

DAFTAR ISI

LEMBAR PENGESAHAN	ii
LEMBAR PERNYATAAN	iii
LEMBAR REVISI SIDANG SKRIPSI.....	iv
ABSTRAK	v
ABSTRACT	vi
KATA PENGANTAR.....	viii
DAFTAR ISI	ix
DAFTAR TABEL	xii
DAFTAR GAMBAR.....	xiii
DAFTAR LAMPIRAN	xiv
BAB I PENDAHULUAN	1
1.1 Latar Belakang Masalah.....	1
1.2 Rumusan Masalah	14
1.3 Maksud dan Tujuan Penelitian	15
1.4 Kegunaan Penelitian.....	17
BAB II TINJAUAN PUSTAKA, KERANGKA PEMIKIRAN DAN PROPOSISI.....	19
2.1 Tinjauan Pustaka	19
2.1.1 Pemerintah	19
2.1.2 Fungsi Pemerintah	19
2.1.3 Elektronik Pemerintah	21
2.1.4 Pelayanan	22
2.1.5 Pelayanan Publik.....	23
2.1.6 Kualitas Pelayanan Publik	27
2.1.7 Dimensi Pelayanan Publik	30
2.1.8 Asas-Asas Pelayanan Publik.....	33

2.1.9 Izin Khusus Waktu Pelayanan	37
2.1.10 Aplikasi Bandung Sadayana	39
2.2 Kerangka Pemikiran.....	41
2.3 Proposisi.....	49
BAB III METODE PENELITIAN	50
3.1 Desain Penelitian	50
3.2 Informan Penelitian.....	51
3.3 Teknik Pengumpulan data.....	52
3.3.1 Studi Pustaka.....	53
3.3.2 Studi Lapangan	53
3.4 Uji Keabsahan Data	54
3.5 Teknik Analisa Data	55
3.6 Lokasi dan Waktu Penelitian	56
BAB IV HASIL DAN PEMBAHASAN.....	58
4.1 Hasil Penelitian	58
4.2 Gambaran Objek Penelitian	58
4.2.1 Gambaran Umum Kota Bandung.....	58
4.2.2 Letak Geografis dan Luas Wilayah.....	58
4.2.3 Wilayah Adminitrasi Kota Bandung.....	61
4.2.4 Penggunaan Lahan di Kota Bandung.....	65
4.2.5 Kependudukan	65
4.3 Gambaran Umum DPMPTSP Kota Bandung.....	74
4.3.1 Profil DPMPTSP Kota Bandung	74
4.3.2 Fungsi DPMPTSP Kota Bandung.....	75
4.3.3 Tujuan DPMPTSP Kota Bandung	75
4.3.4 Visi dan Misi DPMPTSP Kota Bandung.....	76
4.3.5 Struktur Birokrasi DPMPTSP Kota Bandung.....	77
4.4 Pembahasan.....	79

4.4.1 Dimensi <i>Tangible</i> Kualitas Pelayanan Izin Khusus Waktu Pelayanan Dinas Penanaman Modal dan Pelayanan Terpadu Satu Pintu Melalui Aplikasi Bandung <i>Sadayana</i>	80
4.4.1 Dimensi <i>Reliability</i> Kualitas Pelayanan Izin Khusus Waktu Pelayanan Dinas Penanaman Modal dan Pelayanan Terpadu Satu Pintu Melalui Aplikasi Bandung <i>Sadayana</i>	89
4.4.1 Dimensi <i>Responsiveness</i> Kualitas Pelayanan Izin Khusus Waktu Pelayanan Dinas Penanaman Modal dan Pelayanan Terpadu Satu Pintu Melalui Aplikasi Bandung <i>Sadayana</i>	93
4.4.1 Dimensi <i>Assurance</i> Kualitas Pelayanan Izin Khusus Waktu Pelayanan Dinas Penanaman Modal dan Pelayanan Terpadu Satu Pintu Melalui Aplikasi Bandung <i>Sadayana</i>	97
4.4.1 Dimensi <i>Emphaty</i> Kualitas Pelayanan Izin Khusus Waktu Pelayanan Dinas Penanaman Modal dan Pelayanan Terpadu Satu Pintu Melalui Aplikasi Bandung <i>Sadayana</i>	103
BAB V PENUTUP	109
5.1 Kesimpulan	109
5.2 Saran	112
DAFTAR PUSTAKA.....	114
LAMPIRAN	118