

DAFTAR ISI

LEMBAR PERSETUJUAN SKRIPSI.....	i
LEMBAR PERNYATAAN.....	ii
DAFTAR RIWAYAT HIDUP.....	iii
ABSTRAK.....	v
<i>ABSTRACT</i>	vi
RINGKESAN.....	vii
VISI DAN MISI.....	viii
UNIVERSITAS PASUNDAN BANDUNG.....	viii
VISI DAN MISI.....	ix
FAKULTAS ILMU SOSIAL DAN ILMU POLITIK UNIVERSITAS PASUNDAN.....	ix
VISI DAN MISI.....	x
PROGRAM STUDI ADMINISTRASI PUBLIK UNIVERSITAS PASUNDAN.....	x
MOTTO.....	xi
KATA PENGANTAR.....	xii
DAFTAR ISI.....	xv
DAFTAR TABEL.....	xvii
DAFTAR GAMBAR.....	xviii
DAFTAR LAMPIRAN.....	xix
BAB I.....	1
PENDAHULUAN.....	1
1.1 Konteks Penelitian.....	1
1.2 Fokus Penelitian.....	7
1.3 Rumusan Masalah.....	7
1.4 Tujuan Penelitian.....	8
1.5 Kegunaan Penelitian.....	8
BAB II.....	9
KAJIAN PUSTAKA, KERANGKA BERPIKIR DAN PROPOSISI.....	9
2.1 Kajian Pustaka.....	9
2.1.1 Kajian Penelitian Terdahulu.....	9
2.1.2 Kajian Administrasi.....	13
2.1.3 Teori Pelayanan.....	16
2.1.4 Kajian Inovasi.....	31
2.2 Kerangka Berpikir.....	40
2.3 Proposisi.....	43

BAB III	44
OBJEK DAN METODE PENELITIAN	44
3.1 Objek Penelitian	44
3.1.1 Gambaran Umum Kota Bekasi	44
3.1.2 Visi dan Misi Kota Bekasi	45
3.1.3 Gambaran Umum Dinas Kependudukan dan Pencatatan Sipil Kota Bekasi.....	45
3.1.4 Visi dan Misi Dinas Kependudukan dan Pencatatan Sipil Kota Bekasi.....	50
3.1.5 Tugas Pokok dan Fungsi	51
3.1.6 Struktur Organisasi	53
3.1.7 Data Kepegawaian	55
3.2 Metode Penelitian	78
3.2.1 Desain Penelitian	78
3.2.2 Teknik Pengumpulan Data.....	79
3.2.3 Informan.....	80
3.2.4 Operasional Parameter	81
3.2.5 Analisis Data	83
3.2.6 Pemeriksaan Keabsahan Data	84
3.2.7 Jadwal Penelitian	86
BAB IV	87
HASIL DAN PEMBAHASAN	87
4.1 Hasil Penelitian	87
4.2 Pembahasan	92
4.2.1 Inovasi Pelayanan Publik Melalui Aplikasi E-Open Pada Dinas Kependudukan dan Pencatatan Sipil Kota Bekasi	92
4.2.2 Hambatan Dalam Penerapan Aplikasi <i>E – Open</i> Pada Dinas Kependudukan dan Pencatatan Sipil Kota Bekasi.....	115
4.2.3 Upaya Dalam Meningkatkan Pelayanan Administrasi Kependudukan melalui aplikasi <i>E – Open</i> Pada Dinas Kependudukan dan Pencatatan Sipil Kota Bekasi.....	118
BAB V.....	120
PENUTUP.....	120
5.1 Kesimpulan.....	120
5.2 Saran	122
DAFTAR PUSTAKA	125
LAMPIRAN.....	128

DAFTAR TABEL

Tabel 2.1 Kajian Penelitian Terdahulu	10
Tabel 3.1 Pendidikan Pegawai ASN.....	55
Tabel 3.2 Pangkat/Gol. Ruang Pegawai ASN.....	56
Tabel 3.3 Jenis Kelamin Pegawai ASN.....	56
Tabel 3.4 Pendidikan Pegawai Non ASN.....	57
Tabel 3.5 Jumlah Pegawai Pada Masing – Masing Bidang Disdukcapil	57
Tabel 3.6 Jenis Kelamin Pegawai Non ASN.....	58
Tabel 3.7 Pelayanan Penerbitan Kartu Keluarga (KK)	58
Tabel 3.8 Pelayanan Kartu Tanda Penduduk (KTP EL).....	62
Tabel 3.9 Pelayanan Surat Keterangan Pindah WNI.....	65
Tabel 3.10 Pelayanan Surat Keterangan Datang WNI.....	68
Tabel 3.11 Pelayanan Akta Kelahiran.....	71
Tabel 3.12 Pelayanan Akta Kematian.....	73
Tabel 3.13 Pelayanan Penataan Perubahan Status Kewarganegaraan	76
Tabel 3.14 Operasional Parameter.....	82
Tabel 3.15 Jadwal Penelitian.....	86
Tabel 4.1 Data Capaian Kinerja Sasaran Dinas Kependudukan dan Pencatatan Sipil Kota Bekasi Tahun 2020	88
Tabel 4.2 Indikator Capaian Program Pendukung Indikator Kinerja Sasaran Persentase Capaian IKK yang meningkat di Dinas Kependudukan dan Pencatatan Sipil Kota Bekasi.....	80
Tabel 4.3 Perbandingan Akumulasi Realisasi Indikator Kinerja Utama IKM Target Akhir Renstra 2018-2023	90

DAFTAR GAMBAR

Gambar 2.1 Tripologi Inovasi Sektor Publik.....	34
Gambar 2.2 Kerangka Berpikir.....	42
Gambar 3.1 Struktur Organisasi.....	55
Gambar 4.1 Pengguna Aplikasi <i>E-Open</i> Dinas Kependudukan dan Pencatatan Sipil Kota Bekasi	91
Gambar 4.2 Sosialisasi terkait dengan aplikasi <i>E – Open</i> , Prosedur, Persyaratan melalui akun sosial media resmi Dinas Kependudukan dan Pencatatan Sipil Kota Bekasi.....	100
Gambar 4.3 Sosialisasi Aplikasi <i>E – Open</i> melalui <i>website</i> resmi <i>disdukcapil.bekasikota.go.id</i>	101
Gambar 4.4 Aplikasi <i>E – Open</i>	107

DAFTAR LAMPIRAN

Lampiran 1. Pedoman Observasi	127
Lampiran 2. Pedoman Wawancara	127
Lampiran 3. Dokumentasi, Wawancara, Observasi dan Persuratan	129