

DAFTAR ISI

HALAMAN JUDUL	i
LEMBAR PENGESAHAN.....,	ii
LEMBAR PERNYATAAN	iii
KATA PENGANTAR.....	iv
INTISARI	vi
ABSTRACT.....	vii
DAFTAR TABEL	x
DAFTAR GAMBAR	xi
BAB I PENDAHULUAN	1
1.1. Latar Belakang Masalah	1
1.2. Pertanyaan Penelitian	8
1.3. Tujuan Penelitian.....	8
1.4. Manfaat Penelitian	9
BAB II TINJAUAN TEORITIS <i>E-GOVERNMENT</i>	10
2.1. Kualitas Website	12
2.1.1. Kualitas Sistem	16
2.1.2. Kualitas Informasi	19
2.1.3. Kualitas layanan	21
2.1.4. Kepuasan Pengguna	22
2.2. Kerangka Pikir	23
BAB III METODE PENELITIAN	25
3.1. Jenis Penelitian.....	25
3.2. Lokasi Penelitian	25

3.3. Sumber Data.....	26
3.3.1. Data Primer	26
3.3.2. Data Sekunder	27
3.3. Pelaksanaan Penelitian.....	28
3.4. Teknik Analisis Data	31
3.5. Definisi Konseptual	33
3.6. Definisi Operasional	34
BAB IV GAMBARAN OBJEK PENELITIAN	37
4.1. Deskripsi Lokasi Penelitian.....	37
4.2. Sekilas Kantor Pertanahan Kota Surakarta	37
4.3. Kegiatan Pelayanan di kantor Pertanahan Kota Surakarta.....	38
4.4 Layanan Pertanahan Elektronik.....	38
BAB V ANALISIS KUALITAS WEBSITE LAYANAN PERTANAHAN ELEKTRONIK	46
5.1. Temuan Penelitian	46
5.1.1. Kualitas Sistem	46
5.1.2. Kualitas Informasi	53
5.1.3. Kualitas Layanan.....	55
5.1.4. Kepuasan Pengguna terhadap Layanan Pertanahan Elektronik	57
5.2. Analisis Kualitas Sistem, Kualitas Informasi, Kualitas Layanan dan Kepuasan Pengguna Website Layanan Pertanahan Elektronik	59
5.3. Kondisi Website Layanan Pertanahan Elektronik di Beberapa Kantah lain di Indonesia	81
BAB VI KESIMPULAN DAN REKOMENDASI	90

a. Kesimpulan	90
b. Rekomendasi	91
DAFTAR PUSTAKA.....	93
LAMPIRAN.....	101