

DAFTAR ISI

PERNYATAAN	i
KATA PENGANTAR	ii
UCAPAN TERIMA KASIH	iii
ABSTRAK	vi
ABSTRACT	vii
DAFTAR ISI	viii
DAFTAR TABEL	xii
DAFTAR GAMBAR	xii
DAFTAR BAGAN	xii
BAB I PENDAHULUAN	
1.1 Latar Belakang Penelitian	1
1.2 Rumusan Masalah Penelitian	4
1.3 Tujuan Penelitian	4
1.3.1 Tujuan Umum	5
1.3.2 Tujuan Khusus	5
1.4 Manfaat Penelitian	5
1.4.1 Manfaat/Signifikasi dari Segi Teori	5
1.4.2 Manfaat/Signifikasi dari Segi Kebijakan	6
1.4.3 Manfaat/Signifikasi dari Segi Praktik	6
1.4.4 Manfaat/Signifikasi dari Segi Isu serta Aksi Sosial	6
1.5 Struktur Organisasi Skripsi	6
BAB II KAJIAN PUSTAKA	
2.1 Teori Pelayanan Publik	9
2.1.1 Filosofi Pelayanan Publik	9
2.1.2 Pengertian Publik	10
2.1.3 Pengertian Kualitas Pelayanan Publik	10
2.1.4 Ciri-Ciri Kebijakan Publik	12

2.1.5	Metode Peningkatan Kualitas Pelayanan Publik dengan Partisipasi Masyarakat	14
2.2	Teori <i>Good Governance</i>.....	16
2.2.1	Pengertian <i>Good Governance</i>	16
2.2.2	Prinsip <i>Good Governance</i>	18
2.2.3	Tujuan Penerapan <i>Good Governance</i>	29
2.3	Teori Masyarakat.....	31
2.3.1	Pengertian Masyarakat	31
2.3.2	Struktur Hubungan Masyarakat	34
2.3.3	Ciri-Ciri Masyarakat	34
2.4	Teori Kepuasan Masyarakat.....	36
2.4.1	Pengertian Kepuasan Masyarakat	36
2.4.2	Ciri-Ciri Konsumen Yang Puas	36
2.4.3	Elemen Kepuasan Masyarakat	37
2.4.4	Indeks Kepuasan Masyarakat.....	38
2.5	Penelitian Terdahulu	39

BAB III METODE PENELITIAN

3.1	Desain Penelitian	44
3.1.1	Pendekatan Penelitian	44
3.1.2	Metode Penelitian.....	45
3.2	Tempat Penelitian dan Partisipan	45
3.2.1	Tempat Penelitian.....	45
3.2.2	Partisipan.....	46
3.3	Prosedur Penelitian	46
3.3.1	Tahap Pra Penelitian	47
3.3.2	Tahap Pelaksanaan	47
3.3.3	Tahap Pengolahan Data dan Analisis Data	48
3.4	Teknik Pengumpulan Data.....	48
3.4.1	Wawancara	48
3.4.2	Observasi.....	49

3.4.3	Studi Dokumentasi	50
3.5	Teknik Pengolahan dan Analisis Data	50
3.5.1	<i>Data Reduction</i> (Reduksi Data)	50
3.5.2	<i>Data Display</i> (Penyajian Data)	51
3.5.3	<i>Conclusion Drawing/Verification</i> (Pengarikan/Verifikasi dan Kesimpulan	51
3.6	Uji Validitas Data	52
3.6.1	Validitas Internal	52
3.6.1.1	Triangulasi.....	52
3.6.1.2	Mengadakan <i>Member Check</i>	54
3.6.1.3	Mengadakan Masa Observasi	55
3.6.2	Validitas Eksternal	55
3.6.3	Reliabilitas.....	55
3.6.4	Obyektifitas	56

BAB IV TEMUAN DAN PEMBAHASAN

4.1	Deskripsi Umum Tempat dan Partisipan Penelitian	57
4.1.1	Disdukcapil Kota Cimahi	57
4.1.1.1	Sejarah Disdukcapil	57
4.1.1.2	Visi Misi Disdukcapil	58
4.1.1.3	Struktur Organisasi Disdukcapil	62
4.1.1.4	Aspek-Aspek Sumber Daya Manusia	64
4.1.1.5	Program dan Kegiatan.....	66
4.1.2	PAUD As-Sibyan Kota Cimahi	67
4.1.2.1	Sejarah PAUD AS-SIBYAN.....	67
4.1.2.2	Tujuan PAUD AS-SIBYAN	67
4.1.2.3	Visi dan Misi PAUD AS-SIBYAN.....	68
4.1.2.4	Struktur Organisasi PAUD AS-SIBYAN	68
4.1.3	Partisipan Penelitian.....	69
4.2	Deskripsi Temuan Penelitian	70
4.2.1	Hasil Wawancara	70

4.2.2 Hasil Observasi	83
4.2.3 Hasil Studi Dokumentasi.....	86
4.3 Pembahasan Hasil Penelitian	87
1. Realisasi Penerapan Prinsip <i>Good Governance</i> dalam Pelaksanaan Permendagri No. 2 Tahun 2016 tentang Kartu Identitas Anak	88
2. Tanggapan Masyarakat terhadap Pelaksanaan No. 2 Tahun 2016 tentang Kartu Identitas Anak jika Dilihat dengan Penerapan Prinsip <i>Good Governance</i>	95
3. Hambatan yang Dihadapi dalam Penerapan Prinsip <i>Good Governance</i> untuk Pelaksanaan Permendagri No. 2 Tahun 2016 tentang Kartu Identitas Anak	105
4. Upaya yang Dilakukan untuk Mengatasi Hambatan dalam Penerapan Prinsip <i>Good Governance</i> untuk Pelaksanaan Permendagri No. 2 Tahun 2016 tentang Kartu Identitas Anak	115
 BAB V SIMPULAN, IMPLIKASI DAN REKOMENDASI	
5.1 Simpulan	122
1. Simpulan Umum	122
2. Simpulan Khusus	122
5.2 Implikasi	123
1. Bagi Disdukcapil Kota Cimahi	123
2. Bagi Staff Disdukcapil Kota Cimahi	124
3. Bagi Masyarakat Kota Cimahi	124
4. Bagi Departemen Pendidikan Kewarganegaraan.....	124
5.3 Rekomendasi.....	124
1. Bagi Disdukcapil Kota Cimahi	124
2. Bagi Staff Disdukcapil Kota Cimahi	125
3. Bagi Masyarakat Kota Cimahi	125
4. Bagi Departemen Pendidikan Kewarganegaraan.....	125

5. Bagi Peneliti Selanjutnya	125
DAFTAR PUSTAKA	127
DAFTAR LAMPIRAN	
RIWAYAT HIDUP	

DAFTAR TABEL

Tabel 4.1 Data Pejabat Struktural	65
Tabel 4.2 Data Masa Pegawai	65
Tabel 4.3 Data Pegawai Harian Lepas	66
Tabel 4.4 Partisipan Penelitian.....	69
Tabel 4.5 Rekap Data Pencetakan KIA.....	73
Tabel 4.6 Pola Hubungan <i>Civic Governance</i> dengan Negara Pemerintah.....	94
Tabel 4.7 Perbedaan antara Organisasi Kemasyarakatan dengan <i>Civic Governance</i>	104

DAFTAR GAMBAR

Gambar 2.1 Metode Peningkatan Pelayanan Publik dengan Partisipasi Masyarakat	15
--	----

DAFTAR BAGAN

Bagan 3.1 Triangulasi Sumber dengan Tiga Teknik Pengumpulan Data	53
Bagan 3.2 Triangulasi dengan Tiga Teknik Pengumpulan Data.....	54