

DAFTAR ISI

KATA PENGANTAR.....	ii
ABSTRAK	iv
DAFTAR ISI	vi
DAFTAR GAMBAR, TABEL, GRAFIK dan BAGAN	viii
BAB I.....	1
PENDAHULUAN	1
1.1. Latar Belakang.....	1
1.2. Rumusan Masalah.....	4
1.3. Tujuan Penelitian.....	4
1.4. Manfaat Penelitian.....	4
1.5. Kerangka Pemikiran.....	4
1.5.1. Layanan <i>E-Government Government to Citizen (G to C)</i>	5
1.5.2. Manajemen Komunikasi Masyarakat dan Pemerintah	9
1.5.3. <i>E-government</i> Sebagai Media Komunikasi Interaktif	12
1.5. Kerangka Konsep.....	14
1.7. Metode Penelitian	17
1.7.1. Obyek Penelitian	19
1.7.2. Lokasi dan Waktu Penelitian.....	19
1.7.3. Sumber Data.....	19
1.7.4. Teknik Pengumpulan Data	19
1.7.5. Metode Analisis Data	20
1.7.6. Validitas Data	21
BAB II.....	22
PRAKTIK <i>E-GOVERNMENT</i> DI INDONESIA.....	22
2.1. Dinamika <i>E-Government</i> Indonesia.....	22
2.2. Kunci Faktor Keberhasilan <i>E-Government</i>	25
BAB III	27
GAMBARAN OBYEK PENELITIAN	27
3.1. Implementasi <i>E-government</i> Pemerintah Kota Yogyakarta melalui Unit Pelayanan Informasi Dan Keluhan (UPIK)	27
BAB IV.....	34
HASIL PENELITIAN DAN PEMBAHASAN	34
4.1. Penelitian & Pembahasan Pengelolaan UPIK	34
4.1.1. Latar Belakang UPIK.....	34

4.1.2. Struktur Organisasi & Mekanisme UPIK	40
4.1.3. Fasilitas UPIK	50
4.1.4. Hambatan Pengelolaan UPIK.....	54
4.1.5. Pembahasan Pengelolaan UPIK	60
4.2. Penelitian dan Pembahasan Pemanfaatan UPIK.....	65
4.2.1 Profil pemanfaatan UPIK	65
4.2.2. Pembahasan Pemanfaatan UPIK.	69
BAB V	79
KESIMPULAN DAN SARAN	79
5.1 Kesimpulan	79
5.2 Saran	82