

## DAFTAR ISI

HALAMAN JUDUL .....	i
HALAMAN PERSETUJUAN.....	ii
HALAMAN PENGESAHAN.....	iii
HALAMAN PERNYATAAN .....	iv
HALAMAN MOTTO .....	v
HALAMAN PERSEMBAHAN.....	vi
KATA PENGANTAR .....	vii
DAFTAR ISI.....	x
DAFTAR TABEL.....	xiv
DAFTAR GAMBAR .....	xvii
ABSTRAK .....	xviii
<i>ABSTRACT</i> .....	xix
BAB I. PENDAHULUAN .....	1
1.1 Latar Belakang .....	1
1.2 Rumusan Masalah .....	10
1.3 Tujuan Penelitian .....	10
1.4 Manfaat Penelitian .....	11
1.4.1 Manfaat Teoritis .....	11
1.4.2 Manfaat Praktis.....	11
1.5 Kerangka Teori dan Pemikiran .....	11
1.5.1 Teori S-R ( <i>Stimulus-Respons</i> ) .....	11
1.5.2 Pelayanan Publik .....	12
1.5.3 Kepuasan Pelanggan.....	13
1.6 Hipotesis.....	14
BAB II. TINJAUAN PUSTAKA.....	16

2.1 Tinjauan Kualitas Pelayanan.....	16
2.1.1 Kualitas Pelayanan .....	16
2.1.2 Perspektif Terhadap Kualitas Pelayanan .....	17
2.2 Tinjauan Publik .....	20
2.2.1 Publik.....	20
2.3 Tinjauan Pelayanan Publik.....	21
2.3.1 Pelayanan Publik .....	21
2.3.2 Dimensi Pelayanan Publik.....	22
2.3.3 Kualitas Pelayanan Publik .....	24
2.3.4 Prinsip-prinsip Kualitas Pelayanan Publik .....	25
2.3.5 Unsur-unsur Kualitas Pelayanan Publik .....	27
2.4 Tinjauan Kepuasan Pengguna .....	28
2.4.1 Kepuasan Pengguna.....	28
2.4.2 Aspek-aspek Kepuasan Pengguna.....	29
2.4.3 Metode Pengukuran Kepuasan Pengguna .....	30
2.4.4 Tipe-tipe Kepuasan Pengguna.....	32
2.5 Penelitian Terdahulu .....	33
<b>BAB III. METODE PENELITIAN.....</b>	<b>37</b>
3.1 Jenis Penelitian.....	37
3.2 Tipe Penelitian .....	37
3.3 Objek Penelitian .....	38
3.4 Lokasi Penelitian.....	38
3.5 Sumber Data.....	38
3.5.1 Data Primer.....	38
3.5.2 Data Sekunder.....	38
3.6 Populasi dan Sampel .....	39
3.6.1 Populasi .....	39
3.6.2 Sampel .....	40
3.7 Teknik Pengumpulan Data.....	42
3.7.1 Kuesioner (Angket) .....	42

3.7.2 Studi Kepustakaan .....	42
3.7.3 Website .....	43
3.8 Analisis Data .....	43
3.8.1 Korelasi <i>Product Moment</i> .....	43
3.9 Variabel Penelitian .....	44
3.10 Definisi Konseptual .....	45
3.11 Definisi Operasional .....	46
3.12 Uji Validitas dan Reliabilitas .....	48
3.12.1 Uji Validitas.....	48
3.12.2 Uji Reliabilitas.....	50
3.13 Skala Pengukuran.....	52
BAB IV. HASIL PENELITIAN DAN PEMBAHASAN .....	54
4.1 Deskripsi Lokasi Penelitian.....	54
4.1.1 Dinas Komunikasi dan Informatika Kabupaten Bantul .....	54
4.1.2 Visi dan Misi Organisasi Dinas Kominfo Kabupaten Bantul .....	57
4.1.3 Struktur Organisasi Dinas Kominfo Kabupaten Bantul.....	58
4.2 Karakteristik Responden Berdasarkan .....	58
4.2.1 Hasil Penelitian Karakteristik Responden Berdasarkan Jenis Kelamin.....	58
4.2.2 Hasil Penelitian Karakteristik Responden Berdasarkan Usia .....	59
4.2.3 Hasil Penelitian Karakteristik Responden Berdasarkan Pekerjaan.....	60
4.3 Deskripsi Variabel.....	61
4.3.1 Kualitas Pelayanan .....	62
4.3.1.1 Hasil Penelitian Indikator Bukti Fisik ( <i>Tangibles</i> ) .....	62
4.3.1.2 Hasil Penelitian Indikator Keandalan ( <i>Reliability</i> ) .....	68
4.3.1.3 Hasil Penelitian Indikator Daya Tanggap ( <i>Responsive</i> )...	74

4.3.1.4 Hasil Penelitian Indikator Jaminan ( <i>Assurance</i> ) .....	80
4.3.1.5 Hasil Penelitian Indikator Empati ( <i>Empathy</i> ) .....	85
4.3.2 Kepuasan Pengguna .....	93
4.3.2.1 Hasil Penelitian Indikator Kemudahan ( <i>Ease of use</i> ) .....	94
4.3.2.2 Hasil Penelitian Indikator Bentuk ( <i>Format</i> ) .....	99
4.3.2.3 Hasil Penelitian Indikator Isi ( <i>Content</i> ) .....	104
4.3.2.4 Hasil Penelitian Indikator Akurasi ( <i>Accuracy</i> ) .....	110
4.3.2.5 Hasil Penelitian Indikator Ketepatan Waktu ( <i>Timeliness</i> ) .....	116
4.4 Pengujian Hipotesis.....	123
4.4.1 Hasil Penelitian Korelasi <i>Product Moment</i> .....	123
4.5 Pembahasan.....	125
BAB V. PENUTUP.....	136
5.1 Kesimpulan .....	136
5.2 Saran.....	136

## DAFTAR PUSTAKA

## LAMPIRAN

## DAFTAR TABEL

Tabel 1.1 Data Media/Saluran Informasi Dinas Kominfo Bantul.....	6
Tabel 1.2 Pengetahuan Masyarakat Tentang Penyelenggaraan Informasi Bantul .....	7
Tabel 1.3 Data Media/Saluran Informasi Beserta Banyaknya Masyarakat Mendengarkan Atau Melihat Saluran Informasi Pada Dinas Kominfo Kab. Bantul 2017 .....	8
Tabel 3.1 Data Penduduk Masyarakat Kab.Bantul per Januari 2018 .....	39
Tabel 3.2 Pengambilan Sampel dengan Teknik <i>Cluster Random Sampling</i> .....	41
Tabel 3.3 Hasil Uji Validitas Kualitas Pelayanan Dinas Kominfo Bantul .....	49
Tabel 3.4 Hasil Uji Validitas Kepuasan Pengguna Dinas Kominfo Bantul .....	50
Tabel 3.5 Hasil Uji Reliabilitas .....	52
Tabel 4.1 Karakteristik Responden Berdasarkan Jenis Kelamin.....	59
Tabel 4.2 Karakteristik Responden Berdasarkan Usia .....	59
Tabel 4.3 Karakteristik Responden Berdasarkan Pekerjaan.....	60
Tabel 4.4 Deskripsi Bukti Fisik ( <i>Tangibles</i> ) .....	63
Tabel 4.5 Kategorisasi Indikator Bukti Fisik ( <i>Tangibles</i> ) .....	67
Tabel 4.6 Deskripsi Keandalan ( <i>Reliability</i> ) .....	69
Tabel 4.7 Kategorisasi Indikator Keandalan ( <i>Reliability</i> ).....	73
Tabel 4.8 Deskripsi Daya Tanggap ( <i>Responsive</i> ).....	74
Tabel 4.9 Kategorisasi Indikator Daya Tanggap ( <i>Responsive</i> ) .....	78
Tabel 4.10 Deskripsi Jaminan ( <i>Assurance</i> ).....	80

Tabel 4.11 Kategorisasi Indikator Jaminan ( <i>Assurance</i> ).....	84
Tabel 4.12 Deskripsi Empati ( <i>Empathy</i> ) .....	86
Tabel 4.13 Kategorisasi Indikator Empati ( <i>Empathy</i> ).....	89
Tabel 4.14 Kategorisasi Variabel Kualitas Pelayanan (X).....	91
Tabel 4.15 Deskripsi Kemudahan ( <i>Ease of use</i> ) .....	94
Tabel 4.16 Kategorisasi Indikator Tingkat Kepuasan Pengguna Terhadap Kemudahan ( <i>Ease of use</i> ) Informasi Publik.....	98
Tabel 4.17 Deskripsi Bentuk ( <i>Format</i> ) .....	99
Tabel 4.18 Kategorisasi Indikator Tingkat Kepuasan Pengguna Terhadap Bentuk ( <i>Format</i> ) Informasi Publik.....	102
Tabel 4.19 Deskripsi Isi ( <i>Content</i> ) .....	104
Tabel 4.20 Kategorisasi Indikator Tingkat Kepuasan Pengguna Terhadap Isi ( <i>Content</i> ) Informasi Publik.....	108
Tabel 4.21 Deskripsi Akurasi ( <i>Accuracy</i> ) .....	110
Tabel 4.22 Kategorisasi Indikator Tingkat Kepuasan Pengguna Terhadap Akurasi ( <i>Accuracy</i> ) Informasi Publik.....	114
Tabel 4.23 Deskripsi Ketepatan Waktu ( <i>Timeliness</i> ).....	116
Tabel 4.24 Kategorisasi Indikator Tingkat Kepuasan Pengguna Terhadap Ketepatan Waktu ( <i>Timeliness</i> ) Informasi Publik .....	120
Tabel 4.25 Kategorisasi Variabel Kepuasan Pengguna (Y) .....	122
Tabel 4.26 Hasil Analisis Korelasi <i>Product Moment</i> .....	123
Tabel 4.27 Pedoman Untuk Memberikan Interpretasi Terhadap Nilai Koefisien Korelasi .....	124

## DAFTAR GAMBAR

Gambar 1.1 Teori S-R ( <i>Stimulus-Respons</i> ) .....	12
Gambar 3.1 Hubungan Variabel Bebas-Terikat .....	44