

DAFTAR ISI

| | |
|--|-----|
| LEMBAR PERSETUJUAN | ii |
| HALAMAN PENGESAHAN | iii |
| ABSTRAK..... | i |
| RINGKASAN SKRIPSI..... | iii |
| PERNYATAAN KEASLIAN | v |
| HALAMAN MOTTO DAN PERSEMBAHAN | vi |
| KATA PENGANTAR..... | vii |
| DAFTAR ISI | ix |
| DAFTAR TABEL | xi |
| BAB 1 | 1 |
| PENDAHULUAN | 1 |
| 1.1 Latar Belakang Penelitian..... | 1 |
| 1.2 Identifikasi Masalah | 8 |
| 1.3 Fokus Penelitian | 8 |
| 1.4 Rumusan Masalah | 8 |
| 1.5 Tujuan Penelitian..... | 9 |
| 1.6 Manfaat penelitian..... | 9 |
| 1.6.1 Manfaat Teoritis | 9 |
| 1.6.2 Manfaat Praktis..... | 9 |
| BAB II | 10 |
| TINJAUAN PUSTAKA | 10 |
| 2.1 Teori..... | 10 |
| 2.1.1 Konsep Kualitas Pelayanan Publik | 10 |
| 2.1.2 Penerapan e-Government..... | 15 |
| 2.3 Alur pikir Penelitian | 19 |
| 2.4 Pertanyaan Penelitian | 20 |

| | |
|--|----|
| BAB III..... | 22 |
| METODE PENELITIAN | 22 |
| 3.1 Jenis penelitian | 22 |
| 3.2 Langkah-langkah penelitian..... | 23 |
| 3.3 Lokasi dan Waktu Penelitian | 25 |
| 3.3.1 Lokasi Penelitian | 25 |
| 3.3.2 Waktu Penelitian | 25 |
| 3.4 Subjek dan Objek Penelitian..... | 26 |
| 3.5 Teknik Pengumpulan Data | 26 |
| 3.6 Instrumen Pengumpulan Data..... | 28 |
| 3.7 Teknik Keabsahan Data..... | 28 |
| 3.8 Teknik Analisis Data | 29 |
| BAB IV..... | 31 |
| GAMBARAN UMUM LOKASI PENELITIAN | 31 |
| 4.1. Deskripsi Kelurahan Banjar Serasan | 31 |
| 4.2. Pemerintahan..... | 42 |
| 4.3. Struktur Organisasi..... | 43 |
| 4.3. Pelayan E-Kelurahan Di Kelurahan Banjar Serasan | 50 |
| BAB V | 57 |
| HASIL PENELITIAN DAN PEMBAHASAN..... | 57 |
| 5.1. Sarana dan Prasarana Pelayanan e-Kelurahan Di Kelurahan Banjar Serasan Kecamatan Pontianak Timur..... | 57 |
| 5.2. Sumber Daya Manusia Pelayanan Publik di Kelurahan Banjar Serasan | 63 |
| 5.3. Analisis Penelitian..... | 66 |
| BAB VI..... | 68 |
| PENUTUP | 68 |
| 6.1. Kesimpulan | 68 |
| 6.2. Saran | 68 |
| 6.3. Keterbatasan Penelitian | 69 |
| DAFTAR PUSTAKA..... | 70 |