

## DAFTAR ISI

<b>LEMBAR PENGESAHAN.....</b>	<b>i</b>
<b>LEMBAR PERNYATAAN .....</b>	<b>ii</b>
<b>VISI MISI UNIVERSITAS PASUNDAN.....</b>	<b>iii</b>
<b>VISI MISI FAKULTAS ILMU SOSIAL DAN ILMU POLITIK.....</b>	<b>iv</b>
<b>VISI MISI PROGRAM STUDI ADMINISTRASI PUBLIK .....</b>	<b>v</b>
<b>KATA PENGANTAR.....</b>	<b>vi</b>
<b>ABSTRAK.....</b>	<b>x</b>
<b>ABSTRACT .....</b>	<b>xi</b>
<b>RINGKESAN .....</b>	<b>xii</b>
<b>DAFTAR ISI.....</b>	<b>xiii</b>
<b>DAFTAR TABEL.....</b>	<b>xvi</b>
<b>DAFTAR GAMBAR .....</b>	<b>xvii</b>
<b>BAB I.....</b>	<b>1</b>
<b>PENDAHULUAN.....</b>	<b>1</b>
1.1 Latar Belakang.....	1
1.2 Fokus Penelitian.....	8
1.3 Rumusan Masa lah .....	8
1.4 Tujuan Penelitian .....	9
1.5 Kegunaan Penelitian.....	9
<b>BAB II.....</b>	<b>11</b>
<b>KAJIAN PUSTAKA.....</b>	<b>11</b>
2.1 Kajian Pustaka .....	11
2.1.1 Konsep Administrasi .....	11
2.1.2 Konsep Administrasi Publik.....	15
2.1.3 Konsep Manajemen Publik .....	18
2.1.4 Good Governance .....	19
2.1.5 Pelayanan Publik .....	24
2.2 Kerangka Pemikiran .....	26
2.3 Proposisi.....	29
<b>BAB III.....</b>	<b>30</b>

<b>OBJEK DAN METODE PENELITIAN .....</b>	<b>30</b>
3.1 Objek Penelitian.....	30
3.1.1 Gambaran Umum Kecamatan Coblong Kota Bandung .....	30
3.1.2 Visi dan Misi Kota Bandung .....	33
3.1.3 Visi dan Misi Kecamatan Coblong Kota Bandung .....	43
3.1.4 Standar Operasional Prosedur (SOP) Pelayanan Administrasi Kecamatan Coblong Kota Bandung .....	45
3.1.5 Standar Operasional Prosedur Pelayanan Pembuatan Kartu Keluarga	52
3.1.6 Tugas Pokok dan Fungsi Kecamatan Coblong Kota Bandung.....	59
3.1.7 Tujuan dan Sasaran Jangka Menengah Kecamatan Coblong Kota Bandung .....	65
3.1.8 Perencanaan Strategis Sebelum Reviu .....	67
3.1.9 Perencanaan Strategis Hasil Reviu.....	68
3.1.10 Program Pelayanan di Kecamatan Coblong Kota Bandung .....	70
3.1 Metode Penelitian .....	72
3.1.1 Jenis Penelitian .....	72
3.1.2 Penentuan Informan.....	73
3.2 Teknik Pengumpulan Data.....	73
3.3 Pemeriksaan Keabsahan Data .....	75
3.4 Teknik Analisis Data.....	76
3.5 Lokasi dan Lamanya Penelitian .....	77
<b>BAB IV .....</b>	<b>79</b>
<b>HASIL PENELITIAN DAN PEMBAHASAN.....</b>	<b>79</b>
4.1 Hasil Penelitian.....	79
4.2 Pembahasan .....	85
4.2.1. Penerapan <i>Good Governance</i> pada Pelaksanaan Kartu Keluarga di Kecamatan Coblong Kota Bandung .....	86
4.2.2 Kendala Yang Dihadapi Kecamatan Coblong Kota Bandung dalam Menerapkan <i>Good governance</i> pada Pelayanan Kartu Keluarga.....	96
4.2.3 Upaya-Upaya Kecamatan Coblong dalam Penerapan <i>Good Governance</i> pada Pelayanan Kartu Keluarga .....	98
<b>BAB V.....</b>	<b>99</b>
<b>KESIMPULAN DAN SARAN.....</b>	<b>99</b>
5.1. Kesimpulan.....	99
5.2. Saran .....	101

**DAFTAR PUSTAKA**

**LAMPIRAN**

Lampiran 1: Pedoman Wawancara

Lampiran 2: Pedoman Observasi

Lampiran 3: Foto Dokumentasi