

DAFTAR ISI

HALAMAN PERSETUJUAN	i
HALAMAN PENGESAHAN.....	ii
PERNYATAAN BEBAS PLAGIASI.....	iii
KATA PENGANTAR.....	i
DAFTAR ISI	iv
INTISARI.....	vi
ABSTRACT.....	vii
BAB I PENDAHULUAN.....	1
A. Latar Belakang Masalah	1
B. Rumusan Masalah.....	7
C. Tujuan Penelitian	8
D. Manfaat Penelitian.....	9
E. Keaslian Penelitian.....	10
BAB II TINJAUAN PUSTAKA.....	17
A. Tinjauan Umum Pelayanan Publik.....	17
1. Pengertian Pelayanan Publik.....	17
2. Asas-Asas Pelayanan Publik.....	18
3. Ruang Lingkup Pelayanan Publik	19
4. Kualitas Pelayanan	22
B. Tinjauan Umum Tentang <i>e-Government</i>.....	22
1. Konsep <i>e-Government</i>	23
C. Tinjauan Umum Tentang Dinas Penanaman Modal dan Pelayanan Terpadu Satu Pintu Kota Yogyakarta	24
D. Tinjauan Umum Tentang Aplikasi <i>Jogja Smart Service</i> (JSS).....	27
BAB III METODE PENELITIAN.....	30
A. Sifat Penelitian.....	30

B. Jenis Penelitian.....	31
C. Data Penelitian.....	34
D. Cara dan Alat Pengumpulan Data.....	36
E. Tahapan Penelitian.....	37
F. Analisis Data.....	38
BAB IV HASIL PEMBAHASAN.....	39
A. Pelaksanaan Pelayanan Publik oleh Dinas Penanaman Modal dan Pelayanan Terpadu Satu Pintu Kota Yogyakarta dengan adanya aplikasi <i>Jogja Smart Service</i> (JSS).....	39
B. Cara Dinas Penanaman Modal dan Pelayanan Terpadu Satu Pintu Kota Yogyakarta Meningkatkan Kualitas Pelayanan Publik dengan adanya aplikasi <i>Jogja Smart Service</i> (JSS).....	51
BAB V PENUTUP.....	60
DAFTAR PUSTAKA.....	63