

DAFTAR ISI

ABSTRAK	i
ABSTRACT	ii
LEMBAR PERNYATAAN MAHASISWA	iii
LEMBAR PENGESAHAN PERBAIKAN TUGAS AKHIR	iv
LEMBAR PERSETUJUAN SKRIPSI	v
LEMBAR TANDA LULUS SIDANG SKRIPSI	vi
KATA PENGANTAR	vii
DAFTAR ISI	x
DAFTAR TABEL	xiii
DAFTAR GAMBAR	xiv
DAFTAR LAMPIRAN	xv
BAB I	1
PENDAHULUAN	1
1.1 Latar Belakang Penelitian	1
1.2 Fokus Penelitian	8
1.3 Tujuan Penelitian.....	8
1.4 Manfaat Penelitian.....	8
1.4.1 Manfaat Akademis	8
1.4.2 Manfaat Praktis	9
BAB II	10
TINJAUAN PUSTAKA	10
2.1 Penelitian Terdahulu	10
2.2 Kajian Teoritis.....	16
2.2.1 Komunikasi	16
2.2.2 <i>Public relations</i>	18
2.2.2.1 Pengertian <i>Public relations</i>	18
2.2.2.2 Publik dan kaitannya dengan Hubungan Masyarakat	19
2.2.3 Pelayanan Publik	20
2.2.3.1 Pengertian Pelayanan Publik.....	20
2.2.3.2 Jenis-jenis Pelayanan Publik	22
2.2.3.3 Unsur-unsur Pelayanan Publik	25
2.2.3.4 Azas, Prinsip dan Standar Pelayanan Publik.....	26

2.2.4	Kualitas Pelayanan Publik	29
2.2.4.1	Pengertian Kualitas Pelayanan Publik	29
2.2.5	SMS Gateway	34
2.2.5.1	Pengertian SMS Gateway	34
BAB III.....		36
METODOLOGI PENELITIAN		36
3.1	Paradigma Penelitian	36
3.2	Metode Penelitian	37
3.3	Subjek Penelitian	38
3.4	Teknik Pengumpulan Data	39
3.4.1	Data Primer	39
3.4.2	Data Sekunder	41
3.5	Teknik Analisis Data	41
3.6	Teknik Pemeriksaan Keabsahan Data	45
BAB IV		48
HASIL PENELITIAN DAN PEMBAHASAN		48
4.1	Deskripsi Objek Penelitian	48
4.1.1	Gambaran Umum Objek Penelitian	48
4.1.1.1	Dinas Kependudukan dan Pencatatan Sipil	48
4.1.1.2	Visi dan Misi Dinas Kependudukan dan Pencatatan Sipil Kabupaten Bogor	48
4.1.1.3	Landasan Kerja	49
4.1.1.4	Tugas dan Fungsi Dinas Kependudukan dan Pencatatan Sipil Kabupaten Bogor	50
4.2	Hasil Penelitian	52
4.2.1	Alasan diadakannya Pemanfaatan SMS Gateway	52
4.2.2	Prosedur dan Alur Layanan SMS Gateway	58
4.2.2.1	Prosedur Pelayanan SMS Gateway	59
4.2.2.2	Alur pendaftaran SMS Gateway	61
4.2.3	Dimensi Tangible (Berwujud)	64
4.2.3.1	Kenyamanan tempat dalam melakukan pelayanan	64
4.2.3.2	Kemudahan proses dan akses layanan SMS Gateway	65
4.2.4	Dimensi <i>Reliability</i> (kehandalan)	67
4.2.4.1	Kecermatan Pegawai dalam Melayani Masyarakat	67
4.2.5	Dimensi <i>Responsiveness</i> (Respon)	69
4.2.5.1	Merespon Masyarakat yang ingin Mendapat Pelayanan	69

4.2.5.2	Pegawai melakukan pelayanan dengan cepat.....	70
4.2.5.3	Semua keluhan akan direspon oleh pegawai.....	71
4.2.6	Dimensi Assurance (jaminan)	73
4.2.6.1	Adanya jaminan waktu pelayanan.....	74
4.2.6.2	Adanya jaminan biaya dalam pelayanan	75
4.2.7	Dimensi Emphaty (empati)	75
4.2.7.1	Mendahulukan kepentingan masyarakat	75
4.2.7.2	Pegawai tidak diskriminatif dalam melayani	76
4.2.7.3	Pegawai melayani dengan ramah dan sopan santun.....	77
4.3	Pembahasan	78
4.3.1	Hambatan dalam Layanan SMS Gateway.....	83
4.3.2	Kelemahan dan Kelebihan SMS Gateway	84
4.3.2.1	Kelebihan Layanan SMS Gateway	84
4.3.2.2	Kelemahan Layanan SMS Gateway.....	85
4.3.3	Analisis SWOT	85
BAB V	88
SIMPULAN DAN SARAN	88
5.1	Simpulan.....	88
5.1	Hambatan dalam Layanan SMS Gateway.....	89
5.2	Saran.....	90
5.2.1	Saran Teoritis	90
5.2.2	Saran Praktis.....	90
DAFTAR PUSTAKA	92
LAMPIRAN	94