# DAFTAR ISI

[LEMBAR PENGESAHAN i](#_bookmark0)

[LEMBAR PERNYATAAN ii](#_bookmark1)

[VISI DAN MISI UNIVERSITAS PASUNDAN iii](#_bookmark2)

[VISI DAN MISI FAKULTAS ILMU SOSIAL DAN POLITIK UNIVERSITAS](#_bookmark3) [PASUNDAN iv](#_bookmark3)

[VISI DAN MISI PROGRAM STUDI ILMU ADMINISTRASI PUBLIK](#_bookmark4) [FAKULTAS ILMU SOSIAL DAN ILMU POLITIK UNIVERSITAS](#_bookmark4) [PASUNDAN v](#_bookmark4)

[DAFTAR RIWAYAT HIDUP vii](#_bookmark5)

[MOTTO HIDUP viii](#_bookmark6)

[ABSTRAK ix](#_bookmark7)

[ABSTRACT i](#_bookmark8)

[KATA PENGANTAR i](#_bookmark9)

[DAFTAR ISI i](#_bookmark10)

[DAFTAR TABEL vi](#_bookmark11)

[DAFTAR GAMBAR vii](#_bookmark12)

[BAB I PENDAHULUAN 8](#_bookmark13)

* 1. [Konteks Penelitian 8](#_bookmark14)
  2. [Rumusan Masalah 12](#_bookmark15)
  3. [Tujuan Penelitian 13](#_bookmark16)
  4. [Kegunaan Penelitian 13](#_bookmark17)
     1. [Kegunaan Teoritis 13](#_bookmark18)
     2. [Kegunaan Praktis 13](#_bookmark19)

[BAB II KAJIAN PUSTAKA, KERANGKA BERPIKIR, DAN PROPOSISI 14](#_bookmark20)

* 1. [Kajian Terdahulu 14](#_bookmark21)
  2. [Kajian Pustaka 18](#_bookmark25)
     1. [Kajian Administrasi 19](#_bookmark26)
     2. [Kajian Manajemen 26](#_bookmark27)
     3. [Kajian Kualitas Pelayanan Publik 31](#_bookmark28)
     4. [Kajian tentang E-KTP 36](#_bookmark29)
  3. [Kerangka Berpikir 39](#_bookmark30)
  4. [Proposisi 40](#_bookmark31)

[BAB III OBJEK DAN METODE PENELITIAN 45](#_bookmark32)

* 1. [Objek Penelitian 45](#_bookmark33)
  2. [Metode Penelitian 50](#_bookmark34)
     1. [Desain Penelitian 51](#_bookmark35)
     2. [Teknik Pengumpulan Data 54](#_bookmark36)
     3. [Informan 58](#_bookmark37)
     4. [Operasional Parameter 60](#_bookmark39)
     5. [Analisis Data 61](#_bookmark41)
     6. [Pemeriksaan Keabsahan Data 63](#_bookmark42)
     7. [Jadwal Penelitian 64](#_bookmark43)

[BAB IV HASIL DAN PEMBAHASAN 66](#_bookmark45)

* 1. [Hasil Penelitian 66](#_bookmark46)
     1. [Tangibles 66](#_bookmark47)
     2. [Reliability 70](#_bookmark48)
     3. [Responsiveness 73](#_bookmark49)
     4. [Assurance 77](#_bookmark50)
     5. [Empathy 81](#_bookmark51)
  2. [Pembahasan 84](#_bookmark52)
     1. [Kualitas Pelayanan Pembuatan E-KTP di Kecamatan Jatinangor](#_bookmark53) [Kabupaten Sumedang 84](#_bookmark53)
     2. [Faktor-faktor yang menghambat Kualitas Pelayanan](#_bookmark54) [Pembuatan E-KTP di Kecamatan Jatinangor Kabupaten Sumedang . 107](#_bookmark54)
     3. [Upaya dalam menanggulani Faktor-faktor yang menghambat](#_bookmark55) [Kualitas Pelayanan Pembuatan E-KTP di Kecamatan Jatinangor](#_bookmark55) [Kabupaten Sumedang 113](#_bookmark55)

[BAB V KESIMPULAN DAN SARAN 118](#_bookmark56)

* 1. [Kesimpulan 118](#_bookmark57)
  2. [Saran 119](#_bookmark58)

[DAFTAR PUSTAKA 121](#_bookmark59)

[DOKUMEN 123](#_bookmark60)

[LAMPIRAN I 124](#_bookmark61)

**[Tabel 2. 1 Penelitian Terdahulu](#_bookmark22)** [14](#_bookmark22)

[**Tabel 2. 2 Penelitian Terdahulu** 16](#_bookmark23)

[**Tabel 2. 3 Penelitian Terdahulu** 17](#_bookmark24)

[**Tabel 3. 1 Informan Penelitian** 59](#_bookmark38)

[**Tabel 3. 2 Oprasional Parameter** 60](#_bookmark40)

[**Tabel 3. 3 Jadwal Penelitian** 64](#_bookmark44)