

DAFTAR ISI

ABSTRAK	i
HALAMAN PERNYATAAN BEBAS PLAGIASI	ii
HALAMAN PERSETUJUAN	iii
HALAMAN PENGESAHAN.....	iv
KATA PENGANTAR.....	vi
DAFTAR ISI.....	viii
DAFTAR TABEL	xi
DAFTAR GAMBAR	xii
BAB I PENDAHULUAN.....	1
1.1 Latar Belakang Masalah.....	1
1.2 Rumusan Masalah	7
1.3 Tujuan Penelitian.....	7
1.4 Manfaat Hasil Penelitian	8
1.5 Kerangka Pemikiran.....	8
1.6 Hasil Penelitian Terdahulu	10
BAB II TINJAUAN PUSTAKA.....	18
2.1 Administrasi Publik.....	18
2.2 Pelayanan Publik.....	18
2.2.1 Definisi Pelayanan Publik.....	18
2.2.2 Bentuk-Bentuk Pelayanan Publik	19
2.2.3 Prinsip-Prinsip Pelayanan Publik	20
2.2.4 Kualitas Pelayanan Publik	21
2.3 Konsep Elektronik Government.....	22
2.3.1 Definisi E-Government.....	24

2.3.2 Tujuan E-Government	24
2.3.3 Penerapan E-Government	25
2.3.4 Elemen Sukses Penerapan E-Government.....	25
2.4 Aplikasi Sistem Informasi Manajemen Nikah (SIMKAH).....	27
BAB III METODE PENELITIAN	30
3.1 Pendekatan dan Metode Penelitian	30
3.2 Jenis dan Sumber Data Penelitian	30
3.3 Teknik Pengumpulan Data	31
3.4 Uji Keabsahan Data.....	33
3.5 Oprasional Variabel.....	34
3.6 Teknik Analisis Data	35
3.7 Tempat dan Waktu Penelitian.....	36
BAB IV HASIL PENELITIAN DAN PEMBAHASAN.....	42
4.1 Deskripsi Data.....	42
4.2 Hasil Penelitian	43
4.2.1 <i>Support</i> (Dukungan)	44
4.2.2 <i>Capacity</i> (Kemampuan).....	49
4.2.3 <i>Value</i> (Nilai).....	54
4.2.4 Faktor Penghambat Pelaksanaan Penggunaan Aplikasi SIMKAH.....	56
4.3 Pembahasan.....	57
4.3.1 <i>Support</i> (Dukungan).....	57
4.3.2 <i>Capacity</i> (Kemampuan)	59
4.3.3 <i>Value</i> (Nilai)	60
4.3.4 Faktor Penghambat Pelaksanaan Penggunaan Aplikasi SIMKAH	62
BAB V PENUTUP	65

5.1 Simpulan	65
5.2 Saran.....	66
DAFTAR PUSTAKA.....	68
LAMPIRAN.....	71
RIWAYAT HIDUP.....	86

