

DAFTAR ISI

PERSETUJUAN DOSEN PEMBIMBING TUGAS AKHIR	iii
LEMBAR PENGESAHAN TUGAS AKHIR	iv
SURAT PERNYATAAN MENGENAI ORISINALITAS TUGAS AKHIR, KESEDIAAN PUBLIKASI DAN PELIMPAHAN HAK CIPTA	v
KATA PENGANTAR	vi
ABSTRACT.....	vii
ABSTRAK.....	viii
DAFTAR ISI.....	ix
DAFTAR TABEL.....	xiii
DAFTAR GAMBAR.....	xv
DAFTAR LAMPIRAN.....	xix
 BAB I PENDAHULUAN.....	 1
1.1. Latar Belakang.....	1
1.2. Identifikasi dan Rumusan Masalah.....	3
1.2.1. Identifikasi Masalah.....	3
1.2.2. Rumusan Masalah.....	3
1.3. Ruang Lingkup dan Batasan Masalah.....	3
1.3.1. Ruang Lingkup	3
1.3.2. Batasan Masalah	4
1.4. Tujuan dan Manfaat	4
1.4.1. Tujuan Penelitian	4
1.4.2. Manfaat Penelitian.....	4
1.4.3. Luaran Yang Diharapkan.....	5
1.5. Sistematika Penulisan	5
 BAB II TINJAUAN PUSTAKA.....	 7
2.1. Teori Dasar.....	7
2.1.1. Definisi Analisis Kepuasan Pengguna.....	7
2.1.2. Cakupan Layanan Publik dari Kementerian Dalam Negeri.....	8
2.1.3. Website Kemendagri.lapor.go.id	10

2.1.4. Metode <i>End-User Computing Satisfaction</i> (EUCS).....	32
2.1.5. Metode <i>Importance Performance Analysis</i> (IPA).....	32
2.1.6. <i>Statistical Product and Service Solutions</i> (SPSS).....	33
2.2. Tinjauan Studi	35
2.2.1. Perbandingan Penelitian Terdahulu	35
BAB III METODE PENELITIAN	42
3.1. Metode Penelitian.....	42
3.1.1. Identifikasi Masalah	43
3.1.2. Studi Literatur	43
3.1.3. Pengumpulan Data	43
3.1.4. Uji Instrumen Penelitian.....	45
3.1.5. Analisis Data	49
BAB IV HASIL DAN ANALISIS PENELITIAN.....	52
4.1. Hasil Penyebaran Kuesioner	52
4.2. Uji Instrumen.....	52
4.2.1. Uji Validasi Awal oleh Ahli (<i>Expert Judgement</i>)	52
4.2.2. Uji Coba (<i>Pilot Test</i>)	53
4.2.3. Uji Validitas	54
4.2.4. Uji Reliabilitas.....	60
4.3. Gambaran Umum Responden	60
4.3.1. Profil Demografis Responden	61
4.3.2. Riwayat dan Pola Penggunaan Website LAPOR! Kemendagri	67
4.3.3. Persepsi Umum Responden terhadap Website LAPOR! Kemendagri	77
4.4. Analisis Tingkat Penilaian.....	79
4.4.1. Analisis Tingkat Penilaian Variabel <i>Content</i>	79
4.4.2. Analisis Tingkat Penilaian Variabel <i>Accuracy</i>	80
4.4.3. Analisis Tingkat Penilaian Variabel <i>Format</i>	82
4.4.4. Analisis Tingkat Penilaian Variabel <i>Ease of Use</i>	84
4.4.5. Analisis Tingkat Penilaian Variabel <i>Timeliness</i>	86
4.4.6. Ringkasan Hasil Analisis Tingkat Penilaian Kepentingan (<i>Importance</i>).....	89

4.4.7. Ringkasan Hasil Analisis Tingkat Penilaian Kinerja (<i>Performance</i>).....	89
4.5. Analisis Tingkat Kesesuaian (<i>Conformity Analysis</i>)	90
4.5.1. Analisis Tingkat Kesesuaian (<i>Conformity Analysis</i>) Variabel <i>Content</i>	90
4.5.2. Analisis Tingkat Kesesuaian (<i>Conformity Analysis</i>) Variabel <i>Accuracy</i>	90
4.5.3. Analisis Tingkat Kesesuaian (<i>Conformity Analysis</i>) Variabel <i>Format</i>	91
4.5.4. Analisis Tingkat Kesesuaian (<i>Conformity Analysis</i>) Variabel <i>Ease of Use</i>	92
4.5.5. Analisis Tingkat Kesesuaian (<i>Conformity Analysis</i>) Variabel <i>Timeliness</i>	93
4.5.6. Ringkasan Hasil Analisis Tingkat Kesesuaian (<i>Conformity Analysis</i>).....	93
4.6. Analisis Tingkat Kesenjangan (<i>Gap Analysis</i>)	94
4.6.1. Analisis Tingkat Kesenjangan (<i>Gap Analysis</i>) Variabel <i>Content</i>	94
4.6.2. Analisis Tingkat Kesenjangan (<i>Gap Analysis</i>) Variabel <i>Accuracy</i>	95
4.6.3. Analisis Tingkat Kesenjangan (<i>Gap Analysis</i>) Variabel <i>Format</i>	95
4.6.4. Analisis Tingkat Kesenjangan (<i>Gap Analysis</i>) Variabel <i>Ease of Use</i>	96
4.6.5. Analisis Tingkat Kesenjangan (<i>Gap Analysis</i>) Variabel <i>Timeliness</i>	97
4.6.6. Ringkasan Hasil Analisis Tingkat Kesenjangan (<i>Gap Analysis</i>)	97
4.7. Analisis Kuadran IPA	98
4.7.1. Analisis Kuadran IPA Variabel <i>Content</i>	98
4.7.2. Analisis Kuadran IPA Variabel <i>Accuracy</i>	99
4.7.3. Analisis Kuadran IPA Variabel <i>Format</i>	100
4.7.4. Analisis Kuadran IPA Variabel <i>Ease of Use</i>	100
4.7.5. Analisis Kuadran IPA Variabel <i>Timeliness</i>	101
4.7.6. Ringkasan Hasil Analisis Kuadran IPA.....	102
4.8. Pembahasan.....	103
4.8.1. Pembahasan Variabel <i>Content</i>	103

4.8.2. Pembahasan Variabel <i>Accuracy</i>	104
4.8.3. Pembahasan Variabel <i>Format</i>	106
4.8.4. Pembahasan Variabel <i>Ease of Use</i>	107
4.8.5. Pembahasan Variabel <i>Timeliness</i>	109
 BAB V PENUTUP	 111
5.1. Kesimpulan.....	111
5.2. Saran.....	111
 DAFTAR PUSTAKA.....	 xiii
LAMPIRAN	xviii