

DAFTAR ISI

LEMBAR PERSETUJUAN PEMBIMBING

KATA PENGANTAR.....	i
DAFTAR ISI.....	v
DAFTAR GAMBAR.....	viii
DAFTAR BAGAN.....	ix
DAFTAR TABEL	x
DAFTAR LAMPIRAN	xi
ABSTRAK	xii
BAB I PENDAHULUAN.....	1
1.1 Latar Belakang.....	1
1.2 Identifikasi Masalah.....	5
1.3 Batasan Masalah	6
1.4 Rumusan Masalah.....	6
1.5 Tujuan Penelitian	6
1.6 Manfaat Penelitian	7
BAB II TINJAUAN PUSTAKA.....	9
2.1. Kajian Teori	9
2.1.1. Pelayanan Publik.....	9
2.1.1.1. Pengertian Pelayanan Publik.....	9
2.1.1.2. Tujuan Pelayanan Publik	11
2.1.1.3. Prinsip - Prinsip Pelayanan Publik.....	13
2.1.2. <i>Electronic Government</i> (Pelayanan Publik Digital).....	15
2.1.2.1. Pengertian <i>Electronic Government</i> (Pelayanan Publik Digital).....	15
2.1.2.2. Manfaat <i>e-Government</i>	16
2.1.2.3. Prinsip <i>e-Government</i>	19

2.1.2.4. Tantangan dan Elemen Keberhasilan <i>e-Government</i>	21
2.2. Penelitian Relevan	22
2.3. Kerangka Berpikir.....	25
BAB III METODE PENELITIAN	27
3.1. Desain Penelitian	27
3.1.1. Jenis Penelitian.....	27
3.1.2. Metode Penelitian	27
3.1.3. Lokasi Penelitian.....	28
3.2. Subjek Penelitian	28
3.3. Variabel Penelitian dan Definisi Operasional.....	29
3.4. Teknik Pengumpulan Data.....	29
3.4.1. Jenis Data	29
3.4.2. Teknik Pengumpulan Data.....	30
3.4.3. Instrumen Pengumpulan Data.....	31
3.5. Teknik Analisis Data.....	32
3.5.1. Reduksi Data (<i>reduction</i>).....	33
3.5.2. Penyajian Data (<i>display</i>)	33
3.5.3. Penarikan Kesimpulan (<i>verification</i>)	33
BAB IV HASIL PENELITIAN DAN PEMBAHASAN.....	35
4.1. Hasil Penelitian	35
4.1.1. Lokasi Penelitian.....	35
4.1.1.1. Sejarah Kota Pematangsiantar	35
4.1.1.2. Keadaan Geografis.....	36
4.1.1.3. Kependudukan	36
4.1.1.4. Dinas Kependudukan dan Catatan Sipil.....	38
4.1.2. Daftar Nama Subjek Penelitian.....	41
4.1.3. Hasil Penelitian	42

4.1.3.1. Reduksi Data (<i>Reduction</i>)	42
4.1.3.1.1. Implementasi <i>e-Government</i> dalam Meningkatkan Pelayanan Publik di Dinas Kependudukan dan Catatan Sipil Pematangsiantar	42
4.1.3.1.2. Faktor Penghambat yang Mempengaruhi Penerapan <i>e-Government</i> di Dinas Kependudukan dan Catatan Sipil Pematangsiantar	59
4.1.3.2. Penyajian Data (<i>Display</i>)	62
4.1.3.3. Penarikan Kesimpulan (<i>Verifikation</i>)	63
4.2. Pembahasan	64
BAB V PENUTUP	72
5.1. Kesimpulan	72
5.2. Saran	75
DAFTAR PUSTAKA	76
LAMPIRAN	84

