DAFTAR ISI

HAL

LEMBAR PENGESAHAN ……. i
LEMBAR REVISI SKRIPSI ……. ii
SURATPERNYATAAN… ...……. iii
LEMBAR PERSEMBAHAN …… iv
ABSTRAK ……... v
ABSTRACT……..… vi
KATA PENGANTAR ……..…. vii
DAFTAR ISI ……... x
DAFTAR TABEL ……... xiv
DAFTAR GAMBAR …….……. xv
DAFTAR LAMPIRAN …….. xvi

BAB I PENDAHULUAN

1.1 Latar Belakang Masalah …… 1
1.2 Rumusan Masalah ……. 6
1.3 Maksud dan Tujuan …….. 6
1.4 Kegunaan Penilitian …….. 7

BAB II TINJAUAN PUSTAKA
DAN KERANGKA PEMIKIRAN

2.1 Tinjauan Pustaka
2.1.1 Pengertian Pelayanan …….. 9
2.1.1.1 Penyelenggaraan Pelayanan Publik …… 16
2.1.1.2 Standar Pelayanan Publik …….. 19
2.1.2 Pengertian Kualitas ……..... 21
2.1.3 Pengertian Kualitas Pelayanan …….. 24
2.1.4 Pengertian Kartu Keluarga…….…… 29
2.1.4.1 Penerbitan KK …….……..…… 30

2.1.4.2 Prosedur Pelayanan KK …… ……. 34
2.2 Kerangka Pemikiran …… 35

BAB III OBJEK DAN METODE PENELITIAN

3.1 Objek Penelitian ……. 44
3.1.1 Gambaran Umum Kabupaten Bandung …….. 44
3.1.2 Visi dan Misi Dinas Kependudukan dan Catatan Sipil
Kabupaten Bandung ……. 45
3.1.2.1 Visi Dinas Kependudukan dan Catatan Sipil ….. 45
3.1.2.2 Misi Dinas Kependudukan dan Catatan Sipil ….. 45
3.1.3 Landasan Hukum …… 46
3.1.4 Tugas Pokok dan Fungsi Dinas Kependudukan
Dan Catatan Sipil Kabupaten Bandung
3.1.4.1 Tugas Pokok Dinas Kependudukan Dan
Catatan Sipil Kabupaten Bandung …….. 47
3.1.4.2 Fungsi Dinas Kependudukan Dan
Catatan Sipil Kabupaten Bandung …….. 47
3.1.4.3 Struktur Organisasi Dinas Kependudukan
Dan Catatan Sipil Kabupaten Bandung …… 48
3.1.4.4 Kondisi Sumber Daya Manusis Dinas Kependudukan
Dan Catatan Sipil Kabupaten Bandung …… 51
3.1.5 Kependudukan
3.1.5.1 Pertumbuhan Penduduk …… 52
3.1.5.2 Rasio Penduduk …… 52
3.1.6 Kegiatan Pelaksanaan Dinas Kependudukan Dan Catatan
Sipil Kabupaten Bandung …… 53
` 3.1.7 Kepemilikan KK …….. 53
3.2 Metode Penelitian
3.2.1 Desain Penelitian …….. 55
3.2.2 Teknik Pengumpulan Data …… 55
3.2.2.1 Studi Pustaka …… 55

3.2.2.2 Studi Lapangan ……. 56
3.2.3 Teknik Penentuan Informan …….. 57
3.2.4 Teknik Analisa Data …….. 58
3.2.5 Keabsahan Data ……. 60
3.2.6 Lokasi dan Waktu Penelitian ……. 61

BAB IV HASIL PENELITIAN DAN PEMBAHASAN

4.1 Transparansi dalam Pelayanan Kartu Keluarga Pada Dinas Kependudukan dan Catatan Sipil Kabupaten Bandung……. 63
4.1.1.Keterbukaan Proses Penyelenggaraan Pelayanan Pembuatan Kartu Keluarga ……..…….. 64
4.1.2. Peraturan dan Prosedur Pelayanan Pembuatan Kartu Keluarga …..... 69
4.1.3 Kemudahan Memperoleh Informasi dalam Pelayanan Pembuatan Kartu Keluarga …… 75
4.2 Akuntabilitas dalam Pelayanan Kartu Keluarga Pada Dinas Kependudukan dan Catatan Sipil Kabupaten Bandung …….. 79
4.2.1 Kinerja Aparatur pada Pelayanan Kartu Keluarga ……. 79
4.2.2 Pembiayaandalam Pelayanan Pembuatan Kartu Keluarga ……... 83
4.2.3 Produk Pelayanan Pembuatan Kartu Keluarga ……. 84
4.3 Kondisional dalam Pelayanan Kartu Keluarga Pada Dinas Kependudukan dan Catatan Sipil Kabupaten Bandung …….. 88
4.3.1 Efesiensi Pelayanan Kartu Keluarga ……... 88
4.3.2 Efektivitas Pelayanan Kartu Keluarga ……..… 92
4.4 Partisipasi Pelayanan Pembuatan Kartu Keluarga Pada Dinas Kependudukan dan Catatan Sipil Kabupaten Bandung …… 94
4.4.1Peran Masyarakat dalamPelayanan Pembuatan Kartu Keluarga..... 94
4.4.2 Metode Penyelenggaraan Pelayanan Pembuatan Kartu Keluarga……... 98

4.4.3 Pencocockan Instrument Partisipasi dalam Pelayanan
Pembuatan Kartu Keluarga ….…… 103
4.5 Kesamaan Hak dalam Pelayanan Kartu Keluatga Pada Dinas Kependudukan dan Catatan Sipil Kabupaten Bandung …….. 105
4.5.1Keteguhan dalam Pelayanan Kartu Keluarga …… 105
4.5.2 Ketergasan dalam Pelayanan Kartu Keluarga…… 107
4.6 Keseimbangan Hak dan Kewajiban dalam Pelayanan Pembuatan Kartu Keluarga di Dinas Kependudukan dan Catatan Sipil Kabupaten Bandung ……. 109
4.6.1 Keadilan dalam Pelayanan KArtu Keluarga ……. 109
4.6.2 Keujuran dalam Pelayanan Kartu Keluarga ……... 112

BAB V PENUTUP

5.1 Kesimpulan ……. 114
5.2 Saran ……... 116

DAFTAR PUSTAKA …….. 117
LAMPIRAN-LAMPIRAN…… 119
DAFTAR RIWAYAT HIDUP ……..…….. 165

DAFTAR TABEL

HAL

2.1 Karakteristik Penyelenggaraan Pelayanan Publik …….. 18
3.1 Jumlah Pegawai Dinas Kependudukan dan Catatan Sipil
Kabupaten Bandung …… 51
3.2 Kepemilikan KK menurut Kecamatan Di Kabupten Bandung …….. 53
3.3 Jadwal Penelitian …… 61

DAFTAR GAMBAR

	HAL
2.1 Model Kerangka Pemikiran ……..	43
3.1 Struktur Organisasi Dinas Kependudukan dan Catatan Sipil Kabupaten Bandung ……	50
4.1 Alur Pelayanan Pembuatan Kartu Keluarga…….	73
4.2 Mobil Pelayanan Keliling dan Online ……	86
4.3 Kondisi Masyarakat Mengisi Data ……..	91
4.4 Langkah-langkah metode IT atau online dalam pembusatan Kartu Keluarga ……..	99
4.5 Antrian Masyarakat di Ruang Pendaftaran ……..	101

DAFTAR LAMPIRAN

	HAL
LAMPIRAN 1 Surat izin Penelitian dari Unikom ……	119
LAMPIRAN 2 Surat Balasan Penelitian ……..	120
LAMPIRAN 3 Surat Rekomendasi Pembimbing ……	121
LAMPIRAN 4 Berita Acara Bimbingan Skripsi …….	122
LAMPIRAN 5 Pedoman Wawancara Aparatur ……..	123
LAMPIRAN 6 Pedoman Wawancara Mayarakat ……	126
LAMPIRAN 7 Transkrip Wawancara Aparatur …….	129
LAMPIRAN 8 Transkrip Wawancara Masyarakat ……	149
LAMPIRAN 9 Data Informan ……	160
LAMPIRAN 10 Formulir Data Kartu Keluarga …….	162
LAMPIRAN 11 Dokumntasi Peneliti …….	163
LAMPIRAN 12 Dafar Riwayat Hidup Peneliti ……..	165