

## DAFTAR ISI

<b>SAMPUL .....</b>	<b>i</b>
<b>LEMBAR PENGESAHAN .....</b>	<b>ii</b>
<b>HALAMAN PERNYATAAN .....</b>	<b>iii</b>
<b>HALAMAN PERSEMBAHAN .....</b>	<b>iv</b>
<b>KATA PENGANTAR .....</b>	<b>v</b>
<b>DAFTAR ISI .....</b>	<b>vii</b>
<b>DAFTAR TABEL .....</b>	<b>x</b>
<b>DAFTAR GAMBAR .....</b>	<b>xi</b>
<b>DAFTAR LAMPIRAN .....</b>	<b>xii</b>
<b>ABSTRAK .....</b>	<b>xiii</b>
<b>BAB I PENDAHULUAN .....</b>	<b>1</b>
I.1. Latar Belakang .....	1
I.2. Rumusan Masalah.....	11
I.3. Tujuan Penelitian .....	12
I.4. Manfaat Penelitian .....	12
I.5. Batasan Penelitian .....	12
<b>BAB II TINJAUAN PUSTAKA .....</b>	<b>13</b>
II.1. Landasan Konseptual .....	13
II.1.1. <i>E-Gov</i> .....	13
II.1.1.1. Pengertian <i>e-gov</i> .....	13
II.1.1.2. Kesiapan <i>e-gov</i> .....	16
II.1.2. <i>Good Goovernance</i> .....	23
II.1.2.1. Transparansi Publik .....	25
II.1.2.2. Akuntabilitas Publik .....	28
II.1.2.3. Partisipasi Publik .....	33
II.1.3. <i>E-Governance</i> dalam Mewujudkan <i>Good Goovernance</i> .....	35
II.1.4. Hambatan Akuntabilitas Publik .....	40
II.2. Kerangka berpikir .....	43

<b>BAB III METODOLOGI PENELITIAN .....</b>	<b>46</b>
III.1. Jenis dan Metode Penelitian .....	46
III.2 Lokasi Penelitian dan Informan .....	47
III.3 Teknik Pengumpulan Data .....	48
III.3.1 Wawancara .....	48
III.3.2 Studi Dokumen .....	49
III.3.3 Pengamatan/Observasi .....	49
III.3.4 Analisis dan Interpretasi Data .....	50
III.5 Validitas dan Reliabilitas Penelitian .....	52
III.6 Alur Penelitian .....	54
<b>BAB IV DESKRIPSI OBJEK PENELITIAN .....</b>	<b>46</b>
IV.1. Profil Sistem Aduan Masyarakat (SEMAR) Kabupaten Kulonprogo .....	55
IV.2. Latar Belakang Pembentukan SEMAR Kabupaten Kulonprogo .....	59
IV.3. Profil Pengelola SEMAR Kabupaten Kulonprogo .....	63
IV.4. Cara Akses dan Alur Kerja Layanan SEMAR .....	64
IV. 5. Standar Operasional Prosedur (SOP) SEMAR Kabupaten Kulonprogo .....	68
<b>BAB V PENGELOLAAN SISTEM ADUAN MASYARAKAT (SEMAR) ELEKTRONIK DI KULON PROGO .....</b>	<b>73</b>
V.1. Potensi pengguna internet dan telepon seluler di Kulon Progo .....	73
V.2. Mengkaji Kesiapan Penyelenggaraan SEMAR Elektronik .....	76
V.3. Partisipasi Masyarakat dan Interaktivitas Aduan Elektronik .....	86
V.4. Responsivitas dan Akuntabilitas Penanganan Aduan Masyarakat .....	96
V.4.1. Responsivitas dan Akuntabilitas Aduan Elektronik .....	97
V.4.2. Responsivitas dan Akuntabilitas Aduan Konvensional .....	103
V.5. Diskusi : Dilema Pengelolaan Kanal Aduan (Elektronik) di Kulon Progo ...	112
<b>BAB VI KENDALA DAN TANTANGAN PEMANFAATAN KANAL TIK DI KULON PROGO .....</b>	<b>120</b>
VI.1. Kendala Pengelola Kanal Aduan Elektronik .....	120

VI.1.1. Kapasitas Sumber Daya Pengelola Aduan Publik .....	121
VI.1.2. Sistem Tata Kelola Aduan Publik .....	126
VI.1.3. Kualitas Infrastruktur Layanan Aduan Publik .....	129
VI.2. Kecenderungan Masyarakat Untuk Memilih Kanal Aduan Konvensional ..	133
VI.3. Temuan .....	136
<b>BAB VII KESIMPULAN DAN SARAN .....</b>	<b>141</b>
VI.1. Kesimpulan .....	145
VI.2. Saran .....	145
<b>Daftar Pustaka .....</b>	<b>149</b>
<b>Lampiran-Lampiran .....</b>	<b>154</b>