

## DAFTAR ISI

PERNYATAAN .....	ii
PENGESAHAN .....	iii
ABSTRAK.....	iv
KATA PENGANTAR.....	v
DAFTAR ISI.....	vii
DAFTAR GAMBAR.....	xi
DAFTAR TABEL.....	xii
BAB I PENDAHULUAN.....	1
1.1 Latar Belakang Masalah .....	1
1.2 Rumusan Permasalahan.....	2
1.3 Maksud, Tujuan, dan Manfaat Penelitian.....	2
1.3.1 Maksud Penelitian .....	2
1.3.2 Tujuan Penelitian.....	2
1.3.3 Manfaat Penelitian.....	2
1.4 Sistematika Pembahasan.....	4
1.5 Kerangka penelitian.....	5
1.6 Definisi Operasional .....	6
BAB II KAJIAN PUSTAKA .....	7
2.1 Landasan Teori .....	7
2.2 Kerangka Teoritis .....	9
2.3 Efektivitas Dan Efisiensi .....	10
2.4 PELAYANAN PUBLIK .....	11
2.4.1 Pola Pelayanan .....	11
2.4.2 Pola Pelayanan di Kecamatan.....	13
2.4.3 Standar Pelayanan Publik .....	17
2.4.5 Faktor-faktor Pelayanan Publik.....	18

**EFEKTIVITAS dan EFISIENSI POLA PELAYANAN PUBLIK DI KECAMATAN  
KEMBANGAN DARI SUDUT PANDANG HUBUNGAN RUANG**

2.5 Hubungan Ruang .....	18
2.6 Tata Ruang Kantor .....	22
2.7 Kesimpulan .....	24
<b>BAB III METODE PENELITIAN.....</b>	<b>25</b>
3.1 Pendekatan Metode Penelitian.....	25
3.2 Gambaran Umum Proses Pelayanan Di Kecamatan Kembangan ...	27
3.3 Tahapan penelitian.....	29
3.4 Persiapan Penelitian .....	29
3.5 Pengumpulan Data.....	30
3.5.1 Data Prosedur Kerja.....	30
3.5.2 Observasi.....	30
3.5.3 Wawancara .....	34
3.6 Analisa Data.....	34
3.7 Hasil Analisa .....	35
<b>BAB IV HASIL DAN PEMBAHASAN.....</b>	<b>36</b>
4.1 Hubungan Ruang Pelayanan Publik (Non Perizinan) .....	36
4.1.1 Memerlukan Paraf Dari Ruang Sekretaris Camat Dan Ruang Camat.....	36
4.1.2 Alur Hubungan Ruang Pada Kegiatan Pelayanan Publik Kecamatan Kembangan Jakarta Barat (Non Perizinan) Memerlukan Paraf Di Ruangan Sekcam Dan Ruangan Camat.....	43
4.1.3 Memerlukan Paraf Pada Ruangan Kepala Pelayanan Terpadu Satu Pintu (PTSP).....	44
4.1.4 Alur Hubungan Ruang Pada Kegiatan Pelayanan Publik Kecamatan Kembangan Jakarta Barat (Non Perizinan) Memerlukan Paraf Di Ruangan Kepala Ptsp.....	48
4.2 Hubungan Ruang Pelayanan Publik Perizinan .....	49
4.2.1 Alur Hubungan Ruang Pada Kegiatan Pelayanan Publik Kecamatan Kembangan Jakarta Barat (Perizinan) Memerlukan Paraf Di Ruangan Kepala Ptsp .....	53

**EFEKTIVITAS dan EFISIENSI POLA PELAYANAN PUBLIK DI KECAMATAN  
KEMBANGAN DARI SUDUT PANDANG HUBUNGAN RUANG**

4.3 Hubungan Ruang Dalam Pelayanan Publik Bidang Pendidikan .....	54
4.3.1 Alur Hubungan Ruang Dalam Kegiatan Pelayanan Publik Kecamatan Kembangan Jakarta Barat Masyarakat Bidang Pendidikan	56
4.4 Hubungan Ruang Dalam Kegiatan Pelayanan Publik ( Pengaduan Masyarakat) .....	57
4.4.1 Hubungan ruang dalam kegiatan pengaduan bidang sosial sumber daya air dan Perlindungan Pemberdayaan Anak Perlindungan Perempuan (PPAPP) .....	58
4.4.2 Alur Hubungan Ruang Dalam Kegiatan Pelayanan Publik Di Kecamatan Kembangan Jakarta Barat Pengaduan Masyarakat Bidang Sosial.....	61
4.4.3 Alur Hubungan Ruang Dalam Kegiatan PELAYANAN PUBLIK Di KECAMATAN KEMBANGAN JAKARTA BARAT PENGADUAN MASYARAKAT BIDANG SUMBER DAYA AIR.....	62
4.4.4 Alur Hubungan Ruang Dalam Kegiatan Pelayanan Publik Di Kecamatan Kembangan Jakarta Barat Pengaduan Masyarakat (PPAPP).....	63
4.4.5 Hubungan Ruang dalam Kegiatan Pengaduan Bidang Bina Marga Dan Kesejahteraan Masyarakat .....	64
4.4.6 Alur Hubungan Ruang Dalam Kegiatan Pelayanan Publik Di Kecamatan Kembangan Jakarta Barat Pengaduan Masyarakat Bidang Bina Marga.....	67
4.4.7 Alur Hubungan Ruang Dalam Kegiatan Pelayanan Publik Di Kecamatan Kembangan Jakarta Barat Pengaduan Masyarakat Bidang Kesejahteraan Masyarakat (Kesra) .....	68
4.4.8 Hubungan Ruang dalam Kegiatan Pengaduan bidang cipta karya dan pertahanan .....	69
4.4. Alur Hubungan Ruang Dalam Kegiatan Pelayanan Publik Di Kecamatan Kembangan Jakarta Barat Pengaduan Masyarakat Bidang Cipta Karya Dan Pertahanan.....	72
4.5 Kesimpulan .....	73
BAB V KESIMPULAN DAN SARAN.....	79

**EFEKTIVITAS dan EFISIENSI POLA PELAYANAN PUBLIK DI KECAMATAN  
KEMBANGAN DARI SUDUT PANDANG HUBUNGAN RUANG**

5.1	Kesimpulan.....	79
5.2	Rekomendasi .....	79
	DAFTAR PUSTAKA.....	82
	Lampiran 1.....	83

