

DAFTAR ISI

LEMBAR PENGESAHAN.....	ii
LEMBAR PERNYATAAN.....	iii
ABSTRAK.....	iv
KATA PENGANTAR	vi
DAFTAR ISI	ix
DAFTAR GAMBAR	xii
DAFTAR TABEL.....	xiii
DAFTAR LAMPIRAN.....	xiv
BAB I PENDAHULUAN	
1.1 Latar Belakang Masalah.....	1
1.2 Rumusan Masalah.....	10
1.3 Maksud dan Tujuan	10
1.4 Kegunaan Penelitian	10
BAB II TINJAUAN PUSTAKA, KERANGKA PEMIKIRAN, PROPOSISI	
2.1 Tinjauan Pustaka.....	13
2.1.1 Pengertian Pelayanan	13
2.1.2 Pelayanan Publik.....	25
2.1.3 Kualitas.....	24
2.1.4 Kualitas Pelayanan.....	29
2.1.5 Asas - Asas Pelayanan Publik	38
2.1.6 Asas Hukum KTP-el.....	39
2.2 Kerangka Pemikiran.....	41

2.3	Proposisi	51
BAB III METODE PENELITIAN		
3.1	Desain Penelitian	51
3.2	Informan Penelitian.....	52
3.3	Teknik Pengumpulan Data... ..	53
3.3.1	Studi Pustaka	54
3.3.2	Studi Lapangan.....	54
3.4	Uji Keabsahan Data.....	55
3.5	Analisa Data.....	57
3.6	Lokasi Dan Waktu Penelitian.....	59
BAB IV HASIL PENELITIAN DAN PEMBAHASAN		
4.1	Hasil Penelitian.....	60
4.1.1	Gambaran Umum Kecamatan Solokan Jeruk.....	60
4.1.2	Letak Geografis.....	61
4.1.3	Kondisi Geografis.....	62
4.1.4	Motto.....	63
4.1.5	Visi, Misi, Dan Tujuan Mutu.....	63
4.1.6	Profil Kecamatan Solokan Jeruk.....	64
4.1.7	Struktur Organisasi Kecamatan Solokan Jeruk.....	66
4.1.8	Tugas, Fungsi, Dan Tata Kerja.....	67
4.1.9	Tingkat Pendidikan Pegawai.....	79
4.1.10	Proses Pelayanan Pembuatan Kartu Tanda Penduduk Elektronik (KTP-el) di Kecamatan Solokan Jeruk Kabupaten Bandung.....	79
4.2	Pembahasan	

4.2.1 Kualitas Pelayanan Pembuatan Kartu Tanda Penduduk di Kecamatan Solokan Jeruk Kabupaten Bandung.....	81
4.2.2 <i>Tangibles</i> Pembuatan Kartu Tanda Penduduk di Kecamatan Solokan Jeruk Kabupaten Bandung.....	82
4.2.2.1 Fasilitas Pembuatan Kartu Tanda Penduduk di Kecamatan Solokan Jeruk Kabupaten Bandung.....	86
4.2.2.2 Peralatan Pembuatan Kartu Tanda Penduduk di Kecamatan Solokan Jeruk Kabupaten Bandung.....	90
4.2.2.3 Sarana Komunikasi Pembuatan Kartu Tanda Penduduk di Kecamatan Solokan Jeruk Kabupaten Bandung.....	94
4.2.3 <i>Reliability</i> Pembuatan Kartu Tanda Penduduk di Kecamatan Solokan Jeruk Kabupaten Bandung.....	96
4.2.3.1 Kesigapan Pembuatan Kartu Tanda Penduduk di Kecamatan Solokan Jeruk Kabupaten Bandung.....	101
4.2.3.2 Pelayanan Akurat Pembuatan Kartu Tanda Penduduk di Kecamatan Solokan Jeruk Kabupaten Bandung.....	105
4.2.4 <i>Responsiveness</i> Pembuatan Kartu Tanda Penduduk di Kecamatan Solokan Jeruk Kabupaten Bandung.....	110
4.2.4.1 Kesiediaan Membantu Pembuatan Kartu Tanda Penduduk di Kecamatan Solokan Jeruk Kabupaten Bandung.....	113
4.2.4.2 Pelayanan Yang Cepat Pembuatan Kartu Tanda Penduduk di Kecamatan Solokan Jeruk Kabupaten Bandung.....	117
4.2.5 <i>Assurance</i> Pembuatan Kartu Tanda Penduduk di Kecamatan Solokan Jeruk Kabupaten Bandung.....	120
4.2.5.1 Pengetahuan Aparatur dalam Pembuatan Kartu Tanda Penduduk di Kecamatan Solokan Jeruk Kabupaten Bandung.....	124
4.2.5.2 Kemampuan Aparatur Pembuatan Kartu Tanda Penduduk di Kecamatan Solokan Jeruk Kabupaten Bandung.....	127
4.2.6 <i>Emphaty</i> Pembuatan Kartu Tanda Penduduk di Kecamatan Solokan Jeruk Kabupaten Bandung.....	129
4.2.6.1 Sopan dan Ramah Pembuatan Kartu Tanda Penduduk di	

Kecamatan Solokan Jeruk Kabupaten Bandung.....	133
4.2.6.2 Kesamaan Hak Pembuatan Kartu Tanda Penduduk di	
Kecamatan Solokan Jeruk Kabupaten Bandung.....	137
BAB V KESIMPULAN DAN SARAN	
5.1 Kesimpulan.....	140
5.2 Saran.....	141
DAFTAR PUSTAKA	143
LAMPIRAN-LAMPIRAN.....	146