

DAFTAR ISI

ABSTRAK.....	ii
KATA PENGANTAR.....	iv
DAFTAR ISI.....	viii
DAFTAR TABEL.....	x
DAFTAR GAMBAR.....	x
BAB I PENDAHULUAN.....	1
A. Latar Belakang Masalah.....	1
B. Identifikasi Masalah.....	9
C. Rumusan Masalah Penelitian.....	9
D. Tujuan Penelitian.....	10
E. Manfaat Penelitian.....	10
F. Kerangka Pemikiran.....	11
G. Proposisi.....	13
BAB II TINJAUAN PUSTAKA.....	15
A. Deskripsi Konseptual.....	15
1. Administrasi Publik.....	15
2. Pelayanan Publik.....	16
a. Kualitas Pelayanan Publik.....	25
3. Inovasi Pelayanan Publik.....	26
a. Inovasi.....	26
4. E-Government.....	32
B. Hasil Penelitian Terdahulu.....	35
BAB III METODOLOGI PENELITIAN.....	41
A. Metode Penelitian.....	41
B. Sumber Data Penelitian.....	42
C. Teknik Pengumpulan Data Penelitian.....	43
D. Operasional Variabel.....	44
E. Teknik Analisis Data Penelitian.....	46
F. Tempat dan Waktu Penelitian.....	50
BAB IV HASIL PENELITIAN DAN PEMBAHASAN.....	52
A. Deskripsi Data.....	52

B. Hasil dan Pembahasan.....	60
BAB V PENUTUP.....	89
A. Simpulan.....	89
B. Saran.....	90
DAFTAR PUSTAKA.....	92
LAMPIRAN.....	96

