

KATA PENGANTAR

بِسْمِ اللَّهِ الرَّحْمَنِ الرَّحِيمِ

Alhamdulillahirabbil'alamin, puji syukur Kehadirat Allah SWT yang telah melimpahkan rahmat, nikmat, taufiq, hidayah, serta inayah-Nya sehingga penulis dapat menyelesaikan skripsi ini dengan judul “EVALUASI PELAYANAN ADMINISTRASI TERPADU DI KECAMATAN CICALENGKA KABUPATEN BANDUNG”. Shalawat dan salam semoga selalu tercurahkan kepada Nabi Muhammad SAW. kepada para keluarga, sahabat, dan pengikutnya hingga akhir jaman.

Karya ilmiah berupa skripsi ini disusun sebagai syarat akademis dalam menyelesaikan studi pada program studi Sarjana (S1) Fakultas Ilmu Sosial dan Ilmu Politik Jurusan Administrasi Publik Universitas Islam Negeri Sunan Gunung Djati Bandung.

Dalam penyelesaian skripsi ini, penulis menyadari bahwa tanpa bantuan dan bimbingan serta petunjuk dari berbagai pihak, skripsi ini tidak akan dapat penulis selesaikan. Namun, dengan adanya bantuan, bimbingan, petunjuk serta motivasi dan semangat yang diberikan baik secara langsung maupun tidak langsung, telah membantu dan mendorong penulis dalam penyelesaian skripsi ini. Oleh karena itu, penulis mengucapkan terima kasih yang tak terhingga kepada:

1. Allah SWT telah memberikan nikmat, rezeki, karunia, kesehatan, kemudahan, dan kelancaran dalam menyelesaikan kuliah sampai pada tahap ini,
2. Dr. Sahya Anggara., Drs., M.Si., selaku Dekan Fakultas Ilmu Sosial Dan Ilmu Politik Universitas Islam Negeri Sunan Gunung Djati Bandung ,
3. Dr. H. Encup Supriatna, Drs., M.Si., selaku Wakil Dekan I Fakultas Ilmu Sosial Dan Ilmu Politik Universitas Islam Negeri Sunan Gunung Djati Bandung,
4. Dr. Muhammad Zuldin, M.Si., selaku Wakil Dekan II Fakultas Ilmu Sosial Dan Ilmu Politik Universitas Islam Negeri Sunan Gunung Djati Bandung,
5. Dr. Hamzah Turmudi, M.Si., selaku Wakil Dekan III Fakultas Ilmu Sosial Dan Ilmu Politik Universitas Islam Negeri Sunan Gunung Djati Bandung,
6. Khairul Umam, S.IP., M.Ag., selaku Ketua Jurusan Administrasi Publik Fakultas Ilmu Sosial Dan Ilmu Politik Universitas Islam Negeri Sunan Gunung Djati Bandung,
7. Abdal, M.Si., selaku Sekretaris Jurusan Administrasi Publik Fakultas Ilmu Sosial Dan Ilmu Politik Universitas Islam Negeri Sunan Gunung Djati Bandung,
8. Drs. H. Ahmad Syamsir, M.Si selaku Dosen Pembimbing Akademik dan Pembimbing I yang senantiasa bersedia meluangkan waktu dan tenaganya untuk bimbingan, memberikan pengarahan, memberikan saran serta perbaikan dalam menyelesaikan skripsi ini menjadi lebih baik,

9. Drs. Mubarak.,M.Si selaku Dosen Pembimbing II yang senantiasa meluangkan waktu dan arahannya dalam menyelesaikan skripsi ini menjadi lebih baik,
10. Segenap Pegawai Tata Usaha Fakultas Ilmu Sosial dan Ilmu Politik Universitas Islam Negeri Sunan Gunung Djati Bandung
11. Seluruh Dosen serta Staf Jurusan Administrasi Publik Fakultas Ilmu Sosial dan Ilmu Politik Universitas Islam Negeri Sunan Gunung Djati Bandung yang senantiasa memberikan bantuan dan fasilitas yang diperlukan oleh penulis,
12. Terima kasih yang teramat mendalam kepada mamah Nurjanah, papah Kosim, ade Riska dan Zainal, yang memberikan motivasi dan dorongan untuk lebih bersemangat dalam berjuang melalui semuanya,
13. Teman seperjuangan dari mulai masuk perkuliahan hingga sekarang ini, Kelas Administrasi Negara/Publik B 2013 suka duka yang dilalui bersama yang mungkin takkan terulang kembali,
14. Terimakasih juga kepada Dini Agis dan Cintiya yang memberikan motivasi, nasehat, pengingat, penyemangat, dan tempat mencurahkan segala kesulitan yang dihadapi selama penyelesaian skripsi ini.
15. Seluruh rekan-rekan seperjuangan mahasiswa jurusan Administrasi Publik Fakultas Ilmu Sosial dan Ilmu Politik Universitas Islam Negeri Sunan Gunung Djati Bandung angkatan 2013,
16. Saya persembahkan skripsi ini untuk PERSIB Bandung bersama seluruh Bobotoh tercinta dimanapun kalian berada yang menjadi penyemangat dan

motivasi bahwa perjuangan itu tanpa batas dan berhak untuk selalu diperjuangkan,

17. Semua pihak yang tidak bisa penulis sebutkan satu persatu, semoga amal baik yang telah diberikan mendapatkan imbalan yang setimpal dari Allah SWT.

Kritik dan saran yang sifatnya membangun akan senantiasa penulis tampung guna menjadi acuan dalam meningkatkan aplikasi penelitian ilmiah selanjutnya terutama yang relevan. Penulis juga berharap semoga penulisan ini bermanfaat khususnya bagi penulis dan bagi pembaca pada umumnya.

Akhirnya Skripsi ini saya persembahkan kepada almamater dan civitas akademika UIN Sunan Gunung Djati Bandung, semoga ini menjadi sedikit sumbangan untuk pengembangan ilmu pengetahuan dan teknologi.

Wassalamu 'alaikum Wr.Wb.

Bandung, 14 Desember 2017

Penulis



Bunga Setianingrum

DAFTAR ISI

KATA PENGANTAR.....	i
DAFTAR ISI.....	v
DAFTAR TABEL	viii
DAFTAR GAMBAR.....	ix
BAB I PENDAHULUAN.....	1
1.1 Latar Belakang Masalah	1
1.2 Fokus Masalah	8
1.3 Tujuan Penelitian	8
1.4 Kegunaan Penelitian	8
1.5 Kerangka Pemikiran	9
BAB II TINJAUAN PUSTAKA.....	13
2.1 Penelitian Terdahulu.....	13
2.2 Kajian tentang Administrasi Publik.....	15
2.2.1 Pengertian Administrasi.....	15
2.2.2 Pengertian Publik.....	19
2.2.3 Pengertian Administrasi Publik	22
2.3 Kajian tentang Pelayanan	24
2.3.1 Pengertian Pelayanan	24
2.3.2 Pelayanan Publik.....	25
2.4 Kajian tentang Evaluasi	31
2.4.1 Pengertian Evaluasi.....	31

2.4.2 Tujuan Evaluasi	33
2.4.3 Fungsi Evaluasi	33
2.4.4 Pendekatan terhadap Evaluasi.....	34
2.4.5 Kendala Evaluasi	35
2.4.6 Evaluasi Kinerja.....	36
2.4.7 Evaluasi Kinerja Pegawai	38
2.4.8 Evaluasi Kinerja Penyelenggaraan Pelayanan Publik.....	40
BAB III METODOLOGI PENELITIAN	42
3.1 Metode Penelitian Kualitatif.....	46
3.2 Sumber Data	46
3.3 Informan Penelitian	47
3.4 Teknik Pengumpulan Data	47
3.4.1 Observasi.....	47
3.4.2 Wawancara.....	48
3.4.3 Dokumen.....	51
3.4.4 Studi Pustaka.....	51
3.4.5 Teknik Analisis Data.....	51
3.4.6 Jadwal dan Tempat Penelitian	54
BAB IV HASIL PENELITIAN.....	56
4.1 Gambaran Umum Objek Penelitian.....	56

4.1.1 Sejarah Kantor Kecamatan Cicalengka	56
4.1.2 Struktur Organisasi Kantor Kecamatan Cicalengka	66
4.1.3 Tugas dan Fungsi Kantor Kecamatan Cicalengka	69
4.1.4 Visi dan Misi Kecamatan Cicalengka.....	71
4.2 Hasil Penelitian dan Pembahasan tentang Evaluasi Pelayanan Administrasi Terpadu di Kecamatan Cicalengka Kabupaten Bandung.....	72
4.2.1 Proses Pelaksanaan Pelayanan Administrasi Terpadu di Kecamatan Cicalengka Kabupaten Bandung	72
4.2.2 Evaluasi Pelayanan Administrasi Terpadu di Kecamatan Cicalengka Kabupaten Bandung	77
BAB V PENUTUP.....	112
5.1 Kesimpulan.....	112
5.2 Saran	113

DAFTAR TABEL

Tabel 1.1 Indeks Kepuasan Masyarakat Per Responden dan Per Unsur Pelayanan Tahun 2016 Kecamatan Cicalengka	6
Tabel 3.1 Parameter Wawancara.....	50
Tabel 4.1 Luas Kecamatan Cicalengka Menurut Luas	61
Tabel 4.2 Luas Tanah Menurut Peruntukannya	62
Tabel 4.3 Jumlah Dusun, Rw Dan Rt Di Kecamatan Cicalengka.....	63
Tabel 4.4 Jumlah Penduduk Menurut Jenis Kelamin	64
Tabel 4.5 Jumlah Penduduk Menurut Usia	65
Tabel 4.6 Jumlah Penduduk Menurut Pendidikan	65
Tabel 4.7 Jumlah Penduduk Menurut Mata Pencaharian	66
Tabel 4.8 Struktur Organisasi Kecamatan Cicalengka Kabupaten Bandung...	68

DAFTAR GAMBAR

Gambar 1.1 Kerangka Berfikir..... 12

