

DAFTAR ISI

LEMBAR PENGESAHAN	ii
LEMBAR PERNYATAAN	iii
LEMBAR REVISI SKRIPSI.....	iv
ABTRAK.....	v
<i>ABSTRACT</i>	vi
KATA PENGANTAR	vii
DAFTAR ISI	viii
DAFTAR GAMBAR.....	x
DAFTAR TABEL	xii
DAFTAR LAMPIRAN	xiii
BAB I PENDAHULUAN	1
1.1 Latar Belakang Masalah.....	1
1.2 Rumusan Masalah	15
1.3 Maksud dan Tujuan Penelitian	15
1.4 Kegunaan Penelitian	17
BAB II TINJAUAN PUSTAKA DAN KERANGKA PEMIKIRAN	19
2.1 Tinjauan Pustaka	19
2.1.1 Pemerintahan.....	19
2.1.2 E-Government	29
2.1.3 Kualitas Pelayanan	31
2.1.4 Rumah Sakit Umum Daerah	44
2.2 Kerangka Pemikiran	46
2.3 Proposisi	51
BAB III METODE PENELITIAN	52

3.1 Desain Penelitian.....	52
3.2 Teknik Penentuan Informan	53
3.3. Teknik Pengumpulan Data	55
3.3.1. Studi Pustaka	55
3.3.2 Studi Lapangan	55
3.4 Uji Keabsahan Data	56
3.5 Teknik Analisis Data	57
3.6 Lokasi dan Waktu Penelitian	59
BAB IV HASIL PENELITIAN DAN PEMBAHASAN.....	60
4.1 Gambaran Umum Kota Bandung.....	60
4.2 Gambaran Umum Rumah Sakit Umum Daerah Kota Bandung.....	64
4.3 Gambaran Umum Aplikasi Pendaftaran Online Pangestu di Rumah Sakit Umum Daerah Kota Bandung	78
4.3.1 Dimensi <i>Tangibles</i> Dalam Pelayanan Aplikasi Pendaftaran Online Pangestu di Rumah Sakit Umum Daerah Kota Bandung	85
4.3.2 Dimensi <i>Reliability</i> Dalam Pelayanan Aplikasi Pendaftaran Online Pangestu di Rumah Sakit Umum Daerah Kota Bandung	101
4.3.3 Dimensi <i>Responsiveness</i> Dalam Pelayanan Aplikasi Pendaftaran Online Pangestu di Rumah Sakit Umum Daerah Kota Bandung	106
4.3.4 Dimensi <i>Assurance</i> Dalam Pelayanan Aplikasi Pendaftaran Online Pangestu di Rumah Sakit Umum Daerah Kota Bandung.....	114
4.3.5 Dimensi <i>Empathy</i> Dalam Pelayanan Aplikasi Pendaftaran Online Pangestu di Rumah Sakit Umum Daerah Kota Bandung.....	119
BAB V KESIMPULAN DAN SARAN	127
5.1 Kesimpulan.....	127

5.2 Saran.....	128
DAFTAR PUSTAKA	131
LAMPIRAN	136