

## DAFTAR ISI

LEMBAR PENGESAHAN.....	ii
LEMBAR PERNYATAAN .....	iii
LEMBAR REVISI.....	iv
ABSTRAK .....	v
<i>ABSTRACT</i> .....	vi
KATA PENGANTAR .....	vii
DAFTAR ISI .....	x
DAFTAR TABEL .....	xii
DAFTAR GAMBAR .....	xiii
DAFTAR LAMPIRAN.....	xv
BAB I PENDAHULUAN .....	1
1.1 Latar Belakang Masalah.....	1
1.2 Rumusan Masalah.....	9
1.3 Maksud dan Tujuan Penelitian .....	9
1.4 Kegunaan Penelitian .....	10
BAB II TINJAUAN PUSTAKA, KERANGKA PEMIKIRAN DAN PROPOSISI.....	12
2.1. Tinjauan Pustaka .....	12
2.1.1. Pengertian Pelayanan .....	12
2.1.2. Pengertian Kualitas .....	15
2.1.3. Pengertian Kualitas Pelayanan .....	17
2.1.4. <i>Electronic Government</i> .....	38
2.1.5. Administrasi kependudukan .....	43
2.1. Kerangka Pemikiran.....	45
2.2. Proposisi.....	51



## **DAFTAR TABEL**

Tabel 3.1 Jadwal Kegiatan penelitian .....	58
Tabel 4.1 Data Penduduk di Kota Bandung .....	60
Tabel 4.2.1 Rekapitulasi pencetakan skts .....	116

## DAFTAR GAMBAR

Gambar 1.1 Rekapitulasi pencetakan skts tahun 2018.....	4
Gambar 2.1 Model Kerangka Pemikiran .....	51
Gambar 4.1 Peta Kota Bandung .....	59
Gambar 4.2 Peta Kecamatan Kota Bandung .....	64
Gambar 4.3 Struktur Organisasi Dinas kependudukan dan Pencatatan sipil.....	69
Gambar 4.4 <i>e-SPASI</i> .....	71
Gambar 4.5 Akta Kelahiran Brile .....	72
Gambar 4.6 Kartu Identitas Anak .....	72
Gambar 4.7 Mepeling .....	73
Gambar 4.8 <i>Delivery service</i> akta kelahiran .....	74
Gambar 4.9 Ruang Bermain Anak.....	75
Gambar 4.10 Pohon Harapan .....	75
Gambar 4.11 Ruang Lataksi .....	76
Gambar 4.12 Segitiga.....	77
Gambar 4.13 Ruang Galeri.....	78
Gambar 4.14 Bi Eha dan Udin .....	79
Gambar 4.15 Salaman (selesai dalam gengaman) .....	80
Gambar 4.16 <i>e-PunTEN</i> .....	81
Gambar 4.17 Tampilan Awal sistem <i>e-PunTEN</i> .....	87

Gambar 4.18 Form Biodata .....	87
Gambar 4.19 Form Alamat Asal.....	88
Gambar 4.20 Form Alamat di Kota Bandung .....	89
Gambar 4.21 Form Keterangan Pendukung .....	90
Gambar 4.21 Form Riview data .....	91
Gambar 4.2.1 From Pengisian Biodata .....	95
Gambar 4..2.2 Tatacara Pelayanan <i>e-PunTEN</i> .....	99
Gambar 4.2.3 Jumlah <i>download e-PunTEN</i> .....	117
Gambar 4.2.4 Kotak Saran .....	130

## DAFTAR LAMPIRAN

Lampiran 1 Pedoman wawancara aparatur .....	142
Lampiran 2 pedoman wawancara masyarakat.....	144
Lampiran 3 Identitas Informan .....	146
Lampiran 4 Transkrip wawancara aparatur .....	148
Lampiran 5 Transkrip wawancara masyarakat .....	152
Lampiran 6 Dokumentasi Pelelitian .....	155
Lampiran 7 Surat Rekomendasi Penelitain dari Kampus ke Kesbangpol .....	159
Lampiran 8 Surat Izin Penelitian Dari Badan Kesatuan Bangsa Dan Politik .....	160
Lampiran 9 Surat Keterangan Penelitian Dari Dinas Kependudukan dan Pencatatan Sipil Kota Bandung .....	161
Lampiran 10 Surat Keterangan Selesai Penelitian Dari Dinas Kependudukan dan Pencatatan Sipil Kota Bandung .....	162
Lampiran 11 Riwayat Hidup .....	163