

DAFTAR ISI

LEMBAR PENGESAHAN	ii
PERNYATAAN BEBAS PLAGIASI.....	iii
KATA PENGANTAR	iv
INTISARI.....	vi
ABSTRACT	vii
DAFTAR ISI.....	viii
DAFTAR TABEL	xi
DAFTAR GAMBAR	xii
DAFTAR GRAFIK.....	xv
DAFTAR SINGKATAN	xvi
BAB I PENDAHULUAN.....	1
1.1 Latar Belakang	1
1.2 Rumusan Masalah	11
1.3 Pertanyaan Penelitian	11
1.4 Batasan Masalah.....	12
1.5 Tujuan Penelitian.....	12
1.6 Manfaat Penelitian.....	12
BAB II TINJAUAN PUSTAKA.....	14
2.1 Electronic Government (E-Government)	14
2.2 Penggunaan Sistem Informasi.....	16
2.2.1 Kualitas Sistem.....	23
2.2.2 Kualitas Informasi.....	26
2.2.3 Kualitas Layanan.....	28
2.2.4 Penggunaan Sistem (Use)	29
2.2.5 Kepuasan Pengguna	30
2.3 Faktor-Faktor Pendukung dan Penghambat E-Government dalam penerapan Work From Home	32
2.4 Kerangka Berfikir.....	40
BAB III METODE PENELITIAN.....	42
3.1 Jenis Penelitian	42

3.2 Lokasi Penelitian	43
3.3 Sumber Data	44
3.3.1 Data Primer	44
3.3.2 Data Sekunder	45
3.4 Teknik Pengumpulan Data	48
3.4.1 Studi Pustaka	48
3.4.2 Wawancara	48
3.5 Teknik Analisis Data	52
3.5.1 Reduksi Data	52
3.5.2 Triangulasi Data	52
3.5.3 Penyajian Data	53
3.5.4 Penarikan Kesimpulan	54
3.6 Definisi Konseptual	54
3.7 Definisi Operasional	56
BAB IV GAMBARAN UMUM DENPASAR INTEGRATED VIRTUAL OFFICE SYSTEM (DIVOS) KOTA DENPASAR	61
BAB V ANALISIS PENGGUNAAN DENPASAR INTEGRATED VIRTUAL OFFICE SYSTEM (DIVOS) SELAMA WORK FROM HOME DI KOTA DENPASAR	68
5.1 Analisis Penggunaan Denpasar Integrated Virtual Office System (DIVOS) Selama Work From Home di Kota Denpasar	68
5.1.1 Kualitas Sistem	71
5.1.2 Kualitas Informasi	95
5.1.3 Kualitas Layanan	138
5.1.4 Penggunaan Sistem	147
5.1.5 Kepuasan Penggun terhadap Layanan Denpasar Integrated Virtual Office System (DIVOS)	153
5.2 Faktor-Faktor Pendukung dan Penghambat Penggunaan Denpasar Integrated Virtual Office System selama Work From Home	160
5.2.1 Dukungan Budaya dan Management Kerja Pemerintah Kota Denpasar	160

5.2.2 Faktor Penghambat Penggunaan DIVOS selama WFH.....	174
5.3 Temuan Penelitian.....	191
BAB VI PENUTUP	204
5.1 Kesimpulan	204
5.2 Rekomendasi	206
REFERENSI	208