

## DAFTAR ISI

<b>ABSTRAK .....</b>	<b>i</b>
<b>LEMBAR PERSETUJUAN .....</b>	<b>ii</b>
<b>LEMBAR PENGESAHAN .....</b>	<b>iii</b>
<b>MOTTO .....</b>	<b>iv</b>
<b>KATA PENGANTAR.....</b>	<b>v</b>
<b>DAFTAR ISI.....</b>	<b>vii</b>
<b>BAB I PENDAHULUAN.....</b>	<b>1</b>
A. Latar Belakang Penelitian .....	1
B. Rumusan Masalah .....	6
C. Tujuan Penelitian .....	6
D. Manfaat Hasil Penelitian .....	7
E. Kerangka Berpikir.....	8
F. Penelitian Terdahulu.....	14
<b>BAB II TINJAUAN TEORISTIS .....</b>	<b>16</b>
A. Teori Implementasi Kebijakan.....	16
1. Pengertian Implementasi Kebijakan.....	16
2. Pendekatan Implementasi Kebijakan .....	17
3. Model-Model Implementasi Kebijakan.....	18
4. Prosedur Kebijakan Publik.....	21
B. Teori Pelayanan Publik .....	23
1. Konsep Pelayanan Publik dalam Pemerintah.....	24
2. Pelayanan Publik .....	25
3. Karakteristik Pelayanan Publik .....	25
4. Kualitas Pelayanan Publik.....	34
5. Etika Pelayanan Publik.....	36
6. Efektivitas Pelayanan Publik.....	39
7. Mengelola Keluhan Pelanggan Pelayanan Publik.....	40
8. Inovasi Pelayanan Publik E-Services .....	42

C. Pengertian Elektronik Kartu Tanda Penduduk.....	43
D. Pengertian Masa Adaptasi kebiasaan baru wabah Covid-19 .....	<b>Error!</b>
E. Teori Siyash Dusturiyah.....	48
<b>BAB III METODOLOGI PENELITIAN .....</b>	<b>55</b>
A. Pendekatan dan Metode Penelitian .....	55
B. Jenis dan Sumber Data.....	56
C. Teknik Pengumpulan Data.....	57
D. Teknik Analisis Data.....	58
E. Sistematika Penulisan .....	58
<b>BAB IV HASIL PENELITIAN DAN PEMBAHASAN..</b>	<b>60</b>
<b>Error! Bookmark not defined.</b>	
A. Implementasi Asas Pelayanan Publik Menurut Pasal 16(e) Peraturan Daerah Kota Cimahi Nomor 6 Tahun 2018 Dalam Pembuatan Elektronik Kartu Tanda Penduduk (E-KTP) Setelah Berlakunya Adaptasi Kebiasaan Baru Covid-19 Di Dinas Kependudukan dan Pencatatan Sipil.....	60
B. Kebijakan Dalam Mengatasi Kendala Pembuatan Elektronik Kartu Tanda Penduduk (E-KTP) Setelah Berlakunya Adaptasi Kebiasaan Baru Covid-19....	80
C. Tinjauan Siyash Dusturiyah Terhadap Prosedur Dan Kebijakan Dalam Mengatasi Kendala Pembuatan Elektronik Kartu Tanda Penduduk (E-KTP) Setelah Berlakunya Adaptasi Kebiasaan Baru Covid-19	<b>Error! Bookmark not defined.</b>
<b>BAB V PENUTUP.....</b>	<b>94</b>
A. Kesimpulan .....	94
B. Saran.....	96
<b>DAFTAR PUSTAKA .....</b>	<b>97</b>
<b>LAMPIRAN – LAMPIRAN.....</b>	<b>103</b>
<b>RIWAYAT PENULIS</b>	