

DAFTAR ISI

HALAMAN PERNYATAAN KEASLIAN.....	i
HALAMAN PENGESAHAN TUGAS AKHIR.....	ii
HALAMAN PERSETUJUAN PUBLIKASI KARYA ILMIAH UNTUK KEPENTINGAN AKADEMIS	iii
KATA PENGANTAR.....	iv
ABSTRAK.....	v
DAFTAR ISI	vii
DAFTAR GAMBAR.....	ix
DAFTAR TABEL	x
BAB 1	1
PENDAHULUAN	1
1.1 Latar Belakang	1
1.2 Identifikasi Masalah.....	5
1.3 Rumusan Masalah	6
1.4 Tujuan Penelitian.....	6
1.5 Manfaat Penelitian.....	6
1.6 Ruang Lingkup Penelitian	7
1.7 Kerangka Berpikir.....	8
1.8 Sistematika Penulisan	8
BAB II.....	11
TINJAUAN PUSTAKA	11
2.1 Studi Literatur.....	11
2.2 Teori Umum.....	14
2.2.1 Pelayanan Publik	14
2.2.2 Kualitas Layanan.....	16
2.2.3 Layanan Perizinan.....	17
2.2.4 <i>E-Government</i>	17
2.2.5 <i>E-Govqual</i>	21
2.2.6 <i>Importance Performance Analysis (IPA)</i>	24
2.3 Teori Pendukung.....	25
2.3.1 Fishbone Diagram.....	25
2.3.2 Flowchart	27
2.3.3 SmartPLS.....	29
2.3.4 <i>Statistical Product and Service Solution (SPSS)</i>	30
2.3.5 Skala Likert	31
2.3.6 Uji Validitas Dan Reliabilitas	33
2.3.7 Uji Hipotesis	37
BAB III.....	39
METODE PENELITIAN	39

3.1	Rencana Penelitian.....	39
3.2	Objek Penelitian	40
3.3	Gambaran Umum Instansi.....	40
3.3.1	Lokasi Penelitian.....	40
3.3.2	Sejarah Singkat DPMPTSP	40
3.3.3	Profil Lembaga DPMPTSP	42
3.3.4	Tujuan pokok, Fungsi dan Struktur Organisasi DPMPTSP	42
3.3.5	Jenis Pelayanan DPMPTSP	45
3.3.6	Jenis – Jenis Perizinan dan Non Perizinan.....	48
3.4	Proses Bisnis <i>Website</i> Perizinan <i>Online</i>	61
3.5	Analisis Masalah Dengan Fishbone	62
3.6	Populasi dan penentuan Sampel.....	64
3.6.1	Populasi.....	64
3.6.2	Sampel.....	65
3.7	Teknik Pengumpulan Data	66
BAB IV		76
HASIL PENELITIAN DAN PEMBAHASAN.....		76
4.1	Data Hasil Penelitian.....	76
4.1.1	Hasil Observasi.....	76
4.1.2.	Hasil Wawancara	77
4.2	Hasil Analisis Data	79
4.2.1.	Hasil Analisis Data Demografi.....	79
4.2.2.	Hasil Perhitungan Data	84
4.3	<i>Importance Performance Analisis (IPA)</i>	92
4.3.1	Hasil Analisis Kesenjangan GAP (<i>GAP Analisis</i>)	96
4.4	Interpretasi Hasil Penelitian	97
4.4.1	Interpretasi Data Uji Smart Pls	97
4.4.2	Interpretasi Data Hasil Analisis <i>Importance Performance Analisis (IPA)</i>	100
4.5	Rekomendasi.....	104
4.6	Perbandingan Dengan Penelitian Lain.....	105
BAB V		109
KESIMPULAN DAN SARAN		109
5.1	Kesimpulan.....	109
5.2	Saran	110
DAFTAR PUSTAKA.....		111
LAMPIRAN		116

DAFTAR GAMBAR

Gambar 1. 1 Screenshot Tampilan Utama <i>Website</i> Simponie	3
Gambar 1. 2 Kerangka Berfiki.....	8
Gambar 2. 1 Model Dimensi E-Govqual	23
Gambar 2. 2 Analisis Kuadran IPA	24
Gambar 2. 3 Fishbone Diagram	25
Gambar 2. 4 Flowchart	29
Gambar 2. 5 Tampilan Lembar Kerja SPSS versi 25	31
Gambar 2. 6 Hipotesis Penelitian.....	37
Gambar 3. 1 Logo DPMPTSP Kota Tangerang Selatan.....	41
Gambar 3. 2 Layanan Pada <i>Website</i> DPMPTSP.....	46
Gambar 3. 3 Layanan Pengaduan <i>Website</i> DPMPTSP	47
Gambar 3. 4 Flowchart <i>Website</i> Proses Perizinan <i>Online</i>	61
Gambar 3. 5 Diagram Fishbone	63
Gambar 4. 1 Diagram Jenis Kelamin Responden	80
Gambar 4. 2 Diagram Usia Responden.....	80
Gambar 4. 3 Diagram Pekerjaan Responden	81
Gambar 4. 4 Diagram Perizinan Yang Di Ajukan	81
Gambar 4. 5 Diagram Pendidikan Terakhir Responden	82
Gambar 4. 6 Diagram Frekuensi Pengguna <i>Website</i>	83
Gambar 4. 7 Diagram Tenggang Waktu Mengakses <i>website</i>	83
Gambar 4. 8 Diagram Penetapan Kendala Pada sistem Perizinan <i>Online</i>	84
Gambar 4. 9 Konstruk Diagram path PLS	88
Gambar 4. 10 Diagram Kartesius Importance Performance Analysis	94
Gambar 4. 10 IPA-Matriks analisis kinerja	107

DAFTAR TABEL

Tabel 2. 1 Studi Literatur	11
Tabel 2. 2 Penilaian 4 Skala Likert	32
Tabel 3. 1 Waktu Penelitian	39
Tabel 3. 2 Deskripsi diagram analisis Fishbone	63
Tabel 3. 3 Penilaian Skala Likert	66
Tabel 3. 4 Kuesioner Profil Responden	68
Tabel 3. 5 Indikator Penelitian	69
Tabel 3. 6 Kategori Pertanyaan Kuesioner	72
Tabel 4. 1 indeks kepuasan masyarakat tahun 2022 dpmptsp	77
Tabel 4. 2 Hasil uji statistik deskriptif variabel efisiensi	84
Tabel 4. 3 Hasil uji statistik deskriptif variabel keandalan	85
Tabel 4. 4 Hasil uji statistik deskriptif variabel kepercayaan	85
Tabel 4. 5 Hasil uji statistik deskriptif variabel fungsi dan interaksi	86
Tabel 4. 6 Hasil uji statistik deskriptif variabel isi dan tampilan informasi	86
Tabel 4. 7 Hasil uji statistik deskriptif variabel dukungan masyarakat	87
Tabel 4. 8 Hasil uji statistik deskriptif variabel kualitas layanan	87
Tabel 4. 9 Hasil Uji Validitas dan Reliabilitas	89
Tabel 4. 10 Hasil Uji Signifikan	91
Tabel 4. 11 Koefisien Determinasi (R Square)	92
Tabel 4. 12 Hasil perbandingan kinerja dan harapan IPA	93
Tabel 4. 13 Hasil Analisis Tingkat Kesenjangan (GAP)	96
Tabel 4. 14 Rekomendasi	104