

DAFTAR ISI

PERNYATAAN KEASLIAN.....	i
LEMBAR PERSETUJUAN.....	ii
LEMBAR PENGESAHAN.....	iii
ABSTRAK.....	iv
KATA PENGANTAR.....	vi
DAFTAR ISI.....	viii
DAFTAR TABEL.....	xi
DAFTAR GAMBAR.....	xii
BAB I PENDAHULUAN.....	1
A. Latar Belakang Penelitian.....	1
B. Identifikasi Masalah.....	7
C. Rumusan Masalah.....	8
D. Tujuan Penelitian.....	9
E. Kegunaan Hasil Penelitian.....	9
F. Kerangka Pemikiran.....	10
BAB II TINJAUAN PUSTAKA.....	14
A. Deskripsi Konseptual.....	14
1. Konsep Administrasi Publik.....	14
2. Konsep Pelayanan Publik.....	15

3.	Konsep Kinerja Pegawai.....	16
4.	Konsep Pencatatan Administrasi Kependudukan.....	19
5.	Konsep Aparatur Sipil Negara.....	22
B.	Penelitian Terdahulu.....	24
BAB III METODOLOGI PENELITIAN.....		31
A.	Metode Penelitian.....	31
B.	Sumber Data Penelitian.....	32
C.	Teknik Pengumpulan Data.....	33
D.	Penentuan Informan.....	34
E.	Operasional Variabel.....	35
F.	Analisis Data.....	37
G.	Lokasi dan Lamanya Penelitian.....	38
BAB IV HASIL PENELITIAN DAN PEMBAHASAN.....		40
A.	Gambaran umum tempat penelitian.....	40
B.	Deksripsi Data.....	55
C.	Pembahasan Hasil Penelitian.....	56
1.	Quality Of Work (Kualitas Kerja).....	59
2.	Promptness (Ketepatan Waktu).....	66
3.	Initiative (Inisiatif).....	69
4.	Capability (Kemampuan).....	71
5.	Communication (Komunikasi).....	72
BAB V PENUTUP.....		76

A. Simpulan.....	76
B. Saran.....	78
DAFTAR PUSTAKA.....	80
DAFTAR LAMPIRAN.....	84



DAFTAR TABEL

Tabel 1.1 Waktu yang diperlukan.....	4
Tabel 1.2 Jumlah Penduduk Kecamatan Cileunyi.....	5
Tabel 1.3 Jumlah Kepemilikan Kartu Keluarga (KK).....	6
Tabel 2.1 Penelitian Terdahulu.....	26
Tabel 3.1 Penentuan Informan.....	35
Tabel 3.2 Operasional Variabel.....	36
Tabel 3.3 Pelaksanaan Penelitian.....	39
Tabel 4.1 Jumlah Pegawai Kecamatan Cileunti Kabupaten Bandung Berdasarkan Tingkat Pendidikan.....	54
Tabel 4.2 Data Informan.....	56
Tabel 4.3 Kepemilikan Kartu Keluarga (KK).....	57

DAFTAR GAMBAR

Gambar 1.1 Kerangka Penelitian.....	13
Gambar 2.1 Proses Pembuatan Kartu Keluarga di Kecamatan Cileunyi.....	22
Gambar 4.1 Bagan Struktur Organisasi Kecamatan Cileunyi Kabupaten Bandung.....	44
Gambar 4.2 Dokumentasi Keadaan Ruang Tunggu Pelayanan.....	62
Gambar 4.3 Dokumentasi Meja Operator Kartu Keluarga.....	64
Gambar 4.4 Dokumentasi Lorong Pelayanan.....	65
Gambar 4.5 Bukti Syarat Pembuatan Dokumentasi Kependudukan.....	74