

## DAFTAR ISI

<b>HALAMAN JUDUL</b> .....	i
<b>HALAMAN PENGESAHAN</b> .....	ii
<b>HALAMAN PERNYATAAN</b> .....	iii
<b>KATA PENGANTAR</b> .....	iv
<b>DAFTAR ISI</b> .....	vi
<b>DAFTAR TABEL</b> .....	ix
<b>DAFTAR GAMBAR</b> .....	x
<b>DAFTAR LAMPIRAN</b> .....	xi
<b>ABSTRACT</b> .....	xii
<b>INTISARI</b> .....	xiii
<b>BAB I PENDAHULUAN</b> .....	1
1.1 Latar Belakang Masalah .....	1
1.2 Rumusan Masalah Penelitian.....	8
1.3 Pertanyaan Penelitian .....	9
1.4 Tujuan Penelitian .....	10
1.5 Manfaat Penelitian .....	10
1.6 Batasan Penelitian .....	11
1.7 Metodologi Penelitian .....	11
1.8 Sistematika Penulisan .....	12
<b>BAB II TINJAUAN PUSTAKA</b> .....	14
2.1 <i>E-Government</i> .....	14
2.1.1 Definisi <i>e-Government</i> .....	14
2.1.2 Kebijakan dan Strategi <i>e-Government</i> .....	16
2.1.3 Tujuan dan Manfaat Penerapan <i>e-Government</i> .....	17
2.1.4 Kelemahan Penerapan <i>e-Government</i> .....	19
2.1.5 Kegagalan Penerapan <i>e-Government</i> .....	20
2.2 Model Kesuksesan Sistem Informasi.....	21
2.2.1. Pengantar .....	21
2.2.2. D&M <i>IS Success Model</i> .....	22
2.3 <i>Critical Success Factors</i> .....	26

2.4 Penelitian Sebelumnya .....	28
2.5 Pengembangan Teori Penelitian .....	32
2.5.1 Penerapan <i>e-Government</i> di Pemerintah Kota Surakarta.....	32
2.5.2 Faktor-faktor Penghambat Penerapan <i>e-Government</i> .....	33
2.5.3 <i>Net benefit</i> atas Penerapan <i>e-Government</i> di Pemerintah Kota Surakarta .....	34
<b>BAB III METODE PENELITIAN .....</b>	<b>36</b>
3.1 <i>Research Design</i> .....	36
3.2 Metode Penelitian .....	37
3.3 Kerangka Pikir Penelitian .....	37
3.4 Populasi dan Sampel .....	40
3.5 Operasionalisasi Variabel .....	41
3.6 Metode Pengumpulan Data.....	43
3.7 Validitas dan Reliabilitas Data .....	43
3.7.1 Data Kuantitatif .....	43
3.7.2 Data Kualitatif .....	43
3.8 Metoda Analisis data .....	44
3.8.1 Data Kuantitatif .....	44
3.8.1.1 Statistik Deskriptif .....	44
3.8.1.2 <i>Structural Equation Modeling</i> (SEM) .....	44
3.8.2 Data Kualitatif .....	47
3.9 Rancangan Interpretasi Hasil .....	48
<b>BAB IV ANALISIS DATA DAN PEMBAHASAN .....</b>	<b>50</b>
4.1 Gambaran Umum Pemerintah Kota Surakarta .....	50
4.1.1 Visi .....	50
4.1.2 Misi .....	51
4.1.3 Kebijakan Pembangunan Tahun 2016 .....	52
4.1.4 <i>E-Goverment</i> pemerintah Kota Surakarta .....	52
4.2 Analisis Data Penelitian .....	59
4.2.1 Pendekatan Kuantitatif .....	60

4.2.1.1	Gambaran Umum Responden .....	60
4.2.1.2	Statistik Deskriptif.....	63
4.2.1.3	Analisis data <i>Partial Least Square</i> (PLS) .....	65
4.2.2	Pendekatan Kualitatif .....	80
4.2.2.1	Gambaran Umum Partisipan .....	80
4.2.2.2	Proses Pengkodean.....	81
4.2.2.3	Uji Validitas data Kualitatif .....	99
4.2.2.4	Pembahasan Hasil Kualitatif .....	102
4.3	Pembahasan <i>Mixed Method</i> .....	111
4.3.1	Penerapan <i>e-Government</i> di Pemerintah Kota Surakarta .....	113
4.3.2	Faktor penghambat penerapan <i>e-Government</i> di pemerintah kota Surakarta .....	116
4.3.3	Apakah penerapan <i>e-Government</i> Memberikan Keuntungan Bagi pemerintah Kota Surakarta Dalam Pelayanan Publik?.....	120
<b>BAB V PENUTUP .....</b>		<b>124</b>
5.1	Kesimpulan .....	124
5.2	Rekomendasi .....	126
5.3	Saran .....	129

## **DAFTAR PUSTAKA**

## **LAMPIRAN**