

## DAFTAR ISI

### BAB I PENDAHULUAN

1.1. Latar Belakang Penelitian .....	<b>Error! Bookmark not defined.</b>
1.2 Fokus Penelitian .....	<b>Error! Bookmark not defined.</b>
1.3 Identifikasi Masalah.....	<b>Error! Bookmark not defined.</b>
1.4 Maksud dan Tujuan Penelitian .....	<b>Error! Bookmark not defined.</b>
1.4.1 Maksud Penelitian .....	<b>Error! Bookmark not defined.</b>
1.4.2 Tujuan Penelitian.....	<b>Error! Bookmark not defined.</b>
1.5 Kegunaan Penelitian .....	<b>Error! Bookmark not defined.</b>
1.5.1 Kegunaan Teoritis .....	<b>Error! Bookmark not defined.</b>
1.5.2 Kegunaan Praktis.....	<b>Error! Bookmark not defined.</b>

### BAB II

#### TINJAUAN TEORITIS, KERANGKA PEMIKIRAN DAN PROPOSISI

2.1. Kajian Empiris Hasil Penelitian Terdahulu.....	<b>Error! Bookmark not defined.</b>
2.2. Tinjauan Teoritis .....	<b>Error! Bookmark not defined.</b>
2.2.1 Konsep Pelayanan .....	<b>Error! Bookmark not defined.</b>
2.2.2 Pengertian Publik .....	<b>Error! Bookmark not defined.</b>
2.2.3 Pengertian Administrasi .....	<b>Error! Bookmark not defined.</b>
2.2.4 Penyelenggaraan Administrasi Kependudukan.....	<b>Error! Bookmark not defined.</b>
2.2.5 Pengertian Pelayanan Publik .....	<b>Error! Bookmark not defined.</b>
2.2.6 Asas-Asas Pelayanan Publik .....	<b>Error! Bookmark not defined.</b>
2.3. Konsep E-government.....	<b>Error! Bookmark not defined.</b>
2.4. Pengertian KTP Elektronik.....	<b>Error! Bookmark not defined.</b>
2.4.1 Manfaat KTP Elektronik .....	<b>Error! Bookmark not defined.</b>
2.5. Kerangka Pemikiran dan Proposisi .....	<b>Error! Bookmark not defined.</b>

- 2.5.1 Kerangka Pemikiran .....**Error! Bookmark not defined.**
- 2.5.2 Reduksi Data .....**Error! Bookmark not defined.**
- 2.6. Operasional Parameter .....**Error! Bookmark not defined.**
- 2.7. Lokasi dan Waktu Penelitian .....**Error! Bookmark not defined.**

## BAB IV HASIL PENELITIAN DAN PEMBAHASAN

- 4.1. Kondisi Umum Kabupaten Bandung .....**Error! Bookmark not defined.**
  - 4.1.1. Keadaan Geografis Kabupaten Bandung .....**Error! Bookmark not defined.**
  - 4.1.2. Pemerintahan Kabupaten Bandung .....**Error! Bookmark not defined.**
  - 4.1.3. Jumlah Penduduk Menurut Jenis Kelamin dan sebaran geografis kecamatan  
**Error! Bookmark not defined.**
  - 4.1.4. Kepadatan Penduduk.....**Error! Bookmark not defined.**
  - 4.1.5. Profil Dinas Kependudukan dan Catatan Sipil Kabupaten Bandung .... **Error!  
Bookmark not defined.**
  - 4.1.6. Susunan Organisasi Tata Kerja Dinas Kependudukan dan Catatan Sipil  
Kabupaten Bandung .....**Error! Bookmark not defined.**
  - 4.1.7. Sumber Daya Manusia Dinas Kependudukan Dan Catatan Sipil Kabupaten  
Bandung**Error! Bookmark not defined.**
  - 4.1.8. Struktur Organisasi Dinas Kependudukan dan Catatan Sipil Kabupaten  
Bandung
  - 4.1.9. Visi dan Misi Dinas Kependudukan dan Catatan Sipil Kabupaten Bandung .
  - 4.1.10. Kepemilikan Kartu Keluarga Tahun 2016 .**Error! Bookmark not defined.**  
**Perkembangan Kepemilikan Kartu Keluarga di Kabupaten Bandung . Error!  
Bookmark not defined.**  
**Perkembangan Kepemilikan KTP-el di Kabupaten BandungError! Bookmark  
not defined.**
  - 4.1.11. Upaya-Upaya Pelaksanaan Pelayanan KTP Elektronik Pada Dinas  
Kependudukan dan Pencatatan Sipil Kabupaten Bandung .. **Error! Bookmark not  
defined.**
- 4.2. Hasil Penelitian dan Pembahasan .....**Error! Bookmark not defined.**
  - 4.2.1. Hasil Penelitian .....**Error! Bookmark not defined.**

4.2.1.1. Pelayanan Perekaman KTP Elektronik di Dinas, Kecamatan, Jemput Bola ke Desa/ Kelurahan dan Sekolah-Sekolah .....	<b>Error! Bookmark not defined.</b>
4.2.1.2. Pelayanan Pembuatan Pengganti KTP Elektronik Karena Hilang atau Rus	
4.2.1.3. Kualitas Pelayanan .....	<b>Error! Bookmark not defined.</b>
4.2.2. Tangibles (Bukti Fisik) .....	<b>Error! Bookmark not defined.</b>
4.2.3. Reliability (kehandalan) .....	<b>Error! Bookmark not defined.</b>
4.2.4. Responsiveness (respon atau ketanggapan) ...	<b>Error! Bookmark not defined.</b>
<b>4.2.5. Assurance (jaminan)</b> .....	<b>Error! Bookmark not defined.</b>
<b>4.2.6. Empathy (Empati)</b> .....	<b>Error! Bookmark not defined.</b>
4.3. Faktor Pendukung dan Faktor Penghambat Kualitas Pelayanan KTP Elektronik .....	<b>Error! Bookmark not defined.</b>
4.3.1. Faktor Pendukung .....	<b>Error! Bookmark not defined.</b>
4.3.2. faktor Penghambat .....	<b>Error! Bookmark not defined.</b>
4.4. Upaya yang dilakukan dalam mengatasi hambatan Pelayanan KTP Elektronik .....	<b>Error! Bookmark not defined.</b>
4.5. Interpretasi Hasil Penelitian .....	<b>Error! Bookmark not defined.</b>
<b>BAB V SIMPULAN DAN SARAN</b>	
5.1. Simpulan .....	<b>Error! Bookmark not defined.</b>
5.2. Saran .....	<b>Error! Bookmark not defined.</b>
23.1 5.2.1. Saran Akademis .....	<b>Error! Bookmark not defined.</b>
5.2.2. Saran Praktis .....	<b>Error! Bookmark not defined.</b>
DAFTAR PUSTAKA .....	<b>Error! Bookmark not defined.</b>