

DAFTAR ISI

KATA PENGANTAR	iii
DAFTAR ISI.....	v
DAFTAR TABEL.....	vii
DAFTAR GAMBAR	viii
DAFTAR LAMPIRAN.....	ix
ABSTRAK	x
ABSTRACT.....	xi
BAB I PENDAHULUAN.....	1
1.1 Latar Belakang	1
1.2 Rumusan Masalah	5
1.3 Pertanyaan Penelitian	8
1.4 Tujuan Penelitian.....	8
1.5 Manfaat Penelitian.....	8
1.6 Lingkup Penelitian	10
1.7 Sistematika Penelitian Penelitian	10
BAB II LANDASAN TEORI.....	16
2.1 Manajemen Operasi.....	16
2.2 Evaluasi Berbasis Pengguna.....	19
2.3 Teori Difusi Inovasi.....	20
2.4 Model <i>Perceived Characteristics of Innovation</i> (PCI).....	24
2.5 Kajian Terdahulu	26
3.1 Desain Penelitian	28
3.2 Tahapan Penelitian	30
3.3 Sumber data	32
3.4 Metode Pengumpulan Data	34
3.4.1 Kuesioner	34
3.4.2 Wawancara Mendalam.....	40
3.4.3 Dokumentasi	45
3.5 Analisis Data	46
3.5.1 Uji Validitas dan Reliabilitas	46
3.5.2 Analisis Deskriptif	47
3.5.3 Analisis Konten.....	49
3.6 Profil Kasus	50
3.6.1 Struktur Organisasi Komisi Pemberantasan Korupsi (KPK).....	50
3.6.2 Satuan Tugas JAGA dan Pelayanan Publik	53

3.6.3	Survei Penilaian Integritas (SPI).....	54
3.6.4	Peran SPI Pada Pelayanan Publik	55
BAB IV HASIL PENELITIAN DAN PEMBAHASAN.....		57
4.1	Pelaksanaan Pengumpulan Data.....	57
4.1.1	Pelaksanaan Survei.....	57
4.1.2	Pelaksanaan Wawancara Mendalam	59
4.2	Pengujian Instrumen	63
4.2.2	Uji Validitas	64
4.2.2	Uji Reliabilitas	65
4.3	Pembahasan	65
4.3.1	Hasil Survei.....	65
4.3.2	Analisis Keberterimaan Pengguna Pada Menu SPI di JAGA	67
4.3.3	Analisis Aspek Perbaikan Menu SPI di JAGA	73
BAB V KESIMPULAN DAN SARAN.....		5788
5.1	Kesimpulan.....	88
5.2	Saran	90
5.3	Implikasi.....	92
5.4	Limitasi.....	93

DAFTAR TABEL

Tabel 2.1 Definisi Atribut PCI dan Relevansinya dengan Menu SPI di JAGA.....	25
Tabel 2.2 Rangkuman Tinjauan Literatur	26
Tabel 3.1 Perumusan Daftar Pernyataan Kuesioner	38
Tabel 3.2 Perumusan Daftar Pertanyaan Wawancara Mendalam	43
Tabel 3.4 Daftar Dokumentasi	45
Tabel 4.1 Rekapitulasi Berdasarkan Pendidikan Terakhir dan Jenis Kelamin	59
Tabel 4.4 Hasil Uji Coba Kuesioner Berdasarkan Skor.....	63
Tabel 4.2 Hasil Statistik Deskriptif 5 Atribut PCI.....	67
Tabel 4.3 Tingkat Keberterimaan Menu SPI di JAGA	69

DAFTAR GAMBAR

Gambar 1.1 Hasil akses SPI pada Google Analytics sepanjang 2023	6
Gambar 2.1 Model Difusi Inovasi (Rogers, 1983).....	23
Gambar 3.1 Rerangka Penelitian.....	30
Gambar 3.3 Struktur Organisasi KPK.....	52
Gambar 4.1 Distribusi Wilayah Responden Survei	66
Gambar 4.2 Distribusi Jawaban Survei.....	67
Gambar 4.3 Analisis Frekuensi Kemunculan Kata	78

DAFTAR LAMPIRAN

Lampiran 1 - Hasil Uji Validitas Dan Reliabilitas	96
Lampiran 2 - Penghitungan Minimal Responden	99
Lampiran 3 - Kuesioner Penelitian Tesis	100
Lampiran 4 - Daftar Daerah Yang Menjadi Responden	104
Lampiran 5 - Klasifikasi Responden Berdasarkan Asal Instansi	106
Lampiran 6 - Hasil Kuesioner Berdasarkan Skor	108