

## DAFTAR ISI

	Halaman
DAFTAR TABEL.....	iii
DAFTAR GAMBAR .....	iv
I. PENDAHULUAN.....	1
A. Latar Belakang Masalah.....	1
B. Rumusan Masalah .....	7
C. Tujuan Penelitian.....	7
D. Kegunaan Penelitian.....	7
II. TINJAUAN PUSTAKA.....	8
A. Konsepsi Tentang Kualitas Pelayanan Publik.....	8
1. Tinjauan Pelayanan .....	8
2. Tinjauan Publik .....	10
3. Pengertian Pelayanan Publik .....	11
4. Jenis-jenis Pelayanan Publik .....	14
5. Standar Pelayanan Publik.....	15
6. Asas-asas Pelayanan Publik .....	16
7. Penyelenggaraan Pelayanan Publik.....	16
B. Proses Pelayanan E-KTP.....	18
C. Tinjauan Tentang Kecamatan.....	19
D. Kerangka Pikir.....	20
E. Penelitian Terdahulu.....	25
III. METODE PENELITIAN.....	28
A. Tipe Penelitian .....	28
B. Fokus Penelitian.....	30
C. Lokasi Penelitian.....	33
D. Jenis Data .....	34
E. Teknik Pengumpulan Data.....	36
F. Teknik Pengolahan Data .....	39
G. Teknik Analisis Data.....	40

IV. GAMBARAN UMUM LOKASI PENELITIAN .....	42
A. Gambaran Umum Kota Bandar Lampung .....	42
B. Gambaran Kecamatan Tanjung Karang Timur .....	44
V. HASIL DAN PEMBAHASAN.....	52
A. Hasil Pembahasan .....	52
1. Professionalism and skill (ProfesionalismedanKeahlian).....	52
2. Attitudes and Behavior (SikapdanPrilaku).....	67
3. Accessibility and Flexibility(AksesibilitasdanFleksibilitas).....	72
4. Reliability and Trustworthiness(KeandalandanKepercayaan).....	79
5. Reconvery(Pemulihan).....	82
6. Reputation and Credibility(ReputasidanKredibilitas).....	87
B. Kualitas Pelayanan Pembuatan e-KTP di Kecamatan Tanjung Karang Timur.....	90
VI. SIMPULAN DAN SARAN	
A. Simpulan .....	92
B. Saran.....	93

## DAFTAR PUSTAKA