

DAFTAR ISI

DAFTAR ISI.....	6
DAFTAR TABEL	8
BAB I. PENDAHULUAN.....	11
1.1 Latar Belakang.....	11
1.2 Rumusan masalah	18
1.3 Pertanyaan Penelitian.....	20
1.4 Tujuan Penelitian	20
1.5 Manfaat Penelitian	21
BAB II. KERANGKA TEORI.....	21
2.1 <i>E-Government</i>	21
2.2 Kualitas pelayanan <i>e-Government (e-Gov Quals)</i>	22
2.3 Literasi Digital	29
2.4 Hipotesis	33
2.5 Model Penelitian	37
BAB III. METODE PENELITIAN.....	37
3.1 Desain Penelitian	37
3.2 Metode Pengumpulan Data.....	38
3.3 Populasi dan Sampel	38
3.4 Skala pengukuran penelitian	40
3.5 Variabel penelitian dan pengukuran.....	41
3.5.1 Variabel Independen.....	41
3.5.2 Variabel Dependen	43
3.5 Lokasi Penelitian.....	45
3.6 Analisis Instrumen Penelitian (Evaluasi Struktur <i>Outer Model</i>).....	45
3.6.1 Uji Validitas.....	46
3.6.2 Uji Reliabilitas	48
3.6.3 Uji Multikolinearitas	49
BAB IV	50
ANALISIS DAN PEMBAHASAN	50
4.1 Profil Responden.....	50
4.2. Analisis Deskriptif Variabel penelitian.....	55
4.4 Analisis Inner Model.....	61
4.4.1 <i>R Square (R²)</i>	63
4.5 Pengujian Hipotesis	63
4.5.1 Uji Koefisien Jalur, <i>T-Statistic</i> , dan <i>P-Values</i>	63

4.6 Hasil Pengujian Hipotesis	65
4.6.1 Hipotesis 1	65
4.6.2 Hipotesis 2	66
4.6.3 Hipotesis 3	66
4.7 Pengembangan Hipotesis atau Diskusi Hasil Penelitian.....	66
4.7.1 Pengaruh Literasi Digital Teknikal Terhadap Persepsi tentang kualitas layanan <i>e-Gov</i>	66
4.7.2 Pengaruh Literasi digital kognitif Terhadap Persepsi tentang kualitas layanan <i>e-Gov</i>	68
4.7.3 Pengaruh Literasi Digital Sosial Emosional Terhadap Persepsi tentang kualitas layanan <i>e-Gov</i>	70
BAB V	72
KESIMPULAN DAN SARAN.....	72
5.1 Kesimpulan dan saran	72
5.2 Saran	74
5.3 Rekomendasi Penelitian Selanjutnya	75
Daftar Pustaka.....	76
Lampiran.....	89

DAFTAR TABEL

Tabel 1. 1 Statistik pembayaran pajak penghasilan orang pribadi di KPP Makassar Selatan.....	15
Tabel 1. 2 Statistik pembayaran pajak penghasilan orang pribadi di KPP Makassar Utara.....	16
Tabel 1. 3 Statistik pembayaran pajak penghasilan orang pribadi di KPP Makassar Barat.....	16
Tabel 2. 2 Penjelasan Dimensi Literasi Digital.....	32
Tabel 3. 1 Bobot Skala Likert	40
Tabel 4. 1 Statistik Deskriptif Literasi Digital Teknikal	56
Tabel 4. 2 Statistik Deskriptif Literasi Digital Kognitif.....	57
Tabel 4. 3 Statistik Deskriptif Digital Sosial Emosional.....	58
Tabel 4. 4 Statistik Deskriptif Variabel Persepsi Tentang Kualitas Layanan	59
Tabel 4. 5 hasil uji <i>T-Statistic</i> , <i>P- Values</i> , Koefisien Jalur	64

DAFTAR GAMBAR

Gambar 2. 1 Model konseptual untuk mengukur kualitas pelayanan e-Gov	24
Gambar 2. 2 Indikator Pembentuk literasi Digital	31
Gambar 4. 1 Profil Responden (Jenis kelamin)	50
Gambar 4. 2 Profil Responden (Umur).....	51
Gambar 4. 3 Profil Responden (Pendidikan)	53
Gambar 4. 4 Profil Responden (Pengalaman menggunakan pelayanan online) ...	54
Gambar 4. 5 Hasil Uji Konstruk Penelitian	62
Gambar 4. 6 Hasil Uji Hipotesis	64