

JUDUL.....	i
PENGESAHAN.....	ii
MOTTO.....	iii
KATA PENGANTAR.....	iv
DAFTAR ISI.....	v
DAFTAR TABEL.....	xi
DAFTAR BAGAN.....	xii
DAFTAR GAMBAR.....	xiii
ABSTRAKSI.....	xiv
ABSTRACT.....	xv
<b>BAB I PENDAHULUAN</b>	
1.1 Latar Belakang Masalah .....	1
1.2 Rumusan Masalah.....	8
1.3 Tujuan Penelitian.....	8
1.4 Manfaat Penelitian.....	8
<b>BAB II LANDASAN TEORI</b>	
2.1 Pelayanan Publik.....	9
2.1.1 Asas Prinsip, Standar Pelayanan Publik.....	14



2.1.2 Kualitas Pelayanan.....	19
2.1.3 Indikator Kualitas Pelayanan.....	24
2.1.3.1 Reability ( Keandalan).....	24
2.1.3.2 Responsiviness ( Daya Tanggap).....	29
2.1.3.3 Assurance ( Jaminan ).....	34
2.1.3.4 Emphaty (Empati).....	40
2.2 Faktor – Faktor Penentu Kualitas Pelayanan.....	45
2.2.1 Kepemimpinan.....	45
2.2.2 Budaya Organisasi.....	58
2.3 Pelayanan E-KTP.....	67
2.4 Kerangka Pikir.....	71
<b>BAB III METODE PENELITIAN</b>	
3.1 Jenis Penelitian.....	74
3.2 Lokasi Penelitian.....	75
3.3 Metode Pengumpulan Data.....	75
3.4 Teknik Analisis Data.....	80
3.5 Jenis Data.....	81





## **BAB 6 PENUTUP**

6.1 Kesimpulan..... 175

6.2 Saran..... 177

**DAFTAR PUSTAKA..... 178**

**LAMPIRAN..... 181**