UNIVERSITAS GADJAH MADA
DISKRIMINASI PELAYANAN ADMINISTRASI KEPENDUDUKAN DI DINAS KEPENDUDUKAN DAN PENCATATAN SIPIL KABUPATEN PANDEGLANG
NASYARUDDIN, Dr. Ratminto, M.Pol.ADM
Universitas Gadjah Mada, 2019 | Diunduh dari http://etd.repository.ugm.ac.id/

DAFTAR ISI

Halaman

HALAMAN JUDUL i
LEMBAR PENGESAHAN ii
HALAMAN PERNYATAAN iii
MOTTO iv
LEMBAR PERSEMBAHAN v
KATA PENGANTAR vi
DAFTAR ISI viii
DAFTAR TABEL x
DAFTAR GAMBAR xi
ABSTRACT xii
INTISARI xiii

BAB I PENDAHULUAN
1.1 Latar Belakang Masalah 1
1.2 Perumusan masalah 11
1.3 Tujuan Penelitian 11
1.4 Manfaat Penelitian 11
1.5 Keaslian Penelitian 13

BAB II KERANGKA TEORI
2.1 Pelayanan Publik 19
2.1.1 Definisi Pelayanan Publik 19
2.1.2 Jenis, Prinsip dan Asas Pelayanan Publik 21
2.1.3 Standar Pelayanan 28
2.2 Diskriminasi 31
2.2.1 Bentuk-Bentuk Diskriminasi Pelayanan 33
2.2.2 Faktor-Faktor Pendorong Terjadinya Perbedaan Pelayanan 35
1. Budaya Pelayanan 35
2. Motif Diskriminasi Pelayanan 40
2.3 Kerangka Berpikir 46
2.4 Definisi Konsep 48
2.5 Definisi Operasional 49

BAB III METODE PENELITIAN
3.1 Jenis Penelitian 51
3.2 Fokus Penelitian 51
3.3 Lokasi Penelitian 52
3.4 Informan Penelitian 52
3.5 Teknik Pengumpulan Data 53
3.6 Teknik Pengujian Keabsahan Data 55
3.7 Teknik Analisa Data 56

UNIVERSITAS
GADJAH MADA
**DISKRIMINASI PELAYANAN ADMINISTRASI KEPENDUDUKAN DI DINAS KEPENDUDUKAN DAN PENCATATAN SIPIL
KABUPATEN PANDEGLANG**
NASYARUDDIN, Dr. Ratminto, M.Pol.ADM
Universitas Gadjah Mada, 2019 | Diunduh dari http://etd.repository.ugm.ac.id/

BAB IV DESKRIPSI LOKASI PENELITIAN
4.1 Gambaran Umum Kabupaten Pandeglang……... 59
4.1.1. Pemerintahan ……..……... 59
4.2. Dinas Kependudukan dan Pencatatan Sipil Kabupaten Pandeglang ……...……. 61
4.2.1. Kedudukan, Tugas Pokok dan Fungsi ……. 61
4.2.2. Sarana dan Prasarana ……... 63
4.2.3. Sumber Daya Manusia ……. 64
4.2.4. Standar Operasional Prosedur (SOP) …….. 64
4.2.5. Kepemilikan Dokumen Kependudukan 67

BAB V PEMBAHASAN
5.1. Bentuk-Bentuk Diskriminasi Pelayanan di Dinas Kependudukan dan Pencatatan Sipil Kabupaten Pandeglang 68
5.1.1. Pembedaan Prosedur …… 70
5.1.2. Pembedaan Waktu ……... 76
5.1.3. Pembedaan Sikap ……..…….. 80
5.2. Faktor-Faktor Mendorong Terjadinya Diskriminasi Pelayanan ……..... 88
5.2.1. Budaya Pelayanan ……. 88
5.2.2. Motif Diskriminasi Pelayanan ……... 100

BAB VI PENUTUP
6.1. Kesimpulan 111
6.2. Saran 112

DAFTAR PUSTAKA …….. 114

UNIVERSITAS
GADJAH MADA
DISKRIMINASI PELAYANAN ADMINISTRASI KEPENDUDUKAN DI DINAS KEPENDUDUKAN DAN PENCATATAN SIPIL KABUPATEN PANDEGLANG
NASYARUDDIN, Dr. Ratminto, M.Pol.ADM
Universitas Gadjah Mada, 2019 | Diunduh dari http://etd.repository.ugm.ac.id/

DAFTAR TABEL

Tabel 2.1	Karakteristik Penyelenggaraan Pelayanan Publik	24
Tabel 3.1	Data yang dibutuhkan, Jenis Data, Sumber Data, Teknik Pengumpulan Data Bentuk-Bentuk Diskriminasi Pelayanan Administrasi Kependudukan di Dinas Kependudukan dan Pencatatan Sipil Kabupaten Pandeglang …….....	57
Tabel 3.2	Data yang dibutuhkan, Jenis Data, Sumber Data, Teknik Pengumpulan Data Penyebab Diskriminasi Pelayanan Administrasi Kependudukan di Dinas Kependudukan dan Pencatatan Sipil Kabupaten Pandeglang ……....	58
Tabel 4.1	Jumlah Penduduk, Luas Wilayah, Kepadatan dan Jarak Ibukota Kabupaten Pandeglang Tahun 2018 …….	60
Tabel 4.2	Perlengkapan Kerja SKPD ……	64
Tabel 4.3	Standar Operasional Prosedur Pelayanan Administrasi Kependudukan di Dinas Kependudukan dan Pencatatan Sipil Kabupaten Pandeglang ……..	65
Tabel 4.4	Data Kepemilikan Dokumen Kependudukan Berdasarkan Kecamatan di Kabupaten Pandeglang Tahun 2018 ……	67
Tabel 5.1	Matriks Perbedaan Pelayanan Pembuatan Dokumen Kependudukan di Dinas Kependudukan dan Pencatatan Sipil Kabupaten Pandeglang ……..	83
Tabel 5.2	Dasar Perlakuan Diskriminasi pelayanan Dokumen Kependudukan ……..	87
Tabel 5.3	Matriks Faktor-faktor pendorong terjadinya Diskriminiasi Pelayanan ……..	107

UNIVERSITAS
GADJAH MADA
**DISKRIMINASI PELAYANAN ADMINISTRASI KEPENDUDUKAN DI DINAS KEPENDUDUKAN DAN PENCATATAN SIPIL
KABUPATEN PANDEGLANG**
NASYARUDDIN, Dr. Ratminto, M.Pol.ADM
Universitas Gadjah Mada, 2019 | Diunduh dari http://etd.repository.ugm.ac.id/

DAFTAR GAMBAR

Gambar 1.1	Survei Indeks Kepuasan Masyarakat (IKM) tahun 2016 dan 2017	9
Gambar 2.1	Kerangka Berpikir Penelitian	47
Gambar 4.1	Peta Kabupaten Pandeglang ……	59
Gambar 4.2	Struktur Organisasi Dinas Kependudukan dan Pencatatan Sipil Kabupaten Pandeglang ……..	63
Gambar 5.1	Prosedur Pelayanan Administrasi Kependudukan ……..	69
Gambar 5.2	Kondisi di Ruang tunggu masyarakat …….	70