

DAFTAR ISI

	Halaman
LEMBAR PENGESAHAN.....	ii
LEMBAR REVISI SIDANG SKRIPSI.....	iii
LEMBAR PERNYATAAN.....	iv
ABSTRAK.....	v
<i>ABSTRACT</i>	vi
KATA PENGANTAR.....	vii
DAFTAR ISI.....	xi
DAFTAR GAMBAR.....	xiv
DAFTAR TABEL.....	xvi
BAB I PENDAHULUAN.....	1
1.1 Latar Belakang Masalah.....	1
1.2 Rumusan Masalah.....	23
1.3 Maksud dan Tujuan Penelitian.....	23
1.4 Kegunaan Penelitian.....	24
BAB II TINJAUAN PUSTAKA.....	26
2.1 Tinjauan Pustaka.....	26
2.1.1 Kebijakan Publik.....	26
2.1.1.1 Kebijakan.....	30
2.1.2 <i>Electronic Government</i>	34
2.1.2.1 Empat Tipe Relasi <i>E – Government</i>	40

2.1.3 Sistem Informasi Pemerintahan.....	43
2.1.4 Kualitas Pelayanan.....	46
2.1.4.1 Kualitas	52
2.2 Kerangka Pemikiran.....	55
2.3 Proposisi.....	63
BAB III METODE PENELITIAN.....	64
3.1 Desain Penelitian.....	64
3.2 Informan Penelitian.....	64
3.3 Teknik Pengumpulan Data.....	68
3.4 Uji Keabsahan Data.....	69
3.5 Teknik Analisa Data.....	71
3.6 Lokasi dan Waktu Penelitian.....	72
BAB IV HASIL PENELITIAN DAN PEMBAHASAN.....	74
4.1 Gambaran Umum Dinas Komunikasi dan Informatika Kota Kotamobagu.....	74
4.1.1 Sejarah Dinas Komunikasi dan Informatika Kota Kotamobagu.....	74
4.1.2 Gambaran Umum Kota Kotamobagu.....	77
4.1.3 Gambaran Umum Diskominfo Kota Kotamobagu.....	86
4.2 Gambaran Umum Aplikasi Sistem Informasi Keluhan Masyarakat (<i>SiKeMas</i>) Oleh Dinas Komunikasi Dan Informatika Kota Kotamobagu.....	97

4.3 Kualitas Pelayanan Aplikasi Sistem Informasi	
Keluhan Masyarakat (<i>SiKeMas</i>) Oleh Dinas Komunikasi	
Dan Informatika Kota Kotamobagu.....	99
4.3.1 Dimensi <i>Responsiveness</i> Pada Kualitas Pelayanan	
Aplikasi Sistem Informasi Keluhan Masyarakat	
(<i>SiKeMas</i>) Oleh Dinas Komunikasi Dan Informatika	
Kota Kotamobagu.....	100
4.3.2 Dimensi <i>Responsibility</i> Pada Kualitas Pelayanan	
Aplikasi Sistem Informasi Keluhan Masyarakat	
(<i>SiKeMas</i>) Oleh Dinas Komunikasi Dan Informatika	
Kota Kotamobagu.....	116
4.3.3 Dimensi <i>Accountability</i> Pada Kualitas Pelayanan	
Aplikasi Sistem Informasi Keluhan Masyarakat	
(<i>SiKeMas</i>) Oleh Dinas Komunikasi Dan Informatika	
Kota Kotamobagu.....	129
BAB V KESIMPULAN DAN SARAN.....	143
5.1 Kesimpulan.....	143
5.2 Saran.....	144
DAFTAR PUSTAKA.....	145
LAMPIRAN - LAMPIRAN.....	149