

DAFTAR ISI

HALAMAN JUDUL	I
HALAMAN PENGESAHAN.....	II
HALAMAN PERNYATAAN.....	III
KATA PENGANTAR.....	II
ABSTRAK	IV
ABSTRACT	V
DAFTAR ISI.....	VI
DAFTAR TABEL	IX
DAFTAR GAMBAR.....	X
DAFTAR LAMPIRAN	XI
BAB I PENDAHULUAN.....	1
1.1 LATAR BELAKANG	1
1.2 PERTANYAAN PENELITIAN:	8
1.3 TUJUAN PENELITIAN:	8
1.4 MANFAAT PENELITIAN :	9
A. Manfaat Bagi Akademisi	9
B. Manfaat Bagi Masyarakat.....	9
C. Manfaat Bagi Disdukcapil Boyolali	9
BAB II LANDASAN TEORI	11
2.1 KAJIAN TEORI.....	11
A. Pelayanan Publik	11
B. Pelayanan Publik Berbasis Elektronik.....	14
C. Kualitas Pelayanan Elektronik.....	16
D. Persepsi Masyarakat.....	19
2.2 KERANGKA BERPIKIR	23
BAB III METODE PENELITIAN	25
3.1. JENIS PENELITIAN.....	25

3.2.	LOKASI PENELITIAN	25
3.3.	POPULASI DAN SAMPEL	26
A.	Populasi	26
B.	Sampel	26
3.4.	DEFINISI OPERASIONAL PENELITIAN	27
A.	Persepsi Masyarakat	27
B.	Kualitas Pelayanan Online	28
3.5.	SUMBER DATA	29
A.	Data Primer	29
B.	Data Sekunder	30
3.6.	TEKNIK PENGUMPULAN DATA	31
A.	Koesioner	31
B.	Studi Kepustakaan	32
3.7.	INSTRUMEN PENELITIAN	32
A.	Penetapan Skala	33
B.	Kisi-Kisi Kuesioner	33
3.8.	UJI INSTRUMEN PENELITIAN	34
A.	Uji Validitas	34
B.	Uji Reliabilitas	37
3.9.	TEKNIK ANALISIS DATA	39
A.	Analysis Gap	39
B.	Metode Importance Performance Analysis (Ipa)	40
BAB IV GAMBARAN UMUM OBJEK PENELITIAN		45
4.1.	PELAYANAN DUKCAPIL BOYOLALI	45
4.2.	APLIKASI SAPIDUKCAPIL24HOURSMOBILE	48
4.3.	LAYANAN ONLINE SAPIDUKCAPIL	50
4.3.	PELAYANAN MELALUI LOKET DESA	52
BAB V HASIL DAN PEMBAHASAN		53
5.1	KARAKTERISTIK RESPONDEN	53
1.	Jenis Kelamin Responden	53

2. Usia Responden.....	54
3. Jenis Pekerjaan Responden	55
4. Penggunaan Aplikasi.....	56
5.2 HASIL ANALISIS	58
1. Analisi Gap Kinerja Dengan Harapan Masyarakat	58
2. Analisis Diagram Kartesius (Importance-Performance Analyst). 67	
5.3 PEMBAHASAN	81
1. Persepsi Masyarakat Terhadap Pelayanan Online “Sapidukcapil24hoursmobile”.....	81
2. Atribut Prioritas Peningkatan Dan Usulan Peningkatan Dalam Pelayanan Online Sapidukcapil Sesuai Hasil Importance-Performance Analysist.....	99
BAB VI PENUTUP	107
6.1 KESIMPULAN	107
6.2 SARAN.....	110
DAFTAR PUSTAKA.....	121
LAMPIRAN.....	125