

## DAFTAR ISI

<b>LEMBAR PERSETUJUAN</b> .....	<b>i</b>
<b>LEMBAR PENGESAHAN</b> .....	<b>ii</b>
<b>PERNYATAAN ORISINALITAS</b> .....	<b>iii</b>
<b>ABSTRAK</b> .....	<b>iv</b>
<b>MOTTO</b> .....	<b>v</b>
<b>PERSEMBAHAN</b> .....	<b>vi</b>
<b>KATA PENGANTAR</b> .....	<b>vii</b>
<b>RIWAYAT HIDUP</b> .....	<b>x</b>
<b>DAFTAR ISI</b> .....	<b>xi</b>
<b>DAFTAR TABEL</b> .....	<b>xiv</b>
<b>DAFTAR GAMBAR</b> .....	<b>xv</b>
<b>DAFTAR LAMPIRAN</b> .....	<b>xvi</b>
<b>DAFTAR SINGKATAN ISTILAH</b> .....	<b>xvii</b>
<b>BAB I</b> .....	<b>1</b>
<b>PENDAHULUAN</b> .....	<b>1</b>
1.1 Latar Belakang .....	1
1.2 Identifikasi Masalah .....	7
1.3 Batasan Masalah .....	7
1.4 Rumusan Masalah .....	8
1.5 Tujuan Penelitian.....	8
1.6 Manfaat Penelitian.....	8
<b>BAB II</b> .....	<b>9</b>
<b>TINJAUAN PUSTAKA</b> .....	<b>9</b>
2.1 Penelitian Terdahulu.....	9

2.2	Kajian Teori.....	13
2.2.1	Konsep Sistem.....	13
2.2.2	Konsep Informasi.....	15
2.2.3	Konsep Manajemen.....	16
2.2.4	Konsep Sistem Informasi Manajemen .....	17
2.2.5	Konsep E-Government.....	24
2.2.6	Layanan Keuangan Digital.....	27
2.2.7	Aplikasi TangselPay.....	29
2.2.8	Kerangka Berpikir.....	31
<b>BAB III.....</b>		<b>33</b>
<b>METODE PENELITIAN.....</b>		<b>33</b>
3.1	Lokasi dan Waktu Penelitian.....	33
3.2	Jenis Penelitian .....	33
3.3	Teknik Penentuan Informan .....	34
3.4	Teknik Pengumpulan Data .....	35
3.5	Teknik Analisis Data .....	36
3.6	Uji Keabsahan Data.....	37
<b>BAB IV.....</b>		<b>38</b>
<b>HASIL PENELITIAN DAN PEMBAHASAN .....</b>		<b>38</b>
4.1.	Gambaran Umum Lokasi Penelitian .....	38
4.1.1	Gambaran Umum Tangerang Selatan .....	38
4.1.2	Dinas Komunikasi dan Informatika Kota Tangerang Selatan.....	41
4.1.3	Visi dan Misi Dinas Komunikasi dan Informatika Kota Tangerang Selatan .....	42
4.1.4	Tugas Dinas Komunikasi dan Informatika Kota Tangerang Selatan .....	42

4.1.5	Struktur Organisasi Dinas Komunikasi dan Informatika Kota Tangerang Selatan.....	43
4.2.	Hasil Penelitian.....	45
<b>BAB V</b>	.....	<b>82</b>
<b>PEMBAHASAN</b>	.....	<b>82</b>
5.1	Kenyamanan Akses .....	82
5.2	Keluwesannya/Fleksibilitas.....	84
5.3	Realisasi dari Ekspektasi-ekspektasi Pemakai .....	86
5.4	Kegunaan Fungsi-fungsi Spesifik .....	88
5.5	Keandalan Sistem .....	91
5.6	Kecepatan Akses .....	93
<b>BAB VI</b>	.....	<b>95</b>
<b>PENUTUP</b>	.....	<b>95</b>
1.1	Kesimpulan.....	95
1.2	Saran .....	96
<b>DAFTAR PUSTAKA</b>	.....	<b>97</b>