

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