

## DAFTAR ISI

|  |              |
|--|--------------|
| <b>COVER</b> .....   | <b>i</b>     |
| <b>LEMBAR PENGESAHAN</b> .....                                   | <b>ii</b>    |
| <b>LEMBAR PERNYATAAN</b> .....                                   | <b>iii</b>   |
| <b>VISI MISI UNIVERSITAS PASUNDAN</b> .....                      | <b>iv</b>    |
| <b>VISI DAN MISI FAKULTAS ILMU SOSIAL DAN ILMU POLITIK</b> ..... | <b>v</b>     |
| <b>VISI DAN MISI PROGRAM STUDI ADMINISTRASI PUBLIK</b> .....     | <b>vi</b>    |
| <b>MOTO HIDUP</b> .....  | <b>viii</b>  |
| <b>DAFTAR RIWAYAT HIDUP</b> .....                                | <b>ix</b>    |
| <b>ABSTRAK</b> .....   | <b>xi</b>    |
| <b>ABSTRACT</b> .....  | <b>xii</b>   |
| <b>RINGKESAN</b> .....   | <b>xiii</b>  |
| <b>KATA PENGANTAR</b> .....                                      | <b>xiv</b>   |
| <b>DAFTAR ISI</b> .....  | <b>xviii</b> |
| <b>DAFTAR TABEL</b> .....  | <b>xxi</b>   |
| <b>DAFTAR GAMBAR</b> .....                                       | <b>xxii</b>  |
| <b>BAB I</b> .....   | <b>1</b>     |
| <b>PENDAHULUAN</b> .....   | <b>1</b>     |
| 1.1. Konteks Penelitian.....                                     | 1            |
| 1.2. Fokus Penelitian .....                                      | 6            |
| 1.3. Perumusan Masalah.....                                      | 6            |
| 1.4. Tujuan Penelitian.....                                      | 7            |

|   |           |
|---|-----------|
| 1.5. Kegunaan Penelitian .....                              | 7         |
| <b>BAB II .....</b>   | <b>8</b>  |
| <b>KAJIAN PUSTAKA, KERANGKA BERPIKIR DAN PROPOSISI.....</b> | <b>8</b>  |
| 2.1. Kajian Pustaka .....                                   | 8         |
| 2.1.1 Kajian Penelitian Terdahulu .....                     | 8         |
| 2.1.2 Kajian Terhadap Administrasi Publik.....              | 13        |
| 2.1.3 Kajian Terhadap Pelayanan Publik.....                 | 18        |
| 2.1.4 Kajian Terhadap Kualitas Pelayanan.....               | 20        |
| 2.2. Kerangka Berpikir .....                                | 24        |
| 2.3. Proposisi .....  | 28        |
| <b>BAB III.....</b>   | <b>29</b> |
| <b>OBJEK DAN METODE PENELITIAN .....</b>                    | <b>29</b> |
| 3.1. Objek Penelitian .....                                 | 29        |
| 3.2. Metode Penelitian.....                                 | 47        |
| 3.2.1 Desain Penelitian .....                               | 48        |
| 3.2.2 Teknik Pengumpulan Data.....                          | 49        |
| 3.2.3 Informan.....   | 50        |
| 3.2.4 Operasional Parameter.....                            | 51        |
| 3.2.5 Analisis Data.....                                    | 53        |
| 3.2.6 Pemeriksaan Keabsahan Data.....                       | 54        |
| 3.2.7 Jadwal Penelitian .....                               | 56        |
| <b>BAB IV .....</b>   | <b>57</b> |
| <b>HASIL PENELITIAN DAN PEMBAHASAN .....</b>                | <b>57</b> |

|   |           |
|---|-----------|
| 4.1. Hasil penelitian.....  | 57        |
| 4.2. Pembahasan.....  | 62        |
| 4.2.1 Kualitas Pelayanan Pembuatan KTP-el di Dinas Kependudukan dan<br>Pencatatan Sipil Kabupaten Pandeglang .....                | 62        |
| 4.2.2 Faktor Penghambat Dalam Pelayanan Pembuatan KTP-el di Dinas<br>Kependudukan dan Pencatatan Sipil Kabupaten Pandeglang ..... | 77        |
| <b>BAB V.....</b>   | <b>78</b> |
| <b>KESIMPULAN DAN SARAN .....</b>   | <b>78</b> |
| 5.1. Kesimpulan.....  | 78        |
| 5.2. Saran .....  | 80        |
| <b>DAFTAR PUSTAKA .....</b>   | <b>82</b> |
| <b>LAMPIRAN.....</b>  | <b>85</b> |

## DAFTAR TABEL

|  |    |
|--|----|
| Tabel 2. 1 Penelitian Terdahulu .....        | 10 |
| Tabel 3. 1 Sumberdaya SKPD.....              | 38 |
| Tabel 3. 2 Sumberdaya SKPD.....              | 38 |
| Tabel 3. 3 Sumberdaya SKPD .....             | 39 |
| Tabel 3. 4 Sumberdaya SKPD .....             | 39 |
| Tabel 3. 5 Fasilitas Kerja .....             | 40 |
| Tabel 3. 6 Daftar Layanan Kependudukan ..... | 44 |
| Tabel 3. 7 Informan Penelitian.....          | 51 |
| Tabel 3. 8 Operasional Parameter .....       | 52 |
| Tabel 4. 1 Kepemilikan KTP Elektronik.....   | 60 |

## DAFTAR GAMBAR

|  |    |
|--|----|
| Gambar 1. 1 Grafik Penduduk Kabupaten Pandeglang .....       | 3  |
| Gambar 2. 1 Kerangka Berpikir.....                           | 27 |
| Gambar 3. 1 Struktur Organisasi.....                         | 37 |
| Gambar 3. 2 Jadwal Penelitian.....                           | 56 |
| Gambar 4. 1 Prosedur Pembuatan KTP-el.....                   | 58 |
| Gambar 4. 2 Ruang Pelayanan.....                             | 63 |
| Gambar 4. 3 Ruang Locket Pengambilan/Pencetakan KTP-el ..... | 64 |
| Gambar 4. 4 Ruang Operator Pencetakan KTP-el .....           | 66 |
| Gambar 4. 5 Kehandalan Petugas Pelayanan.....                | 68 |
| Gambar 4. 6 Kegiatan Pelayanan Kepada Masyarakat .....       | 70 |
| Gambar 4. 7 Kegiatan Pelayanan Kepada Masyarakat .....       | 75 |