

DAFTAR ISI

LEMBAR PENGESAHAN SKRIPSI	i
LEMBAR PERNYATAAN	ii
VISI DAN MISI	iii
UNIVERSITAS PASUNDAN BANDUNG	iii
VISI DAN MISI	iv
FAKULTAS ILMU SOSIAL DAN ILMU POLITIK UNIVERSITAS PASUNDAN	iv
VISI DAN MISI	vi
PROGRAM STUDI ADMINISTRASI PUBLIK UNIVERSITAS PASUNDAN	vi
MOTTO HIDUP	viii
DAFTAR RIWAYAT HIDUP	ix
ABSTRAK	xi
ABSTRACT	xii
KATA PENGANTAR	xiii
DAFTAR ISI	xvii
DAFTAR TABEL	xxi
DAFTAR GAMBAR	xxiii
DAFTAR LAMPIRAN	xxiv
BAB I	1
PENDAHULUAN	1
1.1 Konteks Penelitian	1
1.2 Fokus Penelitian	10
1.3 Rumusan Masalah	10
1.4 Tujuan Penelitian	10
1.5 Kegunaan Penelitian	10
BAB II	12
KAJIAN PUSTAKA, KERANGKA BERPIKIR, PROPOSISI	12
2.1 Kajian Pustaka	12
2.1.1 Kajian Peneliti Terdahulu	12

2.1.2 Konsep Administrasi Publik	18
2.1.2.1 Ciri Ciri Administrasi Publik.....	22
2.1.2.2 Perkembangan Paradigma Administrasi Publik Dari <i>Old Publik Ke New Publik</i>	25
2.1.2.2.1 Paradigma <i>The Old Public Administration (OPA)</i>	25
2.1.2.2.2 Paradigma <i>New Public Management (NPM)</i>	25
2.1.2.2.3 Paradigma <i>The New Public Services (NPS)</i>	27
2.1.3 Konsep Pelayanan Publik	29
2.1.4 Konsep Kualitas Pelayanan Publik.....	35
2.2 Kerangka Berpikir	41
2.3 Proposisi	44
BAB III	45
OBJEK DAN METODE PENELITIAN	45
3.1 Objek Penelitian.....	45
3.1.1 Sejarah Objek.....	49
3.1.2 Visi Misi Dinas Kependudukan Dan Pencatatan Sipil Garut	51
3.1.3 Tugas Pokok Dan Fungsi Dinas Kependudukan dan Pencatatan Sipil	51
3.1.3.1 Kedudukan, Tugas, Fungsi, Wewenang, Hak dan Kewajiban Dinas Kependudukan dan Pencatatan Sipil	52
3.1.3.2 Dalam Melaksanakan Tugas Dan Fungsi Kepala Dinas Kependudukan Dan Pencatatan Sipil Mempunyai Hak :	55
3.1.3.3 Dalam Melaksanakan Tugas Dan Fungsi Sekertariat Dinas Kependudukan Dan Pencatatan Sipil Mempunyai Kewajiban:.....	56
3.1.3.4 Dalam Melaksanakan Tugas Dan Fungsi Bidang Pelayanan Pendaftaran Penduduk Memiliki Kewajiban:	57
3.1.3.5 Tugas Pokok Dan Fungsi Bidang Pelayanan Pencatatan Sipil	58
3.1.3.6 Tugas Pokok Dan Fungsi Bidang Pengelolaan Informasi Administrasi Kependudukan.....	59
3.1.3.7 Tugas Pokok Dan Fungsi Bidang Pemanfaatan Data Dan Inovasi Pelayanan.....	60
3.1.4 Jumlah Pegawai Di Dinas Kependudukan Dan Pencatatan Sipil Kabupaten Garut.....	61
3.1.4.1 Jumlah Pegawai DISDUKCAPIL Garut Berdasarkan Pangkat.....	62

3.1.4.2 Jumlah Pegawai DISDUKCAPIL Garut Berdasarkan Golongan	62
3.1.4.3 Jumlah Pegawai DISDUKCAPIL Garut Berdasarkan Eselonering	63
3.1.4.4 Jumlah Pegawai DISDUKCAPIL Garut Berdasarkan Tingkat Pendidikan	64
3.1.4.5 Jumlah Pegawai DISDUKCAPIL Garut Berdasarkan Jenis Kelamin ..	65
3.1.4.6 Rekap Pegawai DISDUKCAPIL Garut Berdasarkan Status Kepegawaian	65
3.1.5 Jenis Pelayanan di DISDUKCAPIL Garut	66
3.1.6 Struktur Organisasi Dinas Kependudukan Dan Pencatatan Sipil Garut ..	67
3.1.7 Gambaran Umum Optimalisasi Kualitas Pelayanan Pembuatan Kartu Tanda Penduduk Elektornik (E-KTP) Berbasis Web Pada Dinas Kependudukan Dan Pencatatan Sipil Kabupaten Garut	68
3.2 Metode Penelitian	77
3.2.1 Desain Penelitian	77
3.2.2 Teknik Pengumpulan Data	78
3.2.3 Informan	81
3.2.4 Operasional Parameter	82
3.2.5 Analisis Data	83
3.2.5.1 Memo	85
3.2.5.2 Transkrip	86
3.2.5.3 Koding	86
3.2.5.4 Kategorisasi Data	86
3.2.6 Pemeriksaan Keabsahan Data	87
3.2.7 Jadwal Penelitian	89
BAB IV	90
HASI PENELITIAN DAN PEMBAHASAN	90
4.1 Hasil Penelitian	90
4.1.1 Memos	90
4.1.2 Transkrip	111
4.1.3 Koding	139
4.1.4 Kategorisasi Dan Tema	140
4.2 Pembahasan	147

4.2.1 Standar Pelayanan	147
4.2.2 Kedisiplinan	150
4.2.3 Pelayanan Prima	155
BAB V	156
KESIMPULAN DAN SARAN	156
5.1 Kesimpulan	156
5.2 Saran	158
DAFTAR PUSTAKA	162