DAFTAR ISI

Halaman

ABSTRAK ..... **i**
ABSTRACT ..... **ii**
KATA PENGANTAR ..... **iii**
DAFTAR ISI ..... **v**
DAFTAR TABEL ..... **viii**
DAFTAR GAMBAR ..... **x**
DAFTAR LAMPIRAN ..... **xi**

BAB I PENDAHULUAN **1**
1.1 Latar Belakang Masalah 1
1.2 Rumusan dan Identifikasi Masalah 8
1.2.1 Identifikasi Masalah 8
1.2.2 Identifikasi Masalah 8
1.3 Tujuan Penelitian 9
1.4 Kegunaan Penelitian 10
1.4.1 Kegunaan Teoritis 10
1.4.2 Kegunaan Praktis 10
1.5 Ruang Lingkup 11
1.6 Kerangka Pemikiran 11
1.7 Metodologi Penelitian 15
1.7.1 Jenis Penelitian 15
1.7.2 Populasi dan Sampel 16
1.7.2.1 16
1.7.2.2 16
1.7.3 Teknik Pengumpulan Data 16
1.7.4 Operasional Variabel 18

BAB II TINJAUAN TEORI **19**
2.1 Kajian Pustaka 19
2.2 Tinjauan Teori 21
2.2.1 Komunikasi Organisasi 21
2.2.1.2. Komunikasi Eksternal 23
2.2.1.2. Media *Online* 24
2.2.2 *E-Government* 26
2.2.2.1. Tahap-Tahap E-Government 27
2.2.3 Pelayanan Publik 28
2.2.3.1. Kualitas Pelayanan Publik 29
2.2.4 *Reinventng Government* 31

repository.unisba.ac.id

Halaman

BAB III METODOLOGI PENELITIAN DAN OBJEK PENELITIAN .. 35
3.1 Jenis dan Pendekatan Penelitian 35
3.2 Teknik Pengumpulan Data 36
3.2.1 Angket 36
3.2.2 Wawancara 37
3.2.3 Observasi 37
3.2.4 Dokumentasi 38
3.3 Objek dan Subjek Penelitian 38
3.3.1 Objek Penelitian 38
3.3.2 Subjek Penelitian 39
3.4 Populasi dan Sampel 39
3.5 Gambaran umum kota Tangerang 41
3.6 *E-Government* Kota Tangerang 46

BAB IV HASIL PENELITIAN DAN PEMBAHASAN 50
4.1 Karakteristik Responden 50
4.2 Analisis Data Penelitian 52
4.2.1 Indikator Kinerja Pemerintahan Katalis 54
4.2.2 Indikator Kinerja Pemerintahan Milik Masyarakat 58
4.2.3 Indikator Kinerja Pemerintahan Yang Kompetitif 62
4.2.4 Indikator Kinerja Pemerintahan Yang Digerakan Oleh Misi ... 65
4.2.5 Indikator Kinerja Pemerintahan Berorientasi Hasil 69
4.2.6 Indikator Kinerja Pemerintahan Berorientasi Pelanggan 74
4.2.7 Indikator Kinerja Pemerintahan Wirausaha 78
4.2.8 Indikator Kinerja Pemerintahan Antisipatif 82
4.2.9 Indikator Kinerja Pemerintahan Desentralisasi 86
4.2.10 Indikator Kinerja Pemerintahan Berorientasi Pada Mekanisme Pasar 89
4.3 Pembahasan 93

BAB V KESIMPULAN 95
5.1 Kesimpulan 95
5.2 Saran 97

DAFTAR PUSTAKA 98
LAMPIRAN 100

repository.unisba.ac.id

DAFTAR TABEL

		Halaman
Tabel 1.1	Operasional Variabel	18
Tabel 2.1	Perbedaan Penelitian	20
Tabel 3.1	Kelurahan Cimone Jaya	40
Tabel 3.2	Profil Umum Kota Tangerang	42
Tabel 3.3	Jumlah Penduduk Berdasarakan Jenis Kelamin di kota Tangerang	43
Tabel 3.4	Jumlah Kelurahan di Kota Tangerang	44
Tabel 3.5	Jumlah Penduduk Kecamatan Karawaci	44
Tabel 4.1	Distribusi Frekuensi Jenis Kelamin Responden	50
Tabel 4.2	Distribusi Frekuensi Usia Responden	51
Tabel 4.3	Distribusi Frekuensi Pendidikan Terakhir	51
Tabel 4.4	Sebaran Jawaban Responden Tentang Item-item Pernyataan Pada Variabel E-government	53
Tabel 4.5	Persepsi Responden Kinerja Pemerintahan Katalis	55
Tabel 4.6	Sebaran Jawaban Responden Tentang Item-item Pernyataan Pada indikator Kinerja Pemerintahan Katalis	56
Tabel 4.7	Persepsi Responden Kinerja Pemerintahan Milik Masyarakat	59
Tabel 4.8	Sebaran Jawaban Responden Tentang Item-item Pernyataan Pada indikator Pemerintahan Milik Masyarakat	61
Tabel 4.9	Persepsi Responden Kinerja Pemerintahan Yang Kompetitif	63
Tabel 4.10	Sebaran Jawaban Responden Tentang Item-item Pernyataan Pada indikator Pemerintahan Yang Kompetitif	64
Tabel 4.11	Persepsi Responden Kinerja Pemerintahan Yang digerakan oleh Misi	66
Tabel 4.12	Sebaran Jawaban Responden Tentang Item-item Pernyataan Pada indikator Kinerja Pemerintahan Yang Digerakan Oleh Misi	68
Tabel 4.13	Persepsi Responden Kinerja Pemerintahan Yang Berorientasi Hasil	71
Tabel 4.14	Sebaran Jawaban Responden Tentang Item-item Pernyataan Pada indikator Kinerja Pemerintahan Yang Berorientasi Hasil .	72
Tabel 4.15	Persepsi Responden Kinerja Pemerintahan Berorientasi Pelanggan	75
Tabel 4.16	Sebaran Jawaban Responden Tentang Item-item Pernyataan Pada indikator Pemerintahan Berorientasi Pelanggan	76
Tabel 4.17	Persepsi Responden Kinerja Pemerintahan Wirausaha	79
Tabel 4.18	Sebaran Jawaban Responden Tentang Item-item Pernyataan Pada indikator Kinerja Pemerintahan Wirausaha	80
Tabel 4.19	Persepsi Responden Kinerja Pemerintahan Antisipatif	83
Tabel 4.20	Sebaran Jawaban Responden Tentang Item-item Pernyataan Pada indikator Kinerja Pemerintahan Antisipatif	84

repository.unisba.ac.id

Halaman

Tabel 4.21	Persepsi Responden Kinerja Pemerintahan Desentralisasi	87
Tabel 4.22	Sebaran Jawaban Responden Tentang Item-item Pernyataan Pada indikator Kinerja Pemerintahan Desentralisasi	88
Tabel 4.23	Persepsi Responden Kinerja Pemerintahan Berorientasi Pada Mekanisme Pasar	90
Tabel 4.24	Sebaran Jawaban Responden Tentang Item-item Pernyataan Pada indikator Kinerja Pemerintahan Berorientasi Pada Mekanisme Pasar	92

repository.unisba.ac.id

DAFTAR GAMBAR

		Halaman
Gambar 1.1	Grafik Data Pengunjung *Website E-Government* Kota Tangerang Tahun 2011 – 2014	5
Gambar 1.2	Kerangka Pemikiran	14
Gambar 3.1	Tampilan Halaman Utama	46
Gambar 3.2	Halaman Link SKPD	47
Gambar 3.3	Halaman Link Kecamatan	48
Gambar 3.4	Halaman Aplikasi Pelayanan Publik	48
Gambar 4.1	Diagram Persepsi Responden Tentang Kinerja Pemerintahan Katalis	56
Gambar 4.2	Diagram Persepsi Responden Tentang Kinerja Pemerintahan Milik Masyarakat	60
Gambar 4.3	Diagram Persepsi Responden Tentang Kinerja Pemerintahan Yang Kompetitif	64
Gambar 4.4	Diagram Persepsi Responden Tentang Kinerja Pemerintahan Yang digerakan oleh Misi	67
Gambar 4.5	Diagram Persepsi Responden Tentang Kinerja Pemerintahan Yang Berorientasi Hasil	71
Gambar 4.6	Diagram Persepsi Responden Tentang Kinerja Pemerintahan Berorientasi Pelanggan	76
Gambar 4.7	Diagram Persepsi Responden Tentang Kinerja Pemerintahan Wirausaha	80
Gambar 4.8	Diagram Persepsi Responden Tentang Kinerja Pemerintahan Antisipatif	84
Gambar 4.9	Diagram Persepsi Responden Tentang Kinerja Pemerintahan Desentralisasi	87
Gambar 4.10	Diagram Persepsi Responden Tentang Kinerja Pemerintahan Berorientasi Pada Mekanisme Pasar	91

repository.unisba.ac.id

DAFTAR LAMPIRAN

Halaman

Lampiran 1 Angket Penelitian 101
Lampiran 2 Data dan Hasil Pengolahan Data 105
Lampiran 3 Surat Permohonan Ijin Pra Riset/Riset 134
Lampiran 4 Surat Rekomendasi Untuk Penelitian/Riset 135
Lampiran 5 Data yang Berkaitan dengan Penelitian 137

repository.unisba.ac.id