

DAFTAR ISI

HALAMAN SAMPUL	i
HALAMAN JUDUL	ii
HALAMAN PENGESAHAN PEMBIMBING	iii
ABSTRAK	vii
ABSTRACT	viii
PRAKATA	ix
DAFTAR ISI	x
DAFTAR TABEL	xiii
DAFTAR GAMBAR.....	xiv
DAFTAR LAMPIRAN	xv
BAB I PENDAHULUAN	1
1.1. Latar Belakang.....	1
1.2. Rumusan Masalah	2
1.3. Batasan Masalah.....	3
1.4. Tujuan Penelitian.....	3
1.5. Manfaat Penelitian.....	3
1.6. Tahapan Penelitian	3
1.7. Sistematika Penulisan.....	4
BAB II TINJAUAN LITERATUR	6
2.1. <i>E-Government</i>	6
2.2. Kualitas Layanan Digital	7
2.3. Aplikasi E-SIKS	8
2.4. Kualitas Layanan Pelayanan Publik Digital	15
2.5. <i>Electonic Government Service Quality (E-GOVQUAL)</i>	15
2.6. Analisis GAP	17
2.7. <i>Importance Performance Analysis (IPA)</i>	17
2.8. Metode Pengumpulan Data	19
2.9. Sumber Data	20
2.10. Populasi dan Sampel.....	21
2.11. Uji Validitas.....	21

2.12.	Uji Reliabilitas.....	22
2.13.	<i>State of The Art (SoTA)</i>	22
BAB III METODOLOGI PENELITIAN		26
3.1.	Perancangan.....	27
3.1.1.	Studi Literatur.....	27
3.1.2.	Observasi	27
3.1.3.	Wawancara	27
3.1.4	Identifikasi Masalah	28
3.1.5.	Tujuan Penelitian.....	29
3.2.	Pengumpulan Data.....	29
3.2.1.	Penentuan Populasi dan Sampel.....	29
3.2.2.	Perancangan Kuesioner	30
3.2.3.	Validasi Kuesioner	33
3.2.4.	Penyebaran Kuesioner	33
3.2.5.	Pengumpulan Data.....	33
3.3.	Analisis dan Pembahasan	34
3.3.1.	Analisis Deskriptif.....	34
3.3.2.	Uji Validitas.....	34
3.3.3.	Uji Reliabilitas.....	34
3.3.4.	Analisis Gap	34
3.3.5.	Pemetaan <i>Importance-Performance Analysis (IPA)</i>	35
3.3.6.	Pembahasan	36
3.4.	Penutup	36
BAB IV HASIL DAN PEMBAHASAN.....		37
4.1.	Analisis Deskriptif.....	37
4.1.1.	Deskripsi Jumlah Responden.....	37
4.1.2.	Deskripsi Kriteria Responden.....	37
4.2.	Uji Validitas.....	42
4.2.1.	Uji Validitas Kinerja/Performa.....	42
4.2.2.	Uji Validitas Kepentingan/Harapan.....	43
4.3.	Uji Reliabilitas.....	45
4.4.	Analisis Gap	46
4.4.1.	Nilai Gap Setiap Dimensi.....	46

4.4.2.	Nilai Gap Keseluruhan	49
4.5.	Pemetaan IPA	51
4.6.	Pembahasan	54
4.6.1.	Gap Dimensi	54
4.6.2.	Hasil Gap Secara Keseluruhan	55
4.6.3.	Analisis <i>Importance Performance Analysis</i> (IPA)	56
BAB V KESIMPULAN DAN SARAN		60
5.1.	Kesimpulan.....	60
5.2.	Saran	60
DAFTAR PUSTAKA.....		62
LAMPIRAN		64