

DAFTAR ISI

ABSTRAK	I
KATA PENGANTAR.....	III
DAFTAR ISI.....	V
DAFTAR TABEL	VIII
DAFTAR GAMBAR.....	IX
DAFTAR LAMPIRAN	X
BAB I PENDAHULUAN.....	1
1.1 Latar Belakang Penelitian	1
1.2 Rumusan Masalah Penelitian	8
1.3 Tujuan Penelitian	8
1.4 Manfaat Hasil Penelitian	8
1.4.1 Manfaat Teoretis/ akademik (theoretical significance).....	8
1.4.2 Manfaat Praktis (Practical significance)	9
1.5 Kerangka Berpikir.....	9
1.6 Permasalahan Utama (research problem).....	10
1.6.1 Fasilitas Fisik (Tangibles).....	11
1.6.2 Keandalan (Reliability).....	12
1.6.3 Daya Tanggap (Responsiveness)	12
1.6.4 Jaminan (Assurance).....	12
1.6.5 Empati (Emphaty).....	12
BAB II TINJAUAN PUSTAKA.....	14
2.1 Hasil Penelitian Terdahulu.....	14
2.2 Sintesis penelitian sejenis.....	14
2.3 Administrasi.....	21
2.4 Pelayanan	25
2.5 Pelayanan Publik.....	27
2.6 Sistem Pemerintahan Berbasis Elektronik (SPBE)	25

2.7	Asas-Asas Pelayanan Publik.....	29
2.8	Prinsip-Prinsip Dalam Pelayanan Publik	31
2.9	Standar Pelayanan Publik.....	32
2.10	Kualitas pelayanan publik.....	33
2.11	Proposisi.....	36
BAB III METODOLOGI PENELITIAN		37
3.1	Pendekatan dan Metode Penelitian	37
3.2	Jenis dan Sumber Data Penelitian.....	37
	a) Data Primer	38
	b) Data Sekunder.....	38
3.3	Teknik Pengumpulan Data Penelitian.....	39
	a) Observasi	39
	b) Wawancara Tidak Terstruktur	39
	c) Studi Dokumen.....	40
3.4	Teknik Analisis Data.....	41
3.5	Tempat dan Waktu Penelitian.....	41
BAB IV HASIL PENELITIAN DAN PEMBAHASAN.....		43
4.1	Kualitas Pelayanan Administrasi KIA Berbasis Daring di Disdukcapil Kota Bandung.....	43
4.2	User Interface yang Ramah Pengguna (<i>Tangibles</i>).....	48
4.3	Keandalan Sistem (<i>Reliability</i>)	54
	4.3.1 Kecepatan Akses:.....	54
	4.3.2 Tingkat Uptime	54
	4.3.3 Minimnya Gangguan.....	55
4.4	Keamanan Data (<i>Assurance</i>).....	56
	4.4.1 Enkripsi Data	56
	4.4.2 Kebijakan Privasi	57
	4.4.3 Perlindungan Terhadap Serangan Siber	57
4.5	Ketersediaan Informasi (<i>Responsiveness</i>).....	57
	4.5.1 Panduan Pengguna	58

4.5.2	Petunjuk Langkah demi Langkah.....	58
4.5.3	Kebijakan dan Aturan	58
4.6	Bantuan Teknis (<i>Emphaty</i>).....	59
4.6.1	Layanan Bantuan Langsung.....	60
4.6.2	Forum Dukungan Daring	60
4.6.3	Pusat Bantuan atau FAQ	60
4.6.4	Materi Edukasi	60
BAB V SIMPULAN		66
5.1	Kesimpulan	60
5.1.1	Fasilitas Fisik (<i>Tangibles</i>).....	60
5.1.2	Keandalan (<i>Reliability</i>)	60
5.1.3	Daya Tanggap (<i>Responsiveness</i>).....	60
5.1.4	Jaminan (<i>Assurance</i>).....	61
5.1.5	Empati (<i>Emphaty</i>)	61
5.2	Saran	61
DAFTAR PUSTAKA.....		66
LAMPIRAN.....		68
RIWAYAT HIDUP.....		87
Motto:.....		89