

DAFTAR ISI

LEMBAR PERSETUJUAN SKRIPSI.....	i
LEMBAR PERNYATAAN.....	ii
VISI DAN MISI UNIVERSITAS PASUNDAN	iii
VISI DAN MISI FAKULTAS ILMU SOSIAL DAN POLITIK	iv
VISI DAN MISI PROGRAM STUDI ADMINISTRASI PUBLIK.....	v
MOTTO	vi
ABSTRAK	vii
ABSTRACT.....	viii
RINGKESAN	ix
KATA PENGANTAR	x
DAFTAR ISI	xiii
DAFTAR TABEL	xvii
DAFTAR GAMBAR	xviii
DAFTAR SINGKATAN	xix
DAFTAR LAMPIRAN.....	xx
BAB I PENDAHULUAN	1
1.1. Latar Belakang Penelitian	1
1.2. Fokus Penelitian	8
1.3. Rumusan Masalah	9
1.4. Tujuan Penelitian	9
1.5. Kegunaan Penelitian	9
1.5.1. Kegunaan Teoritis	10

1.5.2. Kegunaan Praktis	10
1.5.3. Kegunaan Peneliti	10

BAB II KAJIAN PUSTAKA, KERANGKA BERPIKIR, DAN PROPOSISI 11

2.1. Kajian Pustaka	11
2.1.1. Penelitian Terdahulu Yang Relevan.....	12
2.1.2. Kajian Administrasi Publik	18
2.1.2.1. Administrasi	18
2.1.2.2. Publik	20
2.1.2.3. Administrasi Publik	21
2.1.3. Kajian Manajemen Sumber Daya Manusia	22
2.1.3.1. Manajemen	22
2.1.3.2. Manajemen Sumber Daya Manusia	23
2.1.4. Kajian Kompetensi Pegawai	25
2.1.4.1. Kompetensi	25
2.1.4.2. Konsep Kompetensi SDM.....	26
2.1.4.3. Pentingnya Kompetensi	28
2.1.4.4. Indikator Kompetensi.....	28
2.1.4.5. Jenis-Jenis Kompetensi	29
2.1.4.6. Tingkat Kompetensi	31
2.1.4.7. Pegawai	31
2.1.4.8. Pelayanan Publik.....	33
2.2. Kerangka Pemikiran	36
2.3. Proposisi	39

BAB III OBJEK DAN METODE PENELITIAN.....	40
3.1. Objek Penelitian	40
3.1.1. Gambaran Umum Kecamatan Bojongloa Kaler.....	40
3.1.2. Visi dan Misi.....	43
3.1.3. Struktur Organisasi Kecamatan Bojongloa Kaler	44
3.1.4. Tugas Pokok dan Fungsi	46
3.1.5. Kondisi Aparatur Kecamatan Bojongloa Kaler	55
3.1.6. Jabatan / Karyawan Kecamatan Bojongloa Kaler.....	56
3.1.7. Potensi Wilayah	57
3.1.8. Jenis Pelayanan Di Kantor Kecamatan Bojongloa Kaler	58
3.1.9. Kondisi Operator Pelayanan Di Kantor Kecamatan Bojongloa Kaler	58
3.2 Metode Penelitian.....	63
3.2.1. Desain Penelitian	64
3.2.2. Operasional Parameter	65
3.2.3. Teknik Pengumpulan Data	67
3.2.4. Informan.....	70
3.2.5. Analisis Data	71
3.2.6. Pemeriksaan Keabsahan Data	74
3.2.7. Jadwal Penelitian.....	75
BAB IV PEMBAHASAN.....	77
4.1. Hasil Penelitian	77
4.2. Pembahasan	81

4.2.1.Kompetensi Pegawai Pelayanan E-KTP Di Kantor Kecamatan Bojongloa Kaler Kota Bandung	82
4.2.2.Faktor Penghambat Dan Upaya Pelaksanaan Peningkatan Kompetensi Pegawai Pelayanan E-KTP Di Kantor Kecamatan Bojongloa Kaler Kota Bandung	122
BAB V KESIMPULAN DAN SARAN	128
5.1. KESIMPULAN	128
5.2. SARAN	134
DAFTAR PUSTAKA	138
LAMPIRAN.....	141

DAFTAR TABEL

Tabel 1.1. Daftar Pegawai Bagian Operator Pelayanan E-KTP Di Kantor Kecamatan Bojongloa Kaler	5
Tabel 1.2. Bimtek Yang Dilaksanakan Di Kecamatan Bojongloa Kaler Kota Bandung	6
Tabel 2.1. Gabungan Hasil Kajian Penelitian Terdahulu	16
Tabel 3.1. Daftar Kelurahan Yang Di Kawasan Kecamatan Bojongloa Kaler	41
Tabel 3.2. Jabatan / Karyawan Kecamatan Bojongloa Kaler	56
Tabel 3.2. Jenis Pelayanan Di Kecamatan Bojongloa Kaler	56
Tabel 3.3. Data Penduduk Kecamatan Bojongloa Kaler	57
Tabel 3.4. Jenis Pelayanan Di Kantor Kecamatan Bojongloa Kaler	58
Tabel 3.5. Operasional Parameter	66
Tabel 3.6. Jadwal Penelitian	76
Tabel 4.1. Rekapitulasi Pegawai Kecamatan Bojongloa Kaler berdasarkan Gol/Ruang dan pendidikan Tahun 2023	84
Tabel 4.2. Pegawai Yang Mengikuti Bimbingan Teknis	121

DAFTAR GAMBAR

Gambar 2.1. Kerangka Pemikiran Tentang Kompetensi Pegawai.....	38
Gambar 3.1. Peta Kecamatan Bojongloa Kaler Kota Bandung	42
Gambar 3.2. Struktur Organisasi Kecamatan Bojongloa Kaler Kota Bandung	46
Gambar 3.3. Mekanisme Alur Pembuatan E-KTP Di Kantor Kecamatan Bojongloa Kaler	60
Gambar 3.4. SOP Pembuatan E-KTP Di Kantor Kecamatan Bojongloa Kaler.....	62
Gambar 3.5. Teknik Pengumpulan Data	68
Gambar 4.1. Tampilan Aplikasi SIPAKU	101
Gambar 4.2. Kegiatan Proses Pelayanan Di Kantor Kecamatan Bojongloa Kaler Kota Bandung	111

DAFTAR SINGKATAN

E-KTP	: Kartu Tanda Penduduk Elektronik
SDM	: Sumber Daya Manusia
SIPAKU	: Sistem Informasi Pelayanan Administrasi Kewilayahaan Terpadu
DISDUKCAPIL	: Dinas Kependudukan Dan Pencatatan Sipil
TUPOKSI	: Tugas Pokok Dan Fungsi

DAFTAR LAMPIRAN

Lampiran 1 Pedoman Wawancara	141
Lampiran 2 Surat Permohonan Penelitian	143
Lampiran 3 Dokumentasi Lapangan.....	146