

DAFTAR ISI

HALAMAN SAMPUL	i
HALAMAN JUDUL	ii
HALAMAN PENGESAHAN	iii
SURAT PERNYATAAN	iv
HALAMAN MOTTO	v
HALAMAN PERSEMBAHAN	vi
KATA PENGANTAR	vii
DAFTAR ISI	ix
DAFTAR TABEL	xii
DAFTAR GAMBAR	xiii
INTISARI	xiv
BAB I PENDAHULUAN	
1.1. Latar Belakang	1
1.2. Pertanyaan Penelitian.....	8
1.3. Tujuan Penelitian	8
1.4. Manfaat Penelitian	8
BAB II TINJAUAN PUSTAKA	
2.1. Konsep Pelayanan Publik	9
a. Tujuan Pelayanan Publik	10

b. Stadarisasi Pelayanan Publik	12
c. Kualitas Pelayanan Publik	13
2.2. Konsep <i>e-Government</i>	14
a. Tujuan <i>e-Government</i>	18
b. Tahapan Pengembangan <i>e-Government</i>	19
c. Faktor Penghambat <i>e-Government</i>	22
2.3. Kerangka Berpikir.....	35
BAB III METODE PENELITIAN	
3.1. Jenis dan Pendekatan Penelitian	37
3.2. Lokasi dan Waktu Penelitian	38
3.3. Sumber Data.....	38
3.4. Teknik Pengumpulan Data.....	39
3.5. Teknik Analisis Data.....	42
BAB IV DESKRIPSI OBJEK PENELITIAN	
4.1. Profil Dinas Komunikasi dan Informatika Provinsi Sumatera Selatan.....	46
4.2. Kondisi e-Government.....	52
4.3. Indeks Penilaian e-Government.....	53
4.4. Indeks Penilaian SPBE... ..	54
BAB V TEMUAN DAN DISKUSI	
5.1. Technical	
a. ICT Infrastructure	56
b. Privacy... ..	63
c. Security... ..	66



UNIVERSITAS
GADJAH MADA

Tantangan Penerapan e-Government Dalam Pelayanan Publik (Studi Kasus di Pemerintah Provinsi Sumatera Selatan)

SISKA APRILIA, Dr. Ratminto, M. Pol. Admin.

Universitas Gadjah Mada, 2020 | Diunduh dari <http://etd.repository.ugm.ac.id/>

5.2. Organizational

- a. Top Management Support.....68
- b. Resistance to Change Electronic Ways..... 70
- c. Collaboration.....72
- d. Lack of Qualified 78

5.3. Sosial

- a. Digital Devides..... 81
- b. Culture.....88

5.4. Financial

- High Cost91

BAB VI PENUTUP

- 6.1. Kesimpulan... ..98
 - 6.2. Saran... ..104
- DAFTAR PUSTAKA..... 106**

DAFTAR TABEL

Tabel 1. Daftar Narasumber.....	41
Tabel 2. Sarana dan Prasarana Dishubkominfo Provinsi Sumatera Selatan Tahun 2015...	49
Tabel 3. Predikat Indeks PeGI	54
Tabel 4. Predikat Indeks SPBE.....	55
Tabel 5. Jumlah OPD Provinsi Sumsel Pengguna Pelayanan Persandian	65
Tabel 6. SDM Dinas Kominfo Prov. Sumsel Tahun 2015	79
Tabel 7. SDM Dinas Kominfo Prov. Sumsel Tahun 2015 Berdasarkan Golongan.....	80
Tabel 8. Persentase Kepemilikan Telepon Selular, Komputer serta Akses Internet Masyarakat Provinsi Sumatera Selatan Tahun 2016	85
Tabel 9. Evaluasai Anggaran Dalam Rencana kerja Pemerintah Provinsi Sumatera Selatan Tahun 2017... ..	93

DAFTAR GAMBAR

Gambar 1. Kerangka Berpikir.....	35
Gambar 2. Kantor Dinas Komunikasi dan Informatika	46
Gambar 3. Struktur Bidang Layanan e-Government Diskominfo Prov. Sumsel.....	51
Gambar 4. Hasil PeGI Tahun 2011	59
Gambar 5. Tampilan Depan Aplikasi Sumsel Digitalization... ..	75
Gambar 6. Tampilan Depan Aplikasi Sumsel Care	76
Gambar 7. Persentase Kepemilikan telepon Seluler di Provinsi Sumatera Selatan... ..	82
Gambar 8. Persentase Masyarakat Provinsi Sumatera Selatan yang Mengakse Internet Tahun 2017-2018	86
Gambar 9. Persentase Masyarakat Provinsi Sumatera Selatan dalam mengakses Internet Berdasarkan Tujuan Tahun 2017	90
Gambar 10. Anggaran Untuk Pengembangan ICT dan Pelayanan E-Government Tahun 2019.....	95
Gambar 11. Arah Kebijakan tahun 2019... ..	96