

## DAFTAR ISI

LEMBAR PENGESAHAN .....	ii
LEMBAR PERNYATAAN .....	iii
ABSTRAK .....	iv
<i>ABSTRACT</i> .....	v
KATA PENGANTAR .....	vi
DAFTAR ISI .....	ix
DAFTAR TABEL.....	xi
DAFTAR GAMBAR .....	xii
DAFTAR LAMPIRAN .....	xiii
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 .....	13
2.1 Tinjauan Pustaka .....	13
2.1.1 Teori Kualitas .....	13
2.1.2 Pelayanan Publik .....	20
2.1.3 <i>Electronic Government (E-Government)</i> .....	25
2.1.4 <i>Website</i> .....	28
2.1.5 Administrasi Kependudukan .....	28

2.2 Kerangka Pemikiran .....	34
2.3 Proposisi.....	34
<b>BAB III METODE PENELITIAN .....</b>	<b>36</b>
3.1 Desain Penelitian .....	36
3.2 Informan Penelitian .....	37
3.3 Teknik Pengumpulan Data.....	39
3.4 Uji Keabsahan Data .....	40
3.5 Teknik Analisa Data .....	41
3.6 Lokasi dan Waktu Penelitian .....	44
<b>BAB IV HASIL PENELITIAN DAN PEMBAHASAN .....</b>	<b>46</b>
4.1 Gambaran Umum Kabupaten Sukabumi .....	46
4.2 Gambaran Umum Dinas Kependudukan dan Pencatatan Sipil Kabupaten Sukabumi .....	49
4.3 Gambaran Umum Aplikasi Sistem Pelayanan Online (SIMPELIN) di Dinas Kependudukan dan Pencatatan Sipil Kabupaten Sukabumi .....	63
4.4 Kualitas pelayanan administrasi kependudukan berbasis <i>online</i> melalui <i>website</i> simpelinkami.web.id Dinas Kependudukan dan Catatan Sipil Kabupaten Sukabumi.....	67
<b>BAB V KESIMPULAN DAN SARAN.....</b>	<b>92</b>
5.1 Kesimpulan .....	92
5.2 Saran .....	93
<b>DAFTAR PUSTAKA .....</b>	<b>96</b>
<b>LAMPIRAN-LAMPIRAN.....</b>	<b>99</b>

