

DAFTAR ISI

COVER	i
LEMBAR PERSETUJUAN	ii
LEMBAR PENGESAHAN	iii
SURAT PERNYATAAN TIDAK PLAGIAT	iv
RIWAYAT HIDUP	v
MOTTO	vi
ABSTRAK	vii
ABSTRACK	viii
KATA PENGANTAR	ix
DAFTAR ISI	xii
DAFTAR TABEL	xv
DAFTAR GAMBAR	xvi
BAB I PENDAHULUAN	1
A. Latar Belakang Masalah	1
B. Fokus Masalah	11
C. Rumusan Masalah	11
D. Tujuan Penelitian	12
E. Manfaat Penelitian	12
F. Kerangka Pemikiran	12
G. Proposisi	20
BAB II TINJAUAN PUSTAKA	21
A. Penelitian Terdahulu	21
B. Administrasi Publik	26
1. Definisi Administrasi Publik	26

2. Dimensi-Dimensi Ilmu Administrasi Negara.....	30
C. Kebijakan Publik.....	33
D. Konsep Evaluasi Program.....	36
1. Pengertian Evaluasi Program.....	36
2. Tujuan dan Manfaat Evaluasi Program.....	40
3. Kriteria Evaluasi.....	42
E. Standar Pelayanan Publik.....	46
1. Pengertian Standar Pelayanan Publik.....	46
2. Prinsip-Prinsip Penyusunan Standar Pelayanan.....	48
3. Standar Penyelenggaraan Pelayanan Publik.....	49
BAB III METODOLOGI PENELITIAN	53
A. Metode Penelitian.....	53
B. Jenis dan Sumber Data.....	54
C. Teknik Pengumpulan Data.....	56
1. Observasi.....	56
2. Wawancara.....	57
3. Dokumentasi.....	58
D. Operasional Parameter	59
E. Teknik Analisis Data.....	61
F. Tempat dan Jadwal Penelitian.....	63
BAB IV HASIL PENELITIAN DAN PEMBAHASAN.....	64
A. Deskripsi Objek Penelitian.....	64
1. Ombudsman Republik Indonesia Perwakilan Jawa Barat	64
2. Dinas Kependudukan dan Pencatatan Sipil Kabupaten Bandung.....	75

3. Gambaran Umum tentang Penilaian Kepatuhan Standar Pelayanan Publik	79
B. Proses Penilaian Kepatuhan Standar Pelayanan Publik Oleh Ombudsman Republik Indonesia Perwakilan Jawa Barat Pada Dinas Kependudukan dan Pencatatan Sipil Kabupaten Bandung	89
C. Evaluasi Program Penilaian Kepatuhan Standar Pelayanan Publik Oleh Ombudsman Republik Indonesia Perwakilan Jawa Barat Pada Dinas Kependudukan dan Pencatatan Sipil Kabupaten Bandung	93
D. Faktor Penghambat Program Kepatuhan Standar Pelayanan Publik Oleh Ombudsman Republik Indonesia Perwakilan Jawa Barat Pada Dinas Kependudukan dan Pencatatan Sipil Kabupaten Bandung	107
BAB V PENUTUP	112
A. Kesimpulan	112
B. Saran.....	113

DAFTAR PUSTAKA

LAMPIRAN-LAMPIRAN