

DAFTAR ISI

	Hal
LEMBAR PENGESAHAN	ii
LEMBAR PERNYATAAN... ..	iii
ABSTRAK	iv
ABSTRACT	v
KATA PENGANTAR.....	vi
DAFTAR ISI.....	ix
DAFTAR TABEL.....	xiv
DAFTAR GAMBAR.....	xv
DAFTAR LAMPIRAN	xvi
BAB I PENDAHULUAN.....	1
1.1 Latar Belakang Masalah.....	1
1.2 Rumusan Masalah	13
1.3 Maksud dan Tujuan Penelitian.....	14
1.4 Kegunaan Penelitian	15
BAB II TINJAUAN PUSTAKA, KERANGKA PEMIKIRAN DAN	
PROPOSISI	17
2.1 Tinjauan Pustaka.....	17
2.1.1 Publik	17
2.1.2 Pengertian Pelayanan	21

2.1.3 Pelayanan Publik.....	23
2.1.4 Faktor Pendukung Pelayanan Publik	28
2.1.5 Pengertian Kualitas	31
2.1.6 Kualitas Pelayanan.....	33
2.1.7 Bentuk - Bentuk Pelayanan.....	37
2.1.8 Asas - Asas Pelayanan Publik.....	40
2.1.9 Pengertian <i>Electronic Government</i>	41
2.1.10 Tujuan <i>Electronic Government</i>	44
2.1.11 Faktor - Faktor Penentu Penerapan <i>e-Government</i>	44
2.1.12 Administrasi Kependudukan.....	46
2.2 Kerangka Pemikiran.....	49
2.3 Proposisi.....	55
BAB III METODE PENELITIAN	56
3.1 Desain Penelitian	56
3.2 Teknik Penentuan Informan.....	56
3.3 Teknik Pengumpulan Data.....	58
3.3.1 Studi Pustaka.....	58
3.3.2 Studi Lapangan	58
3.4 Uji Keabsahan Data	60
3.5 Teknik Analisa Data	61
3.6 Lokasi dan Waktu Penelitian	62
BAB IV HASIL PENELITIAN DAN PEMBAHASAN.....	64
4.1 Gambaran Umum Kota Bandung.....	64

4.1.1	Gambaran Umum Dinas Kependudukan Dan Pencatatan Sipil Kota Bandung	67
4.1.2	Gambaran Umum Salaman	90
4.2	Pembahasan.....	100
4.2.1	Dimensi <i>Tangibel</i> Kualitas Pelayanan Pembuatan Surat Keterangan Tinggal Sementara Di Dinas Kependudukan Dan Catatan Sipil Kota Bandung	102
4.2.1.1	Bukti Fisik Sarana dan Prasana Dalam Pelayanan Surat Keterangan Tinggal Sementara Di Dinas Kependudukan Dan Pencatatan Sipil Kota Bandung.....	103
4.2.2	Dimensi <i>Realibility</i> Kualitas Pelayanan Pembuatan Surat Keterangan Tinggal Sementara Di Dinas Kependudukan Dan Catatan Sipil Kota Bandung.....	106
4.2.2.1	Standar Pelayanan Dan Kemampuan Aparatur Dalam Pelayanan Surat Keterangan Tinggal Sementara Di Dinas Kependudukan Dan Pencatatan Sipil Kota Bandung.....	107
4.2.3	Dimensi <i>Responsiveness</i> Kualitas Pelayanan Pembuatan Surat Keterangan Tinggal Sementara Di Dinas Kependudukan Dan Catatan Sipil Kota Bandung	111
4.2.3.1	Bukti Fisik Sarana dan Prasana Dalam Pelayanan Surat	

Keterangan Tinggal Sementara Di Dinas Kependudukan Dan Pencatatan Sipil Kota Bandung.....	112
4.2.4 Dimensi <i>Assurance</i> Kualitas Pelayanan Pembuatan Surat Keterangan Tinggal Sementara Di Dinas Kependudukan Dan Catatan Sipil Kota Bandung.....	117
4.2.4.1 Jaminan Apartur Dalam Pelayanan Surat Keterangan Tinggal Sementara Di Dinas Kependudukan Dan Pencatatan Sipil Kota Bandung.....	118
4.2.5 Dimensi <i>Empathy</i> Kualitas Pelayanan Pembuatan Surat Keterangan Tinggal Sementara Di Dinas Kependudukan Dan Catatan Sipil Kota Bandung.....	123
4.2.5.1 Melaksanakan Kepentingan Pemohon Dengan Cepat Dalam Pelayanan Surat Keterangan Tinggal Sementara Di Dinas Kependudukan Dan Pencatatan Sipil Kota Bandung.....	124
 BAB V PENUTUP.....	 130
5.1 Kesimpulan	130
5.2 Saran.....	131

DAFTAR PUSTAKA	133
LAMPIRAN-LAMPIRAN.....	139