

DAFTAR ISI

ABSTRAK	i
PERNYATAAN BEBAS PLAGIASI.....	ii
HALAMAN PERSETUJUAN.....	iii
HALAMAN PENGESAHAN.....	iv
KATA PENGANTAR	vi
DAFTAR ISI.....	viii
DAFTAR TABEL	x
DAFTAR GAMBAR	xii
BAB I PENDAHULUAN.....	1
A. Latar Belakang	1
B. Identifikasi Masalah.....	9
C. Rumusan Masalah	9
D. Tujuan Penelitian	9
E. Manfaat Penelitian	10
F. Kerangka Pemikiran.....	10
G. Hipotesis Penelitian.....	14
BAB II TINJAUAN PUSTAKA.....	15
A. Tinjauan Penelitian Terdahulu.....	15
B. Inovasi Pelayanan.....	18
C. Kualitas Sistem.....	20
D. Efektivitas.....	22
E. Program Layanan Online Single Submission (OSS).....	24
BAB III METODOLOGI PENELITIAN	27
A. Pendekatan dan Metode	27
B. Jenis dan Sumber Data.....	27
C. Populasi dan Sampel	28
D. Teknik Pengumpulan Data.....	29
E. Operasional Variabel Penelitian.....	31
F. Analisis Dan Pengolahan Data.....	34
G. Tempat dan Waktu Penelitian	44
BAB IV HASIL DAN PEMBAHASAN PENELITIAN.....	46

A. Kondisi Objektif Lokasi Penelitian.....	46
B. Deskripsi Responden Penelitian.....	47
C. Analisis Deskriptif	48
D. Hasil Evaluasi Model	65
E. Pembahasan Hasil Penelitian	79
BAB V PENUTUP.....	88
A. Simpulan	88
B. Saran.....	89
DAFTAR PUSTAKA	91
LAMPIRAN.....	94
RIWAYAT HIDUP	142

