

## DAFTAR ISI

LEMBAR PENGESAHAN .....	i
SURAT PERNYATAAN .....	ii
VISI DAN MISI UNIVERSITAS PASUNDAN .....	iii
VISI DAN MISI FAKULTAS ILMU SOSIAL DAN ILMU UNIVERSITAS PASUNDAN.....	iv
VISI DAN MISI PROGRAM STUDI ADMINISTRASI PUBLIK FAKULTAS ILMU SOSIAL DAN ILMU POLITIK UNIVERSITAS PASUNDAN.....	v
DAFTAR RIWAYAT HIDUP .....	vii
MOTTO .....	viii
<i>ABSTRACT</i> .....	ix
ABSTRAK .....	x
<i>RINGKESAN</i> .....	xi
KATA PENGANTAR.....	xii
DAFTAR ISI.....	xx
DAFTAR TABEL .....	xxiii
DAFTAR GAMBAR.....	xxv
DAFTAR LAMPIRA .....	xxvi
<b>BAB I PENDAHULUAN.....</b>	<b>1</b>
1.1. Latar Belakang Penelitian .....	1
1.2. Fokus Penelitian .....	9
1.3. Rumusan Masalah .....	11
1.4. Tujuan Penelitian.....	12

1.5. Kegunaan penelitian .....	12
<b>BAB II KAJIAN PUSTAKA, KERANGKA PEMIKIRAN DAN PROPOSISI</b> .....	<b>13</b>
2.1. Kajian Pustaka .....	13
2.1.1. Kajian Penelitian Terdahulu.....	13
2.1.2. Kajian Administrasi .....	18
2.1.3. Konsep Administrasi Publik .....	19
2.1.4. Konsep Organisasi .....	19
2.1.5. Konsep Manajemen Sumber Daya Manusia.....	20
2.1.6. Konsep Kualitas Pelayanan Publik .....	22
2.2. Kerangka Pemikiran .....	25
2.3. Proposisi .....	28
<b>BAB III OBJEK DAN METODE PENELITIAN</b> .....	<b>29</b>
3.1. Objek Penelitian .....	29
3.1.1. Gambaran Umum Kecamatan Margahayu Kabupaten Bandung ....	29
3.1.2. Visi, Misi Kecamatan Margahayu Kabupaten Bandung.....	30
3.1.3. Struktur Organisasi Kecamatan Margahayu .....	32
3.2. Metode Penelitian.....	36
3.3. Operasional Variabel Penelitian .....	37
3.4. Instrumen Penelitian .....	37
3.5. Teknik Pengumpulan Data .....	38
3.6. Informan .....	41
3.7. Teknik Pengolahan Data .....	43
3.8. Teknik Pengujian Validitas Data.....	45
3.9. Teknik Analisis Data .....	47
3.10. Lokasi dan Jadwal Penelitian .....	51
<b>BAB IV HASIL PENELITIAN DAN PEMBAHASAN</b> .....	<b>52</b>

4.1. Hasil Penelitian.....	52
4.1.1. Memo .....	53
4.1.2. Transkrip Wawancara .....	73
4.1.3. Coding.....	82
4.2. Pembahasan .....	86
4.2.1. Tema fasilitas pelayanan cukup memadai namun belum optimal ..	86
4.2.2. Tema keandalan pelayanan didukung sistem dan kompetensi aparatur .....	88
4.2.3. Tema ketanggapan pelayanan sudah berjalan namun komunikasi belum sepenuhnya efektif .....	89
4.2.4. Tema jaminan pelayanan cukup baik melalui transparansi dan keakuratan proses .....	90
4.2.5. Tema empati aparatur menjadi tema paling krusial dalam kualitas pelayanan.....	92
<b>BAB V KESIMPULAN DAN SARAN .....</b>	<b>94</b>
5.1 Kesimpulan.....	94
1. Fasilitas pelayanan cukup memadai namun belum optimal ( <i>Tangibles</i> ) .....	94
2. Keandalan pelayanan didukung sistem dan kompetensi aparatur (Reliability) .....	95
3. Ketanggapan pelayanan sudah berjalan namun komunikasi belum sepenuhnya efektif ( <i>Responsiveness</i> ).....	96
4. Jaminan pelayanan cukup baik melalui transparansi dan keakuratan proses ( <i>Assurance</i> ) .....	97
5. Empati aparatur menjadi tema paling krusial dalam kualitas pelayanan ( <i>Empathy</i> ).....	98
5.2 Saran.....	99
5.2.1. Saran Akademik .....	99
5.2.2. Saran Praktis .....	99
<b>DAFTAR PUSTAKA .....</b>	<b>104</b>
<b>LAMPIRAN.....</b>	<b>106</b>

## DAFTAR TABEL

NO

2. 1 Kajian Penelitian Terdahulu.....	14
3. 1 Data Pegawai Kecamatan Margahayu .....	35
3. 2 Operasional Variabel.....	37
3. 3 Tabel Informan.....	42
3. 4 Tabel Teknik Pengolahan Data .....	43
3. 5 Jadwal Kegiatan Penelitian .....	51
4. 1 Memo Kenyamanan Tempat dan Fasilitas Pelayanan .....	53
4. 2 Memo Kedisiplinan Aparatur.....	54
4. 3 Memo Kompetensi Aparatur.....	54
4. 4 Memo Akurasi Dokumen.....	54
4. 5 Memo Kecepatan Respons Keluhan .....	54
4. 6 Memo Jaminan Tidak Mempersulit .....	55
4. 7 Memo Perhatian Aparatur terhadap Keterbatasan Masyarakat.....	55
4. 8 Perlakuan Tidak Diskriminatif (membeda-bedakan).....	55
4. 9 Memo Kenyamanan Tempat dan Fasilitas Pelayanan .....	56
4. 10 Memo Kemudahan Proses Pelayanan dan Penggunaan Akses Digital.....	56
4. 11 Memo Standar Operasional Prosedur (SOP).....	56
4. 12 Memo Verifikasi Akurasi Dokumen.....	57
4. 13 Memo Kendala Penggunaan Akses Digital.....	57
4. 14 Memo Respon Terhadap Keluhan Masyarakat.....	57
4. 15 Memo Kendala Ketepatan Waktu .....	58
4. 16 Memo Sosialisasi & Kejelasan Informasi .....	58
4. 17 Memo Mendahulukan Kepentingan Pemohon.....	58
4. 18 Memo Diskresi Kondisi Darurat .....	59
4. 19 Memo Perlakuan Tidak Diskriminatif (membeda-bedakan).....	59
4. 20 Memo Penggunaan Alat Bantu Dalam Pelayanan .....	60
4. 21 Memo Kemudahan Proses & Akses Digital.....	60
4. 22 Memo Kendala Penggunaan Akses Digital.....	61
4. 23 Memo Akurasi Isi Dokumen.....	61
4. 24 Kepastian Waktu dan Sistem Antrean Digital .....	61
4. 25 Memo Sosialisasi & Kejelasan Informasi .....	62
4. 26 Memo Perlakuan Tidak Diskriminatif (membeda-bedakan).....	62
4. 27 Memo Kenyamanan Tempat dan Fasilitas Pelayanan .....	63
4. 28 Memo Kemampuan Menggunakan Alat Bantu.....	63
4. 29 Memo Kecepatan Respons dan Keluhan.....	63
4. 30 Memo Jaminan Ketepatan Waktu .....	63
4. 31 Memo Perlakuan Tidak Diskriminatif (membeda-bedakan).....	64
4. 32 Memo Petugas Melayani dan Menghargai Setiap Masyarakat.....	64

4. 33 Memo Kenyamanan Tempat dan Fasilitas Pelayanan .....	65
4. 34 Memo Kemudahan Proses & Akses Digital.....	65
4. 35 Memo Kendala Penggunaan Akses Digital.....	65
4. 36 Memo Akurasi Isi Dokumen .....	66
4. 37 Memo Proses Pelayanan Dengan Cepat.....	66
4. 38 Memo Respon Terhadap Keluhan Atau Dokumen yang Bermasalah .....	66
4. 39 Memo Sikap Petugas .....	67
4. 40 Memo Perlakuan Tidak Diskriminatif (membeda-bedakan).....	67
4. 41 Memo Kenyamanan Tempat dan Fasilitas Pelayanan .....	68
4. 42 Memo Kejelasan Informasi .....	68
4. 43 Memo Kendala Penggunaan Akses Digital.....	68
4. 44 Memo Akurasi Isi Dokumen .....	69
4. 45 Memo Proses Pelayanan Dengan Cepat.....	69
4. 46 Memo Jaminan Ketepatan Waktu .....	69
4. 47 Memo Sikap Petugas .....	70
4. 48 Memo Perlakuan Tidak Diskriminatif (membeda-bedakan).....	70
4. 49 Memo Kenyamanan Tempat dan Fasilitas Pelayanan .....	71
4. 50 Memo Kejelasan Informasi .....	71
4. 51 Memo Proses Pelayanan Dengan Cepat.....	71
4. 52 Memo Kendala Penggunaan Akses Digital.....	72
4. 53 Memo Sikap Petugas.....	72
4. 54 Memo Perlakuan Tidak Diskriminatif (membeda-bedakan).....	72
4. 55 Transkrip Wawancara Informan 1 .....	73
4. 56 Transkrip Wawancara Informan 2 .....	74
4. 57 Transkrip Wawancara Informan 3 .....	76
4. 58 Transkrip Wawancara Informan 4 .....	77
4. 59 Transkrip Wawancara Informan 5 .....	78
4. 60 Transkrip Wawancara Informan 6 .....	80
4. 61 Transkrip Wawancara Informan 7 .....	81
4. 62 Open Coding .....	83
4. 63 Axial Coding .....	84
4. 64 Selective Coding .....	85

## DAFTAR GAMBAR

NO

2. 1 Kerangka Pemikiran.....	27
3. 1 Struktur Organisasi Kecamatan Margahayu .....	32
3. 2 Teknik Analisis Data.....	50
4. 1 Kantor Kecamatan Margahayu .....	53

## DAFTAR LAMPIRAN

NO	
1	Pedoman Observasi..... 106
2	Pedoman Wawancara..... 107
3	Surat Perizinan Penelitian Dari Kampus..... 110
4	Surat Perizinan Dari Kesbangpol..... 111
5	Dokumentasi ..... 112