

DAFTAR ISI

HALAMAN JUDUL.....	i
LEMBAR PENGESAHAN	ii
PERNYATAAN BEBAS PLAGIASI	iii
KATA PENGANTAR.....	iv
DAFTAR ISI.....	vi
DAFTAR TABEL	viii
INTISARI.....	ix
ABSTRACT.....	x
BAB I PENDAHULUAN	1
A. Latar Belakang.....	1
B. Rumusan Masalah.....	9
C. Tujuan Penelitian	11
D. Manfaat Penelitian.....	12
BAB II TINJAUAN PUSTAKA DAN LANDASAN TEORI.....	13
A. Tinjauan Pustaka	13
B. Landasan Teori	15
C. Hipotesis Penelitian	22
BAB III METODE PENELITIAN.....	25
A. Desain Penelitian	25
B. Objek penelitian.....	25
C. Populasi dan Sampel Penelitian	26
D. Instrumen Penelitian.....	27
E. Prosedur pengumpulan data	30
F. Prosedur Etika	31
G. Analisis Data.....	31
BAB IV KONTEKS E-LAPOR DIY	34
A. Dinas Komunikasi dan Informatika DIY	34
B. Perkembangan Pengelolaan Pengaduan	37
C. E-Lapor DIY.....	39
BAB V ANALISIS DATA DAN PEMBAHASAN.....	50
A. Profil Responden.....	50



B.	Karakteristik Data Penelitian.....	56
C.	Identifikasi Missing Value dan Outlier	61
D.	Pengukuran Structural Equation Modelling.....	62
E.	Pengujian hipotesis	72
F.	Pembahasan.....	79
BAB VI PENUTUP		92
A.	Kesimpulan.....	92
B.	Implikasi	93
C.	Keterbatasan Penelitian.....	95
D.	Rekomendasi.....	96
DAFTAR PUSTAKA		97