

DAFTAR ISI

LEMBAR PENGESAHAN	i
LEMBAR PERNYATAAN	ii
ABSTRACT	iii
ABSTRAK	iv
KATA PENGANTAR	v
DAFTAR ISI	viii
DAFTAR TABEL	xii
DAFTAR GAMBAR	xiii
BAB I PENDAHULUAN	1
1.1 Latar Belakang Penelitian	1
1.2 Identifikasi Masalah	9
1.3 Maksud dan Tujuan Penelitian	10
1.4 Kegunaan Penelitian.....	10
BAB II KAJIAN PUSTAKA, KERANGKA PEMIKIRAN DAN PROPOSISI	12
2.1 Peneliti Terdahulu	12
2.2 Tinjauan Teoritis	14
2.2.1 Teori Pelayanan	14
2.2.2 Pengertian Pelayanan Publik	15
2.2.3 Asas Pelayanan Publik	22
2.2.4 Standar Pelayanan Publik	23
2.2.5 Jenis jenis Pelayanan	25
2.2.6 Unsur-unsur Pelayanan	26
2.2.7 Faktor Pendukung Pelayanan	28
2.3 Teori Kualitas	29
2.3.1 Pengertian Kualitas.....	29
2.3.2 Kualitas Pelayanan Publik.....	32
2.4 Kartu Tanda Penduduk Elektronik	35
2.4.1 Pengertian Kartu Tanda Penduduk	35

2.4.2 Proses Peayanan Pembuatan KTP-elektronik	37
2.5 Pengertian Kecamatan	38
2.6 Kerangka Pemikiran dan Proposisi.....	39
2.6.1 Kerangka Pemikiran.....	39
2.6.2 Proposisi.....	42
BAB III METODE PENELITIAN	44
3.1 Metode Penelitian	44
3.1.1 Pendekatan Penelitian	44
3.1.2 Jenis Penelitian	44
3.2 Fokus Penelitian	45
3.3 Instrumen Penelitian	45
3.4 Sampling.....	47
3.5 Sumber Dan Tehnik Pengumpulan Data	48
3.5.1 Sumber Data	48
3.5.2 Teknik Pengumpulan Data	49
3.6 Teknik Analisis Data	50
3.7 Pengecekan Keabsahan Data	53
3.8 Operasional Peneliti.....	56
3.9 Lokasi dan tahap-tahap Penelitian.....	57
3.9.1 Lokasi Penelitian	57
3.9.2 Tahap-tahap Penelitian	57
BAB IV PENELITIAN DAN PEMBAHASAN	60
4.1 Hasil Penelitian.....	60
4.1.1 Objek Penelitian	60
4.1.1.1 Kondisi Geografis Kabupaten Bandung.....	60
4.1.1.2 Visi misi Kabupaten Bandung.....	61
4.1.1.3 Tofografi dan Kemiringan Kabupaten Bandung	62
4.1.1.4 Gambaran Umum Kecamatan Solokan Jeruk.....	64
4.1.1.5 Letak geografis Kecamatan Solokan Jeruk	65
4.1.1.6 Kondisi Geografis Kecamatan Solokan Jeruk.....	66

4.1.1.7 Motto Kecamatan Solokan Jeruk.....	67
4.1.1.8 Visi dan Misi Kecamatan Solokan Jeruk.....	67
4.1.1.9 Struktur organisasi Kecamatan Solokan Jeruk.....	68
4.1.1.10 Tugas, Fungsi dan Tata Kerja Kecamatan Solokan Jeruk.....	70
4.1.1.11 Tingkat Pendidikan Pegawai Kecamatan Solokan Jeruk	82
4.1.1.12 Proses Pelayanan Pembuatan KTP Elektronik.....	83
4.2 Pembahasan	84
4.2.1 Pelayanan Pembuatan KTP Elektronik di Kecamatan Solokan Jeruk Kabupaten Bandung.....	84
4.2.1.1 Dimensi <i>Tangible</i> (Bukti Fisik)	88
4.2.1.2 Dimensi <i>Reliability</i> (Kehandalan)	101
4.2.1.3 Dimensi <i>Responsiveness</i> (Daya Tanggap).....	109
4.2.1.4 Dimensi <i>Assurance</i> (Jaminan)	120
4.2.1.5 Dimensi <i>Emphaty</i> (Empati)	125
4.3 Faktor Pendukung dan faktor penghambat Pelayanan Pembuatan KTP Elektronik di Pelayanan Administrasi Terpadu Kecamatan Solokan Jeruk	131
4.3.1 Faktor Penghambat	131
4.3.2 Faktor Pendukung	132
4.4 Upaya yang dilakukan untuk mengatasi hambatan dalam pelayanan pembuatan KTP Elektronik di Pelayanan Administrasi Terpadu Kecamatan Solokan Jeruk.....	133
4.5 Interpretasi Hasil Penelitian.....	133
BAB V SIMPULAN DAN SARAN	137
5.1 Simpulan.....	137
5.2 Saran	140
5.2.1 Saran Teoritis	140
5.2.2 Saran Praktis	140

DAFTAR PUSTAKA
DAFTAR RIWAYAT HIDUP
LAMPIRAN

DAFTAR TABEL

Tabel 1.1 Data Penduduk Wajib KTP Elektronik di Kecamatan Solokan Jeruk Kabupaten Bandung Tahun 2019	7
Tabel 2.1 Perbedaan dan Persamaan Penelitian	14
Tabel 2.2 Karakteristik Penyelenggaraan Pelayanan Publik	19
Tabel 3.1 Operasional Parameter	56
Tabel 4.1 Jumlah Penduduk Kecamatan Solokan Jeruk	66
Tabel 4.2 Tingkat pendidikan aparatur Kecamatan Solokan Jeruk.....	82

DAFTAR GAMBAR

Gambar 2.1	Perbedaan dan Persamaan Penelitian	14
Gambar 2.2	Paradigma Penelitian.....	42
Gambar 3.1	Teknik Analisis Data.....	53
Gambar 4.1	Peta topografi Kabupaten Bandung.....	64
Gambar 4.2	Peta Kecamatan Solokan Jeruk	65
Gambar 4.3	Struktur organisasi Kecamatan Solokan Jeruk.....	69
Gambar 4.4	Peralatan dalam Pelayanan Pembuatan KTP elektronik	90
Gambar 4.5	Wawancara dengan Masyarakat di Kantor Pelayanan Administrasi Terpadu Kecamatan Solokan Jeruk	91
Gambar 4.6	Wawancara dengan petugas Petugas Pelayanan Administrasi Terpadu Kecamatan Solokan Jeruk	93
Gambar 4.7	Wawancara Peneliti dengan Camat Solokan Jeruk	97
Gambar 4.8	Wawancara dengan petugas Petugas Pelayanan Administrasi Terpadu Kecamatan Solokan Jeruk.....	100
Gambar 4.9	Wawancara dengan petugas Camat Solokan Jeruk.....	104
Gambar 4.10	Wawancara dengan petugas Petugas Pelayanan Administrasi Terpadu Kecamatan Solokan Jeruk.....	105
Gambar 4.11	Wawancara dengan petugas Masyarakat di Pelayanan Administrasi Terpadu Kecamatan Solokan Jeruk.....	111
Gambar 4.12	Wawancara dengan petugas Petugas Pelayanan Administrasi Terpadu Kecamatan Solokan Jeruk.....	116