

DAFTAR ISI

HALAMAN PESETUJUAN	ii
PERNYATAAN BEBAS PLAGIASI	iii
KATA PENGANTAR.....	iv
DAFTAR ISI.....	vi
DAFTAR TABEL	ix
DAFTAR GAMBAR.....	x
INTISARI	xi
ABSTRACT	xii
BAB I PENDAHULUAN.....	1
1.1. Latar Belakang	1
1.2. Perumusan Masalah dan Pertanyaan Penelitian	14
1.3. Tujuan Penelitian	15
1.4. Manfaat Penelitian	15
1.5. Batasan Penelitian	16
1.6. Keaslian Penelitian	17
BAB II TINJAUAN PUSTAKA DAN LANDASAN TEORI.....	22
2.1. Penelitian Terdahulu.....	22
2.2. Definisi dan Konsep Kepemimpinan	24
2.3. Kepemimpinan Digital	28
2.3.1. Definisi dan Konsep Kepemimpinan Digital	28
2.3.2. Strategi Kepemimpinan Digital	33
2.3.3. Peran Kepemimpinan Digital.....	34
2.3.4. Kompetensi Kepemimpinan Digital.....	37
2.3.5. Dampak Kepemimpinan Digital	41
2.4. Layanan Elektronik	44
2.4.1. Definisi Layanan Elektronik	44
2.4.2. Kualitas Layanan Publik	46
2.4.3. Kualitas Layanan Elektronik.....	47
2.5. Transformasi Digital	48

2.5.1.	Definisi Transformasi Digital	48
2.5.2.	Tujuan Transformasi Digital	49
2.5.3.	Dimensi Transformasi Digital	50
2.6.	Kerangka Teoritik	52
BAB III METODE PENELITIAN		55
3.1.	Pendekatan Penelitian	55
3.2.	Lokasi Penelitian	56
3.3.	Subjek Penelitian	56
3.4.	Sumber Data	58
3.5.	Teknik Pengumpulan Data	59
3.6.	Teknik Pengolahan dan Analisis Data	64
3.7.	Validitas Data	66
3.8.	Desain Penelitian	67
BAB IV GAMBARAN UMUM KANTOR PERTANAHAN KOTA SURAKARTA		69
4.1.	Sekilas Profil Kantor Pertanahan Kota Surakarta	69
4.1.1.	Tugas dan Fungsi Kantor Pertanahan Kota Surakarta	69
4.1.2.	Struktur Organisasi	72
4.1.3.	Profil Sumber Daya Manusia	73
4.2.	Surakarta Kota Lengkap	78
4.3.	Kantor Pertanahan Elektronik	80
4.4.	Kegiatan Proses Layanan Elektronik	82
BAB V PROSES PELAYANAN PERTANAHAN ELEKTRONIK		83
5.1.	Tahapan layanan pertanahan elektronik	83
5.1.1.	Proses Layanan Elektronik	91
5.1.2.	Alih Media	101
5.1.3.	Penerbitan Sertipikat Elektronik	109
5.2.	Pihak yang Terlibat dalam Layanan Elektronik	119
5.3.	Hambatan Layanan Elektronik	122
BAB VI PERAN KEPEMIMPINAN DIGITAL DALAM PENINGKATAN KUALITAS PELAYANAN ELEKTRONIK DI KANTOR PERTANAHAN KOTA SURAKARTA		127

6.1. Peran Kepemimpinan Digital Di Kantor Pertanahan Kota Surakarta ..	128
6.1.1. Pelopor Digital (<i>Digital Pioneer</i>)	130
6.1.2. Inovator (<i>Innovator</i>).....	134
6.1.3. Pendukung (<i>Enabler</i>)	141
6.1.4. Mentor	144
6.1.5. Penggiat Jejaring (<i>Networker</i>).....	149
6.1.6. Manajer (<i>Manager</i>)	152
6.1.7. Mente Digital (<i>Digital Mentee</i>).....	161
6.2. Kualitas Layanan Elektronik Di Kantor Pertanahan Kota Surakarta...	166
6.2.1. Efisiensi (<i>Efficiency</i>)	168
6.2.2. Pemenuhan (<i>Fulfillment</i>).....	171
6.2.3. Ketersediaan Sistem (<i>System Availability</i>).....	174
6.2.4. Privasi (<i>Privacy</i>).....	177
6.2.5. Responsivitas (<i>Responsiveness</i>)	186
6.2.6. Kompensasi (<i>Compensation</i>)	190
6.2.7. Kontak (<i>Contact</i>).....	192
6.3. Peran Kepemimpinan Digital Dalam Peningkatan Kualitas Pelayanan Elektronik Di Kantor Pertanahan Kota Surakarta	203
BAB VII PENUTUP.....	208
7.1. Kesimpulan	208
7.2. Saran.....	211
7.3. Rekomendasi Penelitian Selanjutnya	213
DAFTAR PUSTAKA	215