

## DAFTAR ISI

<b>LEMBAR PERSETUJUAN .....</b>	<b>i</b>
<b>LEMBAR PENGESAHAN .....</b>	<b>ii</b>
<b>SURAT PERNYATAAN TIDAK PLAGIAT .....</b>	<b>iii</b>
<b>PERNYATAAN KEASLIAN SKRIPSI.....</b>	<b>iv</b>
<b>MOTO HIDUP .....</b>	<b>v</b>
<b>ABSTRAK .....</b>	<b>vi</b>
<b>ABSTRACT .....</b>	<b>vii</b>
<b>KATA PENGANTAR.....</b>	<b>viii</b>
<b>DAFTAR ISI.....</b>	<b>xi</b>
<b>DAFTAR GAMBAR.....</b>	<b>xiv</b>
<b>DAFTAR TABEL .....</b>	<b>xv</b>
<b>DAFTAR LAMPIRAN .....</b>	<b>xvi</b>
<b>BAB I PENDAHULUAN.....</b>	<b>1</b>
1.1 Latar Belakang Penelitian.....	1
1.2 Indetifikasi Masalah.....	6
1.3 Rumusan Masalah Penelitian.....	6
1.4 Tujuan Penelitian .....	7
1.5 Manfaat Hasil Penelitian.....	7
1.6 Kerangka Pemikiran.....	8
<b>BAB II TINJAUAN PUSTAKA.....</b>	<b>11</b>
2.1 Administrasi Publik .....	11
2.1.1 Pengertian Administrasi Publik .....	11
2.1.2 Ruang Lingkup Administrasi Publik .....	13
2.1.3 Perkembangan Administrasi Publik.....	16
2.1.4 Peran Administrasi Publik .....	18
2.2 Pelayanan Publik.....	20
2.2.1 Definisi Pelayanan dan Pelayanan Publik .....	20
2.2.2 Asas-asas Pelayanan Publik.....	25
2.2.3 Standar Pelayanan Publik .....	27
2.2.4 Dimensi Pelayanan Publik.....	29

2.3	Teknologi Digital .....	30
2.3.1	Definisi Teknologi Digital .....	30
2.3.2	Manfaat Teknologi Digital.....	32
2.3.3	Pengertian Teknologi Informasi .....	34
2.3.4	Pemanfaatan Teknologi Informasi .....	35
2.3.5	Faktor-faktor yang Mempengaruhi Pemanfaatan Teknologi Informasi.....	40
2.3.6	PemanfaatanTeknologi Informasi Terhadap Pelayanan Publik.....	42
2.4	Kajian Penelitian Terdahulu .....	45
2.5	Preposisi.....	49
<b>BAB III METODOLOGI PENELITIAN .....</b>		<b>50</b>
3.1	Pendekatan dan Jenis Penelitian .....	50
3.2	Jenis Data .....	51
3.3	Sumber data Penelitian .....	51
3.4	Teknik Pengumpulan Data.....	52
3.5	Operasional Variabel .....	54
3.6	Teknik Analisis Data Penelitian.....	55
3.7	Tempat dan Waktu Penelitian.....	56
<b>BAB IV HASIL DAN PEMBAHASAN .....</b>		<b>59</b>
4.1	Deskripsi Objek Penelitian.....	59
4.1.1	Gambaran Umum Kecamatan Cileunyi.....	59
4.1.2	Visi dan Misi Kecamatan Cileunyi.....	61
4.1.3	Struktur Organisasi Kecamatan Cileunyi .....	61
4.2	Deskripsi Data .....	63
4.3	Pembahasan Hasil Penelitian .....	65
4.3.1	<i>Intensity of Use</i> .....	71
4.3.2	<i>Frequency of Use</i> .....	74
4.3.3	<i>Diversity of Software Package Used</i> .....	75
4.3.4	Faktor Pendukung dan Penghambat Penggunaan teknologi informasi.....	82
<b>BAB V PENUTUP.....</b>		<b>87</b>
5.1	Kesimpulan .....	87

5.2 Saran.....	88
<b>DAFTAR PUSTAKA .....</b>	<b>90</b>
<b>LAMPIRAN.....</b>	<b>93</b>
<b>BIOGRAFI PENULIS .....</b>	<b>98</b>

