

## DAFTAR ISI

<b>HALAMAN JUDUL .....</b>	<b>i</b>
<b>SERTIFIKASI.....</b>	<b>ii</b>
<b>PENGESAHAN TESIS.....</b>	<b>iii</b>
<b>ABSTRACT .....</b>	<b>iv</b>
<b>ABSTRAK .....</b>	<b>v</b>
<b>KATA PENGANTAR.....</b>	<b>vi</b>
<b>DAFTAR ISI.....</b>	<b>viii</b>
<b>DAFTAR TABEL.....</b>	<b>xi</b>
<b>DAFTAR GAMBAR.....</b>	<b>xii</b>
<b>DAFTAR LAMPIRAN .....</b>	<b>xiii</b>
<b>BAB I PENDAHULUAN.....</b>	<b>1</b>
1.1    Latar Belakang .....	1
1.2    Pertanyaan Penelitian .....	11
1.3    Tujuan Penelitian .....	12
1.4    Manfaat Penelitian .....	12
<b>BAB II TINJAUAN PUSTAKA .....</b>	<b>14</b>
2.1    Teori Penerimaan dan Penggunaan Teknologi (UTAUT).....	14
2.2 <i>E-Government</i> .....	16
2.3    Strategi <i>Good Governance</i> dan <i>E – Government</i> .....	19
2.4    Sistem Web Lentera .....	22
2.5    Kepuasan Pengguna .....	25
2.6    Efektivitas.....	26
2.7    Variabel Penelitian .....	29
2.7.1    Kualitas Sistem .....	29
2.7.2    Kualitas Informasi .....	30
2.7.3    Kualitas Layanan .....	31

2.7.4	Kualitas Informasi .....	32
2.7.5	Kualitas Layanan .....	33
2.8	Penelitian Terdahulu.....	35
 <b>BAB III METODE PENELITIAN .....</b>		 48
3.1	Jenis Penelitian .....	48
3.2	Jenis dan Sumber Data .....	48
3.3	Lokasi, Populasi, dan Sampel.....	49
3.3.1	Lokasi .....	49
3.3.2	Populasi .....	49
3.3.3	Sampel .....	50
3.4	Metode Pengumpulan Data .....	50
3.5	Definisi Operasional Variabel / Instrumen Penelitian .....	51
3.6	Hasil Uji <i>Pilot Test</i> Instrumen Penelitian .....	55
3.6.1	Uji Validitas .....	55
3.6.2	Uji Reliabilitas .....	57
3.7	Teknik Analisis .....	58
3.7.1	Teknik Analisis Data.....	58
3.7.2	Teknik Analisis Penelitian.....	59
 <b>BAB IV PEMBAHASAN.....</b>		 64
4.1	Gambaran Umum Objek Penelitian.....	64
4.2	Deskripsi Sampel .....	66
4.3	Analisis Deskriptif .....	67
4.3.1	Analisis Deskriptif Responden .....	67
4.3.2	Analisis Deskriptif Variabel .....	70
4.4	Uji Validitas .....	75
4.5	Uji Reliabilitas .....	77
4.6	Analisis IPA ( <i>Importance Performance Analysis</i> ) .....	78
4.6.1	Analisis Atribut Variabel Kualitas Sistem.....	78
4.6.2	Analisis Atribut Variabel Kualitas Informasi .....	86

4.6.3	Analisis Atribut Pada Variabel Kualitas Layanan .....	96
4.7	Analisis Tambahan.....	108
4.7.1	Analisis Kualitatif Saran Pengguna .....	108
<b>BAB V KESIMPULAN.....</b>		<b>113</b>
5.1	Kesimpulan .....	113
5.2	Implikasi Manajerial.....	114
5.3	Keterbatasan penelitian .....	116
5.4	Agenda Penelitian Mendatang .....	116
<b>DAFTAR PUSTAKA .....</b>		<b>117</b>
<b>LAMPIRAN.....</b>		<b>123</b>