

DAFTAR ISI

LEMBAR PENGESAHAN	i
SURAT PERNYATAAN	ii
VISI DAN MISI UNIVERSITAS PASUNDAN	iii
VISI DAN MISI FAKULTAS ILMU SOSIAL DAN ILMU POLITIK UNIVERSITAS PASUNDAN	iv
VISI DAN MISI PROGRAM STUDI ADMINISTRASI PUBLIK UNIVERSITAS PASUNDAN	v
DAFTAR RIWAYAT HIDUP	vi
MOTTO HIDUP	ix
ABSTRAK	x
<i>ABSTRACT</i>	xi
<i>RINGKESAN</i>	xii
KATA PENGANTAR.....	xiii
DAFTAR ISI.....	xvii
DAFTAR TABEL	xx
DAFTAR GAMBAR.....	xxi
DAFTAR LAMPIRAN	xxii
DAFTAR SINGKATAN.....	xxiv
BAB I.....	1
PENDAHULUAN.....	1
1.1 Konteks Penelitian.....	1
1.2 Fokus Penelitian dan Perumusan Masalah	5
1.3 Tujuan Penelitian.....	5
1.4 Kegunaan Penelitian.....	6
BAB II	7
KAJIAN PUSTAKA, KERANGKA BERPIKIR, DAN PROPOSISI.....	7
2.1 Kajian Pustaka.....	7

2.1.1	Kajian Penelitian Terdahulu	7
2.1.2	Administrasi.....	14
2.1.2.1	Pengertian Administrasi Publik.....	16
2.1.3	Kebijakan Publik.....	17
2.1.3.1	Ciri-Ciri Kebijakan Publik	19
2.1.3.2	Tahapan Kebijakan Publik	19
2.1.4	Implementasi Kebijakan Publik.....	20
2.1.4.1	Pendekatan Model Implementasi Kebijakan Publik	21
2.1.4.2	Model Implementasi Kebijakan Publik.....	23
2.1.5	Pelayanan Publik.....	24
2.1.5.1	Klasifikasi Pelayanan Publik.....	24
2.1.5.2	Indikator/Dimensi Pelayanan Publik.....	25
2.1.5.3	Prinsip-Prinsip Pelayanan Publik	25
2.1.5.4	Standar Pelayanan Publik.....	26
2.1.6	Administrasi Kependudukan.....	27
2.1.7	<i>E-Service</i>	27
2.2	Kerangka Berpikir	27
2.3	Proposisi	29
BAB III	30
OBJEK DAN METODE PENELITIAN	30
3.1	Objek Penelitian	30
3.1.1	Gambaran Umum Dinas Kependudukan dan Pencatatan Sipil (DISDUKCAPIL) Kota Bandung	30
3.1.2	Visi dan Misi.....	37
3.1.3	Struktur Organisasi	38
3.1.4	Tugas Pokok dan Fungsi.....	41
3.1.5	Sumber Daya Manusia.....	41
3.1.6	Prasarana, Sarana, Peralatan dan Perlengkapan Kerja (Inventaris) .	43
3.2	Metode Penelitian.....	43
3.3	Teknik Pengumpulan Data	44
3.4	Informan	46

3.5	Operasional Parameter	46
3.6	Analisis Data	49
3.7	Pemeriksaan Keabsahan Data	50
3.8	Jadwal Penelitian.....	50
BAB IV	52
HASIL DAN PEMBAHASAN	52
4.1	Hasil Penelitian	52
4.2	Pembahasan.....	60
4.2.1	Implementasi Kebijakan Pelayanan E-KTP Berbasis <i>E-Service</i> Di Dinas Kependudukan dan Pencatatan Sipil Kota Bandung	60
4.2.2	Faktor Penghambat Dalam Implementasi Kebijakan Pelayanan E-KTP Berbasis <i>E-Service</i> Di Dinas Kependudukan dan Pencatatan Sipil Kota Bandung.....	77
BAB V	79
KESIMPULAN DAN SARAN	79
5.1	Kesimpulan.....	79
5.1.1	Kesimpulan Terhadap Implementasi Kebijakan Pelayanan E-KTP di Dinas Kependudukan dan Pencatatan Sipil Kota Bandung	79
5.2	Saran.....	79
DAFTAR PUSTAKA	81
LAMPIRAN	85