



DAFTAR ISI

LEMBAR PENGESAHAN KARYA	
PERNYATAAN KEASLIAN KARYA	
KATA PENGANTAR	i
DAFTAR ISI	iii
DAFTAR GAMBAR	v
DAFTAR TABEL	vi
ABSTRAK	vii
ABSTRACT	viii
BAB I PENDAHULUAN.....	1
1.1 Latar Belakang	1
1.2 Rumusan Masalah	10
1.3 Pertanyaan Penelitian	11
1.4 Tujuan Penelitian.....	12
1.5 Manfaat Penelitian	12
BAB II TINJAUAN PUSTAKA	14
2.1. Pelayanan Publik Digital.....	14
2.2. Beban Administratif	18
2.3. Beban Administratif Warga dalam Pelayanan Publik Digital	20
2.4. Kerangka Berpikir Penelitian.....	26
BAB III METODE PENELITIAN	33
3.1. Jenis Penelitian.....	33
3.2. Lokasi & Objek Penelitian	33
3.3. Teknik Penentuan Informan	35
3.4. Sumber Data Penelitian.....	37
3.4.1. Data Primer	37
3.4.2. Data Sekunder	38
3.5 Teknik Pengumpulan Data	39
3.5.1 Observasi.....	39
3.5.2 Wawancara	40
3.5.3 Dokumentasi	44
3.6 Teknik Analisis Data	45
3.7 Validitas dan Realibilitas	48



BAB IV GAMBARAN UMUM PENGGUNA DAN LAYANAN DIGITAL JOGJA SMART SERVICE	51
4.1 <i>Jogja Smart City (JSS)</i>	51
4.1.1 Layanan JSS	52
4.1.2 Alur Penggunaan Layanan JSS	55
4.2 Profil Pengguna JSS	57
BAB V HASIL DAN PEMBAHASAN	61
5.1 <i>Jogja Smart Service</i> dari Perspektif Pengguna	61
5.2 Beban Administratif <i>Jogja Smart Service</i> dari Perspektif Pengguna.....	86
5.3 Pembahasan.....	104
BAB VI PENUTUP	115
6.1 Simpulan	115
6.2 Keterbatasan Penelitian.....	116
6.3 Rekomendasi Praktis.....	117
DAFTAR PUSTAKA.....	119