

DAFTAR TABEL

Tabel II. 1 Penelitian Terdahulu.....	5
Tabel II. 2 Perbandingan Kerangka Kerja.....	17
Tabel III. 1 Dimensi Pernyataan Umum Pengguna Layanan.....	23
Tabel III. 2 Dimensi Pernyataan Layanan i-Gracias Pengguna Layanan	24
Tabel III. 3 Pernyataan Kinerja Kualitas Penyedia Layanan	26
Tabel III. 4 Interval Pada GAP 3	33
Tabel IV. 1 Tabel Uji Validitas Pengguna Layanan bagian Ekspektasi Umum .	37
Tabel IV. 2 Tabel Uji Validitas Pengguna Layanan bagian Persepsi Umum	38
Tabel IV. 3 Tabel Uji Validitas Pengguna Layanan Bagian Ekspektasi i-	38
Tabel IV. 4 Tabel Uji Validitas Pengguna Layanan Bagian Persepsi i-Gracias .	39
Tabel IV. 5 Tabel Uji Validitas Penyedia Layanan Dimensi Ketidakjelasan Peran Karyawan	39
Tabel IV. 6 Tabel Uji Validitas Penyedia Layanan Dimensi Konflik Peran	40
Tabel IV. 7 Tabel Uji Validitas Penyedia Layanan Dimensi Kecocokan Kemampuan Karyawan Dengan Pekerjaannya.....	40
Tabel IV. 8 Tabel Uji Validitas Penyedia Layanan Dimensi Kecocokan Teknologi Yang Digunakan.....	40
Tabel IV. 9 Tabel Uji Validitas Penyedia Layanan Dimensi Sistem Kontrol Pengawasan.....	41
Tabel IV. 10 Tabel Uji Validitas Penyedia Layanan Dimensi Kontrol Yang Dirasakan.....	41
Tabel IV. 11 Tabel Uji Validitas Penyedia Layanan Dimensi Kerja Sama.....	41
Tabel IV. 12 Tabel Uji Reliabilitas Pengguna Layanan Bagian Ekspektasi Umum PuTI.....	42
Tabel IV. 13 Tabel Uji Reliabilitas Pengguna Layanan Bagian Persepsi Umum PuTI.....	42
Tabel IV. 14 Tabel Uji Reliabilitas Pengguna Layanan Bagian Ekspektasi Layanan i-Gracias	43
Tabel IV. 15 Tabel Uji Reliabilitas Pengguna Layanan Bagian Persepsi Layanan I-GRACIAS	43

Tabel IV. 16 Tabel Uji Reliabilitas Penyedia Layanan Bagian Ketidakjelasan Peran Karyawan	43
Tabel IV. 17 Tabel Uji Reliabilitas Penyedia Layanan Bagian Konflik Peran...	44
Tabel IV. 18 Tabel Uji Reliabilitas Penyedia Layanan Bagian Kecocokan Kemampuan Karyawan dengan Pekerjaannya.....	44
Tabel IV. 19 Tabel Uji Reliabilitas Penyedia Layanan Bagian Kecocokan Teknologi yang Digunakan	44
Tabel IV. 20 Tabel Uji Reliabilitas Penyedia Layanan Bagian Sistem Kontrol dan Pengawasan.....	45
Tabel IV. 21 Tabel Uji Reliabilitas Penyedia Layanan Bagian Kontrol yang Dirasakan.....	45
Tabel IV. 22 Tabel Uji Reliabilitas Penyedia Layanan Bagian Kerja Sama	46
Tabel IV. 23 Tabel Proporsi Berdasarkan Lama Menjabat.....	49
Tabel IV. 24 Tabel Proporsi Berdasarkan Pengetahuan Keberadaan PuTI	50
Tabel IV. 25 Tabel Proporsi Berdasarkan Pernah Mengakses website PuTI	50
Tabel IV. 26 Tabel Proporsi Berdasarkan Manfaat Informasi website PuTI.....	51
Tabel IV. 27 Tabel Proporsi Berdasarkan Jenis Media Informasi Layanan PuTI	52
Tabel IV. 28 Hasil Proporsi berdasarkan jenis kelamin.....	53
Tabel IV. 29 Hasil Proporsi berdasarkan lama menjabat.....	54
Tabel IV. 30 Hasil Proporsi berdasarkan Komunikasi Tujuan Organisasi	55
Tabel IV. 31 Hasil Proporsi berdasarkan hal yang memerlukan bantuan.....	55
Tabel IV. 32 Hasil Proporsi berdasarkan hal yang kerap error.....	56
Tabel IV. 33 Hasil Skor Dimensi Tangibles	57
Tabel IV. 34 Hasil Skor Dimensi Reliability	57
Tabel IV. 35 Hasil Skor Dimensi Responsiveness.....	57
Tabel IV. 36 Hasil Skor Dimensi Assurance	58
Tabel IV. 37 Hasil Skor Dimensi Empathy	58
Tabel IV. 38 Interval Perhitungan Skor	59
Tabel IV. 39 Hasil Skor Faktor Ketidakjelasan Peran Karyawan.....	59
Tabel IV. 40 Hasil Skor Faktor Konflik Peran	60

Tabel IV. 41 Hasil Skor Faktor Kecocokan Kemampuan Karyawan Dengan Kerjanya	62
Tabel IV. 42 Hasil Skor Faktor Kecocokan Teknologi Yang Digunakan	63
Tabel IV. 43 Hasil Skor Faktor Sistem Kontrol Pengawasan	63
Tabel IV. 44 Interval Perhitungan Skor Kontrol Yang Dirasakan.....	64
Tabel IV. 45 Hasil Skor Faktor Kerjasama.....	65
Tabel V. 1 Interval Penilaian Skor Kesenjangan	67
Tabel V. 2 Hasil Skor Analisis Dimensi Tangibles	68
Tabel V. 3 Hasil Skor Analisis Dimensi Reliability	70
Tabel V. 4 Hasil Skor Analisis Dimensi Responsiveness.....	72
Tabel V. 5 Hasil Skor Analisis Dimensi Assurance	74
Tabel V. 6 Hasil Skor Analisis Dimensi Empathy.....	76
Tabel V. 7 Hasil Skor Keseluruhan Pengguna Layanan (Pegawai).....	Error!
Bookmark not defined.	
Tabel V. 8 Hasil Skor Kesenjangan PuTI Secara Umum	78
Tabel V. 9 Hasil Analisis Perhitungan GAP 5 Bagian Umum	78
Tabel V. 10 Hasil Analisa Perhitungan GAP 5 Layanan i-Gracias	85
Tabel V.11 Hasil Skor Faktor Masalah bagian Ketidakjelasan Peran Karyawan.....	85
Tabel V. 12 Hasil Skor Faktor Masalah bagian Konflik Peran	87
Tabel V. 13 Hasil Skor Faktor Masalah Kecocokan Kemampuan Karyawan Dengan Kerjanya.....	89
Tabel V. 14 Hasil Skor Faktor Masalah bagian Kecocokan Teknologi Yang Digunakan	90
Tabel V. 15 Hasil Skor Faktor Masalah bagian Sistem Kontrol Pengawasan....	91
Tabel V. 16 Hasil Skor Faktor Masalah bagian Kontrol Yang Dirasakan.....	93
Tabel V. 17 Hasil Skor Faktor Masalah bagian Kerjasama	94
Tabel V. 18 Hasil Penelitian Layanan Umum PuTI	91
Tabel V. 19 Hasil Penelitian Layanan i-Gracias	91
Tabel V. 20 Kritik dan Saran berdasarkan Open Question	91