

DAFTAR ISI

LEMBAR PENGESAHAN PEMBIMBING.....	ii
LEMBAR PENGESAHAN TESIS.....	iii
PERNYATAAN BEBAS PLAGIASI	iv
PRAKATA.....	v
ARTI LAMBANG DAN SINGKATAN	vii
ABSTRACT.....	viii
INTISARI	ix
DAFTAR ISI.....	x
DAFTAR GAMBAR	xii
DAFTAR TABEL.....	xiii
BAB I PENDAHULUAN.....	1
1.1 Latar Belakang	1
1.2 Rumusan Masalah	5
1.4 Keaslian Penelitian.....	6
1.5 Manfaat Penelitian.....	10
1.6 Tujuan Penelitian.....	10
BAB II TINJAUAN PUSTAKA DAN LANDASAN TEORI.....	12
2.1 Tinjauan Pustaka	12
2.2 Landasan Teori.....	15
2.2.1 Sistem Pemerintahan Berbasis Elektronik (SPBE)	16
2.2.2 Evaluasi Sistem Pemerintahan Berbasis Elektronik (SPBE).....	17
2.2.3 Metode Penilaian Tingkat Kematangan SPBE.....	23
2.2.4 Indeks Aspek SPBE.....	28
2.2.5 Indeks Domain SPBE	29
2.2.6 Indeks SPBE	29
2.3 Penelitian Kuantitatif Deskriptif	30
2.4 Pertanyaan Penelitian	30
BAB III METODOLOGI.....	32
3.1 Alat dan Bahan	32

3.1.1	Alat	32
3.1.2	Bahan	32
3.2	Tempat Penelitian.....	33
3.3	Responden Penelitian	34
3.4	Alur Penelitian.....	35
3.4.1	Kajian Pustaka	36
3.4.2	Persiapan Instrumen Evaluasi.....	36
3.4.3	Pengisian Kuesioner	37
3.4.4	Pengumpulan Data	39
3.4.5	Pemetaan Proses Bisnis	39
3.4.6	Penilaian Tingkat Kematangan.....	39
3.4.7	Penghitungan Indeks Aspek dan Domain SPBE	39
3.4.8	Penarikan Kesimpulan dan Usulan Rekomendasi	40
3.5	Penghitungan nilai indeks aspek dan domain Layanan SPBE	40
3.5.1	Nilai Indeks Tingkat Kematangan Aspek 7 Dari Implementasi Layanan Administrasi Pemerintahan Berbasis Elektronik.....	40
3.5.2	Nilai Indeks Tingkat Kematangan Aspek 8 Dari Implementasi Layanan Publik Berbasis Elektronik.....	43
3.5.3	Nilai Indeks Domain 3 Layanan SPBE.....	44
BAB IV	HASIL DAN PEMBAHASAN	45
4.1.	Layanan SPBE.....	45
4.2.	Tingkat Kematangan Layanan SPBE.....	45
4.2.1.	Pengolahan Data Dengan Menggunakan Kerangka Kerja SPBE 2020.....	46
4.2.2.	Hasil Penilaian Tingkat kematangan Layanan SPBE.....	69
4.3.	Faktor-Faktor Penghambat Penerapan Layanan SPBE	69
4.4.	Solusi dan Rekomendasi	71
4.5	Kelebihan dan Kekurangan Hasil Penelitian.....	93
BAB V	KESIMPULAN DAN SARAN	94
5.1	Kesimpulan.....	94
5.2	Saran.....	95
DAFTAR PUSTAKA	96
LAMPIRAN	99

DAFTAR GAMBAR

Gambar 1. 1 Layanan Pengadaan Barang dan Jasa.....	3
Gambar 1. 2 Layanan aspirasi dan pengaduan online rakyat (LAPOR).....	4
Gambar 2. 1 Struktur Evaluasi SPBE	24
Gambar 3. 1 Susunan Organisasi Dinas Komunikasi dan Informatika	33
Gambar 3. 2 Alur Penelitian	36
Gambar 3. 3 Kuesioner Pemantauan dan Evaluasi Layanan SPBE.....	38
Gambar 3. 4 Proses Penilaian Indeks Aspek 7 implementasi Layanan Administrasi Pemerintahan Berbasis Elektronik.....	42
Gambar 3. 5 Proses Penilaian Aspek 8 Dari Impelementasi Layanan Publik Berbasis Elektronik.....	43
Gambar 3. 6 Proses Penilaian Indeks Domain Layanan SPBE	44
Gambar 4. 1 Tingkat Kematangan Layanan Administrasi Pemerintahan Berbasis Elektronik	63
Gambar 4. 2 Tingkat Kematangan Layanan Publik Berbasis Elektronik	66

DAFTAR TABEL

Tabel 1. 1 Keaslian Penelitian	6
Tabel 2. 1 Kriteria tingkat kematangan kapabilitas proses	21
Tabel 2. 2 Kriteria tingkat kematangan kapabilitas layanan.....	22
Tabel 2. 3 Indikator pada Domain Kebijakan SPBE dan Bobotnya	25
Tabel 2. 4 Indikator pada Domain Tata Kelola SPBE dan Bobotnya.....	25
Tabel 2. 5 Indikator pada Domain Manajemen SPBE dan Bobotnya.....	26
Tabel 2. 6 Indikator pada Domain Layanan SPBE dan Bobotnya.....	27
Tabel 2. 7 Bobot Domain.....	28
Tabel 2. 8 Predikat penilaian SPBE	30
Tabel 3. 1 Domain Layanan SPBE	37
Tabel 4. 1 Hasil Kuesioner SPBE2020	46
Tabel 4. 2 Penilaian tingkat kematangan berdasarkan hasil wawancara dan bukti dukung	55
Tabel 4. 3 Hasil penghitungan indeks Aspek 7 Layanan Administrasi Pemerintahan Berbasis Elektronik.....	64
Tabel 4. 4 Hasil penghitungan indeks Aspek 8 Layanan Publik Berbasis Elektronik.....	67
Tabel 4. 5 Tingkat Kematangan Layanan SPBE	68
Tabel 4. 6 Rekomendasi pada Domain layanan SPBE	74