

DAFTAR ISI

| | |
|---|-------------------------------------|
| LEMBAR PENGESAHAN..... | Error! Bookmark not defined. |
| LEMBAR PERNYATAAN..... | Error! Bookmark not defined. |
| VISI DAN MISI UNIVERSITAS PASUNDAN | Error! Bookmark not defined. |
| VISI DAN MISI FAKULTAS ILMU SOSIAL DAN ILMU POLITIK UNIVERSITAS PASUNDAN | Error! Bookmark not defined. |
| VISI DAN MISI PROGRAM STUDI ADMINISTRASI PUBLIK UNIVERSITAS PASUNDAN. Error! Bookmark not defined. | |
| MOTTO HIDUP..... | Error! Bookmark not defined. |
| DAFTAR RIWAYAT HIDUP..... | Error! Bookmark not defined. |
| ABSTRAK | Error! Bookmark not defined. |
| <i>ABSTRACT</i> | Error! Bookmark not defined. |
| RINGKESAN | Error! Bookmark not defined. |
| KATA PENGANTAR | Error! Bookmark not defined. |
| DAFTAR ISI..... | i |
| DAFTAR TABEL | iii |
| DAFTAR GAMBAR..... | 5 |
| DAFTAR LAMPIRAN | 6 |
| BAB I PENDAHULUAN..... | Error! Bookmark not defined. |
| 1.1 Konteks Penelitian | Error! Bookmark not defined. |
| 1.2 Perumusan Masalah | Error! Bookmark not defined. |
| 1.3 Tujuan Penelitian | Error! Bookmark not defined. |
| 1.4 Kegunaan Penelitian | Error! Bookmark not defined. |
| BAB II KAJIAN PUSTAKA, KERANGKA BERPIKIR, DAN PROPOSISI.. Error! Bookmark not defined. | |
| 2.1 Kajian Pustaka | Error! Bookmark not defined. |
| 2.1.1 Kajian Penelitian Terdahulu..... | Error! Bookmark not defined. |
| 2.1.2 Kajian Terhadap Grand Theory | Error! Bookmark not defined. |
| 2.1.3 Kajian Terhadap Middle Theory..... | Error! Bookmark not defined. |
| 2.1.4 Kajian Terhadap Operasional Theory | Error! Bookmark not defined. |

| | |
|--|-------------------------------------|
| 2.2 Kerangka Berpikir | Error! Bookmark not defined. |
| 2.3 Proposisi | Error! Bookmark not defined. |
| BAB III OBJEK DAN METODE PENELITIAN | Error! Bookmark not defined. |
| 3.1 Objek Penelitian | Error! Bookmark not defined. |
| 3.1.1 Gambaran Umum Dinas Kependudukan dan Pencatatan Sipil Kota Bandung | Error! Bookmark not defined. |
| 3.1.2 Dasar Hukum | Error! Bookmark not defined. |
| 3.1.3 Visi dan Misi Dinas Kependudukan dan Pencatatan Sipil Kota Bandung. | Error! Bookmark not defined. |
| 3.1.4 Tugas Pokok dan Fungsi Dinas Kependudukan dan Pencatatan Sipil Kota Bandung | Error! Bookmark not defined. |
| 3.1.4 Struktur Organisasi..... | Error! Bookmark not defined. |
| 3.1.6 Jumlah Pegawai Dinas Kependudukan dan Pencatatan Sipil Kota Bandung | Error! Bookmark not defined. |
| 3.1.7 Pelayanan Kartu Tanda Penduduk Elektronik (e-KTP) . | Error! Bookmark not defined. |
| 3.2 Metode Penelitian | Error! Bookmark not defined. |
| 3.2.1 Jenis Penelitian | Error! Bookmark not defined. |
| 3.2.2 Teknik Pengumpulan Data..... | Error! Bookmark not defined. |
| 3.2.3 Sumber Data | Error! Bookmark not defined. |
| 3.2.4 Informan | Error! Bookmark not defined. |
| 3.2.5 Operasional Parameter | Error! Bookmark not defined. |
| 3.2.6 Analisis Data | Error! Bookmark not defined. |
| 3.2.7 Pemeriksaan Keabsahan Data | Error! Bookmark not defined. |
| 3.2.6 Lokasi dan Jadwal Penelitian | Error! Bookmark not defined. |
| BAB IV HASIL PENELITIAN DAN PEMBAHASAN | Error! Bookmark not defined. |
| 4.1 Hasil Penelitian..... | Error! Bookmark not defined. |
| 4.2 Pembahasan..... | Error! Bookmark not defined. |
| 4.2.1 Kualitas Pelayanan Pegawai Pada Proses Pembuatan E-KTP di Kantor Dinas Kependudukan dan Pencatatan Sipil Kota Bandung..... | Error! Bookmark not defined. |
| 4.2.2 Memo | Error! Bookmark not defined. |
| BAB V KESIMPULAN DAN SARAN..... | Error! Bookmark not defined. |
| 5.1 Kesimpulan | Error! Bookmark not defined. |

| | |
|---------------------|-------------------------------------|
| 5.2 Saran | Error! Bookmark not defined. |
| DAFTAR PUSTAKA..... | Error! Bookmark not defined. |
| LAMPIRAN..... | Error! Bookmark not defined. |

DAFTAR TABEL

| NO | HAL |
|---|-----|
| 2.1 KAJIAN PENELITIAN TERDAHULU..... | 8 |
| 3.1 DATA PEGAWAI DISDUKCAPIL KOTA BANDUNG..... | 51 |
| 3.2 DATA PEGAWAI BERDASARKAN JENIS KELAMIN..... | 54 |
| 3.3 DATA KUALIFIKASI PENDIDIKAN PEGAWAI DISDUKCAPIL KOTA BANDUNG..... | 55 |
| 3.4 DATA KUALIFIKASI PANGKAT/GOLONGAN PEGAWAI DISDUKCAPILKOTABANDUNG..... | 55 |
| 3.5 DATA FORMASI ESELENORIN PEGAWAI DISDUKCAPIL KOTA BANDUNG..... | 55 |
| 3.6 DATA KUALIFIKASI PANGKAT/GOLONGAN PEGAWAI DISDUKCAPIL KOTA BANDUNG..... | 56 |
| 3.7DATA INVENTARISDIS DUKCAPIL KOTA BANDUNG..... | 56 |
| 3.8 DATA JUMLAH PEREKAMAN PERIODE BULAN JANUARI S.D NOVEMBER DISDUKCAPIL KOTA BANDUNG TAHUN 2023... .. | 57 |
| 3.9 DATA KEPEMILIKANN E-KTP DI KOTA BANDUNG..... | 66 |
| 3.10 PENENTUAN INFORMAN..... | 73 |
| 3.11 OPERASIONAL PARAMETER..... | 75 |
| 3.12 TRIANGULASI DATA..... | 81 |
| 3.13 JADWAL PENELITIAN..... | 82 |
| 4.1 MEMO KECERMATAN PETUGAS..... | 95 |
| 4.2 MEMO STANDAR PELAYANAN..... | 96 |
| 4.3 MEMO KEAHLIAN PETUGAS..... | 96 |
| 4.4 MEMO MERESPON PELANGGAN..... | 97 |

| | |
|---|-----|
| 4.5 MEMO MERESPON KELUHAN PELANGGAN..... | 98 |
| 4.6 MEMO KEPASTIAN BIAYA..... | 99 |
| 4.7 MEMO LEGALITAS PELAYANAN..... | 100 |
| 4.8 MEMO PENDAHULUAN PERMOHONAN..... | 101 |
| 4.9 MEMO PELAYANAN RUMAH SANTUN..... | 102 |
| 4.10 MEMO KECERMATAN TEMPAT..... | 103 |
| 4.11 MEMO KEMUDAHAN PROSES PELAYANAN..... | 104 |
| 4.12 MEMO KEDISIPLINAN PETUGAS..... | 105 |
| 4.13 MEMO PELAYANAN INOVASI..... | 106 |

DAFTAR GAMBAR

| NO | HAL |
|--|-----|
| 2.1 KERANGKA BERFIKIR..... | 33 |
| 3.2 STRUKTUR ORGANISASI DISDUKCAPIL KOTA BANDUNG..... | 48 |
| 3.3 PENANGAN PENGADUAN..... | 58 |
| 3.4 PENANGANAN PENGADUAN ONLINE..... | 58 |
| 3.5 SOP PENERBITAN KTP-EI WNI ATAU SURAT KETERANGAN PENGGANTI KTP | 60 |
| 4.1 KEGIATAN WAWANCARA BERSAMA BIDANG PENGELOLAAN INFORMASI ADMINISTRASI KEPENDUDUKAN DISDUKCAPIL KOTA BANDUNG..... | 84 |

DAFTAR LAMPIRAN

| NO | HAL |
|------------------------------------|-------|
| 1 Pedoman Observasi..... | xix |
| 2 Pedoman Wawancara..... | xxi |
| 3 Transkrip Wawancara..... | xxiii |
| 4 Surat Permohonan Penelitian..... | xxxv |
| 5 Dokumentasi..... | xxxvi |