DAFTAR ISI

Halaman

LEMBAR PENGESAHAN..... ii

LEMBAR PERNYATAAN..... iii

ABSTRAK……..... iv

ABSTRACT…….…..... v

KATA PENGANTAR..... vi

DAFTAR ISI..... ix

DAFTAR TABEL..... xv

DAFTAR GAMBAR..... xvi

DAFTAR BAGAN..... xvii

DAFTAR LAMPIRAN……..... xviii

BAB I PENDAHULUAN..... 1

1.1 Latar Belakang Masalah..... 1

1.2 Rumusan Masalah..... 9

1.3 Maksud dan Tujuan Penelitian..... 9

1.4 Kegunaan Penelitian..... 10

BAB II TINJAUAN PUSTAKA, KERANGKA PEMIKIRAN DAN PREPOSISI..... 12

2.1 Tinjauan Pustaka..... 12

2.1.1 Pelayanan..... 12

2.1.2 Kualitas.....…..... 16

2.1.3 Kualitas Pelayanan..... 18
2.1.4 Bentuk-Bentuk Pelayanan..... 23
2.1.5 Publik..... 25
2.1.6 Pelayanan Publik..... 29
2.1.7 Faktor Pendukung Pelayanan Publik..... 35
2.1.8 Asas-Asas Pelayanan Publik..... 38
2.1.9 Aparatur..... 39
2.1.10 Pelayanan Administrasi Terpadu Kecamatan (Paten)..... 41
2.2 Kerangka Pemikiran..... 45
2.3 Preposisi..... 52
BAB III METODE PENELITIAN..... 53
3.1 Desain Penelitian..... 53
3.2 Teknik Penentuan Informan..... 54
3.3 Teknik Pengumpulan Data..... 55
3.3.1 Studi Pustaka..... 55
3.3.2 Studi Lapangan..... 56
3.4 Uji Keabsahan Data..... 57
3.5 Teknik Analisa Data..... 58
3.6 Lokasi dan Waktu Penelitian..... 60
BAB IV HASIL PENELITIAN DAN PEMBAHASAN..... 61
4.1 Hasil Penelitian..... 61
4.1.1 Gambaran Objek Penelitian..... 61

4.1.1.1 Letak Geografis dan Luas Wilayah Kecamatan Cabangbungin Kabupaten Bekasi..... 61
4.1.1.2 Jumlah Penduduk Kecamatan Cabangbungin Kabupaten Bekasi…..... 62
4.1.1.3 Kantor Kecamatan Cabangbungin Kabupaten Bekasi..... 63
4.1.1.4 Tugas, Fungsi dan Struktur Organisasi Kecamatan Cabangbungin Kabupaten Bekasi..... 65
4.1.1.5 Visi dan Misi Kecamatan Cabangbungin Kabupaten Bekasi..... 71
4.1.1.6 Standar Operasional Prosedur (SOP) Pelayanan Administrasi Terpadu Kecamatan (Paten) Pada Kecamatan Cabangbungin Kabupaten Bekasi..... 72
4.2 Pembahasan ……. 80
4.2.1 Transparansi Pelayanan Administrasi Terpadu Kecamatan (Paten) Pada Kecamatan Cabangbungin Kabupaten Bekasi..... 80
4.2.1.1 Keterbukaan Komunikasi Aparatur Memberikan Informasi Kepada Masyarakat Pada Pelayanan Administrasi

Terpadu Kecamatan (Paten)..... 85

4.2.1.2 Prosedural atau Tata Cara Pelayanan Administrasi Terpadu Kecamatan (Paten) di Kecamatan Cabangbungin Kabupaten Bekasi..... 90

4.2.2 Akuntabilitas Pelayanan Administrasi Terpadu Kecamatan (Paten) Pada Kecamatan Cabangbungin Kabupaten Bekasi ……..... 94

4.2.2.1 Pertanggungjawaban Pelaksana Pelayanan Administrasi Terpadu Kecamatan (Paten).. 98

4.2.2.2 Kinerja Pelayanan Aparatur Pada Pelayanan Administrasi Terpadu Kecamatan (Paten)..... 101

4.2.3 Kondisional Pelayanan Administrasi Terpadu Kecamatan (Paten) Pada Kecamatan Cabangbungin Kabupaten Bekasi..... 106

4.2.3.1 Efisiensi Pelayanan Administrasi Terpadu Kecamatan (Paten) Pada Pada Pembuatan KTP-el, Kartu Keluarga dan Akta Kelahiran……..... 110

4.2.3.2 Efektifitas Pelayanan Administrasi Terpadu Kecamatan (Paten) Pada Pembuatan KTP-el, Kartu Keluarga dan

Akta Kelahiran..... 114

4.2.4 Partisipatif Masyarakat Pada Pelayanan Administrasi Terpadu Kecamatan (Paten) di Kecamatan Cabangbungin Kabupaten Bekasi..... 118

4.2.5 Kesamaan Hak Masyarakat Pada Pelayanan Administrasi Terpadu Kecamatan (Paten) yang diberikan Aparatur Pada Kecamatan Cabangbungin Kabupaten Bekasi…..…….. 122

4.2.5.1 Keteguhan Aparatur Pada Pelayanan Administrasi Terpadu Kecamatan (Paten)..... 126

4.2.5.2 Ketegasan Aparatur Pada Pelayanan Administrasi Terpadu Kecamatan (Paten)..... 129

4.2.6 Keseimbangan Hak dan Kewajiban Masyarakat Pada Pelayanan Administrasi Terpadu Kecamatan (Paten) yang diberikan Aparatur Pada Kecamatan Cabangbungin Kabupaten Bekasi..... 135

4.2.6.1 Keadilan Pelayanan Aparatur dalam Melayani Masyarakat Pada Pelayanan Administrasi Terpadu Kecamatan (Paten).. 138

4.2.6.2 Kejujuran dalam Pelayanan Administrasi

Terpadu Kecamatan (Paten) di Kecamatan Cabangbungin Kabupaten Bekasi..... 141

BAB V KESIMPULAN DAN SARAN..... 147

5.1 Kesimpulan..... 147

5.2 Saran..... 149

DAFTAR PUSTAKA..... 151

LAMPIRAN-LAMPIRAN..... 153

DAFTAR TABEL

Halaman

Tabel 1.1 Jumlah Aparatur Bagian Pelayanan Administrasi Terpadu Kecamatan (Paten)..... 6

Tabel 1.2 Data Masyarakat yang melakukan Pelayanan Administrasi Terpadu Kecamatan (Paten) non Perizinan KTP-el, Kartu Keluarga, Akta Kelahiran Tahun 2016-2017..... 6

Tabel 3.1 Jadwal Kegiatan Penelitian..... 60

Tabel 4.1 Jumlah Penduduk Kecamatan Cabangbungin Kabupaten Bekasi……..…..... 62

Tabel 4.2 Data Pegawai Berdasarkan Jenis Kepegawaian di Kecamatan Cabangbungin Kabupaten Bekasi.....……....…… 63

Tabel 4.3 Data Pegawai Berdasarkan Tingkat Pendidikan di Kecamatan Cabangbungin Kabupaten Bekasi……...……..... 64

Tabel 4.4 Jumlah Pegawai Bidang Pendaftaran Penduduk di Kecamatan Cabangbungin Kabupaten Bekasi.……...……..... 107

Tabel 4.5 Jumlah Pegawai Pelayanan Administrasi Terpadu Kecamatan (Paten) di Kecamatan Cabangbungin Kabupaten Bekasi..... 108

DAFTAR GAMBAR

Halaman

Gambar 1.1	Kondisi Alat Terminal *Fiber Optik (FO)* Kecamatan Cabangbungin.....	4
Gambar 4.1	Peta Kecamatan Cabangbungin Kabupaten Bekasi……..…	61
Gambar 4.2	Prosedur Pelayanan Administrasi Terpadu Kecamatan (Paten)….....	73
Gambar 4.3	Aparatur Pada Saat Melakukan Komunikasi Dengan Masyarakat.....……...	88
Gambar 4.4	Surat Keterangan KTP-el Sementara Kecamatan Cabangbungin Kabupaten Bekasi…….....	117

DAFTAR BAGAN

		Halaman
Bagan 2.1	Model Kerangka Pemikiran.....	51
Bagan 4.1	Struktur Organisasi Pemerintah Kecamatan Cabangbungin Kabupaten Bekasi.....	66

DAFTAR LAMPIRAN

		Halaman
Lampiran 1.	Surat Pengantar Penelitian Dari Unikom……..	153
Lampiran 2.	Surat Izin Penelitian Dari Kesatuan Bangsa dan Politik (Kesbangpol) Kabupaten Bekasi.....	154
Lampiran 3.	Surat Keterangan Telah Melaksanakan Penelitian Dari Kecamatan Cabangbungin Kabupaten Bekasi.....……	155
Lampiran 4.	Berita Acara Bimbingan……	156
Lampiran 5.	Peraturan Menteri Dalam Negeri Nomor 4 Tahun 2010 Tentang Pedoman Pelayanan Administrasi Terpadu Kecamatan.....	157
Lampiran 6.	Pedoman Wawancara Aparatur.....……	170
Lampiran 7.	Pedoman Wawancara Masyarakat …….....	174
Lampiran 8.	Contoh Transkip Wawancara Aparatur Kecamatan Cabangbungin Kabupaten Bekasi.....	178
Lampiran 9.	Contoh Transkip Wawancara Masyarakat Kecamatan Cabangbungin Kabupaten Bekasi.....	183
Lampiran 10.	Daftar Informan.....	186
Lampiran 11.	Dokumentasi, Wawancara dan Observasi.....	188
Lampiran 12.	Daftar Riwayat Hidup.....	192