

DAFTAR ISI

HALAMAN PERNYATAAN	iv
KATA PENGANTAR.....	v
ABSTRAK.....	vii
ABSTRACT.....	viii
DAFTAR GAMBAR.....	xii
DAFTAR TABEL	xii
BAB I PENDAHULUAN	1
1.1 Gambaran Umum Objek Penelitian	1
1.1.1 Dinas Komunikasi dan Informatika (Diskominfo) Kota Bandung	1
1.1.1.1 Profil Dinas Komunikasi dan Informatika (Diskominfo)	
Pemerintah Kota Bandung	1
1.1.1.2 Visi dan Misi Diskominfo Pemerintah Kota Bandung	2
1.1.1.3 Tugas Pokok dan Fungsi Diskominfo Pemerintah Kota Bandung	3
1.1.2 Layanan Aspirasi dan Pengaduan <i>Online</i> Rakyat (LAPOR)	4
1.2 Latar Belakang Penelitian	5
1.3 Rumusan Masalah.....	5
1.4 Pertanyaan Penelitian.....	18
1.5 Tujuan Penelitian	19
1.6 Manfaat Penelitian	20
1.6.1 Aspek Teoritis.....	20
1.6.2 Aspek Praktis	20
1.7 Ruang Lingkup Penelitian	20
1.8 Sistematika Penulisan Tugas Akhir	21
BAB II TINJAUAN PUSTAKA	22
2.1. Teori-teori Terkait Penelitian	22
2.1.1 <i>Smart City</i>	22
2.1.2 <i>Smart Government</i>	24

2.1.3 <i>Government 3.0</i>	26
2.1.4 <i>Open Government</i>	26
2.1.5 <i>Open Government</i> Indonesia	29
2.1.6 <i>Unified Theory of Acceptance and Use of Technology (UTAUT) 2</i>	30
2.2. Penelitian Terdahulu	36
2.3. Kerangka Pemikiran.....	36
2.4. Hipotesis Penelitian.....	38
BAB III METODE PENELITIAN	41
3.1 Karakteristik Penelitian	41
3.2 Alat Pengumpulan Data	43
3.2.1 Operasional Variabel.....	43
3.2.2 Skala Pengukuran	50
3.3 Tahapan Penelitian.....	51
3.4 Populasi dan Sampel	52
3.4.1 Populasi	52
3.4.2 Sampel.....	52
3.4.3 Teknik <i>Sampling</i>	53
3.5 Pengumpulan Data dan Sumber Data	55
3.6 Validitas dan Reliabilitas.....	56
3.6.1 Validitas	57
3.6.2 Reliabilitas.....	60
3.7 Teknik Analisis Data dan Pengujian Hipotesis	61
3.7.1 Teknik Analisis.....	61
3.7.2 Pengujian Hipotesis	63
BAB IV HASIL PENELITIAN DAN PEMBAHASAN.....	70
4.1 Karakteristik Responden	70
4.1.1 Karakteristik Berdasarkan <i>Gender</i>	71
4.1.2 Karakteristik Berdasarkan Usia	71
4.1.3 Karakteristik Berdasarkan Pengetahuan tentang Sistem LAPOR	72
4.1.4 Karakteristik Berdasarkan Jumlah Pengunduh Sistem LAPOR.....	74
4.1.5 Karakteristik Berdasarkan Penilaian tentang Sistem LAPOR.....	75

4.2 Hasil Penelitian.....	76
4.2.1 Hasil Uji Model Pengukuran (<i>Outer Model</i>).....	76
4.2.2 Hasil Uji Model Struktural (<i>Inner Model</i>)	82
4.2.3 Pengujian Hipotesis	84
4.2.4 Pengaruh Keterlibatan Variabel Moderator	88
4.3 Pembahasan Hasil Penelitian.....	90
BAB V KESIMPULAN DAN SARAN.....	95
5.1 Kesimpulan.....	95
5.2 Saran.....	96
5.2.1 Saran Bagi Pemerintah Kota Bandung.....	96
5.2.2 Saran Bagi Penelitian Selanjutnya.....	98
DAFTAR PUSTAKA.....	99
LAMPIRAN	