

## DAFTAR ISI

|  |              |
|--|--------------|
| <b>LEMBAR PERSETUJUAN.....</b>                                 | <b>ii</b>    |
| <b>LEMBAR PENGESAHAN.....</b>                                  | <b>iii</b>   |
| <b>PERNYATAAN ORISINALITAS.....</b>                            | <b>iii</b>   |
| <b>ABSTRAK.....</b>  | <b>v</b>     |
| <b>ABSTRACT .....</b>  | <b>vi</b>    |
| <b>KATA PENGANTAR.....</b>                                     | <b>x</b>     |
| <b>DAFTAR TABEL .....</b>                                      | <b>xv</b>    |
| <b>DAFTAR GAMBAR.....</b>                                      | <b>xvi</b>   |
| <b>DAFTAR LAMPIRAN .....</b>                                   | <b>xvii</b>  |
| <b>DAFTAR SINGKATAN/ISTILAH (GLOSSARY).....</b>                | <b>xviii</b> |
| <b>BAB I PENDAHULUAN.....</b>                                  | <b>1</b>     |
| 1.1 Latar Belakang Masalah .....                               | 1            |
| 1.2 Identifikasi Masalah, Pembatasan dan Rumusan Masalah ..... | 12           |
| 1.1. Identifikasi Masalah .....                                | 12           |
| 2. Pembatasan Masalah .....                                    | 13           |
| 3. Rumusan Masalah .....                                       | 13           |
| 4. Tujuan Penelitian .....                                     | 13           |
| 5. Manfaat Penelitian .....                                    | 13           |
| <b>BAB II TINJAUAN PUSTAKA.....</b>                            | <b>15</b>    |
| 2.1 Penelitian Terdahulu.....                                  | 15           |
| 2.2 Kajian Teori .....   | 20           |
| 2.2.1 Pelayanan Publik .....                                   | 20           |
| 2.2.2 Pengertian E-Government.....                             | 21           |
| 2.2.2.1 Manfaat <i>E-Government</i> .....                      | 25           |
| 2.2.2.2 Pemicu Utama <i>E-Government</i> .....                 | 25           |
| 2.2.2.3 Visi <i>E-Government</i> .....                         | 26           |
| 2.2.2.4 Elemen Sukses Pengembangan <i>E-Government</i> .....   | 27           |
| 2.2.2.5 Tiga Tantangan Besar <i>E-Government</i> .....         | 28           |
| 2.2.2.6 Indikator Penerapan <i>E-Government</i> .....          | 29           |
| 2.2.3 Sistem Infomasi Manajemen .....                          | 30           |
| 2.4 E-Office .....   | 32           |

|   |           |
|---|-----------|
| 2.4.1 Sistem Kerja E-Office .....   | 33        |
| 2.4.2 Faktor-Faktor yang mempengaruhi E-Office .....  | 34        |
| 2.5 Kerangka Berpikir .....   | 35        |
| <b>BAB III METODE PENELITIAN .....</b>  | <b>38</b> |
| 3.1 Tempat dan Waktu Penelitian .....   | 38        |
| 3.2 Jenis Penelitian.....   | 38        |
| 3.3 Teknik Pengumpulan Data.....  | 39        |
| 3.4 Teknik Penentuan Informan.....  | 40        |
| 3.5 Teknik Analisis Data .....  | 40        |
| 3.6 Uji Keabsahan Data.....   | 41        |
| <b>BAB IV GAMBARAN UMUM OBJEK PENELITIAN .....</b>  | <b>42</b> |
| 4.1 Gambaran Objek Penelitian .....   | 42        |
| 4.1.1. Profile Kementerian Dalam Negeri Republik Indonesia .....  | 42        |
| 4.1.1.2. Tugas dan Fungsi Kementerian Dalam Negeri Republik Indonesia.....  | 43        |
| 4.1.1.3. Visi dan Misi Kementerian Dalam Negeri Republik Indonesia .....  | 44        |
| 4.1.1.4. Susunan Organisasi Kementerian Dalam Negeri Republik Indonesia.....  | 47        |
| 4.2 Hasil Penelitian .....  | 50        |
| 4.2.1 Aplikasi e-Office Atandie (Tata Naskah Dinas Elektronik) di Ditjen Dukcapil<br>Kemendagri. ....                                   | 51        |
| 4.2.2 Hasil Penelitian Analisis Penerapan e-Office Atandie di Direktorat Jenderal<br>Kependudukan dan Pencatatan Sipil Kemendagri ..... | 52        |
| <b>BAB V PEMBAHASAN.....</b>  | <b>78</b> |
| 5.1 <i>Content Development</i> (Pengembangan Aplikasi).....   | 78        |
| 5.2 <i>Competency Building</i> (Pelatihan dan Pengembangan Kompetensi).....   | 83        |
| 5.3 <i>Connectivity</i> (Infrastruktur).....  | 84        |
| 5.4 <i>Cyber Laws</i> (Kerangka dan Perangkat Hukum).....   | 85        |
| 5.5 <i>Citizen Interfaces</i> (Pengadaan SDM dan Pengembangan Kanal Akses) .....  | 86        |
| 5.6 <i>Capital</i> (Permodalan) .....   | 88        |
| <b>BAB VI PENUTUP .....</b>   | <b>91</b> |
| 6.1 Kesimpulan .....  | 92        |
| 6.2 Saran.....  | 93        |
| <b>DAFTAR PUSTAKA .....</b>   | <b>94</b> |