

Daftar Isi

Judul Tugas Akhir Thesis	
Lembar Pengesahan Pembimbing	Error! Bookmark not defined.
Lembar Pengesahan Penguji.....	Error! Bookmark not defined.
Abstrak	iv
Abstract.....	vi
Pernyataan Keaslian Tulisan	Error! Bookmark not defined.
Daftar Publikasi	viii
Halaman Kontribusi.....	ix
Halaman Persembahan	x
Kata Pengantar.....	xi
Daftar Isi	xii
Daftar Tabel.....	xv
Daftar Gambar	xvi
BAB 1 Pendahuluan	1
1.1 Latar Belakang.....	1
1.2 Rumusan Masalah.....	3
1.3 Batasan Penelitian.....	3
1.4 Tujuan Penelitian.....	3
1.5 Manfaat Penelitian.....	4
BAB 2 Tinjauan Pustaka	5
2.1 Efektivitas Layanan <i>e-Government</i>	5
2.2 <i>E-Government Services Effectiveness Evaluation Framework (E-GEEF)</i>	7
2.3 <i>Importance Performance Analysis (IPA)</i>	12
2.3.1 Analisis Kesesuaian	13
2.3.2 Analisis Kesenjangan	13

2.3.3	Analisis Kuadran	13
2.4	<i>Electronic Filling</i> (e-Filing).....	16
BAB 3 Metodologi Penelitian		20
3.1	Subjek dan Objek Penelitian.....	21
3.2	Populasi dan Sampel.....	21
3.3	Teknik Pengambilan Sampel	22
3.4	Sumber Data	22
3.5	Desain Indikator dan Kuesioner	23
3.5.1	Kualitas Sistem.....	23
3.5.2	Kualitas Informasi	23
3.5.3	Kualitas Layanan.....	24
3.5.4	Kepuasan Warganegara.....	24
3.5.5	Penggunaan oleh Warganegara	25
3.5.6	Kepercayaan Warganegara.....	25
3.5.7	Efektivitas yang Dirasakan.....	26
3.5.8	Kualitas Layanan <i>e-Government</i> yang Dirasakan	26
3.6	Analisis Data.....	27
3.6.1	Uji Validitas dan Uji Reliabilitas	27
3.6.2	Nilai Kinerja dan Nilai Kepentingan.....	27
3.6.3	Analisis Kesesuaian.....	28
3.6.4	Analisis Kesenjangan	29
3.6.5	Analisis Kuadran	30
BAB 4 Hasil dan Pembahasan.....		32
4.1	Demografi Responden	32
4.1.1	Berdasarkan Jenis Kelamin	32
4.1.2	Berdasarkan Pekerjaan	33
4.1.3	Berdasarkan Menjalankan Usaha Tambahan	33

4.1.4	Berdasarkan Penghasilan per Tahun.....	34
4.1.5	Berdasarkan Pengalaman Menggunakan e-Filing	35
4.1.6	Berdasarkan Keahlian Penggunaan e-Filing.....	35
4.2	Pengujian Model Pengukuran	36
4.2.1	Uji Validitas.....	36
4.2.2	Uji Reliabilitas	37
4.3	Perhitungan Tingkat Kinerja dan Tingkat Kepentingan	38
4.3.1	Kualitas Sistem.....	39
4.3.2	Kualitas Informasi	40
4.3.3	Kualitas Layanan	41
4.3.4	Kepuasan Warganegara	41
4.3.5	Penggunaan oleh Warganegara	42
4.3.6	Kepercayaan Warganegara	42
4.3.7	Efektivitas yang Dirasakan.....	43
4.3.8	Kualitas Layanan <i>e-Government</i> yang Dirasakan	44
4.4	Analisis Tingkat Kesesuaian.....	45
4.5	Analisis Tingkat Kesenjangan	47
4.6	Analisis Tingkat Kuadran	50
4.6.1	Indikator yang berada pada kuadran A (Prioritas Utama).....	52
4.6.2	Indikator yang berada pada kuadran B (Pertahankan Prestasi)	52
4.6.3	Indikator yang berada pada kuadran C (Prioritas Rendah).....	53
4.6.4	Indikator yang berada pada kuadran D (Berlebihan).....	54
BAB 5 Kesimpulan dan Saran.....		55
5.1	Kesimpulan	55
5.2	Saran	56
Daftar Pustaka		57

Daftar Tabel

Tabel 2.1 Atribut dalam Dimensi Kualitas Sistem (Zaidi, 2017).....	8
Tabel 2.2 Atribut dalam Dimensi Kualitas Informasi (Zaidi, 2017).....	9
Tabel 2.3 Atribut dalam Dimensi Kualitas Layanan (Zaidi, 2017).....	9
Tabel 2.4 Atribut dalam Dimensi Penggunaan oleh Warganegara (Zaidi, 2017).....	10
Tabel 2.5 Atribut dalam Dimensi Kepuasan Warganegara (Zaidi, 2017).....	10
Tabel 2.6 Atribut dalam Dimensi Kepercayaan Warganegara (Zaidi, 2017).....	11
Tabel 2.7 Atribut dalam Dimensi Kualitas Layanan <i>e-Government</i> yang Dirasakan (Zaidi, 2017).....	11
Tabel 2.8 Atribut dalam Dimensi Efektivitas yang Dirasakan (Zaidi, 2017).....	12
Tabel 3.1 Data Statistik Kepatuhan Wajib Pajak di KPP Pratama Sleman Tahun 2019.....	21
Tabel 3.2 Skala Likert Nilai Kinerja dan Nilai Kepentingan.....	22
Tabel 3.3 Item Pertanyaan Variabel Kualitas Sistem.....	23
Tabel 3.4 Item Pertanyaan Variabel Kualitas Informasi.....	24
Tabel 3.5 Item Pertanyaan Variabel Kualitas Layanan.....	24
Tabel 3.6 Item Pertanyaan Variabel Kepuasan Warganegara.....	25
Tabel 3.7 Item Pertanyaan Variabel Penggunaan oleh Warganegara.....	25
Tabel 3.8 Item Pertanyaan Variabel Kepercayaan Warganegara.....	26
Tabel 3.9 Item Pertanyaan Variabel Efektivitas yang Dirasakan.....	26
Tabel 3.10 Item Pertanyaan Variabel Kualitas Layanan <i>e-Government</i> yang Dirasakan ...	27
Tabel 4.1 Nilai <i>Outer Loading</i> dan AVE Kinerja dan Kepentingan.....	37
Tabel 4.2 Nilai <i>Composite Reliability</i> Kinerja dan Kepentingan.....	38
Tabel 4.3 Analisis Kesesuaian Tingkat Kinerja dan Tingkat Kepentingan.....	46
Tabel 4.4 Prioritas Perbaikan berdasarkan Analisis Kesesuaian.....	47
Tabel 4.5 Analisis Tingkat Kesenjangan Tingkat Kinerja dan Tingkat Kepentingan.....	49
Tabel 4.6 Prioritas Perbaikan berdasarkan Analisis Kesenjangan.....	50

Daftar Gambar

Gambar 2.1 Dimensi e-Government Services Effectiveness Evaluation Framework.....	8
Gambar 2.2 Nilai Kuadran <i>Importance Performance Analysis</i> (IPA).....	14
Gambar 2.3 Cara Pengisian <i>Electronic Filing</i> (e-Filing)	17
Gambar 2.4 Tampilan Halaman DJP Online	18
Gambar 2.5 Halaman Layanan e-Filing	18
Gambar 3.1 Metodologi Penelitian.....	20
Gambar 4.1 Responden berdasarkan Jenis Kelamin	32
Gambar 4.2 Responden berdasarkan Pekerjaan	33
Gambar 4.3 Responden berdasarkan Menjalankan Usaha Tambahan.....	34
Gambar 4.4 Responden berdasarkan Penghasilan per Tahun.....	35
Gambar 4.5 Responden berdasarkan Pengalaman menggunakan e-Filing	35
Gambar 4.6 Responden berdasarkan Keahlian Penggunaan e-Filing.....	36
Gambar 4.7 Tingkat Kinerja dan Kepentingan Dimensi e-GEEF.....	39
Gambar 4.8 Kinerja dan Kepentingan Dimensi Kualitas Sistem	40
Gambar 4.9 Kinerja dan Kepentingan Dimensi Kualitas Informasi.....	40
Gambar 4.10 Kinerja dan Kepentingan Dimensi Kualitas Layanan	41
Gambar 4.11 Kinerja dan Kepentingan Dimensi Kepuasan Warganegara	42
Gambar 4.12 Kinerja dan Kepentingan Dimensi Penggunaan oleh Warganegara	42
Gambar 4.13 Kinerja dan Kepentingan Dimensi Kepercayaan Warganegara	43
Gambar 4.14 Kinerja dan Kepentingan Dimensi Efektivitas yang Dirasakan	44
Gambar 4.15 Kinerja dan Kepentingan Dimensi Kualitas Layanan <i>e-Government</i> yang Dirasakan.....	45
Gambar 4.16 Analisis Kesesuaian Dimensi E-GEEF.....	46
Gambar 4.17 Analisis Kesenjangan Dimensi E-GEEF	48
Gambar 4.18 Analisis Kuadran Dimensi E-GEEF	51
Gambar 4.19 Analisis Kuadran Indikator E-GEEF	52