DAFTAR ISI

Hal

LEMBAR PENGESAHAN..... ii

LEMBAR PERNYATAAN..... iii

KATA PENGANTAR..... iv

ABSTRAK..... vi

ABSTRACT..... vii

DAFTAR ISI..... viii

DAFTAR TABEL..... xiii

DAFTAR GAMBAR..... xiv

DAFTAR LAMPIRAN..... xv

BAB 1 PENDAHULUAN

1.1 Latar Belakang Masalah 1

1.2 Rumusan Masalah 6

1.3 Maksud dan Tujuan Penelitian 6

1.4 Kegunaan Penelitian 7

BAB II TINJAUAN PUSTAKA DAN KERANGKA PEMIKIRAN

2.1 Tinjauan Pustaka..... 9

2.1.1 Pengertian Pelayanan..... 9

2.1.1.1 Jenis-Jenis Pelayanan..... 13

2.1.1.2Karakteristik Pelayanan..... 16

2.1.2 Pengertian Kualitas..... 17

2.1.3 Pengertian Kualitas Pelayanan..... 20

2.1.3.1 Dimensi Kualitas Pelayanan..... 24

2.1.3.2 Pengertian Pelayanan Publik..... 31

2.1.3.3 Pengertian KualitasPelayanan Publik..... 33

2.1.3.4 Pengertian Aparatur..... 39

2.1.4Pengertian KTP Elektronik..... 41

2.2 Kerangka pemikiran..... 44

BAB III OBJEK DAN METODE PENELITIAN

3.1 ObjekPenelitian..... 51

3.1.1 GambaranUmum Kecamatan Rongga Kabupaten …….

Bandung Barat.....51

3.1.2 Visi dan MisiKecamatan RonggaKabupaten Bandung

Barat..... 51

3.1.2.1Visi Kecamatan Rongga Kabupaten ……..

Bandung Barat..... 51

3.1.2.2Misi Kecamatan Rongga Kabupaten…….

Bandung Barat..... 53

3.1.3 Tugas Pokok dan Fungsi Kecamatan Rongga Kabupaten

Bandung Barat..... 53

3.1.4 Struktur Organisasi Kecamatan Rongga Kabupaten

Bandung Barat.....59

3.1.5 Luas dan Jumlah Penduduk Kecamatan Rongga …….

Kabupaten Bandung Barat..... 61

3.2 Metode Penelitian 61

3.2.1Teknik Pengumpulan Data..... 62

3.2.2Studi Pustaka 62

3.2.3 Studi lapangan 62

3.2.4 Teknik Penentuan Informan..... 63

3.2.5 Teknik Analisa Data..... 64

3.2.6 Keabsahan Data..... 65

3.3Lokasi dan Jadwal Penelitian..... 66

BAB IV HASIL PENELITIAN DAN PEMBAHASAN

4.1*Reliability* Pembuatan KTP Elektronik Pada Kecamatan Rongga Kabupaten Bandung Barat..... 68

4.1.1 Ketepatan Dalam Pengerjaan KTP Elektronik Pada Kecamatan Rongga Kabupaten Bandung Barat..... 71

4.1.2 Kesediaan Memberikan Informasi Dalam Pembuatan KTP Elektronik Pada Kecamatan Rongga Kabupaten Bandung Barat ……..... 76

4.2*Responsiveness* Pembuatan KTP Elektronik Pada Kecamatan Rongga Kabupaten Bandung Barat 81

4.2.1 Kesediaan Membantu Masyarakat Dalam Pembuatan KTP Elektronik Pada Kecamatan Rongga Kabupaten Bandung Barat..... ..83

4.2.2 Memberikan Pelayanan dengan Cepat Dan Tepat Dalam Pembuatan KTP Elektronik Pada Kecamatan Rongga

Kabupaten Bandung Barat..... ..88

4.3*Assurance* Dalam Pembuatan KTP Elektronik Pada Kecamatan Rongga Kabupaten Bandung Barat..... 92

4.3.1 Komunikasi Dalam Pembuatan KTP Elektronik Pada Kecamatan Rongga Kabupaten Bandung Barat..... ..94

4.3.2 Sopan Santun Dalam Pembuatan KTP Elektronik Pada Kecamatan Rongga Kabupaten Bandung Barat..... ..98

4.4*Emphaty* Dalam Pembuatan KTP Elektronik Pada Kecamatan Rongga Kabupaten Bandung Barat 102

4.4.1 Komunikasi Yang Baik Dalam Pembuatan KTP Elektronik Pada Kecamatan Rongga Kabupaten Bandung Barat..... 105

4.4.2Kebutuhan Masyarakat Dalam Pembuatan KTP Elektronik Pada Kecamatan Rongga Kabupaten Bandung Barat..... 109

4.5*Tangibles* Dalam Pembuatan KTP Elektronik Pada Kecamatan Rongga Kabupaten Bandung Barat 111

4.5.1 Fasilitas Fisik Dalam Pembuatan KTP Elektronik Pada Kecamatan Rongga Kabupaten Bandung Barat..... ..113

4.5.2 Peralatan Atau Perlengkapan Dalam Pembuatan KTP Elektronik Pada Kecamatan Rongga Kabupaten Bandung Barat.....116

4.5.3 Personal Atau Pegawai Dalam Pembuatan KTP Elektronik Pada Kecamatan Rongga Kabupaten Bandung Barat..... ..118

BAB V KESIMPULAN DAN SARAN

5.1 Kesimpulan 121

5.2 Saran 122

DAFTAR PUSTAKA..... 124

LAMPIRAN-LAMPIRAN..... 127

DAFTAR TABEL

Hal

Tabel 3.1 : Struktur Organisasi Kecamatan Rongga Kabupaten Bandung Barat..... 60

Tabel 3.2 : Jumlah Penduduk Kecamatan Rongga..... 61

Tabel 3.3 : Jadwal Penelitian..... 67

DAFTAR GAMBAR

Hal

Gambar 3.1 : Model Kerangka Pemikiran.....……..... 50

DAFTAR LAMPIRAN

Hal

Lampiran 1 : Surat Izin Unikom..... 127

Lampiran 2 : Surat Kesbang.....…….…….. 128

Lampiran 3 : Surat Telat Melakukan Penelitian...……..…….. 129

Lampiran 4 : Pedoman Wawancara.....……..…….. 133

Lampiran 5 : Transkrip Wawancara.....……..…….. 140

Lampiran 6 : Dokumentasi.....……..…….. 144

Lampiran 7 : Riwayat Hidup.....……..…….. 146