

DAFTAR ISI

LEMBAR JUDUL SKRIPSI.....	i
LEMBAR PERSEMBAHAN.....	ii
LEMBAR PERNYATAAN KEASLIAN SKRIPSI.....	iii
LEMBAR PERNYATAAN PERSETUJUAN PUBLIKASI KARYA ILMIAH.....	iv
LEMBAR PERSETUJUAN DAN PENGESAHAN SKRIPSI.....	v
LEMBAR PANDUAN PENGGUNAAN HAK CIPTA.....	vi
KATA PENGANTAR.....	vii
ABSTRAKSI.....	ix
DAFTAR ISI.....	xi
DAFTAR SIMBOL.....	xiii
DAFTAR GAMBAR.....	xvii
DAFTAR TABEL.....	xviii
 BAB I PENDAHULUAN.....	 1
1.1. Latar Belakang Masalah.....	1
1.2. Identifikasi Permasalahan.....	2
1.3. Maksud dan Tujuan.....	3
1.4. Metode Penelitian.....	3
1.5. Ruang Lingkup.....	4
1.6. Hipotesa.....	4
 BAB II LANDASAN TEORI.....	 6
2.1. Tinjauan Pustaka.....	6
2.1.1. Pengertian Pelayanan.....	6
2.1.2. Proses Pelayanan.....	7
2.1.3. Tujuan Pelayanan Publik.....	7
2.1.4. Bentuk Pelayanan Publik.....	9
2.1.5. Standar Pelayanan Publik.....	10
2.1.6. Kualitas Pelayanan Publik.....	11
2.1.7. Faktor-Faktor Yang Mempengaruhi Kualitas Pelayanan Publik.....	11
2.1.8. <i>Analytical Hieracy Process</i> (AHP).....	12
2.1.9. Matriks Perbandingan Berpasangan.....	12
2.1.10. Keuntungan <i>Analytical Hieracy Process</i>	13
2.2. Penelitian Terkait.....	14
2.3. Tinjauan Objek Penelitian.....	15
 BAB III Metodologi Penelitian.....	 16
3.1. Tahapan Penelitian.....	16
3.2. Instrumen Penelitian.....	17
3.3. Metode Pengumpulan Data, Populasi dan Sampel Penelitian.....	18
3.3.1. Pengumpulan Data.....	18
3.3.2. Populasi.....	18
3.3.3. Sampel Penelitian.....	18
 BAB IV HASIL PENELITIAN DAN PEMBAHASAN.....	 22
4.1. Analisa Data.....	22

4.2. Hasil Dari Penyebaran Kuisisioner.....	27
4.3. Struktur Hierarki.....	28
4.4. Matriks Perbandingan.....	29
4.5. Hasil Penelitian.....	50
 BAB V PENUTUP.....	 51
5.1. Kesimpulan.....	51
5.2. Saran.....	52

DAFTAR PUSTAKA

DAFTAR RIWAYAT HIDUP

LEMBAR BIMBINGAN SKRIPSI

SURAT KETERANGAN RISET

LAMPIRAN

Lampiran A. Dokumen Sistem Berjalan

Lampiran B. Dokumen Sistem Usulan

Lampiran C. Bukti Hasil Pengecekan Plagiarisme



DAFTAR SIMBOL

1. λ	21
2. Maks.....	21
3. N.....	21
4. CR.....	21
5. Cl.....	21
6. RI.....	21



DAFTAR GAMBAR

Gambar III.1. Struktur Hierarki Pelayanan E-KTP.....	20
Gambar IV.1. Kuisisioner Bagian 1.....	27
Gambar IV.2. Kuisisioner Bagian 2.....	27
Gambar IV.3. Hierarki Perbandingan.....	28



DAFTAR TABEL

Tabel II.1. Tabel Perbandingan Berpasangan.....	12
Tabel III.1 Tabel <i>Random Consistency Index</i>	21
Tabel IV.1 Table Perbandingan Kriteria Utama.....	23
Tabel IV.2 Table Perbandingan Kriteria Berpasangan Untuk Kriteria Sangat Baik..	23
Tabel IV.3 Table perbandingan kriteria baik.....	24
Tabel IV.4 Table perbandingan kriteria kurang baik.....	24
Tabel IV.5 Table perbandingan kriteria sangat baik pada alternatif keandalan.....	24
Tabel IV.6 Table perbandingan baik pada alternatif keandalan.....	24
Tabel IV.7 Table perbandingan kriteria kurang baik alternatif keandalan.....	25
Tabel IV.8 Table perbandingan kriteria sangat baik pada alternatif daya tanggap....	25
Tabel IV.9 Table perbandingan kriteria baik pada alternatif daya tanggap.....	25
Tabel IV.10 Table perbandingan kriteria kurang baik pada alternatif daya tanggap..	25
Tabel IV.11 Table perbandingan untuk kriteria sangat baik.....	26
Tabel IV.12 Table perbandingan untuk kriteria baik pada alternatif bukti langsung...	26
Tabel IV.13 Table perbandingan untuk kriteria kurang baik pada alternatif	26
Tabel IV.14 Tabel Definisi masing-masing angka dalam skala perbandingan.....	26
Tabel IV.15 Tabel penjelasan kriteria.....	28
Tabel IV.16 Table matriks hasil penilaian berpasangan kriteria utama	29
Tabel IV.17 Table matriks faktor pembobotan hierarki untuk semua kriteria.....	29
Tabel IV.18 Tabel hasil penilaian berpasangan kriteria alternatif sangat baik.....	31
Tabel IV.19 Tabel pembobotan hierarki untuk kriteria alternatif sangat baik.....	31
Tabel IV.20 Tabel hasil penilaian berpasangan kriteria alternatif baik.....	32
Tabel IV.21 Tabel pembobotan hierarki untuk kriteria alternatif baik	33
Tabel IV.22 Tabel hasil penilaian berpasangan kriteria alternatif kurang baik.....	34
Tabel IV.23 Tabel pembobotan hierarki untuk kriteria alternatif kurang baik.....	35
Tabel IV.24 Tabel penilaian berpasangan kriteria alternatif sangat baik.....	36
Tabel IV.25 Tabel faktor pembobotan kriteria alternatif sangat baik pada kriteria....	36
Tabel IV.26 Tabel hasil penilaian berpasangan kriteria alternatif baik.....	38
Tabel IV.27 Tabel faktor pembobotan hirarki untuk kriteria alternatif baik.....	38
Tabel IV.28 Tabel hasil penilaian berpasangan kriteria alternatif keandalan baik....	39
Tabel IV.29 Tabel faktor pembobotan hierarki untuk kriteria alternatif	39
Tabel IV.30 Tabel hasil penilaian berpasangan kriteria alternatif sangaat baik.....	41
Tabel IV.31 Tabel pembobotan hiararki untuk kriteria alternatif sangat baik.....	41
Tabel IV.32 Tabel hasil penilaian berpasangan kriteria alternatif baik	42
Tabel IV.33 Tabel faktor pembobotan hiararki untuk kriteria alternatif baik	43
Tabel IV.34 Tabel hasil penilain berpasangan kriteria A iteratif kurang baik.....	44
Tabel IV.35 Tabel faktor pembobotan hiararki untuk kriteria alternatif kurang.....	44
Tabel IV.36 Tabel hasil penilain berpasangan kriteria Alternatif sangat baik.....	46
Tabel IV.37 Tabel faktor pembobotan hierarki untuk kriteria alternative.....	46
Tabel IV.38 Tabel hasil penilain berpasangan kriteria Alternatif baik.....	47
Tabel IV.39 Tabel faktor pembobotan hierarki untuk kriteria alternatif	48
Tabel IV.40 Tabel hasil penilaian beroasangan kriteria alternative.....	49
Tabel IV.41 Tabel matriks faktor pembobotan hierarki untuk kriteria alternative....	49