

DAFTAR ISI

LEMBAR JUDUL	i
LEMBAR PENGESAHAN	ii
LEMBAR PERNYATAAN	iii
KATA PENGANTAR	iv
INTISARI.....	v
ABSTRACT	vi
DAFTAR ISI	vii
DAFTAR TABEL	ix
DAFTAR GAMBAR.....	x
 BAB I PENDAHULUAN	
A. Latar Belakang.....	1
B. Identifikasi dan Perumusan Masalah	11
C. Tujuan dan Manfaat Penelitian.....	12
C.1. Tujuan Penelitian.....	12
C.2. Manfaat Penelitian.....	12
 BAB II TINJAUAN PUSTAKA	
A. Landasan Konseptual.....	13
A.1. Media Komunikasi	13
A.1.1. Konsep Media Komunikasi.....	13
A.1.2. Konsep Sistem Informasi	19
A.1.4. Layanan Penanganan Pengaduan	25
A.2. Efektivitas Media Berbasis <i>Web</i>	29
A.3. Partisipasi Publik.....	46
B. Kerangka Pemikiran	54
C. Penelitian Sebelumnya.....	56
 BAB III METODE PENELITIAN	
A. Fokus dan Lokus Penelitian	58
B. Jenis Penelitian dan Kebutuhan Data.....	59
C. Unit Analisis dan Penentuan Informan	61
D. Instrumen dan Sumber Data Penelitian.....	65
E. Teknik Pengumpulan Data.....	66
F. Teknik Analisis Data	68

BAB IV DESKRIPSI OBJEK PENELITIAN

A. <i>Lapor Gan!</i>	71
A.1. Latar Belakang Pembentukan <i>Lapor Gan!</i>	71
A.2. Profil Penyelenggara <i>Lapor Gan!</i>	74
A.3. Alur Kerja <i>Lapor Gan!</i>	76
A.4. Cara Penggunaan Kanal <i>Lapor Gan!</i>	77
B. <i>Lapor Gub!</i>	78
B.1. Latar Belakang Pembentukan <i>Lapor Gub!</i>	78
B.2. Profil Penyelenggara <i>Lapor Gub!</i>	82
B.3. Alur Kerja <i>Lapor Gub!</i>	83
B.4. Cara Penggunaan <i>Lapor Gub!</i>	84

BAB V HASIL PENELITIAN DAN PEMBAHASAN

A. Efektivitas Media dari Perspektif Penyelenggara (<i>Provider</i>)	88
A.1. Kualitas Media	88
A.1.1. Kualitas Sistem	89
A.1.2. Kualitas Informasi	97
A.1.3. Kualitas Layanan	104
A.2. Partisipasi Publik	110
A.3. Kemanfaatan Media bagi Penyelenggara	118
B. Efektivitas Media dari Perspektif Pengguna / Masyarakat (<i>Customer</i>)	125
B.1. Kualitas Media	126
B.1.1. Kualitas Sistem	126
B.1.2. Kualitas Informasi	138
B.1.3. Kualitas Layanan	147
B.2. Kepuasan Pengguna	155
B.3. Kemanfaatan Media Bagi Pengguna	156
C. Analisis Perbandingan	161

BAB VI KESIMPULAN DAN SARAN

A. Kesimpulan	179
B. Saran	181

DAFTAR PUSTAKA

LAMPIRAN