

DAFTAR ISI

	Halaman
LEMBAR JUDUL	i
LEMBAR PERSETUJUAN SKRIPSI	ii
LEMBAR PERNYATAAN	iii
VISI DAN MISI	iv
DAFTAR RIWAYAT HIDUP	viii
MOTTO	x
ABSTRAK	xi
KATA PENGANTAR	xiv
DAFTAR ISI	xvii
DAFTAR TABEL	xix
DAFTAR GAMBAR	xx
DAFTAR LAMPIRAN	xxi
BAB I PENDAHULUAN	1
1.1. Konteks Penelitian.....	1
1.2. Fokus Penelitian	10
1.3. Perumusan Masalah.....	10
1.4. Tujuan Penelitian.....	10
1.5. Kegunaan Penelitian.....	11
BAB II KAJIAN PUSTAKA DAN KERANGKA BERPIKIR	12
2.1. Kajian Pustaka	12
2.1.1. Kajian Penelitian Terdahulu yang Relevan.....	12
2.1.2. Kajian Terhadap Grand Theori	17
2.1.3. Kajian Terhadap Middle Theori.....	25
2.1.4. Kajian Terhadap Operational Theori.....	34
2.2. Kerangka Berpikir	37
2.3. Proposisi	41
BAB III OBJEK DAN METODE PENELITIAN	42
3.1. Objek Penelitian	42

3.2. Metode Penelitian.....	43
3.3. Teknik Pengumpulan Data	45
3.4. Informan	47
3.5. Operasional Parameter	47
3.6. Analisis Data	48
3.7. Pemeriksaan Keabsahan Data	50
3.8. Jadwal Penelitian.....	50
BAB IV HASIL DAN PEMBAHASAN	52
4.1 Hasil Penelitian	52
4.2 Pembahasan.....	60
4.2.1 Efektifitas Aplikasi Salaman oleh Dinas Kependudukan dan Pencatatan Sipil Kota Bandung.....	62
4.2.2 Hambatan Dalam Melaksanakan Pelayanan pada Aplikasi Salaman oleh Dinas Kependudukan dan Pencatatan Sipil Kota Bandung	73
BAB V KESIMPULAN DAN SARAN.....	76
5.1 Kesimpulan.....	76
5.2 Saran.....	79
DAFTAR PUSTAKA	81
LAMPIRAN.....	84