

DAFTAR ISI

	Halaman
HALAMAN JUDUL.....	i
HAK CIPTA.....	ii
HALAMAN PENGESAHAN.....	iii
SURAT PERNYATAAN.....	iv
ABSTRAK	v
KATA PENGANTAR	vii
UCAPAN TERIMA KASIH.....	viii
DAFTAR ISI.....	xi
DAFTAR TABEL.....	xiv
DAFTAR LAMPIRAN.....	xv
BAB I PENDAHULUAN	1
A. Latar Belakang	1
B. Rumusan Masalah	3
C. Tujuan Penelitian.....	8
D. Kegunaan Penelitian	9
E. Definisi Operasional	10
F. Metodologi Penelitian	11
G. Teknik Pengumpulan Data	12
H. Teknik Analisis Data.....	15
I. Lokasi dan Subjek Penelitian.....	17
BAB II TINJAUAN PUSTAKA	19
A. Tinjauan Tentang Pelayanan Publik	19
1. Asas-Asas Pelayanan Publik	20
2. Prinsip Pelayanan Publik.....	21
3. Kualitas Pelayanan Publik.....	22
B. Kepuasan Masyarakat.....	35
1. Pengertian Kepuasan Masyarakat	35

2. Ciri-ciri Konsumen/masyarakat yang puas	36
3. Elemen Kepuasan Konsumen/masyarakat	36
4. Indeks Kepuasan Masyarakat (IKM)	37
C. Metode Peningkatan Kualitas Pelayanan	
Publik dengan Partisipasi Masyarakat	39
BAB III METODOLOGI PENELITIAN	42
A. Pendekatan dan Jenis Penelitian.....	42
B. Lokasi Penelitian	44
C. Fokus Penelitian	44
D. Instrumen Penelitian	46
E. Sumber Data	47
F. Teknik Pengumpulan Data.....	48
H. Teknik Analisis Data.....	51
BAB IV HASIL DAN PEMBAHASAN	55
A. Gambaran Daerah Penelitian.....	55
1. Letak dan Keadaan Daerah	55
2. Keadaan Penduduk.....	56
3. Mata Pencaharian Penduduk.....	57
4. Tingkat Pendidikan Penduduk	58
B. Kartu Tanda Penduduk.....	60
1. Pengertian KTP	60
2. Persyaratan Pembuatan KTP.....	62
C. Deskripsi Hasil Penelitian	64
1. Kinerja Aparat di Kelurahan Utama	
Kecamatan Cimahi Selatan Kota Cimahi.....	65
2. Kualitas Pelayanan KTP dalam pembuatan	
Kartu Tanda Penduduk (KTP)	70
3. Langkah untuk mengoptimalkan pelayanan publik di	
Kelurahan Utama Kecamatan Cimahi Selatan Kota Cimahi ..	74

D. Pembahasan Hasil Penelitian	85
1. Kinerja Aparat di Kelurahan Utama Kecamatan Cimahi Selatan Kota Cimahi.....	85
2. Kualitas Pelayanan KTP dalam pembuatan Kartu Tanda Penduduk (KTP)	91
3. Langkah untuk mengoptimalkan pelayanan publik di Kelurahan Utama Kecamatan Cimahi Selatan Kota Cimahi ..	94
Bab V SIMPULAN IMPLIKASI DAN REKOMENDASI.....	101
A. Simpulan.....	101
B. Implikasi dan Rekomendasi.....	103
DAFTAR PUSTAKA	107
LAMPIRAN-LAMPIRAN.....	110