DAFTAR ISI

Halaman

LEMBAR PERNYATAAN i
ABSTRAK ii
ABSTRACT iii
KATA PENGANTAR iv
DAFTAR ISI vii
DAFTAR GAMBAR xii
DAFTAR TABEL xiii
DAFTAR LAMPIRAN xiv
BAB I PENDAHULUAN
1.1 Latar Belakang Masalah 1
1.2 Rumusan Masalah 10
1.3 Maksud dan Tujuan 10
1.4 Kegunaan Peneliti 11
BAB II TINJAUAN PUSTAKA , KERANGKA PEMIKIRAN DAN PROPOSISI
2.1 Tinjauan Pustaka 13
2.1.1 Pelayanan Publik 13
2.1.2 Pengertian Pelayanan 16
2.1.3 Definisi Kualitas 21
2.1.4 Pengertian Kualitas Pelayanan 25

2.1.5 Faktor Pendorong Peningkatan Pelayanan Publik dengan Partisipasi Masyarakat 32
2.1.6 Definisi Penerbitan 36
2.1.7 Definisi Kartu Keluarga 37
2.1.8 Penerbitan Kartu Keluarga 38
2.1.9 Prosedur Pelayanan Kartu Keluarga 42
2.2 Kerangka Pemikiran 45
2.3 Proposisi 53
BAB III METODE PENELITIAN
3.1 Desain Penelitian 54
3.2 Teknik Penentuan Informan 55
3.3 Teknik Pengumpulan Data 56
3.3.1 Studi Pustaka 56
3.3.2 Studi Lapangan 57
3.3.1 Observasi 57
3.3.2 Wawancara 57
3.3.3 Dokumentasi 58
3.4 Uji Keabsahan Data 58
3.5 Teknik Analisa Data 60
3.6 Lokasi dan Waktu Penelitian 61

BAB IV HASIL PENELITIAN DAN PEMBAHASAN

4.1 Gambaran Objek Penelitian 62

4.1.1 Gambaran Kecamatan Ngamprah 62

4.1.2 Visi dan Misi Kecamatan Ngamprah..... 64

4.1.2.1 Visi Kecamatan Ngamprah..... 64

4.1.2.2 Misi Kecamatan Ngamprah 64

4.1.3 Tugas Pokok dan Fungsi Kecamatan Ngamprah..... 65

4.1.4 Struktur Organisasi Kecamatan Ngamprah 70

4.1.5 Luas dan Jumlah Penduduk Kecamatan Ngamprah 72

4.1.6 Penerbitan Kartu Keluarga di Kecamatan Ngamprah 74

4.2 Pembahasan

4.2.1 Bukti Fisik (*Tangible)* Kecamatan Ngamprah Kabupaten Bandung Barat dalam Proses Mekanisme Penerbitan Kartu Keluarga 78

4.2.1.1 Kelengkapan atau Peralatan dalam Penerbitan Kartu Keluarga di Kecamatan Ngamprah 82

4.2.2 Kehandalan (*Realiabillity)* Kecamatan Ngamprah Kabupaten Bandung Barat dalam Proses Penerbitan Kartu Keluarga 85

4.2.2.1 Ketepatan Waktu Penerbitan Kartu Keluarga di Kecamatan Ngamprah Kabupaten Bandung Barat 89

4.2.2.2 Kesigapan Aparatur memberikan Informasi dalam Penerbitan Kartu Keluarga di Kecamatan Ngamprah Kabupaten Bandung Barat 93

4.2.3 Ketanggapan *(Responsiveness)* Kecamatan Ngamprah dalam Proses Penerbitan Kartu Keluarga 97

4.2.3.1 Aparatur memberikan pelayanan cepat tanggap dalam penerbitan Kartu Keluarga pada Kecamatan Ngamprah Kabupaten Bandung Barat 100

4.2.4 Jaminan *(Assurance*) Kecamatan Ngamprah Kabupaten Bandung Barat dalam Proses Penerbitan Kartu Keluarga 103

4.2.4.1 Pengetahuan Aparatur Kecamatan Ngamprah Kabupaten Bandung Barat dalam Proses Penerbitan Kartu Keluarga 106

4.2.4.2 Kemampuan Aparatur dalam melayani Penerbitan Kartu Keluarga di Kecamatan Ngamprah Kabupaten Bandung Barat 109

4.2.5 Perhatian *(Emphty)* Kecamatan Ngamprah Kabupaten Bandung Barat dalam proses Penerbitan Kartu Keluarga.....111

4.2.5.1 Komunikasi yang baik dalam penerbitan Kartu Keluarga pada Kecamatan Ngamprah Kabupaten Bandung Barat..... 115

BAB V KESIMPULAN & SARAN

5.1 Kesimpulan 118

5.2 Sarana 120

DAFTAR PUSTAKA 130

LAMPIRAN-LAMPIRAN..... 133

DAFTAR GAMBAR

Gambar 2.1 Bagan Alur Pelayanan Kartu Keluarga 44

Gambar 2.2 Model Kerangka Pemikiran 52

Gambar 4.1 Tata Cara Pembuatan Kartu Keluarga..... 74

Gambar 4.2 Lembar F1.01 75

Gambar 4.3 Buku BK-1.05 76

Gambar 4.4 Lembar F-1.05..... 77

Gambar 4.5 Ruang Operator 81

Gambar 4.6 Sarana & Prasarana di Kecamatan Ngamprah 83

Gambar 4.7 Tower Jaringan Internet Kecamatan Ngamprah..... 84

Gambar 4.8 Aparatur Melakukan Pengoprasian Komputerisasi..... 108

Gambar 4.9 Masyarakat Sedang Melakukan Pelayanan 116

DAFTAR TABEL

Tabel 1.1 Jumlah Aparatur bagian Penerbitan Kartu Keluarga.....5

Tabel 3.4 Waktu Penelitian 61

Tabel 4.1 Daftar Kecamatan di Kabupaten Bandung Barat..... 62

Tabel 4.2 Struktur Organisasi Kecamatan Ngamprah 71

Tabel 4.3 Jumlah Penduduk Kecamatan Ngamprah 72

Tabel 4.4 Data Keadaan Penduduk Kecamatan Ngamprah 73

Tabel 4.5 Alat Pendukung Penerbitan Kartu Keluarga..... 79

Tabel 4.6 Data Pegawai dan Jenis Kepegawaian..... 86

Tabel 4.7 Data Pegawai..... 86

Tabel 4.8 Jumlah Aparatur Bagian Penerbitan Kartu Keluarga..... 87

Tabel 4.9 Daftar Aparatur dan Pendidikannya..... 88

DAFTAR LAMPIRAN

Lampiran 1 Pedoman Wawancara Aparatur 133

Lampiran 2 Pedoman Wawancara Masyarakat..... 136

Lampiran 3 Transkip Wawancara Aparatur..... 139

Lampiran 4 Transkip Wawancara Masyarakat 145

Lampiran 5 Surat Keterangan Penelitian dari Kecamatan 150

Lampiran 6 Surat dari Kesbangpol 151

Lampiran 7Surat Rekomendasi dari Fakultas 152

Lampiran 8 Berita Acara Bimbingan 153

Lampiran 9 Dokumentasi..... 154

Lampiran 10 Data Informan Aparatur..... 160

Lampiran 11 Data Informan Masyarakat 161

Lampiran 12 Daftar Riwayat Hidup..... 163