

DAFTAR ISI

LEMBAR PENGESAHAN	i
LEMBAR REVISI SIDANG SKRIPSI.....	ii
LEMBAR PERNYATAAN	iii
ABSTRAK	iv
ABSTRACT	v
KATA PENGANTAR.....	vi
DAFTAR ISI	x
DAFTAR TABEL	xiv
DAFTAR GAMBAR.....	xv
DAFTAR LAMPIRAN.....	xvi
BAB I PENDAHULUAN.....	1
1.1 Latar Belakang Masalah	1
1.2 Rumusan Masalah.....	11
1.3 Maksud dan Tujuan	11
1.4 Kegunaan Penelitian	12
BAB II TINJAUAN PUSTAKA, KERANGKA PEMIKIRAN DAN	
 PROPOSISI.....	14
2.1 Tinjauan Pustaka.....	14
2.1.1 Efektivitas	14
2.1.2 Ukuran Efektivitas	17
2.1.3 Electronic E-Government (<i>E-Government</i>)	23

2.1.4 Pelayanan Publik.....	26
2.1.5 Pegaduan Masyarakat.....	32
2.2 Kerangka Pemikiran	34
2.3 Proposisi	38
BAB III METODE PENELITIAN.....	40
3.1 Desain Penelitian	40
3.2 Informan Penelitian	42
3.3 Teknik Pengumpulan Data	43
3.3.1 Studi Pustaka.....	43
3.3.2 Studi Lapangan.....	44
3.4 Uji Keabsahan Data.....	46
3.5 Teknik Analisis Data	47
3.6 Lokasi dan Waktu Penelitian.....	49
BAB IV HASIL PENELITIAN DAN PEMBAHASAN	51
4.1 Gambaran Umum Kota Ternate	51
4.2 Gambaran Umum Dinas Komunikasi Informatika dan Persandian	54
4.2.1 Struktur Organisasi Dinas Komunikasi Informatika, dan Persandian Kota Ternate	69
4.3 Gambaran umum Layanan Aspirasi dan Pengaduan Online Rakyat (LAPOR!)	74
4.3.1 Tampilan Depan Layanan Aspirasi dan Pengaduan Online Rakyat (LAPOR!) Dinas Komunikasi dan Informasi Kabupaten Karawang	78

4.4 Efektivitas Layanan Aspirasi dan Pengaduan Online Rakyat di Dinas Komunikasi Informatika dan Persandian (Diskomsandi) Kota Ternate	81
4.4.1 <i>Input</i> Layanan Aspirasi dan Pengaduan Online Rakyat di Dinas Komunikasi Informatika dan Persandian Kota Ternate	83
4.4.2 Proses Produksi Layanan Aspirasi dan Pengaduan Online Rakyat di Dinas Komunikasi Informatika dan Persandian (Diskomsandi) Kota Ternate	92
1. Komunikasi LAPOR! Dinas Komunikasi Informatika dan Persandian Kota Ternate	94
2. Pengambilan Keputusan pada LAPOR! di Dinas Komunikasi Informatika dan Persandian Kota Ternate	98
3. Sosialisasi dalam Layanan Aspirasi dan Pengaduan Online Rakyat di Kantor Dinas Komunikasi Informatika dan Persandian Kota Ternate.	100
4. Pengembangan Aparatur Pada Layanan Aspirasi dan Pengaduan Online Rakyat (LAPOR!) di Dinas Komunikasi Persandian dan Informatika	103
4.4.3 Hasil (Output) mengenai Layanan Aspirasi dan Pengaduan Online Rakyat di Dinas Komunikasi Informatika dan Persandian Kota Ternate	105
4.4.4 Produktivitas mengenai Layanan Aspirasi dan Pengaduan Online Rakyat di Dinas Komunikasi Informatika dan Persandian Kota Ternate	107

BAB V KESIMPULAN DAN SARAN.....	113
5.1 Kesimpulan.....	113
5.2 Saran.....	115
DAFTAR PUSTAKA.....	117
LAMPIRAN – LAMPIRAN	121