DAFTAR ISI

Hal

LEMBAR PENGESAHAN..... ii

LEMBAR PERNYATAAN..... iii

ABSTRAK..... iv

ABSTRACT..... v

KATA PENGANTAR..... vi

DAFTAR ISI..... viii

DAFTAR TABEL..... xiii

DAFTAR GAMBAR..... xiv

DAFTAR BAGAN..... xv

DAFTAR LAMPIRAN..... xvi

BAB I PENDAHULUAN..... 1

1.1 Latar Belakang Masalah..... 1

1.2 Rumusan Masalah..... 11

1.3 Maksud dan Tujuan Penelitian..... 11

1.4 Kegunaan Penelitian..... 12

BAB II TINJAUAN PUSTAKA DAN KERANGKA PEMIKIRAN..... 14

2.1 Tinjauan Pustaka..... 14

2.1.1 Pengertian Pelayanan..... 14

2.1.2 Pelayanan Publik 15

2.1.3 Klasifikasi Pelayanan Publik..... 18

2.1.4 Standar Pelayanan Publik..... 20
2.1.5 Kualitas..... 25
2.1.6 Kualitas Pelayanan..... 27
2.1.7 Administrasi Kependudukan..... 33
2.1.8 Kartu Tanda Penduduk Elektronik..... 34
2.2 Kerangka Pemikiran..... 38
2.3 Preposisi..... 46
BAB III METODE PENELITIAN..... 47
3.1 Desain Penelitian..... 47
3.2 Teknik Penentuan Informan..... 48
3.3 Teknik Pengumpulan Data..... 49
3.3.1 Studi Pustaka..... 49
3.3.2 Studi Lapangan..... 50
3.4 Uji Keabsahan Data..... 51
3.5 Teknik Analisa Data..... 52
3.6 Lokasi dan Waktu Penelitian..... 53
BAB IV HASIL PENELITIAN DAN PEMBAHASAN..... 55
4.1 Gambaran Objek Penelitian..... 55
4.1.1 Sejarah Kabupaten Sumedang..... 55
4.1.2 Letak Geografis dan Luas Wilayah Kabupaten Sumedang..... 58
4.1.3 Jumlah Penduduk Kabupaten Sumedang 59
4.1.4 Dinas Kependudukan dan Pencatatan Sipil

Kabupaten Sumedang ……..... 61

4.1.5 Tugas, Fungsi dan Struktur Organisasi Dinas Kependudukan dan Pencatatan Sipil Kabupaten Sumedang…….. 63

4.1.6 Visi dan Misi Dinas Kependudukan dan Pencatatan Sipil Kabupaten Sumedang……... 66

4.1.7 Standar Operasional Prosedur (SOP) Penerbitan Kartu Tanda Penduduk (KTP) Pada Bidang Pendaftaran Penduduk Dinas Kependudukan dan Pencatatan Sipil Kabupaten Sumedang……. 67

4.2 Pembahasan …….. 70

4.2.1 Bukti Langsung Pada Disdukcapil Kabupaten Sumedang Untuk Menunjang Pelayanan Penerbitan KTP-el……. 70

4.2.1.1 Fasilitas Fisik yang ada Pada Disdukcapil Kabupaten Sumedang Untuk Menunjang Pelayanan Penerbitan KTP-el……..... 74

4.2.1.2 Kondisi Peralatan Penerbitan KTP-el Pada Disdukcapil Kabupaten Sumedang……... 79

4.2.1.3 Ketersediaan jumlah Pegawai Disdukcapil Kabupaten Sumedang pada Pelayanan Penerbitan KTP-el …….. 84

4.2.1.4 Sarana Komunikasi Yang Ada Pada Disdukcapil Kabupaten Sumedang Mengenai Penerbitan KTP-

el..... 88

4.2.2 Kehandalan Aparatur Disdukcapil Memberikan Pelayanan Penerbitan KTP-el 92

4.2.2.1 Kepercayaan Masyarakat Kepada Aparatur Disdukcapil Mengenai Penerbitan KTP-el 95

4.2.2.2 Keakuratan Pelayanan Penerbitan KTP-el Oleh Aparatur Disdukcapil Kabupaten Sumedang..... 98

4.2.3 Ketanggapan Aparatur Disdukcapil Kabupaten Sumedang Mengenai Penerbitan KTP-el..... 102

4.2.3.1 Kesediaan Aparatur Disdukcapil Kabupaten Sumedang Membantu Masyarakat pada Penerbitan KTP-el 104

4.2.3.2 Kecepatan Aparatur Disdukcapil Kabupaten Sumedang Memberikan Pelayanan Penerbitan KTP-el 107

4.2.4 Jaminan Yang Diberikan Aparatur Disdukcapil Kabupaten Sumedang Pada Penerbitan KTP-el..... 110

4.2.4.1 Pengetahuan Aparatur Disdukcapil Kabupaten Sumedang Tentang Penerbitan KTP-el 112

4.2.4.2 Kesopanan Aparatur Disdukcapil Kabupaten Sumedang Pada Pelayanan Penerbitan KTP-el..... 115

4.2.4.3 Kemampuan Aparatur Disdukcapil Kabupaten Sumedang Tentang Pelayanan Penerbitan KTP-

el..... 119

4.2.5 Empati Aparatur Disdukcapil Kabupaten Sumedang Kepada Masyarakat Mengenai Penerbitan KTP-el..... 121

4.2.5.1 Aparatur Disdukcapil Kabupaten Sumedang Dapat Memahami Kebutuhan Masyarakat Mengenai Penerbitan KTP-el 124

4.2.5.2 Komunikasi Aparatur Disdukcapil Kabupaten Sumedang Kepada Masyarakat Pada Penerbitan KTP-el 129

BAB V KESIMPULAN DAN SARAN..... 134

5.1 Kesimpulan..... 134

5.2 Saran..... 136

DAFTAR PUSTAKA..... 138

LAMPIRAN-LAMPIRAN..... 141