

DAFTAR ISI

ABSTRAK	i
SURAT PERNYATAAN KEASLIAN SKRIPSI	iii
HALAMAN PERSETUJUAN	iv
HALAMAN PENGESAHAN	v
KATA PENGANTAR.....	vii
DAFTAR ISI.....	x
BAB I PENDAHULUAN.....	1
A. Latar Belakang Masalah.....	1
B. Identifikasi Masalah.....	7
C. Rumusan Masalah.....	8
D. Tujuan penelitian	8
E. Kegunaan Penelitian	9
F. Kerangka Berpikir.....	10
BAB II TINJAUAN PUSTAKA.....	12
A. Hasil Penelitian Terdahulu.....	13
B. Deskripsi Konseptual	20
1. Administrasi Publik	20
2. Pengertian Pelayanan Publik.....	21
C. Efektifitas Pelayanan Publik.....	24
D. Teknologi Informasi dalam Pelayanan Publik	26
E. Evaluasi Aplikasi DILANDA CITA ditinjau dari Teori Evaluasi Aplikasi.....	27
F. Proposisi.....	30
BAB III METODOLOGI PENELITIAN	32
A. Pendekatan dan Metode Penelitian	32
B. Jenis dan Sumber Data.....	32
C. Teknik Pengumpulan Data.....	33
D. Teknik Analisi Data	36
E. Teknik Pemeriksaan Keabsahan Data.....	37
F. Tempat dan Jadwal Penelitian.....	37
BAB IV HASIL PENELITIAN DAN PEMBAHASAN.....	39
A. Kondisi Objek Lokasi Penelitian	39

B. Hasil Penelitian	48
C. Pembahasan Hasil Penelitian	64
BAB V PENUTUP	72
A. Simpulan	72
B. Saran	74
DAFTAR PUSTAKA	75
LAMPIRAN	78
RIWAYAT HIDUP	89

