

DAFTAR ISI

ABSTRAK	ii
SURAT PERNYATAAN KEASLIAN SKRIPSI.....	iv
HALAMAN PERSETUJUAN	v
HALAMAN PENGESAHAN.....	vi
KATA PENGANTAR.....	viii
DAFTAR ISI.....	x
DAFTAR TABEL	xii
DAFTAR GAMBAR	xiii
DAFTAR LAMPIRAN	xiv
BAB I PENDAHULUAN.....	1
A. Latar Belakang Penelitian	1
B. Identifikasi Masalah.....	6
C. Rumusan Masalah.....	6
D. Tujuan Penelitian.....	7
E. Manfaat Hasil Penelitian.....	7
F. Kerangka Berpikir.....	8
BAB II TINJAUAN PUSTAKA.....	11
A. Penelitian Terdahulu.....	11
B. Deskripsi Konseptual	19
C. Tinjauan Tentang penerapan sistem <i>Hotline</i> Pelayanan Umum Berbasis Elektronik melalui aplikasi WhatsApp yang dinamakan WATERBLUE (Whatsapp Terpadu Berbasis Layanan Umum Elektronik).....	34
D. Proposisi.....	35
BAB III METODOLOGI PENELITIAN	36
A. Metode Penelitian	36
B. Sumber Data Penelitian.....	37
C. Teknik Pengumpulan Data	37
D. Teknik Analisis Data	39

E. Teknik Pemeriksaan Keabsahan Data	41
F. Tempat Di Kantor Kecamatan Cibiru dan Jadwal Penelitian.....	42
BAB IV HASIL PENELITIAN DAN PEMBAHASAN	43
A. Kondisi Objektif Lokasi Penelitian	43
B. Hasil Penelitian	47
C. Pembahasan Hasil Penelitian	60
BAB V PENUTUP	75
A. Simpulan	75
B. Saran.....	76
DAFTAR PUSTAKA.....	78
LAMPIRAN.....	80
RIWAYAT HIDUP.....	133

