DAFTAR ISI

Halaman

LEMBAR PENGESAHAN..... ii
ABSTRAK..... iii
ABSTRACK..... iv
KATA PENGANTAR..... v
DAFTAR ISI..... vii
DAFTAR BAGAN..... xii
DAFTAR GAMBAR..... xiii
DAFTAR TABEL..... xiv
DAFTAR LAMPIRAN..... xv

BAB I PENDAHULUAN
1.1 Latar Belakang Masalah..... 1
1.2 Identifikasi Masalah..... 7
1.3 Maksud dan Tujuan Penelitian..... 7
1.4 Kegunaan Penelitian..... 9
1.5 Kerangka Pemikiran..... 9
1.6 Metode Penelitian..... 28
1.6.1 Teknik Pengumpulan Data..... 29
1.6.2 Teknik Penentuan Informan..... 30
1.6.3 Teknik Analisa Data..... 33
1.7 Lokasi dan Jadwal Penelitian..... 36

BAB II TINJAUAN PUSTAKA
2.1 Pelayanan Publik..... 37
2.1.1 Pengertian Pelayanan..... 37
2.1.2 Bentuk-Bentuk Pelayanan..... 40
2.1.3 Pengertian Publik..... 42
2.1.4 Pengertian Pelayanan Publik..... 45
2.1.5 Faktor Pendukung Pelayanan Publik..... 49
2.1.6 Asas-Asas Pelayanan Publik..... 52
2.1.7 Indikator Pelayanan Publik..... 53
2.2 *Website*..... 57
2.2.1 Pengertian *Website*..... 57
2.2.2 Fungsi *Website*..... 61
2.2.3 Elemen-Elemen Yang Harus Dimiliki Sebuah 61
Website..... 63
2.2.4 Hubungan *Website* Dengan *E-Government*..... 63
2.2.4.1 Pengertian *E-Government*..... 65
2.2.4.2 Jenis-Jenis *E-Government*..... 68
2.2.4.3 Tipe Relasi *E-Government*..... 69
2.2.5 Keuntungan Menggunakan *Website*..... 69
2.3 Teknologi Informasi..... 69
2.3.1 Pengertian Teknologi..... 70
2.3.2 Pengertian Informasi..... 72
2.3.2.1 Fungsi Informasi..... 73
2.3.2.2 Bentuk-Bentuk Informasi..... 74
2.3.2.3 Kegunaan Informasi..... 74
2.3.2.4 Implikasi Etis Teknologi Informasi.....

BAB III OBJEK PENELITIAN 76
3.1 Sejarah Umum Berdirinya Kementerian RISTEK RI..... 83

3.2 Gambaran Umum Biro Hukum dan Humas..... 88
3.3 Gambaran Umum *Website* *http://ristek.go.id* 88
3.3.1 Latar Belakang *Website* *http://ristek.go.id* 90
3.3.2 Prosedur Pengaksesan *Website* *http://ristek.go.id* .....

BAB IV HASIL PENELITIAN DAN PEMBAHASAN
4.1Transparansi dalam Pelayanan Publik Melalui *website* *http://ristek.go.id* Di Biro Hukum dan Humas Pada Kementerian Riset dan Teknologi Republik Indonesia..... 99
4.1.1Keterbukaan Proses Penyelenggaraan Pelayanan Publik Melalui *website* *http://ristek.go.id* Di Biro Hukum dan Humas Pada Kementerian Riset dan Teknologi Republik Indonesia..... 99
4.1.2 Peraturan dan Prosedur Pelayanan Publik Melalui *website* *http://ristek.go.id* Di Biro Hukum dan Humas Pada Kementerian Riset dan Teknologi Republik Indonesia..... 103
4.1.3 Kemudahan Untuk Memperoleh Penyelenggaraan Pelayanan Publik Melalui *website* *http://ristek.go.id* Di Biro Hukum dan Humas Pada Kementerian Riset dan Teknologi Republik Indonesia..... 107
4.2Akuntabilitas dalam Pelayanan Publik Melalui *website* *http://ristek.go.id* Di Biro Hukum dan Humas Pada Kementerian Riset dan Teknologi Republik Indonesia..... 110
4.2.1 Kinerja Pelayanan Publik Melalui *website* *http://ristek.go.id* Di Biro Hukum dan Humas Pada Kementerian Riset dan Teknologi Republik Indonesia 110
4.2.2 Biaya Pelayanan Publik Melalui *website* *http://ristek.go.id* Di Biro Hukum dan Humas Pada Kementerian Riset dan Teknologi Republik Indonesia 114
4.2.3 Produk Pelayanan Publik Melalui *website* *http://ristek.go.id* Di

Biro Hukum dan Humas Pada Kementerian Riset dan Teknologi Republik Indonesia..... 118
4.3Kondisional dalam Pelayanan Publik Melalui *website* *http://ristek.go.id* Di Biro Hukum dan Humas Pada Kementerian Riset dan Teknologi Republik Indonesia..... 122
4.3.1Efisiensi dalam Pelayanan Publik Melalui *website* *http://ristek.go.id* Di Biro Hukum dan Humas Pada Kementerian Riset dan Teknologi Republik Indonesia..... 122
4.3.2Efektif dalam Pelayanan Publik Melalui *website* *http://ristek.go.id* Di Biro Hukum dan Humas Pada Kementerian Riset dan Teknologi Republik Indonesia..... 125
4.4Partisipatif dalam Pelayanan Publik Melalui *website* *http://ristek.go.id* Di Biro Hukum dan Humas Pada Kementerian Riset dan Teknologi Republik Indonesia..... 131
4.4.1 Peran Masyarakat dalam Pelayanan Publik Melalui *website* *http://ristek.go.id* Di Biro Hukum dan Humas Pada Kementerian Riset dan Teknologi Republik Indonesia..... 131
4.4.2 Metode Pastisipasi dalam Pelayanan Publik Melalui *website* *http://ristek.go.id* Di Biro Hukum dan Humas Pada Kementerian Riset dan Teknologi Republik Indonesia..... 134
4.4.3 Memilih Instrumen Partisipasi dalam Pelayanan Publik Melalui *website* *http://ristek.go.id* Di Biro Hukum dan Humas Pada Kementerian Riset dan Teknologi Republik Indonesia..... 136
4.5Kesamaan Hak dalam Pelayanan Publik Melalui *website* *http://ristek.go.id* Di Biro Hukum dan Humas Pada Kementerian Riset dan Teknologi Republik Indonesia..... 138
4.5.1Keteguhan dalam Pelayanan Publik Melalui *website* *http://ristek.go.id* Di Biro Hukum dan Humas Pada Kementerian Riset dan Teknologi Republik Indonesia..... 138

4.5.2Ketegasan dalam Pelayanan Publik Melalui *website* *http://ristek.go.id* Di Biro Hukum dan Humas Pada Kementerian Riset dan Teknologi Republik Indonesia..... 141
4.6 Keseimbangan Hak dan Kewajiban dalam Pelayanan Publik Melalui *website* *http://ristek.go.id* Di Biro Hukum dan Humas Pada Kementerian Riset dan Teknologi Republik Indonesia..... 144
4.6.1Keadilan dalam Pelayanan Publik Melalui *website* *http://ristek.go.id* Di Biro Hukum dan Humas Pada Kementerian Riset dan Teknologi Republik Indonesia..... 144
4.6.2Kejujuran dalam Pelayanan Publik Melalui *website* *http://ristek.go.id* Di Biro Hukum dan Humas Pada Kementerian Riset dan Teknologi Republik Indonesia..... 146
150
BAB V KESIMPULAN DAN SARAN 150
5.1 Kesimpulan..... 152
5.2 Saran..... 154
DAFTAR PUSTAKA..... 159
LAMPIRAN.....