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 I PENDAHULUAN

1.1 Latar Belakang Masalah 1

1.2 Rumusan Masalah 5

1.3 Maksud dan Tujuan Penelitian 6

1.4 Kegunaan Penelitian 6

BAB II TINJAUAN PUSTAKA DAN KERANGKA PEMIKIRAN

2.1 Tinjauan Pustaka 8

2.1.1 Pengertian Aparatur 8

2.1.2 Pengertian Pelayanan 10

2.1.2.1 Jenis-Jenis Pelayanan 13

2.1.2.2 Karakteristik Pelayanan 16

2.1.3 Pelayanan Publik 17

2.1.4 Pengertian Kualitas 19

2.1.5 Kualitas Pelayanan 22

2.1.5.1 Dimensi Kualitas Pelayanan 27

2.1.5.2 Kualitas Pelayanan Publik 37

2.1.6 Pengertian KTP Elektronik 41

2.2 Kerangka pemikiran 44

BAB III METODE PENELITIAN

3.1 Metode Penelitian 51

3.2 Teknik Pengumpulan Data 51

3.2.1 Studi Pustaka 52

3.2.2 Studi lapangan 52

3.3 Teknik Penentuan Informan 53

3.4 Teknik Analisa Data 54

3.5 Keabsahan Data 55

3.6 Lokasi dan Jadwal Penelitian 56

BAB IV HASIL PENELITIAN DAN PEMBAHASAN

4.1 Gambaran Objek Penelitian 58

4.1.1 Gambaran Kecamatan Rongga Kabupaten Bandung Barat 58

4.1.2 Visi dan Misi Kecamatan Rongga Kabupaten Bandung Barat 59

4.1.2.1 Visi Kecamatan Rongga Kabupaten Bandung Barat……..... 59
4.1.2.2 Misi Kecamatan Rongga Kabupaten Bandung Barat……..... 60
4.1.3 Tugas Pokok dan Fungsi Kecamatan Rongga Kabupaten Bandung Barat..... 61
4.1.4 Struktur Organisasi Kecamatan Rongga Kabupaten Bandung Barat..... 67
4.1.5 Luas dan Jumlah Penduduk Kecamatan Rongga Kabupaten Bandung Barat..... 68
1.2 Kehandalan (*Reliabilty)* Kecamatan Rongga Kabupaten Bandung Barat dalam Proses Pembuatan KTP-el.....…..... 69
1.2.1 Ketepatan Waktu Pembuatan KTP-el Pada Kecamatan Rongga Kabupaten BandungBarat..... 73
1.2.2 Kesediaan Aparatur Memberikan Informasi dalam Pembuatan KTP-el Pada Kecamatan Rongga Kabupaten Bandung Barat……..... 78
1.3 Ketanggapan (*Responsiveness)* Kecamatan Rongga Kabupaten Bandung Barat dalam Proses Pembuatan KTP-el.....…..…….. 81
4.3.1 Kesediaan Aparatur Membantu Masyarakat dalam Pembuatan KTP-el Pada Kecamatan Rongga Kabupaten Bandung Barat……..... 84

4.3.2 Aparatur Memberikan Pelayanan dengan Cepat dan Tepat dalam Pembuatan KTP-el Pada Kecamatan Rongga Kabupaten Bandung Barat..... 88

1.4 Jaminan (*Assurance)* Kecamatan Rongga Kabupaten Bandung Barat dalam Proses Pembuatan KTP-el..... 90

4.4.1 Komunikasi Aparatur dengan Masyarakat dalam Pembuatan KTP-el Pada Kecamatan Rongga Kabupaten Bandung Barat…..... 95

4.4.2 Sopan Santun Aparatur dalam Pembuatan KTP-el Pada Kecamatan Rongga Kabupaten Bandung Barat……...……..... 98

4.5 Perhatian (*Empahty)* Kecamatan Rongga Kabupaten Bandung Barat dalam Proses Pembuatan KTP-el……...…...…….. 102

4.5.1 Komunikasi yang baik dalam Pembuatan KTP-el Pada Kecamatan Rongga Kabupaten Bandung Barat……..... 106

4.5.2 Kebutuhan masyarakat dalam Pembuatan KTP-el Pada Kecamatan Rongga Kabupaten Bandung Barat..... 109

4.6 Bukti fisik (*Tangibles)* Kecamatan Rongga Kabupaten Bandung Barat dalam Proses Pembuatan KTP-el..... 113

4.6.1 Fasilitas Fisik dalam Pembuatan KTP-el Pada Kecamatan Rongga Kabupaten Bandung Barat……..... 117

4.6.2 Peralatan atau Perlengkapan dalam Pembuatan KTP-el

Pada Kecamatan Rongga Kabupaten Bandung Barat..... 120

4.6.3 Aparatur dalam Pembuatan KTP-el Pada Kecamatan Rongga Kabupaten Bandun Barat..... 124

BAB V KESIMPULAN DAN SARAN

5.1 Kesimpulan 129

5.2 Saran 130

DAFTAR PUSTAKA..... 132

LAMPIRAN-LAMPIRAN.....135