

## DAFTAR ISI

<b>HALAMAN JUDUL</b> .....	i
<b>HALAMAN PENGESAHAN</b> .....	ii
<b>HALAMAN ORISINALITAS</b> .....	iii
<b>INTISARI</b> .....	iv
<b>ABSTRACT</b> .....	v
<b>KATA PENGANTAR</b> .....	vi
<b>DAFTAR ISI</b> .....	viii
<b>DAFTAR GAMBAR</b> .....	xi
<b>DAFTAR TABEL</b> .....	xii
<b>DAFTAR LAMPIRAN</b> .....	xiii
<b>BAB I PENDAHULUAN</b> .....	1
1.1. Latar Belakang .....	1
1.2. Rumusan Masalah .....	5
1.3. Tujuan Penelitian .....	6
1.4. Manfaat Penelitian .....	7
1.5. Keaslian Penelitian .....	8
1.6. Landasan teori .....	16
1.6.1. Pendekatan Geografi.....	16
1.6.2. <i>Good Governance</i> .....	17
1.6.3. Pengertian TIK.....	19
1.6.4. <i>E-Government</i> .....	21
1.6.5. Sistem Informasi .....	26
1.6.6. Pelayanan Administrasi .....	27

1.6.7. Kualitas Pelayanan.....	29
1.6.8. Indeks Kepuasan Masyarakat (IKM).....	33
1.7. Kerangka Pemikiran.....	36
<b>BAB II METODE PENELITIAN.....</b>	<b>38</b>
2.1. Pemilihan Daerah Penelitian.....	39
2.2. Data dan Variabel Penelitian.....	40
2.3. Keterkaitan Data dengan Populasi.....	42
2.4. Teknik Pengumpulan Data.....	44
2.5. Teknik Pengolahan Data.....	48
2.6. Teknik Analisis Penelitian.....	51
2.6.1. Analisis Deskriptif Kualitatif.....	51
2.6.2. Analisis Deskriptif Kuantitatif.....	53
2.7. Batasan Operasional.....	53
<b>BAB III DESKRIPSI WILAYAH PENELITIAN.....</b>	<b>56</b>
3.1. Letak dan Kondisi Geografis.....	56
3.2. Kondisi Kependudukan.....	61
3.3. Kondisi Sosial.....	65
3.4. Profil Kantor Kelurahan.....	66
3.5. Penghargaan Kelurahan Patehan.....	67
<b>BAB IV HASIL DAN PEMBAHASAN.....</b>	<b>69</b>
4.1. Sistem Informasi Pelayanan Administrasi (SiWarga) Kelurahan Patehan.....	69
4.1.1. Tujuan Pembuatan.....	75
4.1.2. Sejarah Pembentukan (Latar belakang).....	78
4.1.3. Mekanisme Sistem Informasi Pelayanan Administrasi Kelurahan.....	86

4.1.4. Transformasi Perubahan Sebelum dan Sesudah Adanya SiWarga.....	89
4.1.5. Rencana Pengembangan SiWarga Patehan.....	91
4.2. Pemanfaatan SiWarga Patehan .....	96
4.2.1. Jenis Layanan Fitur yang Paling Sering Digunakan .....	109
4.2.2. Persepsi Masyarakat terkait Keberadaan SiWarga Patehan .....	113
4.2.3. Kendala Penyusunan dan Pelaksanaan SiWarga Patehan.....	115
4.2.4. Manfaat SiWarga Patehan .....	117
4.2.5. Harapan dan Saran Masyarakat .....	118
4.3. Kualitas SiWarga Patehan.....	120
4.3.1. Dimensi <i>Website Design</i> (Desain Website).....	122
4.3.2. Dimensi <i>Reliability</i> (Keandalan) .....	123
4.3.3. <i>Responsiveness</i> (Daya Tanggap) .....	124
4.3.4. <i>Security/Privacy</i> (Jaminan Keamanan).....	126
4.3.5. <i>Personalization</i> (Personal).....	128
4.3.6. <i>Information</i> (Informasi) .....	130
4.3.7. <i>Ease of Use</i> (Kemudahan Penggunaan).....	132
<b>BAB V KESIMPULAN DAN SARAN .....</b>	<b>134</b>
5.1. Kesimpulan .....	134
5.2. Saran.....	135
<b>DAFTAR PUSTAKA .....</b>	<b>136</b>
<b>LAMPIRAN.....</b>	<b>L-1</b>

## DAFTAR GAMBAR

Gambar 1. 1 Diagram Alir Kerangka Pemikiran.....	36
Gambar 3. 1 Komposisi Luas Kelurahan di Kecamatan Kraton.....	57
Gambar 3. 2 Peta Administrasi Kelurahan Patehan.....	58
Gambar 3. 3 Peta Posisi Kelurahan Patehan.....	59
Gambar 3. 4 Persentase Jenis Kelamin di Kelurahan Patehan.....	60
Gambar 3. 5 Persentase Kelompok Usia di Kelurahan Patehan.....	62
Gambar 3. 6 Persentase Pendidikan Terakhir dan Jenis Pekerjaan.....	63
Gambar 3. 7 Kantor Kelurahan Patehan.....	66
Gambar 3. 8 Penerimaan Penghargaan Anugerah IPTEK.....	67
Gambar 4. 1 Tampilan Utama SiWarga Patehan.....	69
Gambar 4. 2 Tampilan Menu Utama Sistem SiWarga Patehan... ..	71
Gambar 4. 3 Output Surat Pengantar dari Proses SiWarga .....	72
Gambar 4. 4 Output Surat Pengantar Proses Manual.....	73
Gambar 4. 5 Sejarah Pembentukan SiWarga Patehan.....	82
Gambar 4. 6 Bagan Alur Proses Pelayanan SiWarga Patehan.....	85
Gambar 4. 7 Grafik Permintaan Surat SiWarga Patehan.....	99
Gambar 4. 8 Pemanfaatan SiWarga Patehan Tingkat RW.....	100
Gambar 4. 9 Peta Tingkat Pemanfaatan SiWarga Patehan.....	101
Gambar 4. 10 Pemanfaatan SiWarga Patehan Tingkat RT.....	104
Gambar 4. 11 Peta Jenis Layanan Surat Administrasi SiWarga.....	110
Gambar 4. 12 Tampilan pada Menu Kependudukan SiWarga.....	111
Gambar 4. 13 Tampilan Statistik Data Kependudukan SiWarga .....	112
Gambar 4. 14 Grafik Harapan Masyarakat terhadap SiWarga.....	114
Gambar 4. 14 Grafik Saran Masyarakat untuk SiWarga Patehan.....	115

## DAFTAR TABEL

Tabel 1. 1 Keaslian Penelitian.....	12
Tabel 2. 1 Data dan Variabel yang diperlukan .....	40
Tabel 2. 2 Jenis Data yang Digunakan dan Sumber Data.....	43
Tabel 2. 3 Klasifikasi Jawaban.....	45
Tabel 2. 4 Klasifikasi Kualitas Pelayanan.....	46
Tabel 2. 5 Hasil Uji Validitas .....	49
Tabel 2. 6 Hasil Uji Reabilitas.....	51
Tabel 2. 7 Batasan Operasional Penelitian.....	54
Tabel 3. 1 Tingkat Pendidikan Masyarakat di Kelurahan Patehan .....	63
Tabel 3. 2 Ketersediaan Sarana dan Prasarana Kelurahan Patehan.....	64
Tabel 4. 1 Transformasi Perubahan Sebelum dan Sesudah.....	89
Tabel 4. 2 Indeks Kualitas Pelayanan SiWarga Patehan .....	120
Tabel 4. 3 Kualitas Pelayanan Dimensi <i>Website Design</i> .....	121
Tabel 4. 4 Kualitas Pelayanan Dimensi <i>Reliability</i> .....	122
Tabel 4. 5 Kualitas Pelayanan Dimensi <i>Responsiveness</i> .....	125
Tabel 4. 6 Kualitas Pelayanan Dimensi <i>Security/Privacy</i> .....	126
Tabel 4. 7 Kualitas Pelayanan Dimensi <i>Personalization</i> .....	127
Tabel 4. 8 Kualitas Pelayanan Dimensi <i>Information</i> .....	129
Tabel 4. 9 Kualitas Pelayanan Dimensi <i>Ease of Use</i> .....	131

## DAFTAR LAMPIRAN

Lampiran I Tabel Identitas Informan.....	L-1
Lampiran II Panduan Indepth Interview Humas SiWarga.....	L-2
Lampiran III Panduan Indepth Interview Masyarakat.....	L-3
Lampiran IV Angket Kualitas Sistem Informasi Pelayanan.....	L-5
Lampiran V Dokumentasi Lapangan.....	L-8
Lampiran VI Tabel R.....	L-11
Lampiran VII Hasil Uji Validitas.....	L-12
Lampiran VIII Hasil Uji Reabilitas.....	L-28