

## DAFTAR ISI

HALAMAN SAMPUL .....	i
HALAMAN JUDUL .....	ii
HALAMAN PENGESAHAN PEMBIMBING .....	iii
HALAMAN PENGESAHAN PENGUJI.....	iv
SURAT PERNYATAAN KARYA ASLI TUGAS AKHIR.....	v
SURAT PERNYATAAN BEBAS PLAGIASI.....	vi
ABSTRAK .....	vii
ABSTRACT .....	viii
PRAKATA .....	ix
DAFTAR ISI.....	x
DAFTAR TABEL .....	xiii
DAFTAR GAMBAR.....	xv
DAFTAR PERSAMAAN.....	xvi
DAFTAR LAMPIRAN.....	xvii
BAB I PENDAHULUAN .....	1
1.1. Latar Belakang.....	1
1.2. Rumusan Masalah .....	3
1.3. Batasan Masalah.....	3
1.4. Tujuan Penelitian .....	4
1.5. Manfaat Penelitian.....	4
1.6. Tahapan Penelitian.....	5
1.7. Sistematika Penulisan.....	7
BAB II TINJAUAN LITERATUR.....	8
2.1. Definisi Analisis .....	8
2.2. Definisi Kualitas Layanan .....	8
2.2.1. Definisi Aplikasi <i>Mobile</i> .....	9
2.2.2. Kualitas Aplikasi <i>Mobile</i> .....	9
2.3. Definisi Layanan Publik .....	9
2.3.1. Informasi Publik .....	10
2.3.2. Pengaduan Publik .....	10

2.4.	<i>Electronic Government (e-Government)</i> .....	10
2.4.1.	Definisi <i>e-Government</i> .....	10
2.4.2.	Tujuan dan Manfaat <i>e-Government</i> .....	11
2.5.	Metode <i>E-Government Quality (E-GovQual)</i> .....	12
2.6.	Metode <i>Importance Performance Analysis (IPA)</i> .....	19
2.7.	Aplikasi Sleman Digital .....	21
2.8.	Populasi dan Sampel.....	26
2.8.1.	Populasi .....	26
2.8.2.	Sampel .....	27
2.9.	Teknik Sampling.....	28
2.9.1.	Probability Sampling .....	28
2.9.2.	Non-probability Sampling .....	28
2.10.	Analisis Data .....	29
2.10.1.	Analisis Deskriptif.....	29
2.10.2.	Uji Validitas .....	30
2.10.3.	Uji Reliabilitas.....	31
2.10.4.	Uji <i>Paired Sample t-Test</i> .....	33
2.11.	Skala Likert .....	34
2.12.	<i>Statistical Product and Service Solution (SPSS)</i> .....	34
2.13.	<i>State of The Art</i> .....	35
BAB III METODOLOGI PENELITIAN .....		39
3.1.	Alur Penelitian.....	39
3.1.1.	Studi Lapangan.....	41
3.1.2.	Identifikasi Masalah .....	43
3.1.3.	Studi Literatur.....	46
3.1.4.	Penentuan Dimensi & Atribut E-GovQual .....	46
3.1.5.	Penyusunan Kuesioner .....	50
3.1.6.	Penentuan Populasi dan Sampel.....	53
3.1.7.	Penyebaran Kuesioner .....	54
3.1.8.	Pengumpulan Data.....	55
3.1.9.	Analisis Deskriptif.....	55
3.1.10.	Uji Validitas .....	56
3.1.11.	Uji Reliabilitas.....	57

3.1.12.	Uji <i>Paired Sample t-Test</i> .....	58
3.1.13.	<i>Analisis Gap</i> .....	58
3.1.14.	<i>Analisis Tingkat Kesesuaian</i> .....	59
3.1.15.	<i>Analisis IPA dan Rekomendasi Perbaikan</i> .....	60
3.1.16.	<i>Kesimpulan dan Saran</i> .....	60
BAB IV HASIL DAN PEMBAHASAN .....		62
4.1.	Hasil Penyebaran Kuesioner.....	62
4.1.1.	Hasil Karakteristik Responden .....	62
4.2.	Hasil Analisis Deskriptif.....	68
4.2.1.	Dimensi <i>Ease of Use</i> .....	68
4.2.2.	Dimensi <i>Trust</i> .....	69
4.2.3.	Dimensi <i>Functionality of the Interaction Environment</i> .....	70
4.2.4.	Dimensi <i>Reliability</i> .....	71
4.2.5.	Dimensi <i>Content and Appearance of Information</i> .....	72
4.2.6.	Dimensi <i>Citizen Support</i> .....	73
4.3.	Hasil Uji Validitas.....	74
4.4.	Hasil Uji Reliabilitas .....	76
4.5.	Hasil Uji <i>Paired Sample t-Test</i> .....	77
4.6.	Kualitas Layanan berdasarkan Nilai Gap .....	79
4.7.	<i>Analisis Tingkat Kesesuaian</i> .....	81
4.8.	<i>Analisis Importance Performance Analysis (IPA)</i> .....	82
4.9.	Penyusunan Rekomendasi Perbaikan .....	85
BAB V KESIMPULAN DAN SARAN .....		90
5.1.	Kesimpulan.....	90
5.2.	Saran .....	91
DAFTAR PUSTAKA .....		92
LAMPIRAN .....		97

## DAFTAR TABEL

Tabel 2.1 Dimensi dan Atribut Model E-GovQual.....	12
Tabel 2.2 Dimensi dan Atribut Model E-GovQual (lanjutan) .....	13
Tabel 2.3 Atribut <i>Ease of Use</i> .....	14
Tabel 2.4 Atribut <i>Trust</i> .....	14
Tabel 2.5 Atribut <i>Trust</i> (lanjutan) .....	15
Tabel 2.6 Atribut <i>Functionality of the interaction environment</i> .....	15
Tabel 2.7 Atribut <i>Reliability</i> .....	15
Tabel 2.8 Atribut <i>Reliability</i> (lanjutan).....	16
Tabel 2.9 Atribut <i>Content and appearance of information</i> .....	16
Tabel 2.10 Atribut <i>Citizen support</i> .....	17
Tabel 2.11 Atribut Kriteria Reliabilitas <i>Cronbach's Alpha</i> .....	32
Tabel 2.12 Kriteria Keputusan Hasil Uji <i>Paired Sample t-Test</i> .....	33
Tabel 2.13 Skala Likert yang digunakan .....	34
Tabel 2.14 <i>State of the art</i> (SOTA).....	35
Tabel 2.15 <i>State of the art</i> (SOTA) (lanjutan) .....	36
Tabel 2.16 <i>State of the art</i> (SOTA) (lanjutan) .....	37
Tabel 2.17 <i>State of the art</i> (SOTA) (lanjutan) .....	38
Tabel 3.1 Daftar Pertanyaan Wawancara Pengelola Aplikasi Sleman Digital.....	41
Tabel 3.2 Daftar Pertanyaan Wawancara Pengelola Aplikasi Sleman Digital (lanjutan) ....	42
Tabel 3.3 Daftar Pertanyaan Wawancara Pengguna Aplikasi Sleman Digital.....	42
Tabel 3.4 Daftar Pertanyaan Wawancara Lanjutan Pengguna Layanan .....	43
Tabel 3.5 Ringkasan Hasil Wawancara Pengelola Aplikasi Sleman Digital .....	43
Tabel 3.6 Ringkasan Hasil Wawancara Pengelola Aplikasi Sleman Digital (lanjutan).....	44
Tabel 3.7 Ringkasan Hasil Wawancara Pengguna Aplikasi Sleman Digital .....	44
Tabel 3.8 Ringkasan Hasil Wawancara Pengguna Aplikasi Sleman Digital (lanjutan).....	45
Tabel 3.9 Ringkasan Hasil Wawancara Lanjutan Pengguna Layanan.....	45
Tabel 3.10 Dimensi dan Atribut Penelitian.....	47
Tabel 3.11 Dimensi dan Atribut Penelitian (lanjutan) .....	48
Tabel 3.12 Dimensi dan Atribut Penelitian (lanjutan) .....	49
Tabel 3.13 Dimensi dan Atribut Penelitian (lanjutan) .....	50
Tabel 3.14 Daftar Pernyataan Kuesioner .....	50
Tabel 3.15 Daftar Pernyataan Kuesioner (lanjutan) .....	51
Tabel 3.16 Daftar Pernyataan Kuesioner (lanjutan) .....	52
Tabel 3.17 Daftar Pernyataan Kuesioner (lanjutan) .....	53
Tabel 3.18 Skala Interval .....	56
Tabel 4.1 Karakteristik Jenis Kelamin Responden .....	63
Tabel 4.2 Karakteristik Usia Responden .....	63
Tabel 4.3 Karakteristik Pekerjaan Responden .....	64
Tabel 4.4 Karakteristik Lama Penggunaan Responden .....	65
Tabel 4.5 Karakteristik Frekuensi Penggunaan Responden .....	65
Tabel 4.6 Frekuensi Layanan Informasi yang digunakan.....	66

Tabel 4.7 Frekuensi Layanan Aduan yang digunakan .....	67
Tabel 4.8 Analisis Deskriptif <i>Ease of Use</i> dalam <i>Performance</i> .....	68
Tabel 4.9 Analisis Deskriptif <i>Ease of Use</i> dalam <i>Performance</i> (lanjutan) .....	69
Tabel 4.10 Analisis Deskriptif <i>Ease of Use</i> dalam <i>Importance</i> .....	69
Tabel 4.11 Analisis Deskriptif <i>Trust</i> dalam <i>Performance</i> .....	69
Tabel 4.12 Analisis Deskriptif <i>Trust</i> dalam <i>Importance</i> .....	70
Tabel 4.13 Analisis Deskriptif <i>Functionality of the Interaction Environment</i> dalam <i>Performance</i> .....	70
Tabel 4.14 Analisis Deskriptif <i>Functionality of the Interaction Environment</i> dalam <i>Importance</i> .....	70
Tabel 4.15 Analisis Deskriptif <i>Reliability</i> dalam <i>Performance</i> .....	71
Tabel 4.16 Analisis Deskriptif <i>Reliability</i> dalam <i>Importance</i> .....	71
Tabel 4.17 Analisis Deskriptif <i>Content and Appearance of Information</i> dalam <i>Performance</i> .....	72
Tabel 4.18 Analisis Deskriptif <i>Content and Appearance of Information</i> dalam <i>Importance</i> .....	72
Tabel 4.19 Analisis Deskriptif <i>Citizen Support</i> dalam <i>Performance</i> .....	73
Tabel 4.20 Analisis Deskriptif <i>Citizen Support</i> dalam <i>Importance</i> .....	73
Tabel 4.21 Nilai Koefisien Relasi (r) .....	74
Tabel 4.22 Hasil Uji Validitas .....	74
Tabel 4.23 Hasil Uji Validitas (lanjutan) .....	75
Tabel 4.24 Hasil Uji Reliabilitas Kinerja ( <i>Performance</i> ) Masing-Masing Dimensi .....	76
Tabel 4.25 Hasil Uji Reliabilitas Kinerja ( <i>Performance</i> ) Keseluruhan .....	76
Tabel 4.26 Hasil Uji Reliabilitas Kepentingan ( <i>Importance</i> ) Masing-Masing Dimensi .....	76
Tabel 4.27 Hasil Uji Reliabilitas Kepentingan ( <i>Importance</i> ) Masing-Masing Dimensi .....	77
Tabel 4.28 Hasil Uji Reliabilitas Kepentingan ( <i>Importance</i> ) Keseluruhan .....	77
Tabel 4.29 Hasil Uji <i>Paired Sample t-Test</i> .....	77
Tabel 4.30 Hasil Uji <i>Paired Sample t-Test</i> (lanjutan) .....	78
Tabel 4.31 Hasil Uji <i>Paired Sample t-Test</i> (lanjutan) .....	79
Tabel 4.32 Gap/Kesenjangan secara keseluruhan .....	79
Tabel 4.33 Gap/Kesenjangan secara keseluruhan (lanjutan) .....	80
Tabel 4.34 Hasil Analisis Tingkat Kesesuaian .....	81
Tabel 4.35 Hasil Pemetaan Diagram Kartesius IPA Kuadran I .....	83
Tabel 4.36 Hasil Pemetaan Diagram Kartesius IPA Kuadran II .....	83
Tabel 4.37 Hasil Pemetaan Diagram Kartesius IPA Kuadran III .....	84
Tabel 4.38 Hasil Pemetaan Diagram Kartesius IPA Kuadran IV .....	84
Tabel 4.39 Rekomendasi Perbaikan Kuadran I .....	85
Tabel 4.40 Rekomendasi Perbaikan Kuadran I (lanjutan) .....	86
Tabel 4.41 Rekomendasi Perbaikan Kuadran I (lanjutan) .....	87
Tabel 4.42 Rekomendasi Perbaikan Seluruh Dimensi .....	87
Tabel 4.43 Rekomendasi Perbaikan Seluruh Dimensi (lanjutan) .....	88
Tabel 4.44 Rekomendasi Perbaikan Seluruh Dimensi (lanjutan) .....	89

## DAFTAR GAMBAR

Gambar 2.1 Model Konseptual E-GovQual .....	12
Gambar 2.2 Diagram <i>Importance Performance Analysis</i> .....	19
Gambar 2.3 Menu Beranda Aplikasi Sleman Digital .....	22
Gambar 2.4 Menu Tempat Aplikasi Sleman Digital.....	23
Gambar 2.5 Menu Notifikasi Aplikasi Sleman Digital.....	23
Gambar 2.6 Menu Laporan Aplikasi Sleman Digital.....	24
Gambar 2.7 Menu Profil Aplikasi Sleman Digital .....	24
Gambar 2.8 Menu Layanan Informasi Aplikasi Sleman Digital .....	25
Gambar 2.9 Menu Layanan Aduan Aplikasi Sleman Digital .....	26
Gambar 3.1 Alur Penelitian .....	40
Gambar 3.2 Tampilan Kuesioner.....	55
Gambar 4.1 Data Kuesioner Penelitian .....	62
Gambar 4.2 Diagram Karakteristik Jenis Kelamin.....	63
Gambar 4.3 Diagram Karakteristik Usia .....	64
Gambar 4.4 Diagram Karakteristik Pekerjaan.....	64
Gambar 4.5 Diagram Karakteristik Lama Penggunaan.....	65
Gambar 4.6 Diagram Karakteristik Frekuensi Penggunaan .....	66
Gambar 4.7 Diagram Layanan Informasi .....	67
Gambar 4.8 Diagram Layanan Aduan .....	68
Gambar 4.9 Diagram Kartesius IPA Layanan Informasi dan Layanan Pengaduan pada Aplikasi Sleman Digital .....	82

## DAFTAR PERSAMAAN

Persamaan (2.1) Rumus Rata-Rata Tingkat Kinerja.....	18
Persamaan (2.2) Rumus Rata-Rata Tingkat Kepentingan .....	18
Persamaan (2.3) Rumus Tingkat Kesenjangan .....	18
Persamaan (2.4) Rumus Tingkat Kesesuaian .....	21
Persamaan (2.5) Rumus Lemeshow .....	27
Persamaan (2.6) Rumus Kelas Interval .....	30
Persamaan (2.7) Rumus Koefisien Korelasi.....	30
Persamaan (2.8) Rumus Tingkat Signifikasi .....	31
Persamaan (2.9) Rumus Koefisien Korelasi.....	32



## DAFTAR LAMPIRAN

LAMPIRAN A Surat Izin Pengambilan Data.....	97
LAMPIRAN B Hasil Wawancara terkait Aspek Teknis dan Pengembangan Aplikasi .....	99
LAMPIRAN C Hasil Wawancara terkait Aspek Manajerial dan Pengelolaan Aplikasi....	101
LAMPIRAN D Hasil Wawancara Pengguna Aplikasi Sleman Digital .....	106
LAMPIRAN E Hasil Wawancara Lanjutan Pengguna Layanan .....	108
LAMPIRAN F Tampilan Menu Aplikasi Sleman Digital .....	109
LAMPIRAN G Indeks Kepuasan Masyarakat terhadap Diskominfo Sleman .....	111
LAMPIRAN H Aduan Pengguna Aplikasi Sleman Digital.....	112
LAMPIRAN I Diagram Total Unduhan Sleman Digital .....	113
LAMPIRAN J Kuesioner Penelitian .....	114
LAMPIRAN K Data Jawaban Kuesioner Responden Kinerja ( <i>Performance</i> ) .....	119
LAMPIRAN L Data Jawaban Kuesioner Responden Kepentingan ( <i>Importance</i> ).....	123
LAMPIRAN M Hasil Uji Validitas Kinerja ( <i>Performance</i> ).....	127
LAMPIRAN N Hasil Uji Validitas Kepentingan ( <i>Importance</i> ) .....	130
LAMPIRAN O Hasil Uji Reliabilitas Kinerja ( <i>Performance</i> ) .....	133
LAMPIRAN P Hasil Uji Reliabilitas Kepentingan ( <i>Importance</i> ).....	134
LAMPIRAN Q Hasil Uji Paired Samples t-Test .....	135
LAMPIRAN R Dokumentasi .....	136