

DAFTAR ISI

HALAMAN JUDUL	i
LEMBAR PENGESAHAN	ii
ABSTRAK	iii
<i>ABSTRACT</i>	iv
KATA PENGANTAR	v
DAFTAR ISI	viii
DAFTAR TABEL	xi
DAFTAR GAMBAR	xii
DAFTAR LAMPIRAN	xiii
BAB I PENDAHULUAN	
1.1 Latar Belakang Penelitian	1
1.2 Rumusan Masalah	7
1.3 Maksud dan Tujuan Penelitian	7
1.4 Kegunaan Penelitian	8
BAB II TINJAUAN PUSTAKA, KERANGKA PEMIKIRAN DAN PREPOSISI	
2.1 Tinjauan Pustaka	11
2.1.1 Pengertian Pelayanan Publik	11
2.1.2 Faktor yang mempengaruhi pelayanan	13
2.1.3 Asas dan Prinsip Pelayanan Publik	14
2.1.4 Jenis-jenis Pelayanan Publik	16
2.1.5 Contoh-contoh Pelayanan Publik	17

2.1.6 Faktor Pendukung dan Penghambat Pelayanan Publik	18
2.1.7 Pengertian Kabupaten.....	19
2.1.8 Pengertian Kecamatan	19
2.1.9 Pengertian Pembuatan KTP-el	20
2.1.10 Pandemi <i>Corona Virus Disease</i> (Covid-19)	24
2.2 Kerangka Pemikiran.....	29
2.3 Preposisi	29

BAB III METODE PENELITIAN

3.1 Desain Penelitian	30
3.2 Informan Penelitian.....	30
3.3 Teknik Pengumpulan Data	31
3.4 Uji Keabsahan Data	32
3.5 Teknik Analisis Data.....	33
3.6 Lokasi dan Waktu Penelitian	36

BAB IV HASIL PENELITIAN DAN PEMBAHASAN

4.1 Gambaran Umum Kabupaten Garut.....	38
4.1.1 Kondisi Geografis Kabupaten Garut	38
4.1.2 Visi dan Misi Kabupaten Garut.....	39
4.1.3 Jumlah Penduduk Kabupaten Garut	43
4.2 Gambaran Umum Kantor Kecamatan Karangtengah	44
4.2.1 Visi dan Misi Kantor Kecamatan Karangtengah.....	44
4.2.2 Peta Kantor Kecamatan Karangtengah	44
4.2.3 Struktur Organisasi Kantor Kecamatan Karangtengah	45

4.3 Proses Pelaksanaan Pelayanan Publik	53
4.3.1 Alur Pelayanan Pembuatan KTP-el Sebelum Pandemi Covid-19 ...	53
4.3.2 Alat Penunjang Pembuatan KTP-el	54
4.3.3 Fasilitas Protokol Kesehatan Kecamatan Karangtengah	56
4.4 Tahap Analisis	58
4.5 Pembahasan	63
BAB V SIMPULAN DAN SARAN	
5.1 Simpulan.....	82
5.2 Saran.....	83
DAFTAR PUSTAKA	85
LAMPIRAN	88

DAFTAR TABEL

Tabel 3.1 Jadwal Pelaksanaan Penelitian.....	37
Tabel 4.1 Struktur Organisasi Kecamatan Karangtengah.....	45

DAFTAR GAMBAR

Gambar 1.1 Surat Keterangan Pelayanan Publik Sistem <i>Online</i>	3
Gambar 2.1 Model Kerangka Pemikiran	29
Gambar 3.1 Analisis Masalah Dengan <i>Fishbone</i>	35
Gambar 3.2 Analisis Penyebab Utama dengan <i>Fishbone Analysis</i>	35
Gambar 3.3 Analisis Penyebab Kecil dengan Diagram <i>Fishbone</i>	36
Gambar 4.1 Kondisi Fisik Geografis Wilayah Kabupaten Garut.....	39
Gambar 4.2 Jumlah Penduduk Kabupaten Garut (2016-2020).....	43
Gambar 4.3 Peta Lokasi Kantor Kecamatan Karangtengah.....	45
Gambar 4.4 Alur Pelayanan Pembuatan KTP-el Sebelum Pandemi Covid-19	53
Gambar 4.5 Kamera Untuk Pengambilan Foto KTP-el.....	54
Gambar 4.6 Alat Perekam Tanda Tangan.....	55
Gambar 4.7 Alat Perekam Sidik Jari	55
Gambar 4.8 Alat <i>Scan</i> Retina Mata	56
Gambar 4.9 Alat Pencetak KTP-el	56
Gambar 4.10 Alat Mencuci Tangan.....	57
Gambar 4.11 Pengecekan Suhu	57
Gambar 4.12 Diagram Tulang Ikan (<i>fishbone diagram</i>) Pelayanan Pembuatan KTP-el Terhambat	59
Gambar 4.13 Diagram Tulang Ikan (<i>fishbone diagram</i>) Jaringan/Sinyal Lamban/ <i>Error</i> Pada Pelaksanaan Pembuatan KTP-el.....	62

DAFTAR LAMPIRAN

Lampiran 1 Pedoman Wawancara Bagi Aparatur	88
Lampiran 2 Pedoman Wawancara Bagi Masyarakat	90
Lampiran 3 Transkrip Hasil Wawancara	92
Lampiran 4 Surat Izin Penelitian UNIKOM	100
Lampiran 5 Surat Izin Penelitian Kesbangpol.....	101
Lampiran 6 Surat Keterangan Selesai Penelitian	102
Lampiran 7 Surat Rekomendasi Pembimbing.....	103
Lampiran 8 Berita Acara Bimbingan.....	104
Lampiran 9 Dokumentasi Penelitian	105
Lampiran 10 Daftar Riwayat Hidup	108