

DAFTAR ISI

HALAMAN PERSETUJUAN	ii
HALAMAN PENGESAHAN	iii
PERNYATAAN BEBAS PLAGIASI	iv
KATA PENGANTAR	v
INTISARI	viii
ABSTRACT	ix
DAFTAR ISI	x
DAFTAR GAMBAR	xii
DAFTAR TABEL	xiii
BAB I	1
PENDAHULUAN	1
A. LATAR BELAKANG MASALAH	1
B. PERUMUSAN MASALAH	8
C. TUJUAN PENELITIAN	8
D. KEASLIAN PENELITIAN	9
E. KEGUNAAN PENELITIAN	17
BAB II	19
TINJAUAN PUSTAKA	19
1. Tinjauan Umum tentang Pelayanan Publik	19
2. Tinjauan Umum tentang <i>Good Governance</i>	33
3. Tinjauan Umum tentang <i>E-Government</i>	36
4. Tinjauan Umum tentang Prinsip Responsibilitas	40
5. Tinjauan Umum tentang SP4N-LAPOR	43
BAB III	48
METODE PENELITIAN	48
1. Jenis dan Sifat Penelitian	48
2. Bahan Penelitian	50

3. Lokasi Penelitian	54
4. Cara Pengumpulan Data	55
5. Analisis Hasil Penelitian.....	56
6. Hambatan Penelitian.....	57
BAB IV	59
HASIL PENELITIAN DAN PEMBAHASAN	59
A. Mekanisme Penyelesaian Aduan Masyarakat melalui SP4N-LAPOR di Pemerintah Provinsi Daerah Istimewa Yogyakarta.....	59
B. Analisis Efektivitas SP4N-LAPOR dalam Meningkatkan Resposibilitas Pemerintah di Provinsi Daerah Istimewa Yogyakarta.....	72
BAB V	85
KESIMPULAN DAN SARAN	85
A. Kesimpulan	85
B. Saran	87
DAFTAR PUSTAKA	88

DAFTAR GAMBAR

Gambar 1. Alur Kerja SP4N LAPOR	60
Gambar 2. Kolom Aduan SP4N-LAPOR	61

DAFTAR TABEL

Tabel 1. Statistik Grid Kategori 10 Provinsi dengan Pelapor Terbanyak	4
Tabel 2. Statistik Grid Kategori Laporan Sistem SP4N-LAPOR pemerintah Provinsi Daerah Istimewa Yogyakarta.....	5
Tabel 3. Statistik Grid Kategori Laporan Sistem SP4N-LAPOR pemerintah Provinsi Daerah Istimewa Yogyakarta Tahun 2021	73
Tabel 4. Statistik Grid Kategori Laporan Sistem SP4N-LAPOR pemerintah Provinsi Daerah Istimewa Yogyakarta Tahun 2022	74
Tabel 5. Statistik Grid Kategori Laporan Sistem SP4N-LAPOR pemerintah Provinsi Daerah Istimewa Yogyakarta Tahun 2023	75