

DAFTAR ISI

LEMBAR PENGESAHAN	i
LEMBAR PERNYATAAN	ii
DAFTAR RIWAYAT HIDUP	iii
ABSTRAK	v
ABSTRACT	vi
ABSTRAK	vii
VISI DAN MISI UNIVERSITAS PASUNDAN	viii
VISI DAN MISI FAKULTAS ILMU SOSIAL DAN ILMU POLITIK UNIVERSITAS PASUNDAN	xi
VISI DAN MISI PROGRAM STUDI ILMU ADMINISTRASI PUBLIK FAKULTAS ILMU SOSIAL DAN ILMU POLITIK UNIVERSITAS PASUNDAN	x
MOTTO HIDUP	xi
KATA PENGANTAR	xii
DAFTAR ISI	xiv
DAFTAR TABEL	xvi
DAFTAR GAMBAR	xvii
BAB I PENDAHULUAN	
1.1 Konteks Penelitian	1
1.2 Fokus Penelitian.....	9
1.3 Perumusan Masalah	9
1.4 Tujuan Penelitian	9
1.5 Kegunaan Penelitian.....	10
BAB II KAJIAN PUSTAKA, KERANGKA PEMIKIRAN DAN PROPOSISI	
2.1 Kajian Pustaka.....	12
2.1.1. Kajian Penelitian Terdahulu	12
2.1.2. Kajian Terhadap Administrasi Publik	16
2.1.3. Kajian Penelitian Penyelenggaraan Pelayanan Publik ...	22
2.1.4. Kajian Penelitian Standar Pelayanan Publik	24
2.1.5. Kajian Penelitian Kualitas	27
2.1.6. Kajian Penelitian Kualitas Pelayanan.....	28
2.1.7. Kajian Penelitian Kartu Keluarga.....	38
2.1.8. Kajian Penelitian Penerbitan Kartu Keluarga.....	38
2.1.9. Kajian Penelitian Prosedur Pelayanan Kartu Keluarga ..	41
2.2 Kerangka Pemikiran.....	43
2.3 Proposisi.....	51

BAB III OBJEK DAN METODE PENELITIAN	
3.1 Objek Penelitian	54
3.2 Metode Penelitian	64
3.2.1. Desain Penelitian	65
3.2.2. Teknik Pengumpulan Data	65
3.2.3. Informan	69
3.2.4. Operasionalisasi Parameter	70
3.2.5. Analisa Data	71
3.2.6. Pemeriksaan Keabsahan Data.....	74
3.2.7. Jadwal Penelitian	76
BAB IV HASIL PENELITIAN DAN PEMBAHASAN	
4.1 Hasil Penelitian.....	77
4.2 Pembahasan	77
BAB V KESIMPULAN DAN SARAN	
5.1 Kesimpulan.....	131
5.2 Saran	133
DAFTAR PUSTAKA	135
LAMPIRAN-LAMPIRAN	138

DAFTAR TABEL

Tabel		Halaman
Tabel	2.1 Penelitian Terdahulu	15
Tabel	3.1 Data Pegawai Tahun 2023	63
Tabel	3.2 Informan Penelitian.....	69
Tabel	3.3 Operasionalisasi Parameter	70
Tabel	3.4 Jadwal dan Waktu Penelitian	76

DAFTAR GAMBAR

Gambar		Halaman
Gambar 2.1	Kerangka Pemikiran.....	50
Gambar 3.1	Struktur Organisasi Dinas Kependudukan Dan Catatan Sipil Kabupaten Bandung.....	62
Gambar 3.2	Kompenen Dalam Analisis Data (<i>Interactive Model</i>).....	72
Gambar 4.1	Alur Pelayanan Pembuatan Kartu Keluarga.....	88
Gambar 4.2	Mobil Pelayanan Keliling dan Online.....	101
Gambar 4.3	Masyarakat yang Sedang Mengisi Kelengkapan Data.....	106
Gambar 4.4	Langkah-Langkah Metode It Atau Secara <i>Online</i> Dalam Pembuatan Kartu Keluarga.....	114