

DAFTAR ISI

	Halaman
LEMBAR PENGESAHAN	ii
LEMBAR REVISI SIDANG SKRIPSI	iii
LEMBAR PERNYATAAN	iv
ABSTRAK	v
ABSTRACT	vi
KATA PENGANTAR	vii
DAFTAR ISI	xi
DAFTAR GAMBAR	xiv
DAFTAR TABEL	xv
DAFTAR LAMPIRAN	xvi
BAB I PENDAHULUAN	1
1.1 Latar Belakang Masalah	1
1.2 Rumusan Masalah	12
1.3 Maksud dan Tujuan Penelitian	12
1.4 Kegunaan Penelitian	13
BAB II TINJAUAN PUSTAKA DAN KERANGKA PEMIKIRAN	16
2.1 Tinjauan Pustaka	16
2.1.1 Kebijakan Publik	16
2.1.2 Kualitas	18
2.1.3 Pelayanan Publik	22

2.1.4 Kualitas Pelayanan Publik	27
2.1.5 Inovasi Pelayanan Publik.....	37
2.2 Kerangka Pemikiran.....	44
2.3 Proposisi.....	53
BAB III METODE PENELITIAN.....	54
3.1 Desain Penelitian	54
3.2 Informan Penelitian.....	54
3.3 Teknik Pengumpulan Data.....	55
3.4 Uji Keabsahan Data	57
3.5 Teknik Analisa Data	58
3.6 Lokasi dan Waktu Penelitian	59
BAB IV HASIL PENELITIAN DAN PEMBAHASAN.....	62
4.1 Gambaran Umum Dinas Kependudukan Dan Pencatatan Sipil Kota Bandung	62
4.2 Gambaran Umum Aplikasi <i>Salaman</i>	90
4.3 Kualitas Pelayanan Dinas Kependudukan Dan Pencatatan Sipil (Disdukcapil) Kota Bandung Melalui Aplikasi <i>Salaman</i>	99
4.3.1 Dimensi <i>Tangible</i> Pada Pelayanan Dinas Kependudukan Dan Pencatatan Sipil (Disdukcapil) Kota Bandung Melalui Aplikasi <i>Salaman</i>	100
4.3.2 Dimensi <i>Reliability</i> Pada Pelayanan Dinas Kependudukan Dan Pencatatan Sipil (Disdukcapil) Kota Bandung Melalui Aplikasi <i>Salaman</i>	120

4.3.3 Dimensi <i>Responsiveness</i> Pada Pelayanan Dinas Kependudukan Dan Pencatatan Sipil (Disdukcapil) Kota Bandung Melalui Aplikasi <i>Salaman</i>	130
4.3.4 Dimensi <i>Assurance</i> Pada Pelayanan Dinas Kependudukan Dan Pencatatan Sipil (Disdukcapil) Kota Bandung Melalui Aplikasi <i>Salaman</i>	141
4.3.5 Dimensi <i>Emphaty</i> Pada Pelayanan Dinas Kependudukan Dan Pencatatan Sipil (Disdukcapil) Kota Bandung Melalui Aplikasi <i>Salaman</i>	150
BAB V KESIMPULAN DAN SARAN	158
5.1 Kesimpulan	158
5.2 Saran	159
DAFTAR PUSTAKA	161
LAMPIRAN-LAMPIRAN	165