

DAFTAR ISI

LEMBAR PENGESAHAN	2
LEMBAR PERNYATAAN	3
KATA PENGANTAR	4
HALAMAN PERSEMBAHAN	5
DAFTAR ISI	7
DAFTAR GAMBAR	10
DAFTAR TABEL	11
DAFTAR GRAFIK	12
ABSTRAK	13
ABSTRACT	14
BAB 1 PENDAHULUAN	15
1.1 Latar Belakang	15
1.2 Rumusan Masalah	18
1.2.1 Pertanyaan Penelitian	19
1.2.2 Tujuan Penelitian	20
1.2.3 Manfaat Penelitian	20
1.3 Kajian <i>Literature Review</i>	20
1.4 Kerangka Teori	24
1.4.1 <i>e-Government</i>	24
1.4.2 <i>e-Governance</i>	26
1.4.3 Pelayanan Publik	27
1.4.4 Partisipasi Masyarakat	29
1.4.5 Korelasi Konsep Penelitian	31
1.5 Metode Penelitian	32
1.5.1 Metode Penelitian yang Digunakan	32

1.5.2 Lokasi penelitian	33
1.5.3 Sumber Data	33
A. Data Primer	33
B. Data Sekunder	33
1.5.4 Teknik Pengumpulan Data	33
A. Observasi	34
B. Wawancara	34
C. Studi Pustaka	35
1.5.5 Teknik Analisis Data	35
A. Reduksi Data	35
B. Penyajian Data	35
C. Penarikan Kesimpulan	36
BAB 2 APLIKASI JOGJA SMART SERVICE DI KOTA YOGYAKARTA	37
2.1 Profil <i>Jogja Smart Service</i>	37
2.2 Sejarah Aplikasi <i>Jogja Smart Service</i>	39
2.2.1 Dasar Hukum Aplikasi <i>Jogja Smart Service</i>	39
2.3 Layanan yang ada pada Aplikasi <i>Jogja Smart Service</i>	40
2.4 Layanan yang Sering Diakses oleh Pengguna Aplikasi <i>Jogja Smart Service</i>	45
BAB 3 BALAIKOTA VIRTUAL : PERKEMBANGAN DAN KETERBATASAN	
DIGITALISASI	48
3.1 Pengantar	48
3.2 Perkembangan Digitalisasi di Kota Yogyakarta	49
3.3 Inovasi Berkelanjutan Aplikasi <i>Jogja Smart Service</i>	51
3.3.1 JSS Ditetapkan sebagai Top Inovasi Pelayanan Publik Nasional	57
3.4 Dampak Penerapan Aplikasi <i>Jogja Smart Service</i> sebagai Balaikota <i>Virtual</i> Kota Yogyakarta	58
3.4.1 Laporan Survey Kepuasan Masyarakat Dinas Komunikasi, Informatika dan Persandian	61

3.5 Penerapan Teknologi pada Layanan Pengaduan Masyarakat.....	63
3.5.1 Jumlah Laporan Pengaduan Masyarakat pada Aplikasi JSS dari Tahun 2018-2023	68
3.6 Kesimpulan	73
BAB 4 E-GOVERNANCE DAN PARTISIPASI MASYARAKAT PADA APLIKASI JOGJA SMART SERVICE	74
4.1 Pengantar	74
4.2 Analisis <i>e-Governance</i> pada Aplikasi <i>Jogja Smart Service</i>	75
4.3 Penerapan Aplikasi <i>Jogja Smart Service</i> Meningkatkan Partisipasi Masyarakat	79
4.4 Tantangan dan Kendala dalam Pelaksanaan Aplikasi <i>Jogja Smart Service</i>	82
4.5 Kesimpulan	87
BAB 5 PENUTUP	88
5.1 Kesimpulan	88
5.2 Saran	89
5.2.1 Saran Pengembangan Aplikasi	89
5.2.2 Saran Penelitian Lanjutan	90
DAFTAR PUSTAKA	92
LAMPIRAN	97