

DAFTAR ISI

HALAMAN JUDUL	i
HALAMAN PERSETUJUAN	ii
HALAMAN PENGESAHAN	iii
PERNYATAAN BEBAS PLAGIASI	iv
KATA PENGANTAR	v
INTISARI	viii
ABSTRACT	ix
DAFTAR ISI	x
BAB I PENDAHULUAN	1
A. Latar Belakang Masalah	1
B. Perumusan Masalah	4
C. Tujuan Penelitian	5
D. Keaslian Penelitian	5
E. Kegunaan Penelitian	9
BAB II TINJAUAN PUSTAKA	11
A. Tinjauan Umum Tentang Camat (Tugas Camat Menurut	
Pasal 10 Peraturan Pemerintah nomor 17 Tahun 2018)	11
1. Menyelenggarakan urusan pemerintahan umum di tingkat	
Kecamatan sesuai dengan ketentuan peraturan penrndang-undangan	
yang mengatur pelaksanaan urusan pemerintahan umum	11
2. Mengoordinasikan upaya penyelenggaraan ketenteraman dan	

ketertiban umum.....	12
3. Mengoordinasikan penerapan dan penegakan Peraturan Daerah dan Peraturan Kepala Daerah	12
4. Mengoordinasikan pemeliharaan prasarana dan sarana pelayanan umum.....	13
5. Melaksanakan tugas lain sesuai dengan ketentuan peraturan perundang-undangan	13
B. Undang-Undang Pelayanan Publik Sebagai Dasar Pelayanan Publik di Indonesia.....	14
1. Pelayanan Publik	14
2. Standar Pelayanan Minimal	21
3. Kualitas Pelayanan Publik	22
4. Kebijakan Manajemen Pelayanan Umum dan Pelayanan Perizinan	27
5. Kepemimpinan dalam Peningkatan Kualitas Pelayanan Publik	29
C. Tinjauan Umum Tentang e-KTP	29
1. Pengertian e-KTP	31
2. Fungsi dan Kegunaan e-KTP	34
BAB III METODE PENELITIAN	36
A. Sifat dan Jenis Penelitian	36
B. Bahan Penelitian.....	37
C. Teknik Pengambilan Sampel	41
D. Analisis Data	42
E. Jalannya Penelitian.....	45

BAB IV HASIL PENELITIAN DAN PEMBAHASAN	46
A. Hasil Penelitian.....	46
1. Peran Camat dalam Upaya Meningkatkan Pelayanan e-KTP di Kantor Kecamatan Teras Kabupaten Boyolali	46
2. Faktor Pendukung dan Penghambat Pelayanan dan Pelaksanaan e-KTP di Kecamatan Teras Kabupaten Boyolali.....	68
B. Pembahasan	77
BAB V PENUTUP.....	84
A. Kesimpulan.....	84
B. Saran	85
DAFTAR PUSTAKA	87