

DAFTAR ISI

Abstrak	i
Abstract	ii
KATA PENGANTAR	iii
DAFTAR ISI	v
DAFTAR TABEL	viii
DAFTAR GAMBAR	ix
DAFTAR PERSAMAAN	x
DAFTAR LAMPIRAN	xi
BAB I PENDAHULUAN	1
1.1 Latar Belakang	1
1.2 Perumusan Masalah	3
1.3 Tujuan Penelitian	3
1.4 Batasan Masalah.....	3
1.5 Manfaat Penelitian	4
1.6 Sistematika Penulisan	4
BAB II TINJAUAN PUSTAKA	6
2.1 Kualitas Layanan.....	6
2.2 Website.....	6
2.3 Kualitas Website	7
2.4 E-Government.....	7
2.5 E-GovQual	8
2.6 Importance Performance Analysis (IPA)	10
2.7 Analisis Kesesuaian	14
2.8 Analisis Kesenjangan	14
2.9 Populasi.....	15
2.10 Sampel.....	16
2.11 Teknik Sampling	16
2.12 Uji Validitas	18
2.13 Uji Reliabilitas	18
2.14 JASP (Jeffreys’s Amazing Statistic Program)	19

2.15 Skala Likert	20
2.16 Dinas Kesehatan Provinsi Kalimantan Barat	20
2.16.1 Sejarah Singkat	20
2.16.2 Visi dan Misi	21
2.16.3 Struktur Organisasi dan Tupoksi.....	22
2.16.4 Website Dinas Kesehatan Provinsi Kalimantan Barat	24
2.17 Penelitian Terdahulu	25
BAB III METODOLOGI PENELITIAN	28
3.1 Pendekatan	28
3.2 Kerangka Kerja Penelitian	28
3.2.1 Environment.....	28
3.2.2 Knowledge Base.....	30
3.2.3 IS Research	31
BAB IV ANALISIS DAN PERANCANGAN	34
4.1 Deskripsi Penelitian	34
4.1.1 Populasi dan Sampel Penelitian	34
4.1.2 Dimensi dan Indikator E-GovQual	35
4.1.3 Kuesioner E-GovQual.....	45
4.1.4 Uji Validitas dan Reliabilitas	47
BAB V HASIL DAN PEMBAHASAN	54
5.1 Hasil Analisis	54
5.1.1 Hasil Analisis Demografis	54
5.1.2 Hasil Analisis Kesesuaian	58
5.1.3 Hasil Analisis Kesenjangan (Gap Anaysis)	61
5.1.4 Hasil Analisis Importance Performance Analysis (IPA)	63
5.2 Interpretasi dan Diskusi Hasil Analisis	67
5.2.1 Interpretasi dan Diskusi Hasil Analisis Demografis	67
5.2.2 Interpretasi dan Diskusi Hasil Analisis Kesesuaian.....	68
5.2.3 Interpretasi dan Diskusi Hasil Analisis Kesenjangan	69
5.2.4 Interpretasi dan Diskusi Hasil Analisis Importance Performance Analysis (IPA).....	70
5.3 Rekomendasi Perbaikan Website	73
BAB VI PENUTUP	76

6.1 Kesimpulan	76
6.2 Saran.....	77
DAFTAR PUSTAKA	78