

DAFTAR ISI

HALAMAN PERSETUJUAN	i
HALAMAN PENGESAHAN	ii
PERNYATAAN BEBAS PLAGIASI	iii
KATA PENGANTAR	iv
DAFTAR ISI	vi
INTISARI	viii
ABSTRACT	ix
BAB 1 PENDAHULUAN	1
A. Latar Belakang Masalah.....	1
B. Rumusan Masalah	8
C. Tujuan Penelitian	8
D. Keaslian Penelitian.....	9
E. Kegunaan Penelitian.....	14
BAB II TINJAUAN PUSTAKA	16
A. Tinjauan Umum Mengenai Pemerintahan berbasis Elektronik / <i>E – Governmennt</i>	16
B. Tinjauan Umum Mengenai Pelayanan Publik.....	19
C. Tinjauan Umum Mengenai Pengaduan Masyarakat	23
D. Tinjauan Umum Mengenai Jogja Smart Service	25
E. Tinjauan Umum Mengenai Unit Pelayanan Informasi dan Keluhan (UPIK) Kota Yogyakarta	28
BAB III METODE PENELITIAN	32
A. Jenis dan Sifat Penelitian	32
B. Bahan Penelitian.....	33
C. Teknik Pengumpulan Data.....	38
D. Analisis Hasil Penelitian	39
BAB IV HASIL PENELITIAN DAN PEMBAHASAN	40
A. Pelaksanaan digitalisasi pelayanan publik oleh Unit Pelayanan Informasi dan Keluhan (UPIK) melalui aplikasi Jogja Smart Service (JSS) dalam menyediakan layanan pengaduan di Kota Yogyakarta	40
B. Faktor - Faktor yang Mempengaruhi Efektivitas Layanan Pengaduan Unit Pelayanan Informasi dan Keluhan (UPIK) Melalui Aplikasi Jogja Smart	



Service (JSS) yang Diwujudkan Melalui Prinsip Transparansi dan Akuntabilitas	59
BAB V PENUTUP	74
A. Kesimpulan	74
B. Saran.....	75
DAFTAR PUSTAKA	78