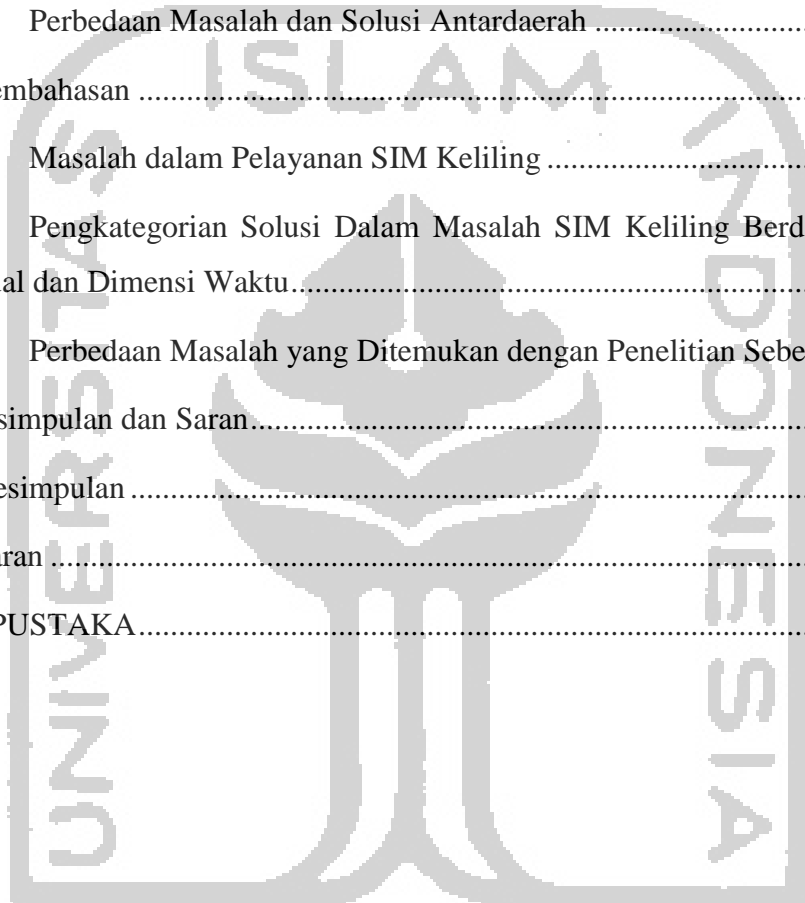


Daftar Isi

Lembar Pengesahan Pembimbing	ii
Lembar Pengesahan Penguji.....	iii
Abstrak	iv
Pernyataan Keaslian Tulisan	viii
Daftar Publikasi	ix
Halaman Kontribusi.....	x
Halaman Persembahan	xi
Kata Pengantar.....	xii
Daftar Isi	xiii
Daftar Tabel.....	xv
Daftar Gambar.....	xvi
BAB 1 Pendahuluan	1
1.1 Latar Belakang.....	1
1.2 Rumusan Masalah.....	2
1.3 Sistematika Penulisan	2
BAB 2 Tinjauan Pustaka	4
2.1 E-Government.....	4
2.2 M-Government.....	5
2.3 Masalah-masalah yang terjadi dalam e-government.....	6
BAB 3 Konteks dan Metodologi Penelitian	12
3.1 Konteks penelitian	12
3.2 Metodologi Penelitian.....	13
3.3 Metode Pengumpulan Data.....	14
3.4 Teknik Analisis Data	16

BAB 4 Hasil dan Pembahasan.....	20
4.1 Hasil.....	20
4.1.1 Masalah yang Dihadapi dalam Pemberian Layanan Bergerak Berbasis Teknologi Informasi (SIM Keliling).....	20
4.1.2 Solusi untuk Mengatasi Masalah yang Muncul dalam Pelayanan SIM Keliling	27
4.1.3 Perbedaan Masalah dan Solusi Antardaerah	34
4.2 Pembahasan	37
4.2.1 Masalah dalam Pelayanan SIM Keliling	37
4.2.2 Pengkategorian Solusi Dalam Masalah SIM Keliling Berdasarkan Dimensi Servqual dan Dimensi Waktu.....	38
4.2.3 Perbedaan Masalah yang Ditemukan dengan Penelitian Sebelumnya	41
BAB 5 Kesimpulan dan Saran.....	42
5.1 Kesimpulan	42
5.2 Saran	43
DAFTAR PUSTAKA.....	45



Daftar Tabel

Tabel 3.2 Data Informan.....	15
Tabel 3.3 Contoh Pengkodean Terbuka	18
Tabel 3.4 Contoh Hasil Pengkodean Selektif.....	19
Tabel 4.1 Masalah dalam Pelaksanaan SIM Keliling.....	20



Daftar Gambar

Gambar 3.1 Pelayanan SIM Keliling di Stadion Bantul.....	13
Gambar 3.2 Alur Perpanjangan SIM di Pelayanan SIM Keliling	13
Gambar 3.3 Metodologi Penelitian.....	14
Gambar 3.4 Proses Pengkodean	17
Gambar 4.1 Solusi untuk Menyelesaikan Masalah dalam Pelayanan SIM Keliling.....	28

