

DAFTAR ISI

LEMBAR PENGESAHAN	i
LEMBAR PERNYATAAN	ii
VISI MISI.....	iii
VISI DAN MISI FAKULTAS ILMU SOSIAL DAN ILMU POLITIK	iv
VISI MISI PROGRAM STUDI ADMINISTRASI PUBLIK	vi
DAFTAR RIWAYAT HIDUP	viii
MOTTO	x
ABSTRAK	xi
ABSTRACK	xii
KATA PENGANTAR	xiii
DAFTAR ISI.....	xvi
DAFTAR TABEL.....	xix
DAFTAR GAMBAR	xx
DAFTAR LAMPIRAN.....	xxi
BAB I.....	1
PENDAHULUAN.....	1
1.1 Konteks Penelitian.....	1
1.2 Fokus Penelitian	7
1.3 Rumusan Masalah	7
1.4 Tujuan Penelitian.....	7
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	10
2.1.2 Kajian Administrasi Publik	12
2.1.3 Konsep Manajemen.....	14
2.1.4 Kajian Kebijakan Publik.....	16
2.1.5 Kajian Pelayanan Publik.....	17
2.1.6 Kualitas Pelayanan Publik.....	19
2.1.7 Dimensi Pelayanan Publik.....	20
2.2 Kerangka Berpikir	23
2.3 Proposisi	27
BAB III.....	31
OBJEK DAN METODE PENELITIAN	31
3.1 Objek Penelitian	31
3.1.1 Gambaran Umum Kecamatan Lengkong	31
3.1.2 Visi, Misi dan Motto Kecamatan Lengkong Kota Bandung.....	33
3.1.3 Tugas Pokok dan Fungsi Kecamatan Lengkong Kota Bandung	34
3.1.4 Struktur Organisasi Kecamatan Lengkong Kota Bandung	35
3.1.5 Program dan Kegiatan Kecamatan Lengkong Kota Bandung.....	44
3.1.6 Jumlah Pegawai Berdasarkan Pendidikan.....	48
3.1.7 Laporan Data Penduduk Kota Bandung Berdasarkan Umur	49
3.1.8 Data Jumlah Penduduk Kecamatan Lengkong	50
3.2 Metode Penelitian.....	50

3.2.1 Teknik Pengumpulan Data	51
3.2.2 Informan.....	52
3.2.3 Operasional Parameter	53
3.2.4 Analisis Data	55
3.2.5 Pemeriksaan Keabsahan Data	56
3.2.6 Jadwal Penelitian	57
BAB IV	58
HASIL DAN PEMBAHASAN	58
4.1 Hasil Penelitian.....	58
4.2 Pembahasan	62
4.2.1 Kualitas Pelayanan di Kantor Kecamatan lengkong Kota Bandung	62
4.2.2 Faktor Penghambat Kualitas Pelayanan Dalam Pembuatan KTP di Kantor Kecamatan Lengkong Kota Bandung.....	84
4.2.3 Cara menanggulangi hambatan Kualitas Pelayanan di Kantor Kecamatan Lengkong Kota Bandung.....	85
BAB V	84
KESIMPULAN DAN SARAN	84
5.1 Kesimpulan.....	84
5.2 Saran.....	86
DAFTAR PUSTAKA.....	87
LAMPIRAN.....	89

DAFTAR TABEL

Tabel 2. 1 Kajian Penelitian Terdahulu	10
Tabel 3.1 Pegawai Berdasarkan Pendidikan	48
Tabel 3.2 Data penduduk Kota Bandung Berdasarkan Umur	49
Tabel 3.3 Data Jumlah Penduduk Kecamatan Lengkong.....	50
Tabel 3.4 Operasional Parameter	55
Tabel 3.5 Jadwal Penelitian.....	57
Tabel 4.1 Daftar Rekapitulasi Data Jumlah Pengajuan KTP Berdasarkan Kelurahan, RT, RW 2023	59

DAFTAR GAMBAR

Gambar 2.1 Kerangka Pemikiran.....	27
Gambar 3.1 Struktur Organisasi Kecamatan Lengkong Kota Bandung	35
Gambar 4.1 SOP Pelayanan Penertiban Kartu Tanda Penduduk	59
Gambar 4.2 Flowchart Pembuatan KTP	60
Gambar 4. 3 Ruang Tunggu Pelayanan Kantor Kecamatan Lengkong Kota Bandung.....	68

DAFTAR LAMPIRAN

Lampiran 1 Pedoman Skripsi	89
Lampiran 2 Pedoman Wawancara	90
Lampiran 3 Surat SK Pembimbing dari FISIP Unpas.....	93
Lampiran 4 Surat Permohonan Wawancara dari FISIP Unpas	94
Lampiran 5 Surat Penelitian dari Kesbangpol Kota Bandung	95
Lampiran 6 Wawancara.....	96
Lampiran 7 Dokumentasi	98