

## DAFTAR ISI

ABSTRAK .....	
Kata Pengantar .....	i
DAFTAR ISI .....	iii
DAFTAR GAMBAR .....	vi
DAFTAR TABEL .....	vii
BAB I PENDAHULUAN .....	1
A. Latar Belakang Masalah .....	1
B. Identifikasi Masalah .....	8
C. Rumusan Masalah .....	9
D. Tujuan Penelitian .....	10
E. Manfaat Penelitian .....	10
1. Manfaat Teoritis .....	10
2. Manfaat Praktis .....	11
F. Kerangka Pemikiran .....	11
G. Proposisi .....	14
BAB II Tinjauan Pustaka .....	15
A. Hasil Penelitian Terdahulu .....	15
B. Kebijakan Publik .....	22
C. Kualitas Pelayanan .....	25
D. E – Government .....	29
BAB III Metode Penelitian .....	31
A. Pendekatan dan Jenis Penelitian .....	31
B. Jenis dan Sumber Data .....	32
C. Teknik Pengumpulan Data .....	33
D. Teknik Analisis Data .....	35
E. Tempat dan Waktu penelitian .....	37
BAB IV HASIL PENELITIAN DAN PEMBAHASAN .....	39
A. Gambaran Umum Lokasi Penelitian .....	39

B. Hasil Penelitian.....	46
C. Pembahasan.....	84
BAB V PENUTUP .....	100
A. Kesimpulan .....	100
B. Saran .....	101
Daftar Pustaka.....	102
Lampiran .....	105



uin

UNIVERSITAS ISLAM NEGERI  
SUNAN GUNUNG DJATI  
BANDUNG