

DAFTAR ISI

LEMBAR PERNYATAAN	i
Kata Pengantar	ii
Abstrak.....	iii
Abstract.....	iv
DAFTAR ISI.....	v
DAFTAR TABEL	vii
DAFTAR GAMBAR.....	viii
DAFTAR LAMPIRAN	ix
BAB I PENDAHULUAN.....	1
1.1. Latar Belakang.....	1
1.2. Identifikasi Masalah.....	8
1.3. Tujuan Penelitian	8
1.4. Kegunaan Penelitian	8
1.4.1. Kegunaan Teoritis.....	8
1.4.2. Kegunaan Praktis.....	9
1.5. Waktu dan Periode Penelitian	9
BAB II TINJAUAN PUSTAKA.....	10
2.1 Rangkuman Teori	10
2.1.1. Pengertian Efektivitas.....	10
2.1.2. Indikator Efektivitas.....	10
2.1.3. Pelayanan Publik.....	12
2.1.4. <i>E-Government</i>	13
2.1.5. <i>Technological Acceptance Model (TAM)</i>	13
2.1.6. Komunikasi Birokrasi.....	14
2.2 Penelitian Terdahulu	16
2.3 Kerangka Pemikiran.....	26
2.4 Ruang Lingkup Penelitian.....	26
BAB III METODE PENELITIAN	27
3.1. Gambaran Umum Obyek Penelitian	27
3.1.1. Sejarah Aplikasi Dukcapil Dalam Genggaman.....	27
3.1.2. Aplikasi Dukcapil Dalam Genggaman	28
3.1.3. Jenis Pelayanan	28
3.2. Jenis Penelitian	29

3.3.	Operasional Variabel.....	29
3.4.	Skala Pengukuran.....	33
3.5.	Populasi dan Sampel.....	34
3.5.1.	Populasi.....	34
3.5.2.	Sampel.....	35
3.6.	Teknik Pengumpulan Data.....	36
3.6.1.	Jenis Data.....	36
3.6.2.	Teknik Pengumpulan Data.....	36
3.7.	Uji Validitas Dan Uji Reliabilitas	37
3.7.1.	Uji Validitas	37
3.7.2.	Hasil Uji Validitas	38
3.7.3.	Uji Reliabilitas	39
3.7.4.	Hasil Uji Reliabilitas	40
3.8.	Teknik Analisis Data.....	40
3.8.1.	Analisis Deskriptif.....	40
BAB IV PEMBAHASAN.....		43
4.1.	Pengumpulan Data.....	43
4.2.	Karakteristik Responden.....	43
4.3.	Analisis Data.....	49
4.4.	Rekapitulasi Analisis Indikator	54
4.5.	Pembahasan Hasil.....	55
BAB V PENUTUP		63
5.1.	Kesimpulan.....	63
DAFTAR PUSTAKA		64
LAMPIRAN.....		67
Lampiran 1: Kuesioner		67