

DAFTAR ISI

LEMBAR PERSETUJUAN	i
LEMBAR PENGESAHAN.....	ii
PERNYATAAN ORISINALITAS	iii
ABSTRAK.....	iv
MOTTO HIDUP	vi
LEMBAR PERSEMBAHAN	vii
RIWAYAT HIDUP.....	viii
KATA PENGANTAR.....	ix
DAFTAR ISI.....	x
DAFTAR TABEL	xii
DAFTAR GAMBAR.....	xiii
DAFTAR LAMPIRAN	xiv
DAFTAR SINGKATAN DAN ISTILAH.....	xv
BAB I PENDAHULUAN	1
1.1 Latar Belakang	1
1.2 Identifikasi Masalah	15
1.3 Batasan Masalah.....	15
1.4 Rumusan Masalah	16
1.5 Tujuan Penelitian.....	16
BAB II KAJIAN TEORI	29
2.1. Penelitian Terdahulu	29
2.2. Kajian Teori.....	33
2.2.1. Konsep <i>E-Government</i>	33
2.2.2. Dimensi-Dimensi <i>E-Government</i>	42
2.2.3. Konsep Pelayanan Publik.....	45
2.2.4. Keterbukaan Informasi Publik	49
2.3. Kerangka Berfikir.....	54
BAB III METODOLOGI PENELITIAN	57
3.1. Tempat dan Waktu Penelitian	57
3.2. Jenis Penelitian	57
3.3. Teknik Penentuan Informan	57

3.4. Teknik Pengumpulan Data.....	59
3.5. Teknik Analisis Data.....	60
3.6. Uji Keabsahan.....	62
BAB IV HASIL PENELITIAN	63
4.1 Gambaran Lokasi / Umum Penelitian	63
4.1.1 Gambaran Umum Kota Tangerang.....	63
4.1.2 Gambaran Umum Dinas Kominfo Kota Tangerang.....	66
4.1.3 Gambaran Umum Aplikasi Tangerang Live	73
4.2 Hasil Penelitian	75
4.2.1. <i>Efficiency</i> (Efisiensi)	81
4.2.2. <i>Trust</i> (Kepercayaan)	85
4.2.3. <i>Reliability</i> (Keandalan)	89
4.2.4. <i>Citizen Support</i> (Dukungan Masyarakat).....	93
BAB V PEMBAHASAN	97
5.1. Penerapan <i>E-Government</i> pada Aplikasi Tangerang LIVE dalam Meningkatkan Kualitas Informasi Publik di Kota Tangerang	97
5.1.1. <i>Efficiency</i> (Efisiensi)	98
5.1.2. <i>Trust</i> (Kepercayaan)	101
5.1.3. <i>Reliability</i> (Keandalan)	104
5.1.4. <i>Citizen Support</i> (Dukungan Masyarakat).....	106
BAB VI PENUTUP.....	109
6.1. Kesimpulan	109
6.2. Saran	110
DAFTAR PUSTAKA.....	111
LAMPIRAN.....	117