

DAFTAR ISI

LEMBAR PENGESAHAN	ii
LEMBAR PERNYATAAN	iii
LEMBAR REVISI	iv
ABSTRAK	v
ABSTRACT	vi
KATA PENGANTAR	vii
DAFTAR ISI	x
DAFTAR TABEL	xiii
DAFTAR GAMBAR	xiv
DAFTAR LAMPIRAN	xv
BAB I PENDAHULUAN	1
1.1 Latar Belakang	1
1.2 Rumusan Masalah	11
1.3 Maksud dan Tujuan Penelitian	12
1.4 Kegunaan Penelitian	13
BAB II TINJAUAN PUSTAKA, KERANGKA PEMIKIRAN DAN PROPOSISI	15
2.1 Tinjauan Pustaka	15
2.1.1 Pengertian Kualitas	15
2.1.2 Pengertian Pelayanan	17
2.1.3 Kualitas Pelayanan	19
2.1.4 Kartu Keluarga	23
2.1.5 <i>Pandu-Online</i>	23
2.1.6 Inovasi Pelayanan Publik	26
2.2 Kerangka Pemikiran	31
2.3 Proposisi	36
BAB III METODE PENELITIAN	38
3.1 Desain Penelitian	38

3.2 Informan Penelitian	39
3.3 Teknik Pengumpulan Data	40
3.3.1 Studi Pustaka	40
3.3.2 Studi Lapangan	40
3.4 Uji Keabsahan Data	42
3.5 Teknik Analisis Data	42
3.6 Lokasi dan Waktu Penelitian	44
BAB IV HASIL PENELITIAN DAN PEMBAHASAN	45
4.1 Gambaran Umum Kabupaten Garut	45
4.2 Gambaran Umum Dinas Kependudukan dan Pencatatan Sipil Kabupaten Garut	50
4.3 Gambaran Umum Layanan Pembuatan Kartu Keluarga Melalui Aplikasi Pandu-Online	70
4.4 Kualitas Pelayanan Pembuatan Kartu Keluarga Di Dinas Kependudukan Dan Pencatatan Sipil Kabupaten Garut Melalui Aplikasi <i>Pandu-Online</i>	77
4.4.1 Dimensi <i>Tangible</i> (Bukti Fisik) Di Dinas Kependudukan dan Pencatatan Sipil Kabupaten Garut Dalam Pembuatan Kartu Keluarga Melalui Aplikasi Pandu-Online	77
4.4.2 Dimensi <i>Reability</i> (Kemampuan) Di Dinas Kependudukan dan Pencatatan Sipil Kabupaten Garut Dalam Pembuatan Kartu Keluarga Melalui Aplikasi Pandu-Online	84
4.4.3 Dimensi <i>Responsiveness</i> (Keteanggapan) Di Dinas Kependudukan dan Pencatatan Sipil Kabupaten Garut Dalam Pembuatan Kartu Keluarga Melalui Aplikasi <i>Pandu- Online</i>	89
4.4.4 Dimensi <i>Assurance</i> (Jaminan) Di Dinas Kependudukan dan Pencatatan Sipil Kabupaten Garut Dalam Pembuatan Kartu Keluarga Melalui Aplikasi Pandu-Online	95

4.4.5 Dimensi <i>Emphaty</i> (Perhatian) Di Dinas Kependudukan dan Pencatatan Sipil Kabupaten Garut Dalam Pembuatan Kartu Keluarga Melalui Aplikasi Pandu-Online.....	99
BAB V PENUTUP KESIMPULAN DAN SARAN.....	105
5.1 Kesimpulan.....	105
5.2 Saran.....	106
DAFTAR PUSTAKA	109