

DAFTAR ISI

LEMBAR PERSETUJUAN.....	ii
HALAMAN PENGESAHANAN	iii
ABSTRACT.....	iv
ABSTRAK.....	v
RINGKASAN SKRIPSI.....	vi
PERNYATAAN KEASLIAN.....	ix
MOTTO DAN PERSEMBAHAN.....	x
KATA PENGANTAR.....	xi
DAFTAR ISI.....	xiii
DAFTAR TABEL.....	xvi
DAFTAR GAMBAR.....	xvii
DAFTAR LAMPIRAN.....	xviii
BAB I PENDAHULUAN.....	1
1.1 Latar Belakang Penelitian	1
1.2 Identifikasi Masalah	6
1.3 Fokus penelitian	6
1.4 Rumusan Masalah	6
1.5 Tujuan Penelitian	7
1.6 Manfaat Penelitian	7
1.6.1 Manfaat Teoritis.....	7
1.6.2 Manfaat Praktis	7
BAB II KAJIAN PUSTAKA.....	8
2.1 Definisi Konsep.....	8
2.2 Teori.....	8
2.2.1 Pengertian Pelayanan publik.....	8
2.2.2 Jenis Pelayanan	10
2.2.3 Satandar Pelayanan Publik.....	13
2.2.4 Kualitas Pelayanan Publik.....	16
2.2.5 Faktor-faktor yang Mempengaruhi Kualitas Pelayan Publik.....	19
2.3 Pelayanan Administrasi.....	20
2.4 Hasil Penelitian Yang Relevan	21

2.5 Kerangka Pikir Penelitian	24
2.6 Pertanyaan Penelitian	27
BAB III METODE PENELITIAN	28
3.1 Jenis Penelitian.....	28
3.2 Langkah-langkah Penelitian.....	29
3.3.Tempat dan Waktu Penelitian	30
3.1.1 Tempat Penelitian	30
3.2.2 Waktu Penelitian	31
3.4 Subjek dan Objek Penelitian	32
3.5 Teknik Pengumpulan Data.....	32
3.6 Instrumen Pengumpulan Data.....	34
3.7 Teknik Analisis Data.....	35
3.8 Teknik Keabsahan Data	36
BAB IV GAMBARAN UMUM LOKASI PENELITIAN.....	38
4.1 Kondisi Geografis Kecamatan	38
4.2 Pemerintahan Kecamatan Sengah Temila.....	38
4.3 Jumlah Penduduk Menurut Desa dan Jenis Kelamin.....	39
4.3.1 Jumlah Penduduk Menurut Kelompok Usia	41
4.4 Struktur Pemerintahan Kecamatan Sengah Temila	42
4.5 Fungsi Dan Tugas Berdasarkan Struktur Di Kantor Camat Sengah Temila.....	43
4.5.1 Visi Dan Misi Kantor Camat Sengah Temila	48
4.5.2 Visi	48
4.5.3 Misi	49
4.6 Persyaratan Pelayanan Perekaman Kartu Tanda Penduduk Elektronik (E-KTP) Kecamatan Sengah Temila.....	49
4.7 Keadaan Pegawai Kecamatan Sengah Temila	49
4.8 Sarana Kerja Kantor Camat Sengah Temila	53
4.9 Alur Kerja Proses Pelayanan Kartu Tanda Penduduk (KTP) Secara Umum	56
4.10 Tata Tertib Petugas Pelayanan Publik Kecamatan Sengah Temila.....	57
BAB V HASIL PENELITIAN DAN PEMBAHASAN.....	61
5.1 Pelayanan Dalam Proses Pembuatan E-KTP di Kantor Camat Sengah Temila Kabupaten Landak	61

5.2 Dimensi Tangible (<i>Bukti Fisik</i>).....	61
5.3 Dimensi Reliability (<i>Kehandalan</i>).....	64
5.4 Dimensi Responsiveness (<i>Ketanggapan</i>).....	67
5.5 Dimensi Assurance (<i>Jaminan</i>).....	69
5.6 Dimensi Empathy (<i>Kepedulian</i>).....	71
BAB VI PENUTUP	73
6.1 Kesimpulan	73
6.2 Saran.....	74
6.3 Keterbatasan Penelitian	76
DAFTAR PUSTAKA	77
LAMPIRAN.....	79