DAFTAR ISI

LEMBAR PENGESAHAN ii

LEMBAR PERNYATAAN iii

ABSTRAK iv

ABSTRACT v

KATA PENGANTAR vi

DAFTAR ISI viii

DAFTAR TABEL xiv

DAFTAR GAMBAR xv

DAFTAR LAMPIRAN xvi

BAB I PENDAHULUAN

1.1 Latar Belakang Masalah 1

1.2 Rumusan Masalah 8

1.3 Maksud Dan Tujuan Penelitian 8

1.4 Kegunaan Penelitian 9

BAB II TINJAUAN PUSTAKA, KERANGKA PEMIKIRAN DAN HIPOTESIS KERJA

2.1 Tinjauan Pustaka 10

2.1.1 Pelayanan Publik 10

2.1.1.1 Pengertian Pelayanan Publik 10

2.1.1.2 Bentuk Bentuk Pelayanan Publik 13

2.1.1.3 Asas-Asas Pelayanan Publik 15

2.1.1.4 Standar Pelayanan Publik 18

2.1.2 Kualitas Pelayanan Publik 20

2.1.2.1 Konsep Kualitas Pelayanan 24

2.1.2.2 Faktor-Faktor Yang Mempengaruhi Kualitas Pelayanan Publik 28

2.1.3 *Wireless Fidelity (Wifi)* Bandung Juara 38

2.2 Kerangka Pemikiran 41

2.3 Hipotesis Kerja 50

BAB III METODE PENELITIAN

3.1 Desain Penelitian 51

3.2 Teknik Penentuan Informan 51

3.3 Teknik Pengumpulan Data 52

3.3.1 Studi Pustaka 53

3.3.2 Studi Lapangan 53

3.3.2.1 Observasi 53

3.3.2.2 Wawancara 54

3.3.2.3 Dokumentasi 54

3.4 Uji Keabsahan Data 55

3.5 Teknik Analisa Data 55

3.6 Lokasi dan Waktu Penelitian 57

BAB IV HASIL PENELITIAN DAN PEMBAHASAN

4.1 Hasil Penelitian 58

4.1.1 Gambaran Objek Penelitian 58

4.1.1.1 Sejarah Kota Bandung 58

4.1.1.2 Letak Geografis Kota Bandung 66

4.1.1.3 Dinas Komunikasi dan Informatika Kota Bandung ... 68

4.1.1.3.1 Latar Belakang Dinas Komunikasi dan Informatika Kota Bandung 68

4.1.1.3.2 Tugas, Fungsi dan Struktur Organisasi Dinas Komunikasi dan Informatika Kota Bandung 69

4.1.1.3.3 Visi dan Misi Dinas Komunikasi dan Informatika Kota Bandung 71

4.1.1.4 PT.Telkom Indonesia 71

4.2 Pembahasan 75

4.2.1 *(Tangible)* Bukti Fisik Pelayanan Yang Diberikan Untuk Menunjang Program *Wifi* Bandung Juara di Ruang Publik Kota Bandung 80

4.2.2 Fasilitas Fisik *Wireless Fidelity (Wifi)* Bandung Juara Yang Ada di Ruang Publik Kota Bandung 83

4.2.3 Peralatan Yang Menjadi Faktor Pendukung Keberhasilan Program Wifi Bandung Juara 88
4.2.4 Personil atau Aparatur Sebagai Faktor Utama Penunjang Keberhasilan Program *Wifi* Bandung Juara di Ruang Publik Kota Bandung 93
4.2.5 Materi Komunikasi Yang Tersampaikan Dalam Menunjang Keberhasilan Program *Wifi* Bandung Juara di Ruang Publik Kota Bandung 98
4.3 *(Relabillity)* Kehandalan Aparatur Dalam Memberikan Pelayanan *Wifi* Bandung Juara Yang Ada di Ruang Publik Kota Bandung ... 103
4.3.1 Pelayanan Terpercaya Yang Ada Pada Program *Wifi* Bandung Juara di Ruang Publik Kota Bandung 109
4.3.2 Pelayanan Yang Akurat Pada Program *Wifi* Bandung Juara di Ruang Publik Kota Bandung 114
4.4 *(Responsiveness)* Ketanggapan Aparatur Dalam Mengoperasikan dan Memberikan Informasi Seputar Program *Wifi* Bandung Juara di Ruang Publik Kota Bandung 124
4.4.1 Kesediaan Membantu Masyarakat Atau Perhatian Yang Diberikan Kepada Pelayanan Program *Wifi* Bandung Juara di Ruang Publik Kota Bandung 128
4.4.2 Pelayanan Cepat dan Tepat Yang Terdapat Didalam

Program *Wifi* Bandung Juara di Ruang Publik
Kota Bandung 131
4.5 *(Assurance)* Jaminan dan Kepastian Dalam Memberikan Pelayanan
Program *Wifi* Bandung Juara Yang Ada di Ruang Publik Kota 137
Bandung .....
4.5.1 Pengetahuan Yang Dimiliki Aparatur Dalam Menjalankan
Program *Wifi* Bandung Juara di Ruang Publik Kota Bandung 143
4.5.2 Perilaku atau Kesopanan Aparatur Dalam Memberikan
Informasi Seputar Program Pelayanan Wifi Bandung Juara
Yang Ada di Ruang Publik Kota Bandung 147
4.5.3 Kemampuan Aparatur Didalam Mempromosikan dan
Memberikan Informasi dan Pelayanan Seputar Program Wifi
Bandung Juara Yang Ada di Ruang Publik Kota Bandung 151
4.6 *(Empathy)* Perhatian Yang Diberikan Kepada Aparatur Dalam
Memberikan Pelayanan dan Informasi Seputar Program Wifi
Bandung Juara di Ruang Publik Kota Bandung 155
4.6.1 Kemudahan Dalam Melakukan Hubungan Interaksi Dengan
Masyarakat Dalam Memberikan Pelayanan Wifi Bandung
Juara di Ruang Publik Kota Bandung 159
4.6.2 Komunikasi Yang Baik Dalam Memberikan Pelayanan dan
Informasi Seputar Progaram Wifi Bandung Juara di Ruang

Publik Kota Bandung 162

4.6.3 Pemenuhan Kebutuhan Bagi Masyarakat Oleh Aparatur Dalam Memberikan Pelayanan dan Informasi Seputar Wifi Bandung Juar di Ruang Publik Kota Bandung 171

BAB V KESIMPULAN DAN SARAN

5.1 Kesimpulan 176

5.2 Saran 177

DAFTAR PUSTAKA 179

LAMPIRAN-LAMPIRAN 181