

DAFTAR GAMBAR

Gambar 2.1 Logo Kementerian Dalam Negeri	8
Gambar 2.2 Logo LAPOR!	10
Gambar 2.3 Infografis Alur Layanan LAPOR!.....	15
Gambar 2.4 Skema Pengelolaan Pengaduan dengan SP4N-LAPOR!	16
Gambar 2.5 <i>Flowchart</i> Layanan LAPOR! Kemendagri di Dirjen Bina Pemdes..	17
Gambar 2.6 Menu yang Ada di Beranda Web LAPOR! Kemendagri.....	19
Gambar 2.7 Tampilan Halaman “Tentang LAPOR!”	20
Gambar 2.8 Tampilan Halaman “Statistik”	21
Gambar 2.9 Tampilan Halaman “Laporan”	22
Gambar 2.10 Tampilan Menu “Notifikasi” saat Di-klik.....	23
Gambar 2.11 Tampilan Menu “Profil” saat Di-klik.....	23
Gambar 2.12 Tampilan Halaman “Laporan Saya” pada Menu “Profil”	23
Gambar 2.13 Tampilan Halaman “Ubah Profil” pada Menu “Profil”	24
Gambar 2.14 Tampilan Halaman “Notifikasi” pada Menu “Profil”	24
Gambar 2.15 Tampilan Halaman “Kelola Password” pada Menu “Profil”	25
Gambar 2.16 Tampilan Fitur Pelaporan.....	25
Gambar 2.17 Panduan Pengisian Pengaduan	26
Gambar 2.18 Pilihan Kategori Laporan	26
Gambar 2.19 Informasi tentang Versi Web Terbaru.....	27
Gambar 2.20 Bagian <i>Upload</i> Lampiran	27
Gambar 2.21 Contoh Laporan yang Tidak Memilih Opsi Privasi	28
Gambar 2.22 Tampilan Bagian Petunjuk Alur Pelaporan.....	28
Gambar 2.23 Tampilan Bagian “Kisah Sukses”	29

Gambar 2.24 Tampilan Bagian “Menu Lainnya”	29
Gambar 2.25 Tampilan Halaman “Privacy” atau Kebijakan Privasi Web LAPOR! Kemendagri	30
Gambar 2.26 Tampilan Halaman “Ketentuan Layanan”	30
Gambar 2.27 Tampilan Halaman “Tutorial Video”	31
Gambar 2.28 Tampilan Halaman “Hubungi Kami”	31
Gambar 2.29 Diagram Kartesius <i>Importance Performance Analysis</i> (IPA)	33
Gambar 2.30 Logo SPSS	34
Gambar 2.31 Grafik Persepsi Pengguna terhadap Aspek Terbaik dan Aspek yang Perlu Diperbaiki dari Web	78
Gambar 3.1 Alur Penelitian	42
Gambar 3.2 Opsi yang Muncul pada Saat Melakukan <i>Pearson Correlation</i>	47
Gambar 4.1 Penambahan Butir Pertanyaan pada Kuesioner Setelah Dilakukan <i>Expert Judgement</i>	53
Gambar 4.2 Deskripsi Tambahan pada Halaman Awal Kuesioner	54
Gambar 4.3 Hasil Uji Reliabilitas Pernyataan dengan Skala <i>Importance</i> di SPSS	60
Gambar 4.4 Hasil Uji Reliabilitas Pernyataan dengan Skala <i>Performance</i> di SPSS	60
Gambar 4.5 Grafik Statistik Jenis Kelamin Responden	61
Gambar 4.6 Grafik Statistik Kelompok Usia Responden	62
Gambar 4.7 Hubungan Antara Usia dengan Tingkat Penilaian Kinerja dan Kepentingan Pengguna Web	62
Gambar 4.8 Grafik Statistik Pendidikan Terakhir Responden	63
Gambar 4.9 Grafik Hubungan Antara Pendidikan Terakhir dengan Tingkat Penilaian Kinerja dan Kepentingan Pengguna Web	63
Gambar 4.10 Grafik Statistik Pekerjaan Responden	64

Gambar 4.11 Hubungan Antara Pekerjaan dengan Tingkat Penilaian Kinerja dan Kepentingan Pengguna Web	65
Gambar 4.12 Grafik Statistik Domisili Responden.....	66
Gambar 4.13 Hubungan Antara Regional (Pulau) dengan Tingkat Penilaian Kinerja dan Kepentingan Pengguna Web	67
Gambar 4.14 Grafik Statistik Waktu Pertama Kali Mengetahui Web	67
Gambar 4.15 Grafik Hubungan Waktu Pertama Kali Mengetahui Web dengan Tingkat Penilaian Kinerja dan Kepentingan Pengguna Web	68
Gambar 4.16 Grafik Statistik Sumber Awal Mengetahui Web.....	69
Gambar 4.17 Grafik Hubungan Sumber Awal Mengetahui Web dengan Tingkat Penilaian Kinerja dan Kepentingan Pengguna Web	69
Gambar 4.18 Grafik Statistik Waktu Pertama Kali Menggunakan Web	70
Gambar 4.19 Hubungan Waktu Pertama Kali Menggunakan Web dengan Tingkat Penilaian Kinerja dan Kepentingan Pengguna Web	70
Gambar 4.20 Grafik Statistik Waktu Terakhir Kali Menggunakan Web.....	71
Gambar 4.21 Grafik Hubungan Waktu Terakhir Kali Menggunakan Web dengan Tingkat Penilaian Kinerja dan Kepentingan Pengguna Web	71
Gambar 4.22 Grafik Statistik Tujuan Kunjungan Terakhir ke Web	72
Gambar 4.23 Grafik Hubungan Tujuan Kunjungan Terakhir ke Web dengan Tingkat Penilaian Kinerja dan Kepentingan Pengguna Web	72
Gambar 4.24 Grafik Statistik Daerah Provinsi yang Dilaporkan pada Web.....	73
Gambar 4.25 Grafik Hubungan Regional (Pulau) yang Dilaporkan di Web dengan Tingkat Penilaian Kinerja dan Kepentingan Pengguna Web	74
Gambar 4.26 Grafik Statistik Frekuensi Penggunaan Web	74
Gambar 4.27 Grafik Hubungan Frekuensi Penggunaan Web dengan Tingkat Penilaian Kinerja dan Kepentingan Pengguna Web	75
Gambar 4.28 Grafik Statistik Tujuan Paling Sering dalam Penggunaan.....	75
Gambar 4.29 Grafik Hubungan Tujuan Paling Sering dalam Menggunakan Web dengan Tingkat Penilaian Kinerja dan Kepentingan Pengguna Web	76

Gambar 4.30 Grafik Statistik Perangkat yang Paling Sering Digunakan untuk Mengakses Web.....	76
Gambar 4.31 Grafik Hubungan Perangkat yang Paling Sering Digunakan untuk	77
Gambar 4.32 Grafik Kepuasan Terhadap Kinerja Web Secara Keseluruhan.....	77
Gambar 4.33 Grafik Frekuensi Mengalami Kendala.....	78
Gambar 4.34 Analisis Kuadran IPA Variabel <i>Content</i>	99
Gambar 4.35 Analisis Kuadran IPA Variabel <i>Accuracy</i>	99
Gambar 4.36 Analisis Kuadran IPA Variabel <i>Format</i>	100
Gambar 4.37 Analisis Kuadran IPA Variabel <i>Ease of Use</i>	101
Gambar 4.38 Analisis Kuadran IPA Variabel <i>Timeliness</i>	102
Gambar 4.39 Ringkasan Hasil Analisis Kuadran IPA.....	102