

## DAFTAR ISI

	<i>halaman</i>
Persetujuan Pembimbing .....	i
Pengesahan Tim Penguji .....	ii
Abstrak .....	iii
Abstract .....	iv
Ringkasan Skripsi .....	vi
Pernyataan Keaslian .....	vii
Halaman Motto Dan Persembahan .....	viii
Kata Pengantar .....	xi
Daftar Isi .....	xiii
Daftar Tabel .....	xiv
Daftar Gambar .....	xv
Daftar Lampiran .....	1
<b>BAB I PENDAHULUAN .....</b>	<b>1</b>
1.1. Latar Belakang Penelitian .....	1
1.2. Identifikasi Masalah .....	8
1.3. Fokus Penelitian .....	8
1.4. Rumusan Masalah .....	10
1.5. Tujuan Penelitian .....	10
1.6. Manfaat Penelitian .....	11
1.6.1. Manfaat Teoritis .....	11
1.6.2. Manfaat Praktis .....	11
<b>BAB II KAJIAN PUSTAKA .....</b>	<b>13</b>
2.1. Definisi Konsep .....	13
2.2. Administrasi .....	14
2.3. Pelayanan Publik .....	15
2.4. Asas Pelayanan Publik .....	20
2.5. Kualitas Pelayanan Publik .....	22
2.6. Penyelenggaraan Pelayanan Publik .....	25
2.7. Hasil Penelitian Relevan .....	28
2.8. Kerangka Pikir .....	31
2.9. Pernyataan Penelitian .....	34
<b>BAB III METODE PENELITIAN .....</b>	<b>35</b>
3.1. Jenis Penelitian .....	35
3.2. Langkah-langkah Penelitian .....	35
3.3. Tempat dan Waktu Penelitian .....	36
3.4. Subjek dan Objek Penelitian .....	37
3.5. Instrumen Penelitian .....	38
3.6. Teknik Pengumpulan Data .....	40
3.7. Teknik Analisis Data .....	41

3.8. Teknik Keabsahan Data .....	43
<b>BAB IV GAMBARAN UMUM LOKASI PENELITIAN .....</b>	<b>45</b>
4.1. Sejarah Kecamatan Nanga Tayap .....	45
4.1.1. Letak dan Luas Wilayah .....	47
4.1.2. Keadaan Iklim .....	51
4.1.3. Pemerintahan .....	53
4.1.4. Penduduk .....	59
4.1.5. Sosial .....	64
4.1.6. Sarana Transportasi dan Komunikasi .....	68
4.2. Pemerintahan Kecamatan .....	71
4.2.1. Struktur Organisasi Kecamatan Nanga Tayap .....	71
4.2.2. Tugas Pokok dan Fungsi Kecamatan Nanga Tayap .....	73
<b>BAB V PEMBAHASAN DAN HASIL PENELITIAN .....</b>	<b>78</b>
5.1. Kualitas Pelayanan Administrasi Pembuatan e-KTP di Kecamatan Nanga Tayap .....	78
5.1.1. <i>Tangible</i> (perwujudan) .....	80
5.1.2. <i>Reliability</i> (kehandalan) .....	90
5.1.3. <i>Resvonsiveness</i> (ketanggapan) .....	95
5.1.4. <i>Assurence</i> (jaminan) .....	100
<b>BAB VI SIMPULAN, IMPLIKASI DAN SRAN .....</b>	<b>105</b>
6.1. Simpulan .....	105
6.2. Implikasi .....	107
6.3. Saran .....	107
<b>DAFTAR PUSTAKA .....</b>	<b>109</b>