

KATA PENGANTAR

Assalamu'alaikum Wr. Wb.

Puji syukur penyusun panjatkan kehadirat Allah SWT karena atas rahmat dan karunia-Nya penyusun dapat menyelesaikan Skripsi ini dengan judul **“Kualitas Pelayanan E-KTP di Kantor Kecamatan Cibeunying Kaler Kota Bandung.**

Skripsi ini disusun untuk memenuhi salah satu syarat memperoleh gelar Sarjana pada jurusan Administrasi Publik Fakultas Ilmu Sosial dan Ilmu Politik Universitas Islam Negeri Sunan Gunung Djati Bandung. Skripsi ini tidak terlepas dari bimbingan dan bantuan dari semua pihak.

Dalam penyusunan Skripsi ini, penyusun menyadari masih banyak kekurangan, baik dari segi teknik penyajian, bahasa yang digunakan maupun materi, mengingat keterbatasan ilmu yang dimiliki. Oleh karena itu, bantuan dan bimbingan serta informasi dari semua pihak sangat bermanfaat.

Dengan selesainya penyusunan Skripsi ini, penyusun mengucapkan terimakasih yang sebesar-besarnya kepada semua pihak yang telah memberikan bimbingan dan bantuannya khususnya kepada:

1. Allah SWT yang telah memberikan kesempatan, kemudahan, kelancaran kepada penyusun sehingga dapat menyelesaikan Skripsi tepat pada waktunya.
2. Dr. Sahya Anggara, Drs., M.Si selaku Dekan Fakultas Ilmu Sosial dan Ilmu Politik Universitas Islam Sunan Gunung Djati Bandung.
3. Khaerul Umam, S.Ip., S.E., M.Ag selaku Ketua Jurusan Administrasi Publik Fakultas Ilmu Sosial dan Ilmu Politik Universitas Islam Sunan Gunung Djati Bandung.
4. H. Abdal, Drs., M.Si selaku Sekertaris Jurusan Administrasi Publik Fakultas Ilmu Sosial dan Ilmu Politik Universitas Islam Sunan Gunung

Djati Bandung sekaligus dosen pembimbing yang telah memberikan bimbingan dan pengarahan selama penyusunan Skripsi ini.

5. Dr. Engkus, SE, M.Si selaku dosen I yang sudah memberikan bimbingan dan pengarahan selama penyusunan Skripsi ini.
6. H. Abdal, Drs., M.Si selaku dosen II yang sudah memberikan bimbingan dan pengarahan selama penyusunan Skripsi ini.
7. Segenap civitas akademika, terutama dosen dan staf pengajar Program Studi Administrasi Publik Fakultas Ilmu Sosial dan Ilmu Politik Universitas Islam Sunan Gunung Djati Bandung yang telah banyak memberikan bantuan dan pelayanan akademis maupun administratif guna kelancaran studi.
8. Khususnya penyusun sampaikan kepada yang terkasih dan tersayang yaitu kedua orang tua tercinta yang tiada henti-hentinya memberikan bimbingan, doa dan motivasi yang sangat berharga.
9. Kepada Dinar Gymnastiar yang selalu menemani dan menyemangati untuk proses penelitian skripsi ini, semoga kita bisa selalu bersama untuk melewati semuanya.
10. Kepada keluarga besar yang selalu menyemangati dan mendoakan khususnya Kakakku yaitu Yusup Yusditiar dan Chandra Anjari Arifin.
11. Kepada teman-teman spesial dan istimewa yaitu Siti Putri, Sri Mutia Rahayu, Sri Rizka Purnama, Syifa Fauziah, Syifa Ulghina, Tinneke Jullyandani, Yurdina Amilia, Zulfa Irnawati, Nur Laily, Gita Nurbaeti, Nur Fajri Nafisah, Riska Fitriany, Tria Cahyani, Tamara Aisyah Sayidina dan Annisa Oktaviani.
12. Kepada Devia Rizky adik sepupu yang selalu menemani dan menyemangati dalam berjalannya skripsi ini, semoga bisa cepat menyusun dan selalu semangat.
13. Teman-teman mahasiswa/i Universitas Islam Negeri Sunan Gunung Djati Bandung terutama jurusan Administrasi Publik angkatan 2015 terutama kelas H, yang tidak mungkin disebutkan satu persatu yang harus

membantu keberhasilan studi dan telah memberikan motivasi kepada penyusun.

14. Kepada teman-teman KKN SISDAMAS kelompok 86 Sindangpanon Kabupaten Bandung.
15. Kepada Pegawai Kantor Kecamatan Cibeunying Kaler.

Akhir kata, penyusun mengucapkan terima kasih banyak dan semoga Skripsi ini dapat bermanfaat khususnya untuk penyusun maupun semua pihak yang memerlukan. Aamiin Ya Rabbal Alamin.

Wassalamu'alaikum Wr. Wb.

Bandung, Januari 2018

Penyusun

Tika Ayu Tri Lestari

NIM. 1158010312

uin

UNIVERSITAS ISLAM NEGERI
SUNAN GUNUNG DJATI
BANDUNG

DAFTAR ISI

KATA PENGANTAR	i
DAFTAR ISI	iv
DAFTAR TABEL	vi
DAFTAR GAMBAR	iii
BAB I PENDAHULUAN	1
A. Latar Belakang Masalah	1
B. Fokus Masalah	5
C. Rumusan Masalah	5
D. Maksud dan Tujuan Penelitian	5
E. Manfaat dan Kegunaan Penelitian	6
F. Kerangka Pemikiran	7
G. Proposisi	9
BAB II TINJAUAN PUSTAKA	10
A. Penelitian Terdahulu	10
B. Tinjauan Teori Administrasi Publik	17
C. Tinjauan Teori Kualitas Pelayanan	20
BAB III METODOLOGI PENELITIAN	33
A. Metode Penelitian	33
B. Sumber dan Jenis Data	40
C. Teknik Pengumpulan Data	42
D. Kajian Parameter	46
E. Teknik Analisis Data	47

F. Jadwal Penelitian	49
BAB IV HASIL PENELITIAN DAN PEMBAHASAN.....	48
A. Deskripsi Hasil Penelitian	49
1. Kecepatan Pelayanan Kantor Kecamatan Cibeunying Kaler.....	49
2. Kebersihan, Kerapihan Pegawai dan Fasilitas di Kantor Kecamatan Cibeunying Kaler	57
3. Keramahan dan Kesabaran Pegawai dalam Melayani di Kantor Kecamatan Cibeunying Kaler	61
4. Pegawai yang membantu dan bersahabat serta perhatian pada pelanggan di Kantor Kecamatan Cibeunying Kaler.....	66
5. Keamanan dan Kenyamanan di Kantor Kecamatan Cibeunying Kaler	70
B. Pembahasan Hasil Penelitian	72
C. Analisis SWOT faktor pendukung dan penghambat Kualitas Pelayanan E-KTP di Kantor Kecamatan Cibeunying Kaler Kota Bandung	74
BAB V PENUTUP.....	79
A. Simpulan	79
B. Saran.....	80

DAFTAR PUSTAKA

LAMPIRAN

UNIVERSITAS ISLAM NEGERI
SUNAN GUNUNG DJATI
BANDUNG

DAFTAR TABEL

Tabel 1.1 Kerangka Pemikiran.....	9
Tabel 2.1 Relevansi Penelitian.....	16
Tabel 3.1 Data Informan	44
Tabel 3.2 Kajian Parameter.....	46
Tabel 3.3 Jadwal Penelitian.....	48

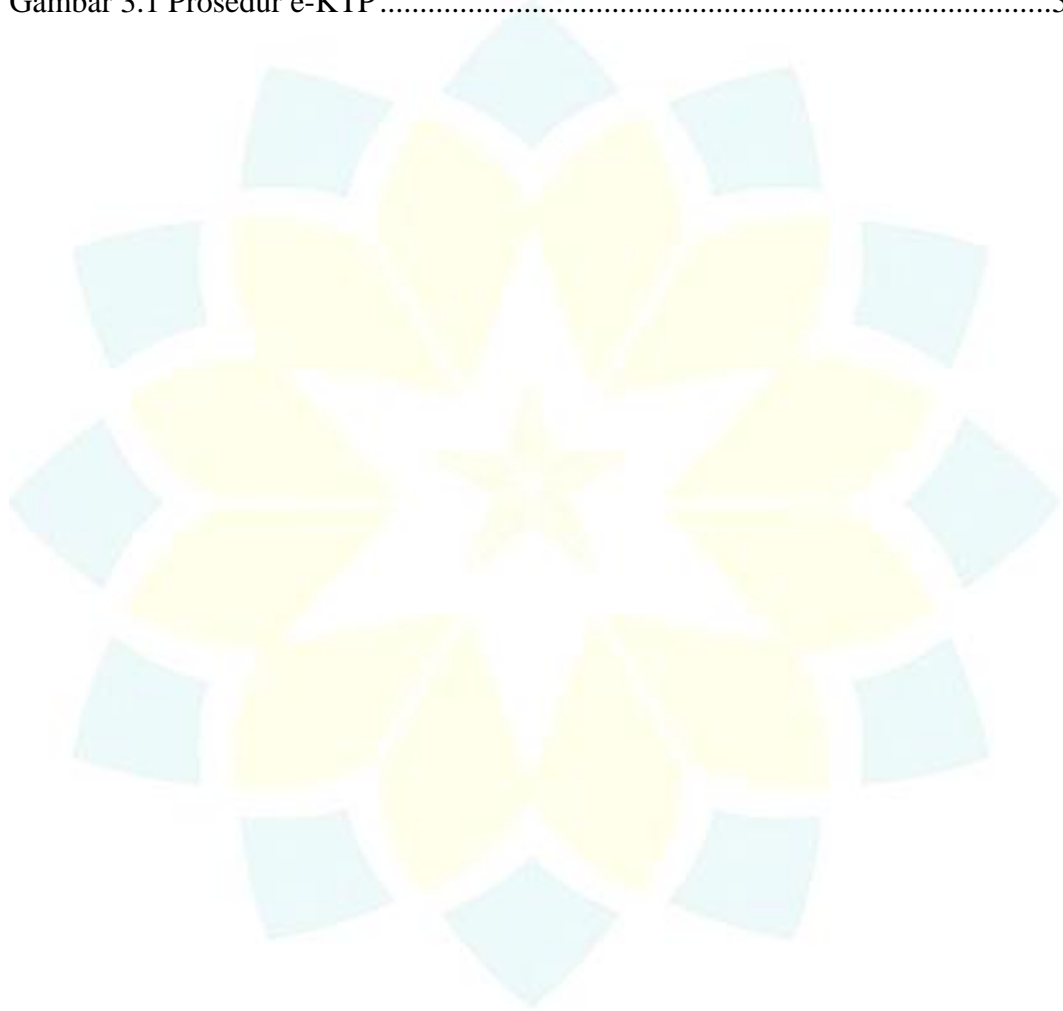


uin

UNIVERSITAS ISLAM NEGERI
SUNAN GUNUNG DJATI
BANDUNG

DAFTAR GAMBAR

Gambar 3.1 Prosedur e-KTP50



uin

UNIVERSITAS ISLAM NEGERI
SUNAN GUNUNG DJATI
BANDUNG