

## DAFTAR ISI

LEMBAR PENGESAHAN .....	ii
PERNYATAAN BEBAS PLAGIASI .....	iii
KATA PENGANTAR .....	iv
INTISARI.....	vi
<i>ABSTRACT</i> .....	vii
DAFTAR ISI.....	viii
DAFTAR TABEL.....	xi
DAFTAR GAMBAR .....	xii
BAB I .....	1
PENDAHULUAN .....	1
1.1 Latar Belakang .....	1
1.2 Pertanyaan Penelitian .....	21
1.3 Tujuan Penelitian.....	21
1.4 Manfaat Penelitian.....	21
BAB II.....	23
TINJAUAN PUSTAKA .....	23
2.1 Konsep Smart Government .....	23
2.2 Dimensi Layanan <i>Smart Government</i> (SMARTGOV) .....	26
2.2.1 Dimensi <i>Basic Informative</i> atau Informasi Dasar .....	29
2.2.2 Dimensi <i>Interactive Service</i> atau Layanan Interaktif.....	31
2.2.3 Dimensi <i>Transactional</i> .....	34
2.2.4 Dimensi <i>Participatory</i> .....	35
2.2.5 Dimensi <i>Smart Service</i> atau Layanan Cerdas .....	37
2.3 <i>Framework</i> Model Kematangan Dimensi Layanan <i>Smart Government</i> .....	42
BAB III .....	44
METODE PENELITIAN.....	44
3.1 Jenis Penelitian .....	44

3.2	Lokasi dan Waktu Penelitian.....	45
3.3	Sumber Data .....	46
3.4	Teknik Pengumpulan Data .....	50
3.5	Teknik Analisis Data .....	52
BAB IV .....		55
DESKRIPSI APLIKASI MAGELANG CERDAS DAN APLIKASI MPP KOTA MAGELANG.....		55
4.1	Deskripsi Aplikasi Magelang Cerdas .....	55
4.2	Deskripsi Aplikasi Mal Pelayanan Publik (MPP) Kota Magelang .....	58
BAB V .....		61
HASIL PENELITIAN DAN DISKUSI .....		61
5.1	Penerapan Dimensi <i>Smart Government</i> Melalui Aplikasi Magelang Cerdas 61	
5.1.1	Dimensi <i>Basic Informative</i> atau Informasi Dasar .....	61
5.1.2	Dimensi <i>Interactive Service</i> atau Layanan Interaktif.....	67
5.1.3	Dimensi <i>Transactional</i> .....	73
5.1.4	Dimensi <i>Participatory</i> .....	77
5.1.5	Dimensi <i>Smart Service</i> atau Layanan Cerdas .....	81
5.2	Penerapan Dimensi <i>Smart Government</i> Melalui Aplikasi MPP Kota Magelang .....	84
5.2.1	Dimensi <i>Basic Informative</i> atau Informasi Dasar .....	84
5.2.2	Dimensi <i>Interactive Service</i> atau Layanan Interaktif.....	90
5.2.3	Dimensi <i>Transactional</i> .....	94
5.2.4	Dimensi <i>Participatory</i> .....	97
5.2.5	Dimensi <i>Smart Service</i> atau Layanan Cerdas .....	101
5.3	Temuan dan Diskusi Hasil Penelitian .....	105
5.3.1	Komparasi Pelaksanaan <i>Smart Government</i> Aplikasi MC dan Aplikasi MPP 105	
5.3.2	Temuan Keberadaan Indikator Tiap Dimensi SMARTGOV dalam Aplikasi 125	

5.3.3	Faktor-faktor yang Memengaruhi Pemenuhan Indikator Tiap Dimensi SMARTGOV .....	128
BAB VI	.....	139
PENUTUP	.....	139
6.1	Kesimpulan.....	139
6.2	Implikasi dan Rekomendasi .....	142
DAFTAR PUSTAKA	.....	146
LAMPIRAN	.....	155