

DAFTAR ISI

LEMBAR PERNYATAAN	II
ABSTRAK	III
<i>ABSTRACT</i>	IV
KATA PENGANTAR	V
DAFTAR ISI	VII
BAB I	1
PENDAHULUAN	1
1.1 Latar Belakang	1
1.2 Rumusan Masalah	22
1.3 Maksud dan Tujuan Penelitian	23
1.4 Kegunaan Penelitian	23
BAB II	25
TINJAUAN PUSTAKA DAN KERANGKA PEMIKIRAN	25
2.1 Tinjauan Pustaka	25
2.1.1 Kualitas	25
2.1.2 Pelayanan	26
2.1.3 Kualitas Pelayanan	29

2.1.4 Kartu Tanda Penduduk Elektronik (KTP-el).....	32
2.1.5 Pandemi <i>Covid-19</i>	33
2.2 Kerangka Pemikiran	37
2.3 Proposisi	40
BAB III	41
METODE PENELITIAN.....	41
3.1 Desain Penelitian	41
3.2 Informan Penelitian	42
3.3 Teknik Pengumpulan Data	44
3.3.1 Studi Pustaka	44
3.3.2 Studi Lapangan	44
3.4 Uji Keabsahan Data	45
3.5 Teknik Analisa Data	46
3.6 Lokasi dan Waktu Penelitian.....	48
BAB IV	50
HASIL PENELITIAN DAN PEMBAHASAN	50
4.1 Gambaran Umum Dinas Kependudukan dan Pencatatan Sipil Kota Bandung	50
4.2 Gambaran Umum Kualitas Pelayanan Pembuatan Kartu Tanda Penduduk Elektronik (KTP-el) Pada Masa Pandemi <i>Covid-19</i> di Dinas Kependudukan Dan Pencatatan Sipil Kota Bandung.....	58
4.2.1 Dimensi <i>Tangible</i> (Bukti Fisik) Disdukcapil Kota Bandung Dalam Pembuatan KTP-el	61

4.2.2 Dimensi <i>Reliabilty</i> (Kemampuan) Disdukcapil Kota Bandung Dalam Pembuatan KTP-el.....	68
4.2.3 Dimensi <i>Responsivennes</i> (Ketanggapan) Disdukcapil Kota Bandung Dalam Pembuatan KTP-el.....	73
4.2.4Dimensi <i>Assurance</i> (Jaminan) Disdukcapil Kota Bandung Dalam Pembuatan KTP-el	79
4.2.5 Dimensi <i>Empathy</i> (Empati) Disdukcapil Kota Bandung Dalam Pembuatan KTP-el	84
BAB V.....	90
KESIMPULAN DAN SARAN.....	90
5.1 Kesimpulan.....	90
5.2 Saran	93
DAFTAR PUSTAKA	94