

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
<i>ABSTRACT</i>	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

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. Perbedaan Prosedur	70
	5.1.2. Perbedaan Waktu	76
	5.1.3. Perbedaan 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

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 Diskriminasi Pelayanan	107

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