

## DAFTAR ISI

COVER .....	ii
LEMBAR PERSETUJUAN .....	iii
LEMBAR PENGESAHAN .....	iv
ABSTRAK .....	v
ABSTRACT .....	vi
RINGKASAN SKRIPSI .....	vii
PERNYATAAN KEASLIAN.....	x
MOTTO DAN PERSEMBAHAN .....	xi
KATA PENGANTAR .....	xii
DAFTAR ISI .....	xv
DAFTAR GAMBAR .....	xviii
DAFTAR LAMPIRAN .....	xix
BAB 1 PENDAHULUAN .....	1
1.1 Latar Belakang Penelitian .....	1
1.2 Identifikasi Masalah .....	8
1.3 Fokus Penelitian .....	8
1.4 Rumusan Masalah .....	9
1.5 Tujuan Penelitian .....	9
1.6 Manfaat Penelitian .....	10
1.6.1 Manfaat Teoritis .....	10
1.6.2 Manfaat Praktis .....	10
BAB II KAJIAN TEORI .....	12
2.1 Pengertian Pelayanan Publik .....	12
2.1.1 Unsur-unsur Pelayanan Publik .....	14
2.1.2 Jenis-jenis Pelayanan .....	15
2.1.3 Kualitas Pelayanan Publik .....	16
2.1.4 Indikator Pelayanan Publik .....	18
2.2 Pengertian <i>E-government</i> .....	19

2.2.1 Konsep <i>E-government</i> .....	21
2.2.2 Elemen Sukses Pengemban <i>E-government</i> .....	23
2.2.3 Strategi Pengembangan <i>E-government</i> .....	27
2.3 Hasil Penelitian Yang Relevan .....	29
2.4 Kerangka Pikir .....	29
2.5 Pertanyaan Penelitian .....	31
<b>BAB III METODE PENELITIAN</b> .....	<b>32</b>
3.1 Jenis Penelitian .....	32
3.2 Tempat dan Waktu Penelitian .....	33
3.3 Subjek dan Objek Penelitian .....	34
3.4 Instrumen Penelitian .....	35
3.5 Teknik dan Alat Pengumpulan Data .....	36
3.6 Teknik Pemilihan Informan .....	39
3.7 Teknik Keabsahan Data (Uji Validitas) .....	40
3.8 Teknik Analisa Data .....	41
<b>BAB IV GAMBARAN UMUM LOKASI PENELITIAN</b> .....	<b>44</b>
4.1 Sejarah Disdukcapil Kota Pontianak .....	44
4.2 Visi dan Misi Disdukcapil Kota Pontianak .....	47
4.3 Denah Lokasi Disdukcapil Kota Pontianak .....	51
4.4 Tugas Pokok dan Fungsi Disdukcapil Kota Pontianak.....	52
4.5 Struktur Organisasi .....	53
4.6 Deskripsi Jabatan .....	54
4.7 Sosial Media Disdukcapil Kota Pontianak .....	62
4.8 Sarana Pendukung Disdukcapil Kota Pontianak.....	65
<b>BAB V HASIL PENELITIAN DAN PEMBAHASAN</b> .....	<b>70</b>
5.1 Deskripsi Hasil Penelitian .....	70
5.2 Elemen Sukses Pengembangan <i>e-government</i> di Disdukcapil Kota Pontianak .....	71
5.2.1 <i>Element Support</i> .....	71
5.2.2 <i>Element Capacity</i> .....	82
5.2.3 <i>Element Value</i> .....	90

BAB VI PENUTUP .....	96
6.1 Kesimpulan .....	96
6.2 Saran .....	97
DAFTAR PUSTAKA .....	99
LAMPIRAN.....	102