

Daftar Isi

Lembar Persetujuan	i
Abstrak.....	ii
Abstract.....	iii
Daftar Isi.....	v
Daftar Gambar.....	vi
Daftar Tabel.....	vi
Bab 1 Pendahuluan	9
1.1 Gambaran Umum Objek Penelitian.....	9
1.1.1 Dinas Kependudukan dan Pencatatan Sipil Kota Makassar.....	9
1.1.2 Visi dan Misi Dukcapil Kota Makassar.....	10
1.1.3 Struktur Organisasi Dukcapil Kota Makassar.....	11
1.2 Latar Belakang.....	11
1.2 Perumusan Masalah.....	12
1.3 Pernyataan Masalah.....	12
1.4 Tujuan	12
1.5 Batasan Masalah.....	13
1.6 Hipotesis	13
1.7 Sistematika Penulisan.....	13
Bab 2 Kajian Pustaka	15
2.1 E-Government.....	15
2.2 Kualitas Layanan	15
2.3 Website.....	16
2.4 Webqual 4.0.....	16
2.5 Penelitian Terdahulu	18
2.6 Kerangka Pemikiran.....	22
2.7 Hipotesis Penelitian.....	22
Bab 3 Metodologi Penelitian	24
3.1 Metode Penelitian	24
3.2 Metode Pengumpulan Data.....	24
3.3 Tahapan Penelitian	26
3.4 Populasi dan Sampel	26
3.4.1 Populasi	26
3.4.2 Sampel	26
3.5 Uji Validitas dan Uji Reliabilitas	27
3.5.1 Uji Validitas	27
3.5.2 Uji Reliabilitas	28
3.6 Teknik Analisis Data.....	28
3.6.1 Analisis Deskriptif.....	28
3.6.2 Analisis Kesenjangan (GAP).....	29

3.6.3 Importance Performance Analysis (IPA).....	29
3.7 Ringkasan.....	30
Bab 4 Hasil Penelitian dan Pembahasan	31
4.1 Karakteristik Responden.....	31
4.1.1 Responden Berdasarkan Jenis Kelamin	31
4.1.2 Responden Berdasarkan Pendidikan Terakhir	31
4.1.3 Responden Berdasarkan Usia	32
4.1.4 Responden Berdasarkan Status Pekerjaan.....	33
4.1.5 Responden Berdasarkan Skala Menggunakan Website.....	34
4.2 Uji Realibilitas dan Uji Validitas.....	35
4.2.1 Uji Validitas.....	35
4.2.2 Uji Reabilitas.....	36
4.3 Kualitas Website.....	36
4.3.1 Tanggapan Mengenai Persepsi Responden.....	36
4.3.1.1 Tanggapan Persepsi Responden Mengenai Variabel Usability Quality	36
4.3.1.2 Tanggapan Responden Mengenai Variabel Information Quality.....	38
4.3.1.3 Tanggapan Responden Mengenai Variabel Service Interaction Quality	40
4.3.2 Tanggapan Mengenai Harapan Responden.....	43
4.3.2.1 Tanggapan Harapan Responden Mengenai Variabel Usability Quality.....	43
4.3.2.2 Tanggapan Harapan Responden Mengenai Variabel Information Quality.....	45
4.3.2.2 Tanggapan Harapan Responden Mengenai Variabel Service Interaction Quality.....	47
4.4 Analisis Importance Performance Analysis (IPA).....	50
4.4.1 Nilai Kesenjangan (Gap).....	50
4.4.2 Pemetaan dengan Menggunakan Diagram Kartesius.....	51
4.5 Hasil dan Pembahasan.....	53
Bab 5 Kesimpulan dan Saran	54
5.1 Kesimpulan.....	54
5.2 Saran.....	54
5.2.1 Saran Akademis.....	54
Daftar Pustaka	53
Lampiran	56
Lampiran 1 Kuesioner	56
Lampiran 2 Data Jawaban Responden.....	61
Lampiran 3. Hasil Uji Validitas dan Uji Realibilitas	71
Lampiran 4. Hasil Kuadran IPA.....	74
Lampiran 5. Tampilan Website Dukcapil Kota Makassar.....	75

Jadwal Kegiatan 76