

## DAFTAR ISI

<b>LEMBAR PENGESAHAN SKRIPSI</b> .....	Error! Bookmark not defined.
<b>LEMBAR PERNYATAAN</b> .....	Error! Bookmark not defined.
<b>VISI DAN MISI UNIVERSITAS PASUNDAN BANDUNG</b> .....	Error! Bookmark not defined.
<b>VISI DAN MISI FAKULTAS ILMU SOSIAL DAN POLITIK UNIVERSITAS PASUNDAN BANDUNG</b> .....	Error! Bookmark not defined.
<b>VISI DAN MISI PROGRAM STUDI ADMINISTRASI PUBLIK FAKULTAS ILMU SOSIAL DAN ILMU POLITIK UNIVERSITAS PASUNDAN BANDUNG</b> .....	Error! Bookmark not defined.
<b>MOTTO HIDUP</b> .....	Error! Bookmark not defined.
<b>DAFTAR RIWAYAT HIDUP</b> .....	Error! Bookmark not defined.
<b>ABSTRAK</b> .....	Error! Bookmark not defined.
<b>ABSTRACK</b> .....	Error! Bookmark not defined.
<b>RINGKESAN</b> .....	Error! Bookmark not defined.
<b>KATA PENGANTAR</b> .....	Error! Bookmark not defined.
<b>DAFTAR ISI</b> .....	<b>iii</b>
<b>DAFTAR TABEL</b> .....	Error! Bookmark not defined.
<b>DAFTAR GAMBAR</b> .....	Error! Bookmark not defined.
<b>DAFTAR BAGAN</b> .....	Error! Bookmark not defined.

<b>DAFTAR LAMPIRAN .....</b>	<b>Error! Bookmark not defined.</b>
<b>BAB I PENDAHULUAN .....</b>	<b>Error! Bookmark not defined.</b>
<b>1.1 Konteks Penelitian .....</b>	<b>Error! Bookmark not defined.</b>
<b>1.2 Fokus Penelitian.....</b>	<b>Error! Bookmark not defined.</b>
<b>1.3 Perumusan Masalah .....</b>	<b>Error! Bookmark not defined.</b>
<b>1.4 Tujuan Penelitian.....</b>	<b>Error! Bookmark not defined.</b>
<b>1.5 Kegunaan Penelitian.....</b>	<b>Error! Bookmark not defined.</b>
<b>BAB II KAJIAN PUSTAKA, KERANGKA BERPIKIR DAN PROPOSISI....</b>	<b>Error!</b>
Bookmark not defined.	
<b>2.1 Kajian Pustaka.....</b>	<b>Error! Bookmark not defined.</b>
<b>2.1.1 Kajian Penelitian Terdahulu .....</b>	<b>Error! Bookmark not defined.</b>
<b>2.1.2 Kajian Terhadap Administrasi dan Administrasi Publik.....</b>	<b>Error!</b>
Bookmark not defined.	
<b>2.1.3 Kajian Terhadap Kualitas, Pelayanan, Informasi, Komunikasi, Masyarakat.....</b>	<b>Error! Bookmark not defined.</b>
<b>2.1.4 Kajian Terhadap Kualitas Pelayanan.....</b>	<b>Error! Bookmark not defined.</b>
<b>2.2 Kerangka Berpikir.....</b>	<b>Error! Bookmark not defined.</b>
<b>2.3 Proposisi.....</b>	<b>Error! Bookmark not defined.</b>
<b>BAB III OBJEK DAN METODE PENELITIAN .....</b>	<b>Error! Bookmark not defined.</b>
<b>3.1 Objek Penelitian.....</b>	<b>Error! Bookmark not defined.</b>

<b>3.1.1</b>	<b>Sejarah Dinas Komunikasi, Informatika, Statistik dan Persandian Kota Bekasi.....</b>	<b>Error! Bookmark not defined.</b>
<b>3.1.2</b>	<b>Visi dan Misi Dinas Komunikasi, Informatika, Statistik dan Persandian Kota Bekasi .....</b>	<b>Error! Bookmark not defined.</b>
<b>3.1.3</b>	<b>Gambaran Umum Dinas Komunikasi, Informatika, Statistik dan Persandian Kota Bekasi .....</b>	<b>Error! Bookmark not defined.</b>
<b>3.1.4</b>	<b>Tugas Pokok dan Fungsi Dinas Komunikasi, Informatika, Statistik dan Persandian Kota Bekasi .....</b>	<b>Error! Bookmark not defined.</b>
<b>3.1</b>	<b>Struktur Organisasi Dinas Komunikasi, Informatika, Statistik dan Persandian Kota Bekasi .....</b>	<b>Error! Bookmark not defined.</b>
<b>3.2</b>	<b>Metode Penelitian .....</b>	<b>Error! Bookmark not defined.</b>
<b>3.2.1</b>	<b>Desain Penelitian.....</b>	<b>Error! Bookmark not defined.</b>
<b>3.2.2</b>	<b>Teknik Pengumpulan Data .....</b>	<b>Error! Bookmark not defined.</b>
<b>3.2.3</b>	<b>Informan .....</b>	<b>Error! Bookmark not defined.</b>
<b>3.2.4</b>	<b>Operasional Parameter .....</b>	<b>Error! Bookmark not defined.</b>
<b>3.2.5</b>	<b>Analisis Data.....</b>	<b>Error! Bookmark not defined.</b>
<b>3.2.6</b>	<b>Pemeriksaan Keabsahan Data .....</b>	<b>Error! Bookmark not defined.</b>
<b>3.2.7</b>	<b>Jadwal Penelitian .....</b>	<b>Error! Bookmark not defined.</b>
	<b>BAB IV HASIL PENELITIAN DAN PEMBAHASAN .....</b>	<b>Error! Bookmark not defined.</b>
<b>4.1</b>	<b>Hasil Penelitian .....</b>	<b>Error! Bookmark not defined.</b>
<b>4.2</b>	<b>Pembahasan.....</b>	<b>Error! Bookmark not defined.</b>

4.2.1	<b>Keandalan (Reliability)</b>	Error! Bookmark not defined.
4.2.2	<b>Jaminan dan Kepastian (<i>Assurance</i>)</b>	Error! Bookmark not defined.
4.2.3	<b>Berwujud (Tangible)</b>	Error! Bookmark not defined.
4.2.4	<b>Empati (Empathy)</b>	Error! Bookmark not defined.
4.2.5	<b>Ketanggapan (Responsiveness)</b>	Error! Bookmark not defined.
4.3	<b>Faktor Penghambat dalam Kualitas Pelayanan Informasi dan Komunikasi Kepada Masyarakat Oleh Dinas Komunikasi, Informatika, Statistik, dan Persandian Kota Bekasi</b>	Error! Bookmark not defined.
<b>BAB V</b>	<b>KESIMPULAN DAN SARAN</b>	Error! Bookmark not defined.
5.1	<b>Kesimpulan</b>	Error! Bookmark not defined.
5.2	<b>Saran</b>	Error! Bookmark not defined.
	<b>DAFTAR PUSTAKA</b>	Error! Bookmark not defined.
	<b>LAMPIRAN</b>	Error! Bookmark not defined.