 37
3.2.4.1 Masa Berlaku Kartu Keluarga 39
3.2.5 Proses *Emphaty* Pembuatan KK di Kecamatan Bojongloa Kaler 39
3.2.5.1 Persyaratan Memperoleh Kartu Keluarga 40
BAB IV KESIMPULAN DAN SARAN
4.1 Kesimpulan 45
4.2 Saran 46
DAFTAR PUSTAKA 47

DAFTAR TABEL

Halaman

Tabel 1.1 Jadwal Pelaksanaan KKL 9
Tabel 3.1 Kegiatan Harian Pelaksanaan KKL 28

DAFTAR GAMBAR

Halaman

Gambar 1.1 Struktur Organisasi 10
Gambar 3.1 Contoh Gambar Kartu Keluarga 42

LAMPIRAN

Lembar Form Aktivitas Harian Dilokasi KKL 48
Surat Permohonan KKL 50
Surat Persetujuan KKL 51
Surat Telah Melaksanakan KKL 52
Berita Acara Bimbingan 53
Riwayat Hidup 55