

DAFTAR ISI

LEMBAR PENGESAHAN	ii
ABSTRAK	iv
ABSTRACT	v
KATA PENGANTAR	vi
DAFTAR ISI.....	vi
DAFTAR GAMBAR	vi
DAFTAR LAMPIRAN.....	viii
BAB I PENDAHULUAN	1
1.1 Latar Belakang Masalah.....	1
1.2 Rumusan Masalah	11
1.3 Maksud dan Tujuan Penelitian.....	12
1.4 Kegunaan Penelitian.....	13
BAB II TINJAUAN PUSTAKA, KERANGKA PEMIKIRAN DAN PROPOSISI .	15
2.1 Tinjauan Pustaka	15
2.1.1 Pengertian <i>Electronic Government</i>	15
2.1.2 Manfaat dan Fungsi <i>E-Government</i>	17
2.1.3 Pengertian Pelayanan	19
2.1.4 Kualitas pelayanan.....	23
2.1.5 Pemerintah	27
2.1.6 Pemerintahan	29
2.2 Kerangka Pemikiran.....	31
2.3 Proposisi.....	39
BAB III METODOLOGI PENELITIAN.....	40
3.1 Desain Penelitian.....	40
3.2 Informan Penelitian.....	41
3.3 Teknik Pengumpulan Data.....	43
3.3.1 Studi Pustaka	43
3.3.2 Studi Lapangan	43

3.4 Uji Keabsahan Data.....	45
3.5 Teknik Analisa Data.....	46
3.6 Lokasi Penelitian.....	48
BAB IV HASIL PENELITIAN DAN PEMBAHASAN	50
4.1 Hasil Penelitian	50
4.1.1 Gambaran Umum Kabupaten Bandung	50
4.1.2 Gambaran Umum Dinas Kependudukan dan Pencatatan Sipil Kabupaten Bandung	52
4.1.3 Tugas Pokok dan Fungsi Dinas Kependudukan dan Pencatatan Sipil kabupaten Bandung.....	55
4.1.4 Gambaran Umum Aplikasi Kependudukan Digital	58
4.1.5 Pengajuan Dokumen Kependudukan Kartu Keluarga Berbasis <i>Electronic Government</i> Melalui aplikasi Identitas Kependudukan Digital	73
4.2 Pembahasan.....	76
4.2.1 Kualitas Pelayanan Dinas Kependudukan dan Pencatatan Sipil Kabupaten Bandung Dalam Pengajuan Dokumen Kependudukan Kartu Keluarga Berbasis <i>Electronic Government</i> Melalui Aplikasi Identitas Kependudukan Digital.....	76
4.2.2 <i>Tangibles</i> (Peralatan,Komunikasi) Kualitas Pelayanan Dinas Kependudukan dan Pencatatan Sipil Kabupaten Bandung Dalam Pengajuan Dokumen Kependudukan Kartu Keluarga Berbasis <i>Electronic Government</i> Melalui Aplikasi Identitas Kependudukan Digital.....	78
4.2.3 <i>Reliabilty</i> (Kecepatan, Akurat, Keandalan) Kualitas Pelayanan Dinas Kependudukan dan Pencatatan Sipil Kabupaten Bandung Dalam Pengajuan Dokumen Kependudukan Kartu Keluarga Berbasis <i>Electronic Government</i> Melalui Aplikasi Identitas Kependudukan Digital	90
4.2.4 <i>Responsiveness</i> (respon, daya tanggap) Kualitas Pelayanan Dinas Kependudukan dan Pencatatan Sipil Kabupaten Bandung Dalam Pengajuan Dokumen Kependudukan Kartu Keluarga Berbasis <i>Electronic Government</i> Melalui Aplikasi Identitas Kependudukan Digital	104
4.2.5 <i>Assurance</i> (kemampuan, Pengetahuan, Kesopanan) Kualitas Pelayanan Dinas Kependudukan dan Pencatatan Sipil Kabupaten Bandung Dalam Pengajuan Dokumen Kependudukan Kartu Keluarga Berbasis <i>Electronic Government</i> Melalui Aplikasi Identitas Kependudukan Digital	117
4.2.6 <i>Emphaty</i> (kebutuhan, kesamaan hak) Kualitas Pelayanan Dinas Kependudukan dan Pencatatan Sipil Kabupaten Bandung Dalam Pengajuan Dokumen Kependudukan Kartu Keluarga Berbasis <i>Electronic Government</i> Melalui Aplikasi Identitas Kependudukan Digital.....	135

BAB V KESIMPULAN DAN SARAN.....	153
5.1 Kesimpulan	153
5.2 Saran.....	154
DAFTAR PUSTAKA	157
LAMPIRAN-LAMPIRAN.....	160