DAFTAR ISI

Halaman

LEMBAR PENGESAHAN ii

LEMBAR PERYATAAN..... iii

ABSTRAK iv

ABSTRACT..... v

KATA PENGANTAR vi

DAFTAR ISI..... vii

DAFTAR TABEL..... xiii

DAFTAR GAMBAR xiv

DAFTAR BAGAN xv

DAFTAR LAMPIRAN..... xvi

BAB I PENDAHULUA

1.1 Latar Belakang Masalah..... 1

1.2 Rumusan Masalah 9

1.3 Maksud Dan Tujuan..... 9

1.4 Kegunaan Penelitian.....10

BAB II TINJAUAN PUSTAKA, KERANGKA PEMIKIRAN DAN PROPOSISI

2.1 Tinjauan Pustaka 12

2.1.1 PengertianPelayanan.....12

2.1.1.1 Penyelenggaraan PelayananPublik.....19

2.1.1.2 Standar Pelayanan Publik 22
2.1.2 Pengertian Kualitas 24
2.1.3 Pengertian Kualitas Pelayanan 27
2.1.4 Pegertian Kartu Keluarga 32
2.1.4.1 Pelayanan Administrasi Kecamatan Coblong ... 33
2.1.4.2 Standar Operasional Prosedur Pelayanan Pembuatan Kartu Keluarga 36
2.2 Kerangka Pemikiran 39
2.3 Proposisi 49
BAB III METODE PENELITIAN
3.1 Desain Penelitian 50
3.2 Teknik Penentuan Informan 51
3.3 Teknik Pengumpulan Data 52
3.3.1 Studi Pusaka 52
3.3.2 Studi Lapangan 53
3.4 Uji Keabsahan Data 54
3.5 Teknik Analisa Data 55
3.6 Lokasi Dan Waktu Penelitian 57
BAB IV HASIL PENELITIAN DAN PEMBAHASAN
4.1 Hasil Penelitian 58
4.1.1 Gambaran Objek Penelitian 58
4.1.1.1 Letak Geografis dan Luas Wilayah Kecamatan Coblong Kota Bandung 58

4.1.1.2 Jumlah Penduduk Kecamatan Coblong Kota Bandung..... 59
4.1.1.3 Kantor Kecamatan Cobong Kota Bandung..... 61
4.1.1.4 Fungsi dan Strutur Organisasi Kecamatan Coblong 62
4.1.1.5 Visi Misi Kecamatan Coblong Kota Bandung.... 69
4.1.1.6 Standar Operasional Prosedur (SOP) Pelayanan Administrasi Kecamatan Coblong Kota Bandung 72
4.1.1.7 Standar Operasional Prosedur Pelayanan Pembuatann Kartu Keluarga 79
4.2 Pembahasan..... 83
4.2.1 Transparansi pelayanan Pembuatan Kartu keluarga di Kecamatan Coblong Kota Bandung 83
4.2.1.1 Keterbukaan Pelayanan Aparatur memberikan Informasi kepada Masyarakat pada Pelayanan Pembuatan Kartu Keluarga di Kecamatan Coblong Kota Bandung 88
4.2.1.2 Pelayanan yang Mudah dipahami Terkait Dengan Prosedural atau Tata Cara Pelayanan Pembuatan Kartu Keluarga di Kecamatan Coblong Kota Bandung 92

4.2.1.2 Pelayanan yang dapat diakses dan dipahami masyarakat Tentang Pelayanan Pembuatan Kartu Keluarga di Kecamatan Coblong Kota Bandung 95
4.2.2 Akuntabilitas Pelayanan Pembuatan Kartu Keluarga di Kecamatan Coblong Kota Bandung 98
4.2.2.1 Pertanggungjawaban Pelaksana Pelayanan Pembuatan Kartu Keluarga di Kecamatan Coblong Kota Bandung 101
4.2.3 Konsdisional Pelayanan Pembuatan Kartu Keluarga di Kecamatan Coblong Kota Bandung 103
4.2.3.1 Efisiensi Pelayanan Pembuatan Kartu Keluarga di Kecamatan Coblong Kota Bandung 107
4.2.3.2 Efektifitas Pelayanan Pembuatan Kartu Keluarga di Kecamatan Coblong Kota Bandung 110
4.2.4 Partisipasi Masyarakat Pada Pelayanan Pembuatan Kartu keluarga di Kecamatan Coblong Kota Bandung 113
4.2.4.1 Mendorong Masyarakat Pada Pelayanan Pembuatan Kartu Keluarga di Kecamatan Coblong 115
Kota Bandung
4.2.5 Kesamaan Hak Masyarakat Pada Pelayanan Pembuatan Kartu Keluarga di Kecamatan Coblong 118

4.2.5.1 Keteguhan Aparatur Pada Pelayanan Pembuatan Kartu Keluarga di Kecamatan Coblong Kota Bandung 120
4.2.6 Keseimbangan Hak dan Kewajiban Masyarakat Pada Pelayanan Pembuatan Kartu Keluarga di Kecamatan Coblong Kota Bandung 122
4.2.6.1 Keadilan pelayanan Pembuatan Kartu Keluarga di Kecamatan Coblong Kota Bandung 125
BAB V KESIMPULAN DAN SARAN
5.1 Kesimpulan..... 133
5.2 Saran..... 135
DAFTAR PUSTAKA 137
LAMPIRAN-LAMPIRAN..... 139

DAFTAR TABEL

Tabel 1.1 Jumlah Aparatur Bagian Pelayanan Administrasi Kecamtan Coblong 4

Tabel 2.1 Karakteristik Penyelenggaraan Pelayanan Publik..... 20

Tabel 3.1 Jadwal Kegiatan Penelitian 57

Tabel 4.1 Jumlah Penduduk dan Kepala Rumah Tangga Kecamatan Coblong Kota Bandung 58

Tabel 4.2 Penduduk dan Rumah Tangga di Kecamatan Coblong Kota Bandung 59

Tabel 4.3 Data Pegawai di Kecamatan Coblong.....60

Tabel 4.4 Data Pegawai Tingkat Pendidikan di Kecamatan Coblong ...61

Tabel 4.5 Jumlah Pegawai Bidang Pendaftaran Penduduk di Kecamatan Coblong 105

DAFTAR GAMBAR

4.1 Gambar Peta Kecamatan Coblong 57

4.1 Gambar Aparatur Pada Saat Melakukan Peyanan Komunikasi Dengan Masyarakat di Kecamatan Coblong Kota Bandung 90

4.2 Gambar Surat Keterangan Kartu Keluarga Kecamatan Coblong Kota Bandung..... 112

DAFTAR BAGAN

Bagan 2.1 Kerangka Pemikiran..... 45

Bagan 4.1 Struktur Organisasi Pemerintahan Kecamatan Coblong Kota Bandung..... 64

DAFTAR LAMPIRAN-LAMPIRAN

Lampiran 1 Surat Penelitian Dari Universitas Komputer Indonesia..... 139

Lampiran 2 Surat Penelitian Dari Kesbangpol Kota Bandung 139

Lampiran 3 Surat Penelitian Dari Kecamatan Coblong Kota Bandung..... 139

Lampran 4 Berita Acara Bimbingan 139

Lampiran 5 Pedoman Wawancara 139

Lampiran 6 Transkip Wawancara 150

Lampiran 7 Informan Wawancara 153

Lampiran 8 Dokumentasi Penulis 157

Lampiran 9 Riwayat Hidup Penulis.....162