

DAFTAR ISI

ABSTRAK	i
SURAT PERNYATAAN KEASLIAN SKRIPSI	ii
HALAMAN PERSETUJUAN	iii
HALAMAN PENGESAHAN	iv
KATA PENGANTAR.....	v
DAFTAR ISI.....	vii
DAFTAR TABEL	ix
DAFTAR GAMBAR.....	x
DAFTAR LAMPIRAN	xi
BAB I PENDAHULUAN.....	1
A. Latar Belakang Penelitian	1
B. Rumusan Masalah	7
C. Tujuan Penelitian	7
D. Manfaat Hasil Penelitian	8
E. Kerangka Berpikir.....	9
F. Proposisi.....	11
BAB II TINJAUAN PUSTAKA.....	12
A. Hasil Penelitian Terdahulu.....	12
B. Teori.....	21
1. Administrasi Publik.....	21
2. Pelayanan Publik	23
3. Administrasi Kependudukan	26
4. Program Mepeling (Memberikan Pelayanan Keliling)	28
5. <i>Agile Governance</i>	29
BAB III METODOLOGI PENELITIAN	32
A. Pendekatan dan Metode Penelitian	32
B. Jenis dan Sumber Data	33
C. Teknik Pengumpulan Data.....	34

D. Teknik Analisis Data.....	37
E. Tempat dan Jadwal Penelitian.....	39
BAB IV HASIL PENELITIAN DAN PEMBAHASAN.....	41
A. Kondisi Objektif Lokasi Penelitian.....	41
B. Hasil Penelitian	44
1. <i>Excellence Governance</i> : Tata Kelola Disdukcapil Kota Bandung sebagai Penyelenggara Program Mepeling.....	45
2. <i>Business Process Based On Software</i> : Perangkat Lunak dan Teknologi dalam Proses Penyelenggaraan Program Mepeling.....	60
3. <i>Society Participation</i> : Partisipasi Masyarakat dalam Penyelenggaraan Program Mepeling	65
4. <i>Employee Motivation</i> : Semangat Petugas dalam Memberikan Pelayanan Program Mepeling	69
5. <i>Adaptive Approach</i> : Kemampuan Disdukcapil Kota Bandung melalui Program Mepeling dalam Merespons Perubahan	74
6. <i>Service Design</i> : Desain Prosedur Pelayanan Program Mepeling.....	76
C. Pembahasan Penelitian.....	80
BAB V PENUTUP	91
A. Simpulan	91
B. Saran.....	93
DAFTAR PUSTAKA	95
LAMPIRAN.....	99
RIWAYAT HIDUP	114