

DAFTAR ISI

LEMBAR PENGESAHAN	I
LEMBAR PERNYATAAN	II
DAFTAR RIWAYAT HIDUP	III
ABSTRAK	V
ABSTRACT	VI
RINGKESAN	VII
VISI DAN MISI	VIII
MOTTO	XI
KATA PENGANTAR	XII
DAFTAR ISI	XV
DAFTAR TABEL	XVII
DAFTAR GAMBAR	XVIII
DAFTAR LAMPIRAN	XIX
BAB I PENDAHULUAN	1
1.1 Konteks Penelitian.....	1
1.2 Fokus Penelitian	6
1.3 Rumusan Masalah	6
1.4 Tujuan Penelitian dan Kegunaan Penelitian.....	7
BAB II KAJIAN PUSTAKA, KERANGKA BERPIKIR, PROPOSISI	8
2.1 Kajian Pustaka.....	8
2.1.1 Kajian Penelitian Terdahulu	8
2.1.2 Kajian Administrasi Publik.....	12
2.1.3 Kajian Manajemen Publik	14
2.1.4 Kajian Birokrasi	15
2.1.5 Kajian Pelayanan Publik.....	16
2.1.6 Kajian Akuntabilitas Publik.....	20
2.2 Kerangka Berpikir	25
2.3 Proporsisi.....	27
BAB III OBJEK DAN METODE PENELITIAN	28

3.1 Objek Penelitian	28
3.1.1 Sejarah dan Visi Misi Dinas Kependudukan dan Pencatatan Sipil Kota Bandung	28
3.1.2 Struktur Organisasi dan Sumber Daya Dinas Kependudukan dan Pencatatan Sipil Kota Bandung	32
3.1.3 Tugas Pokok dan Fungsi Pelaksana Dinas Kependudukan dan Pencatatan Sipil Kota Bandung	37
3.2 Metode Penelitian	38
3.2.1 Jenis Penelitian	38
3.2.2 Teknik Pengumpulan Data	39
3.2.3 Informan	40
3.2.4 Operasional Parameter	40
3.2.5 Analisis Data	42
3.2.6 Pemeriksaan Keabsahan Data	43
3.2.7 Lokasi dan Lamanya Penelitian	45
BAB IV HASIL DAN PEMBAHASAN	46
4.1 Hasil Penelitian	46
4.2 Pembahasan	48
4.2.1 Akuntabilitas Publik Pelayanan Kartu Tanda Penduduk Elektronik (KTP-el) di Dinas Kependudukan dan Pencatatan Sipil Kota Bandung	48
4.2.2 Hambatan Akuntabilitas Publik Pelayanan KTP-el di Dinas Kependudukan dan Pencatatan Sipil Kota Bandung	76
BAB V KESIMPULAN DAN SARAN	79
5.1 Kesimpulan	79
5.2 Saran	80
DAFTAR PUSTAKA	82
LAMPIRAN	84

DAFTAR TABEL

Tabel 2. 1 Kajian Penelitian Terdahulu	11
Tabel 3. 1 Kualifikasi Pendidikan Pegawai Disdukcapil Kota Bandung.....	35
Tabel 3. 2 Kualifikasi Golongan Pegawai Disdukcapil Kota Bandung.....	35
Tabel 3. 3 Data Formasi Eselonering Pegawai Disdukcapil Kota Bandung..	36
Tabel 3. 4 Data Inventaris Disdukcapil Kota Bandung	37
Tabel 3. 5 Operasional Parameter	41
Tabel 3. 6 Jadwal Penelitian.....	45
Tabel 4. 1 Cakupan Penerbitan Kartu KTP-Elektronik (2021)	47
Tabel 4. 2 Capaian IKU Disdukcapil Kota Bandung (2021).....	55
Tabel 4. 3 Cakupan Penerbitan KTP-el (2021) Disdukcapil Kota Bandung.	56
Tabel 4. 4 Jadwal Pelayanan Disdukcapil Kota Bandung	60
Tabel 4. 5 Efektifitas Anggaran Disdukcapil Kota Bandung (2021).....	73

DAFTAR GAMBAR

Gambar 2. 1 Kerangka Berpikir	26
Gambar 3. 1 Struktur Organisasi Disdukcapil Kota Bandung	33
Gambar 4. 1 Alur Perekaman KTP-el	64
Gambar 4. 2 Alur Pencetakan KTP-el	64
Gambar 4. 3 Sertifikat Penghargaan Wilayah Bebas Korupsi.....	74
Gambar 4. 4 Daftar Informasi Setiap Saat	75

DAFTAR LAMPIRAN

Lampiran 1 Surat izin Penelitian	84
Lampiran 2 Pedoman Wawancara.....	85
Lampiran 3 Pedoman Observasi	87
Lampiran 4 Dokumentasi.....	89