

DAFTAR ISI

TUGAS AKHIR	i
TUGAS AKHIR	ii
HALAMAN PENGESAHAN PEMBIMBING	iii
PERNYATAAN KARYA ASLI.....	v
PERNYATAAN BEBAS PLAGIASI.....	vi
ABSTRAK	vii
ABSTRACT	viii
PRAKATA	ix
DAFTAR ISI	x
DAFTAR TABEL	xii
DAFTAR GAMBAR.....	xiii
DAFTAR LAMPIRAN	xiv
BAB I PENDAHULUAN	15
1.1 Latar Belakang.....	15
1.2 Rumusan Masalah.....	17
1.3 Batasan Masalah	17
1.4 Tujuan Penelitian	17
1.5 Manfaat Penelitian	17
1.6 Tahapan Penelitian.....	18
1.7 Sistematika Penulisan	19
BAB II TINJAUAN LITERATUR	21
2.1 Teknologi Informasi	21
2.2 Jogja Smart Service (JSS).....	21
2.3 Kualitas Layanan	25
2.4 Kepuasan Pengguna.....	26
2.5 E-Servqual	26
2.6 Importance Performance Analysis (IPA).....	28
2.7 Potential Gain in Customer Value (PGCV).....	30
2.8 Metode Pengumpulan Data.....	31
2.9 Sumber Data	32
2.10 Populasi dan Sampel	32
2.11 Uji Validitas	33
2.12 Uji Reliabilitas.....	34
2.13 State of The Art (SoTA).....	35
BAB III METODOLOGI	38
3.1 Studi literatur	39
3.2 Identifikasi Masalah.....	39
3.3 Tujuan Penelitian	39
3.4 Identifikasi Jenis Penelitian	39
3.5 Penentuan Objek dan Subjek Penelitian	40
3.6 Penentuan Populasi dan Sampel	40
3.7 Penyusunan Kuesioner Penelitian.....	40
3.8 Penyebaran Kuesioner	43
3.9 Analisis Deskriptif	43
3.10 Uji Validitas	43
3.11 Uji Reliabilitas.....	44

3.12	Analisis Gap	44
3.13	Pemetaan IPA	46
3.14	Perhitungan PGCV	47
3.15	Pembahasan	48
3.16	Penutup	48
BAB IV HASIL DAN PEMBAHASAN		49
4.1	Analisis Deskriptif	49
4.2	Uji Validitas	53
4.3	Uji Reliabilitas	56
4.4	Analisis Gap	57
4.5	Pemetaan IPA	63
4.6	Perhitungan PGCV	66
4.7	Pembahasan	67
BAB V KESIMPULAN DAN SARAN		78
5.1	Kesimpulan	78
5.2	Saran	79
DAFTAR PUSTAKA		80
LAMPIRAN		82

DAFTAR TABEL

Tabel 2.1 Skala <i>Linkert</i> (Hakim and Sari 2018).....	32
Tabel 2.2 Cronbach Alpha (Silviana 2019).....	34
Tabel 2.3 <i>State Of The Art</i>	35
Tabel 2.4 <i>State Of The Art</i> (lanjutan)	36
Tabel 2.5 <i>State Of The Art</i> (lanjutan)	37
Tabel 3.1 Daftar Pernyataan.....	41
Tabel 3.2 Daftar Pernyataan (Lanjutan)	42
Tabel 3.3 Daftar Pernyataan (Lanjutan)	43
Tabel 3.4 Contoh Pemetaan awal Tiap dimensi	45
Tabel 3.5 Contoh Perangkingan Gap (Titah and Sutabri 2023)	45
Tabel 3.6 Contoh Perangkingan Gap (Lanjutan).....	46
Tabel 3.7 Contoh Tabel Perankingan PGCV (Titah and Sutabri 2023)	47
Tabel 4.1 Rekapitulasi data kuesioner.....	49
Tabel 4.2 Uji validitas kinerja/performa.....	53
Tabel 4.3 Uji validitas kinerja/performa (Lanjutan).....	54
Tabel 4.4 Uji validitas kepentingan/harapan	55
Tabel 4.5 Uji validitas kepentingan/harapan (Lanjutan)	56
Tabel 4.6 Uji Reliabilitas Kinerja.....	56
Tabel 4.7 Uji Reliabilitas Kepentingan	57
Tabel 4.8 Gap Dimensi <i>Efficiency</i>	58
Tabel 4.9 Gap Dimensi System Availability	58
Tabel 4.10 Gap Dimensi <i>Fulfillment</i>	59
Tabel 4.11 Gap Dimensi <i>Privacy</i>	59
Tabel 4.12 Gap Dimensi <i>Responsiveness</i>	60
Tabel 4.13 Gap Dimensi <i>Contact</i>	60
Tabel 4.14 Gap Dimensi <i>Reliability</i>	61
Tabel 4.15 Gap keseluruhan	62
Tabel 4.16 Gap keseluruhan (Lanjutan)	63
Tabel 4.17 Tabel TKi.....	64
Tabel 4.18 Nilai Pembatas.....	65
Tabel 4.19 Atribut Tiap Kuadran	66
Tabel 4.20 Hasil Perhitungan PGCV	66

DAFTAR GAMBAR

Gambar 1.1 Data Pengguna Layanan Disdukcapil (Aplikasi JSS).....	15
Gambar 1.2 Komentar negatif pengguna (Play Store)	16
Gambar 2.1 JSS.....	21
Gambar 2.2 Aplikasi JSS.....	22
Gambar 2.3 Layanan Kependudukan dan Catatan Sipil.....	22
Gambar 2.4 Layanan Pengaduan	23
Gambar 2.5 Layanan Pajak dan Retribusi	23
Gambar 2.6 Layanan Kesehatan.....	24
Gambar 2.7 Layanan Pendidikan.....	24
Gambar 2.8 Layanan Pariwisata.....	25
Gambar 2.9 Model E-Servqual.....	27
Gambar 2.10 Kuadran IPA (Festus Evly R.I. Liow, et al, (2013)).....	29
Gambar 3.1 Metodologi Penelitian.....	38
Gambar 4.1 Statistik Jenis Kelamin.....	49
Gambar 4.2 Statistik wilayah domisili	50
Gambar 4.3 Statistik Pekerjaan	50
Gambar 4.4 Statistik Pernah menggunakan JSS.....	51
Gambar 4.5 Statistik Terakhir Menggunakan Aplikasi	51
Gambar 4.6 Statistik pernah menggunakan layanan permohonan KTP	52
Gambar 4.7 Statistik pernah mengalami kendala	52
Gambar 4.8 Statistik kendala yang dialami	52
Gambar 4.9 Diagram Kartesius (SPSS).....	65
Gambar 4.10 Kuadran I	72
Gambar 4.11 Kuadran II.....	72
Gambar 4.12 Kuadran III.....	73
Gambar 4.13 Kuadran IV	74
Gambar 4.14 Customer service Shopee.....	76
Gambar 4.15 Customer Service.....	76
Gambar 4.16 Keterangan Batas Ukuran Upload	77
Gambar 4.17 Layanan Informasi Disdukcapil Bantul	77

DAFTAR LAMPIRAN

Lampiran 1. Transkrip Wawancara.....	82
Lampiran 2. Dokumentasi Wawancara	84
Lampiran 3. Kuesioner Penelitian	84
Lampiran 4 Kuesioner Google Form.....	89
Lampiran 5 Data Diri dan Lampiran Responden.....	94
Lampiran 6 Data Jawaban Responden Penilaian Kepentingan	96
Lampiran 7 Data Jawaban Responden Penilaian Kinerja.....	98
Lampiran 8 Nilai R TABEL	100
Lampiran 9 Hasil Uji Validitas Kepentingan	101
Lampiran 10 Hasil Uji Validitas Kinerja.....	102
Lampiran 11 Hasil Uji Reliabilitas Kepentingan	103
Lampiran 12 Hasil Uji Reliabilitas Kinerja.....	104