

## DAFTAR ISI

<b>ABSTRAK.....</b>	<b>i</b>
<b>HALAMAN PERNYATAAN BEBAS PLAGIASI .....</b>	<b>ii</b>
<b>HALAMAN PENGESAHAN .....</b>	<b>iv</b>
<b>KATA PENGANTAR .....</b>	<b>v</b>
<b>DAFTAR ISI .....</b>	<b>viii</b>
<b>DAFTAR TABEL .....</b>	<b>x</b>
<b>DAFTAR GAMBAR .....</b>	<b>xi</b>
<b>DAFTAR LAMPIRAN .....</b>	<b>xii</b>
<b>BAB I PENDAHULUAN .....</b>	<b>1</b>
A. Latar Belakang Masalah.....	1
B. Identifikasi Masalah .....	8
C. Rumusan Masalah.....	8
D. Tujuan Penelitian .....	9
E. Kegunaan dan Manfaat Penelitian .....	9
F. Kerangka Pemikiran .....	10
<b>BAB II TINJAUAN PUSTAKA.....</b>	<b>14</b>
A. Hasil Penelitian Terdahulu .....	14
B. Grand Theory, Middle Theory, Applied Theory .....	16
1. Administrasi Publik.....	16
2. Pelayanan Publik .....	19
3. E- Government .....	21
4. Inovasi Pelayanan Publik .....	24
C. Proposisi.....	29
<b>BAB III METODOLOGI PENELITIAN .....</b>	<b>30</b>
A. Metode Penelitian.....	30
B. Jenis Data Penelitian .....	30
C. Sumber Data.....	31

D.	Teknik Pengumpulan Data.....	32
E.	Operasional Variabel.....	37
F.	Teknik Analisis Data .....	39
G.	Tempat dan Jadwal Penelitian .....	41
<b>BAB IV HASIL PENELITIAN DAN PEMBAHASAN.....</b>		<b>43</b>
A.	Kondisi Objektif Lokasi Penelitian .....	43
B.	Deskripsi Hasil Penelitian .....	44
C.	Pembahasan dan Analisis Hasil Penelitian.....	56
<b>BAB V PENUTUP .....</b>		<b>117</b>
A.	Kesimpulan.....	117
B.	Saran.....	119
<b>DAFTAR PUSTAKA .....</b>		<b>121</b>
<b>DAFTAR LAMPIRAN .....</b>		<b>126</b>
<b>RIWAYAT HIDUP .....</b>		<b>139</b>

