

DAFTAR ISI

ABSTRAK	i
ABSTRACT	ii
HALAMAN PERNYATAAN BEBAS PLAGIASI	iii
HALAMAN PERSETUJUAN.....	iv
HALAMAN PENGESAHAN.....	v
KATA PENGANTAR.....	vi
DAFTAR ISI.....	ix
DAFTAR TABEL	xi
DAFTAR GAMBAR	xii
DAFTAR LAMPIRAN	xiii
BAB I PENDAHULUAN.....	1
A. Latar Belakang Masalah.....	1
B. Rumusan Masalah.....	10
C. Tujuan Penelitian.....	10
D. Kegunaan Penelitian.....	11
E. Kerangka Berpikir.....	12
BAB II TINJAUAN PUSTAKA.....	14
A. Hasil Penelitian Terdahulu.....	14
B. Administrasi Publik.....	19
1. Pengertian Administrasi Publik.....	19
2. Ruang Lingkup Administrasi Publik.....	21
C. Pelayanan Publik.....	22
1. Definisi Pelayanan Publik.....	22
2. Prinsip-Prinsip Pelayanan Publik.....	24
D. Digitalisasi Pelayanan Publik.....	26
1. Pengertian Digitalisasi	26
2. Pengertian Digitalisasi Pelayanan Publik.....	28
3. Manfaat Digitalisasi	33
4. Kebijakan dan Dasar Hukum Digitalisasi Pelayanan Publik	35

BAB III METODOLOGI PENELITIAN	38
A. Pendekatan dan Metode Penelitian	38
B. Jenis dan Sumber Data	39
C. Teknik Pengumpulan Data	40
D. Teknik Analisis Data	45
E. Tempat dan Jadwal Penelitian	47
BAB IV	48
A. Kondisi Objektif Lokasi Penelitian	48
B. Hasil Penelitian	52
C. Pembahasan Hasil Penelitian	93
BAB V	102
A. Simpulan	102
B. Saran	103
DAFTAR PUSTAKA	106
LAMPIRAN	106
RIWAYAT HIDUP	115

