

## DAFTAR ISI

	<i>Halaman</i>
Abstrak .....	i
Ringkasan Skripsi .....	iii
Pernyataan Keaslian .....	vi
Halaman Motto dan Persembahan .....	vii
Kata Pengantar .....	viii
Daftar Isi.....	x
Daftar Tabel .....	xii
Daftar Gambar.....	xiii
Daftar Lampiran .....	xiv
<b>BAB I PENDAHULUAN.....</b>	<b>1</b>
1.1. Latar Belakang Penelitian .....	1
1.2. Identifikasi Masalah Penelitian .....	8
1.3. Fokus Penelitian .....	8
1.4. Rumusan Masalah .....	8
1.5. Tujuan Penelitian .....	9
1.6. Manfaat Penelitian .....	9
1.6.1 Manfaat Teoritis .....	9
1.6.2 Manfaat Praktis .....	9
<b>BAB II TINJAUAN PUSTAKA.....</b>	<b>12</b>
1.1. Konsep Efektivitas .....	11
1.2. Konsep Pelayanan Publik.....	17
1.3. Konsep <i>Elektronic Government</i> .....	24
1.4. Pelayanan Lancar <i>Via Online</i> .....	29
1.5. Hasil Penelitian Yang Relevan .....	31
1.6. Kerangka Pikir Penelitian .....	34
1.7. Pertanyaan Penelitian .....	35
<b>BAB III METODE PENELITIAN .....</b>	<b>36</b>
3.1. Jenis Penelitian.....	36
3.2. Langkah-Langkah Penelitian .....	37
3.3. Lokasi dan Waktu Penelitian .....	37
3.3.1. Lokasi Penelitian .....	37
3.3.2. Waktu Penelitian.....	39
3.4. Subjek dan Objek Penelitian .....	40
3.4.1. Subjek Penelitian .....	40
3.4.2. Objek Penelitian .....	41
3.5. Teknik Pengumpulan Data.....	41
3.6. Instrumen dan Alat Pengumpulan Data .....	42
3.7. Analisis Data .....	43
3.7.1. Teknik Analisis Data .....	43
3.7.2. Keabsahan Data .....	45
<b>BAB IV GAMBARAN UMUM DAN LOKASI PENELITIAN.....</b>	<b>48</b>
4.1. Gambaran Umum Kelurahan Parit Mayor .....	48

4.1.1. Kondisi Geografis.....	48
4.2. Profil Kantor Lurah Parit Mayor.....	52
4.2.1. Visi dan Misi .....	52
4.2.2. Susunan dan Struktur Organisasi.....	52
4.2.3. Uraian Tugas Pokok dan Fungsi.....	53
<b>BAB V HASIL PENELITIAN DAN PEMBAHASAN .....</b>	<b>61</b>
5.1. Efektivitas Pelayanan Publik Melalui Pelayanan Lancar <i>Via</i> <i>Online</i> Di Kantor Lurah Parit Mayor.....	61
5.1.1. Keberhasilan Program .....	63
5.1.2. Keberhasilan Sasaran.....	70
5.1.3. Kepuasan Terhadap Program.....	78
5.1.4. Tingkat <i>Input</i> dan <i>Output</i> .....	83
5.1.5. Pencapaian Tujuan Menyeluruh .....	88
<b>BAB VI PENUTUP .....</b>	<b>91</b>
6.1. Simpulan.....	91
6.2. Saran .....	92
6.3. Keterbatasan Penelitian .....	93
<b>DAFTAR PUSTAKA .....</b>	<b>94</b>