



***ELECTRONIC SERVICE QUALITY PADA PELAYANAN
KEPENDUDUKAN DIGITAL KOTA DEPOK BERBASIS
APLIKASI DEPOK SINGLE WINDOW***

Skripsi

**Disusun untuk memenuhi persyaratan menyelesaikan pendidikan sarjana
Departemen Administrasi Publik Fakultas Ilmu Sosial dan Ilmu Politik
Universitas Diponegoro**

Penyusun

MUHAMMAD FAQIH

14020221140079

**DEPARTEMEN ADMINISTRASI PUBLIK
FAKULTAS ILMU SOSIAL DAN ILMU POLITIK
UNIVERSITAS DIPONEGORO
SEMARANG
2024/2025**



***ELECTRONIC SERVICE QUALITY PADA PELAYANAN
KEPENDUDUKAN DIGITAL KOTA DEPOK BERBASIS
APLIKASI DEPOK SINGLE WINDOW***

Skripsi

**Disusun untuk memenuhi persyaratan menyelesaikan pendidikan sarjana
Departemen Administrasi Publik Fakultas Ilmu Sosial dan Ilmu Politik
Universitas Diponegoro**

Penyusun

MUHAMMAD FAQIH

14020221140079

**DEPARTEMEN ADMINISTRASI PUBLIK
FAKULTAS ILMU SOSIAL DAN ILMU POLITIK
UNIVERSITAS DIPONEGORO
SEMARANG
2024/2025**

HALAMAN PERNYATAAN KEASLIAN



KEMENTERIAN PENDIDIKAN, KEBUDAYAAN,
RISET, DAN TEKNOLOGI
UNIVERSITAS DIPONEGORO
FAKULTAS ILMU SOSIAL DAN ILMU POLITIK

Jalan dr. Antonius Suruyo
Kampus Universitas Diponegoro
Tembalang Semarang Kode Pos 50275
Tel / Faks. (024) 74605407
Laman: www.fkip.undip.ac.id
Pos-el: [fkip\[at\]undip.ac.id](mailto:fkip[at]undip.ac.id)

SURAT PERNYATAAN KEASLIAN KARYA ILMIAH (SKRIPSI)

Saya yang bertanda tangan di bawah ini:

1. Nama Lengkap : Muhammad Faqih
2. Nomor Induk Mahasiswa : 14020221140079
3. Tempat / Tanggal Lahir : Depok, 18 Juli 2003
4. Jurusan / Program Studi : S1 Administrasi Publik K. Rembang
5. Alamat : Perumahan Sukmajaya Permata, Sukmajaya, Depok

Menyatakan dengan sesungguhnya bahwa karya ilmiah (Skripsi / TA) yang saya tulis berjudul :
Electronic Service Quality pada Pelayanan Kependudukan Digital Kota Depok Berbasis Aplikasi Depok Single Window

Adalah benar-benar **Hasil Karya Ilmiah Tulisan Saya Sendiri**, bukan hasil karya ilmiah orang lain dan juga tidak mengandung plagiasi dari sumber informasi lainnya. Hal ini diperkuat dengan hasil uji kemiripan Turnitin yang kurang dari 20 %.

Apabila dikemudian hari ternyata karya ilmiah yang saya tulis itu terbukti bukan hasil karya ilmiah saya sendiri atau hasil plagiasi karya orang lain, maka saya sanggup menerima sanksi berupa pembatalan hasil karya ilmiah saya dengan seluruh implikasinya, sebagai akibat kecurangan yang saya lakukan.

Demikianlah surat pernyataan ini saya buat dengan sebenar-benarnya dan dengan penuh kesadaran serta tanggung jawab.

Semarang, 13 Maret 2025

Mengetahui,
Dosen Pembimbing

Amni Zarkasyi Rahman, S.A.P., M.Si.

Pembuat Pernyataan,

Muhammad Faqih

Ketua Program Studi

Dr. Drs. R. Slamet Santoso M.Si.

*) Lampirkan dokumen hasil uji Turnitin yang menunjukkan uji kemiripan <20%

HALAMAN PENGESAHAN

Judul Skripsi : *Electronic Service Quality* Pada Pelayanan Kependudukan Digital di Kota Depok Berbasis Aplikasi *Depok Single Window*

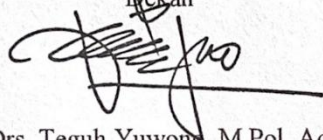
Nama Penyusun : Muhammad Faqih

Departemen : Administrasi Publik

Dinyatakan sah sebagai salah satu syarat untuk menyelesaikan Pendidikan Strata 1

Semarang, 26 Maret 2025

Dekan



Dr. Drs. Teguh Yuwono, M.Pol. Admin.

NIP. 196908221994031003

Wakil Dekan I

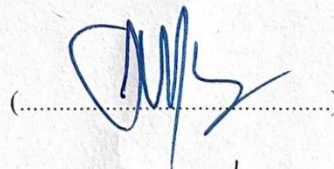


S. Rouli Manalu, S.Sos., McommSt. Ph.D.

NIP. 198209282005012001

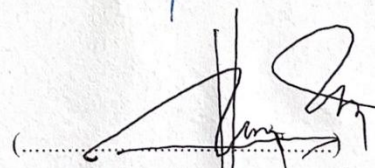
Dosen Pembimbing:

1. Amni Zarkasyi Rahman S.A.P., M.Si.

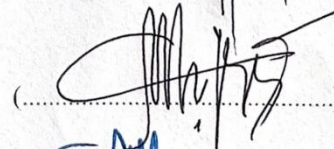


Dosen Penguji:

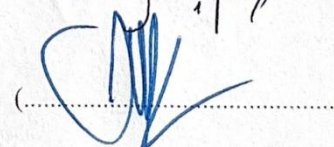
1. Drs. Ari Subowo, MA.



2. Prof. Dr. Dra., Hartuti Purnaweni, MPA.



3. Amni Zarkasyi Rahman S.A.P., M.Si.



HALAMAN MOTTO

“Tertinggal adalah proses, mengejar adalah tujuan, dan tercapai adalah keharusan”

“Tumbuh lebih baik, cari panggilanmu”

(.Feast – Nina)

“Bilas muka, gosok gigi, evaluasi”

(Hindia – Evaluasi)

KATA PENGANTAR

Segala puji dan syukur penulis panjatkan kepada Allah SWT, karena atas karunia, rahmat, dan juga hidayah-Nya sehingga penulis mampu menyelesaikan penulisan skripsi dengan judul “*Electronic Service Quality* Pada Layanan Kependudukan Digital di Kota Depok Berbasis Aplikasi *Depok Single Window*” untuk memenuhi syarat dalam menyelesaikan pendidikan jenjang sarjana pada Program Studi Administrasi Publik K. Rembang Fakultas Ilmu Sosial dan Ilmu Politik Universitas Diponegoro.

Dalam proses penyelesaian studi dan penulisan skripsi ini, penulis banyak memperoleh pengajaran, bimbingan, dan arahan dari berbagai pihak. Untuk itu penulis ingin memberikan penghargaan dan ucapan terima kasih yang tidak terhingga kepada:

1. Dr. Drs. R. Slamet Santoso, M.Si. selaku Ketua Program Studi Administrasi Publik K. Rembang.
2. Amni Zarkasyi Rahman S.A.P., M.Si. selaku dosen pembimbing yang telah meluangkan waktunya untuk memberikan bimbingan, kritik, saran, dan arahan dalam penulisan skripsi ini.
3. Dosen-dosen Program Studi Administrasi Publik K. Rembang yang telah memberikan pengajaran kepada penulis selama masa studi berlangsung.
4. Indah Purnama Wulan selaku ibu penulis yang telah membawa penulis ke dunia ini. Terima kasih telah memberikan kasih sayang yang tidak terhingga dan senantiasa mendampingi tumbuh kembang penulis sedari kecil hingga

saat ini; selalu mendoakan penulis dengan tulus tanpa henti; memberikan banyak pelajaran dan arti kehidupan baik untuk masa lalu, masa kini, dan masa yang akan datang; serta dukungan baik secara materi maupun non materi. Terima kasih telah menjadi ibu yang paling hebat di dunia ini.

5. Adella Rudyanto selaku ayah penulis yang telah menjalankan perannya sebagai seorang kepala keluarga dan ayah bagi kedua anak laki-lakinya. Terima kasih telah memberikan arahan dan pelajaran hidup tentang bagaimana menjadi seorang laki-laki tangguh, senantiasa mendoakan penulis tiada henti, dan menjadi teman satu asbak bagi penulis. Terima kasih telah menjadi ayah paling luar biasa di dunia ini.
6. Muhammad Rizky Shabriyanto selaku kakak penulis yang terkadang menyebalkan tetapi mampu menjadi sosok kakak yang luar biasa. Terima kasih atas pengajaran dan arahan yang diberikan dengan cara-cara yang tidak terduga dan membuka sudut pandang yang lebih luas bagi penulis.
7. Teman-teman kuliah seperjuangan yang luar biasa, Oda, Ido, Reza, Riska, Kia, Afri, Nanda, Arin, Tiara, dan Cecil yang telah menjadi wadah bagi penulis dalam bertukar isi hati dan pikiran serta senantiasa bergandengan tangan dan tolong menolong baik saat suka maupun duka selama masa studi.
8. Teman-teman semasa sekolah, Janno, Naufal, Ajie, Emery, dan Ichal yang telah berkembang bersama-sama kurang lebih 14 tahun dan kini sudah punya jalan hidup serta cita-citanya masing-masing.
9. Teman-teman magang di XL Axiata, Fariz, Fatih, Juan, Rafif, Jose, Devan, Bondan, Zege, Maisa, Inop, dan Jeanny dengan keluh kesahnya.

10. Seseorang yang namanya tidak bisa penulis sebutkan. Terima kasih telah menjadi wadah untuk bercerita, tempat berkeluh kesah, dan penyemangat serta pemberi motivasi yang selalu ada setiap harinya. Semoga apa yang penulis harapkan bisa menjadi kenyataan.
11. Dinas Kependudukan dan Pencatatan Sipil Kota Depok yang telah memberikan izin kepada penulis untuk melakukan penelitian dan dukungan melalui izin akses data yang dibutuhkan penulis.
12. Seluruh responden yang telah bersedia meluangkan waktunya untuk berpartisipasi dengan mengisi kuesioner penelitian.
13. Diri penulis. Walaupun terkadang mengeluh, terima kasih untuk tidak pernah menyerah dan patah semangat. Terima kasih untuk tetap berpegang teguh dan percaya pada diri sendiri, karena tertinggal adalah proses, mengejar adalah tujuan, dan tercapai adalah keharusan.

Penulis menyadari bahwa skripsi ini masih jauh dari kata sempurna karena keterbatasan kemampuan dan ilmu pengetahuan penulis. Oleh karena itu, penulisan memohon maaf yang sebesar-besarnya dan bersedia untuk menerima kritik dan saran yang membangun untuk perbaikan di masa mendatang. Terakhir penulis berharap skripsi ini mampu memberikan manfaat bagi siapa pun yang membacanya.

Semarang, 13 Maret 2025

Penulis

ABSTRAK

Pelayanan publik merupakan salah satu fungsi pemerintah sebagai pihak yang memberikan pelayanan kepada masyarakat. Pemerintah mengemban kewajiban untuk memberikan pelayanan yang berkualitas kepada masyarakat. Saat ini, penyelenggaraan pelayanan publik telah mengalami berbagai perubahan yang salah satunya melalui pelaksanaan *e-government* dalam pemberian layanan secara digital. Pemerintah Kota Depok telah mengembangkan aplikasi *Depok Single Window* sebagai wadah yang mengakomodasi seluruh layanan yang diberikan oleh perangkat daerah pemerintah Kota Depok melalui satu aplikasi. Namun, masih terdapat permasalahan pada aplikasi ini, seperti penurunan jumlah pengguna, kerusakan sistem, gangguan akses, tumpang tindih dengan produk layanan lain, dan lain sebagainya. Tujuan dari penelitian ini adalah untuk mengetahui dan menganalisis kualitas pelayanan kependudukan digital berbasis seluruh dimensi *e-GovQual* pada aplikasi *Depok Single Window* di Kota Depok serta faktor pendukung dan penghambatnya melalui *scoring* atau penilaian dari pengguna aplikasi. Penelitian ini merupakan penelitian kuantitatif deskriptif yang dilakukan dengan menyebarkan kuesioner ke 100 sampel dengan teknik *non-probability sampling*. Hasil penelitian menunjukkan bahwa kualitas pelayanan kependudukan digital di Kota Depok melalui penggunaan aplikasi *Depok Single Window* sudah dapat dikatakan baik, dikarenakan keseluruhan dimensi *e-GovQual* yaitu *ease of use*, *trust*, *functionality of interaction environment*, *reliability*, *content and appearance of information*, serta *citizen support* berada pada kategori yang baik dan mendukung kualitas pelayanan kependudukan digital di Kota Depok.

Kata Kunci: Pelayanan Publik, *e-government*, *Depok Single Window*, *e-GovQual*

ABSTRACT

Public service is one of the government's roles as a provider of community services. The government is responsible for delivering high-quality services to the public. Currently, public service delivery has undergone various transformations, one of which is the implementation of e-government in digital service provision. The Depok City Government has developed the Depok Single Window application as a platform that consolidates all services provided by the Depok City government into a single application. However, several issues persist, such as a decline in user numbers, system malfunctions, access disruptions, overlaps with other service products, and more. These purposes of this research are to analyze the quality of digital population services based on all dimensions of e-GovQual in the Depok Single Window application, as well as its supporting and inhibiting factors, through user-based assessments. This research employs a descriptive quantitative approach by distributing questionnaires to 100 respondents using a non-probability sampling technique. The findings indicate that the quality of digital population services in Depok City through the Depok Single Window application is generally good, as all dimensions of e-GovQual —ease of use, trust, functionality of the interaction environment, reliability, content and appearance of information, and citizen support—are rated positively, contributing to the overall quality of digital civil services.

Keywords: *Public Service, e-government, Depok Single Window, e-GovQual*

DAFTAR ISI

HALAMAN COVER.....	i
HALAMAN PERNYATAAN KEASLIAN	ii
HALAMAN PENGESAHAN.....	iii
HALAMAN MOTTO	iv
KATA PENGANTAR.....	v
ABSTRAK.....	viii
<i>ABSTRACT</i>	ix
DAFTAR ISI	x
DAFTAR GAMBAR	xii
DAFTAR TABEL.....	xiii
DAFTAR LAMPIRAN	xvi
BAB I PENDAHULUAN.....	1
1.1 Latar Belakang	1
1.1.1 Identifikasi Masalah	16
1.2 Rumusan Masalah	18
1.3 Tujuan Penelitian	18
1.4 Kegunaan Penelitian.....	18
1.4.1 Kegunaan Akademis	19
1.4.2 Kegunaan Teoritis	19
1.4.3 Kegunaan Praktis	20
1.5 Kerangka Teori.....	20
1.5.1 Penelitian Terdahulu	20
1.5.2 Kajian Teori	25
1.5.3 Kerangka Berpikir	44
1.6 Definisi Konsep.....	45
1.6.1 Dimensi <i>e-GovQual</i>	45
1.6.2 Unsur-Unsur Manajemen	48
1.7 Definisi Operasional.....	50
1.7.1 Dimensi <i>e-GovQual</i>	50
1.7.2 Unsur-Unsur Manajemen	67
1.8 Metode Penelitian.....	69
1.8.1 Tipe Penelitian	69
1.8.2 Populasi dan Sampel	70
1.8.3 Teknik Pengambilan Sampel.....	71
1.8.4 Jenis dan Sumber Data	72
1.8.5 Skala Pengukuran.....	73
1.8.6 Teknik Pengumpulan Data	74
1.8.7 Teknik Analisis Data.....	75
BAB II DESKRIPSI OBJEK PENELITIAN	77
2.1 Kota Depok	77
2.1.1 Kondisi Geografis Kota Depok.....	77
2.1.2 Kota Depok Secara Administratif.....	78
2.1.3 Kondisi Demografis Kota Depok.....	79
2.2 Dinas Kependudukan dan Pencatatan Sipil Kota Depok	80

2.2.1 Kondisi Pegawai	81
2.2.2 Tugas Pokok dan Fungsi	82
2.3 Gambaran Umum Pelayanan Kependudukan Digital di Kota Depok.....	85
BAB III HASIL DAN PEMBAHASAN	88
3.1 Identifikasi Responden.....	88
3.1.1 Responden Menurut Usia.....	89
3.1.2 Responden Menurut Jenis Kelamin	90
3.1.3 Responden Menurut Domisili Kecamatan	90
3.1.4 Responden Menurut Pendidikan Terakhir	92
3.1.5 Responden Menurut Frekuensi Penggunaan Aplikasi	93
3.1.6 Responden Menurut Durasi Penggunaan Aplikasi	94
3.2 Hasil Penelitian	95
3.2.1 Uji Validitas dan Uji Reliabilitas	95
3.2.2 Deskripsi Kuesioner	102
3.2.3 Deskripsi dan Rekapitulasi Keseluruhan Dimensi.....	165
3.3 Pembahasan Hasil Penelitian	181
3.3.1 Kualitas Pelayanan Kependudukan Digital Berbasis <i>e-GovQual</i> Melalui Penggunaan Aplikasi <i>Depok Single Window</i> di Kota Depok.....	181
3.3.2 Faktor yang Mendorong.....	185
3.3.3 Faktor yang Menghambat	188
BAB IV PENUTUP	190
4.1 Kesimpulan	190
4.2 Saran.....	192
DAFTAR PUSTAKA	194
LAMPIRAN.....	198

DAFTAR GAMBAR

Gambar 1.1 <i>E-Government Development Index</i> (Indonesia, 2022).....	5
Gambar 1.2 Halaman Utama Aplikasi <i>Depok Single Window</i> (2024)	11
Gambar 1.3 Rating Aplikasi <i>Depok Single Window</i> di <i>App Store</i> (2024).....	16
Gambar 2.1 Struktur Organisasi Dinas Kependudukan dan Pencatatan Sipil Kota Depok	82
Gambar 3.1 Persentase Karakteristik Responden Menurut Usia.....	89
Gambar 3.2 Persentase Karakteristik Responden Menurut Jenis Kelamin	90
Gambar 3.3 Persentase Karakteristik Responden Menurut Domisili Kecamatan	91
Gambar 3.4 Persentase Karakteristik Responden Menurut Pendidikan Terakhir	92
Gambar 3.5 Persentase Karakteristik Responden Menurut Frekuensi Penggunaan Aplikasi	93
Gambar 3.6 Persentase Karakteristik Responden Menurut Frekuensi Aplikasi..	94
Gambar 3.7 Skala Rentang	103

DAFTAR TABEL

Tabel 1.1 Tabel Penelitian Terdahulu	20
Tabel 1.2 Dimensi E-GovQual	65
Tabel 1.3 Skala Likert	73
Tabel 2.1 Jumlah Penduduk Kota Depok Tahun 2020 Hingga 2024.....	79
Tabel 2.4 Pelayanan Kependudukan di Kota Depok.....	87
Tabel 3.1 Data Uji Validitas Dimensi <i>Ease of Use</i>	95
Tabel 3.2 Data Uji Validitas Dimensi <i>Trust</i>	96
Tabel 3.3 Data Uji Validitas Dimensi <i>Functionality of the Interaction Environment</i>	97
Tabel 3.4 Data Uji Validitas Dimensi <i>Reliability</i>	97
Tabel 3.5 Data Uji Validitas Dimensi <i>Content and Appearence of Information</i> .	98
Tabel 3.6 Data Uji Validitas Dimensi <i>Citizen Support</i>	99
Tabel 3.7 Data Uji Reliabilitas Dimensi <i>Ease of Use</i>	99
Tabel 3.8 Data Uji Reliabilitas Dimensi <i>Trust</i>	100
Tabel 3.9 Data Uji Reliabilitas Dimensi <i>Functionality of the Interaction Environment</i>	100
Tabel 3.10 Data Uji Reliabilitas Dimensi <i>Reliability</i>	101
Tabel 3.11 Data Uji Reliabilitas Dimensi <i>Content and Appearence of Information</i>	101
Tabel 3.12 Data Uji Reliabilitas Dimensi <i>Citizen Support</i>	102
Tabel 3.13 Skala Rentang.....	103
Tabel 3.14 Struktur Aplikasi <i>Depok Single Window</i> yang Mudah dan Jelas untuk Diikuti	104
Tabel 3.15 Penyesuaian Fungsi Pencarian Pada Aplikasi <i>Depok Single Window</i>	105
Tabel 3.16 Site Map Atau Navigation Map Pada Aplikasi <i>Depok Single Window</i>	106
Tabel 3.17 Personalisasi Preferensi Pengguna Pada Aplikasi <i>Depok Single Window</i>	107
Tabel 3.18 Kustomisasi Oleh Sistem Aplikasi <i>Depok Single Window</i> Sesuai Dengan Kebiasaan Pengguna.....	108
Tabel 3.19 Penggunaan <i>Set Up Link</i> dan <i>Search Engine</i> Pada Aplikasi <i>Depok Single Window</i>	110
Tabel 3.20 URL Aplikasi <i>Depok Single Window</i> yang Mudah Diingat.....	111
Tabel 3.21 Data Pribadi Pengguna Tidak Dibagikan Kepada Pihak Lain Pada Aplikasi <i>Depok Single Window</i>	113
Tabel 3.22 Perlindungan Kerahasiaan Pengguna Pada Aplikasi <i>Depok Single Window</i>	114
Tabel 3.23 Keamanan dalam Pengarsipan Data Pribadi Pada Aplikasi <i>Depok Single Window</i>	115
Tabel 3.24 Persetujuan Penggunaan Data Pribadi Berbasis Tujuan yang Jelas Pada Aplikasi <i>Depok Single Window</i>	116
Tabel 3.25 Penggunaan Data Pribadi Pada Aplikasi <i>Depok Single Window</i>	117

Tabel 3.26 Akses Layanan Pada Aplikasi <i>Depok Single Window</i> Hanya Untuk Pengguna yang Terverifikasi.....	118
Tabel 3.27 Seluruh Proses Pelayanan Pada Aplikasi <i>Depok Single Window</i> Terlaksana Dengan Benar	119
Tabel 3.28 Kemampuan Enkripsi Data Pada Aplikasi <i>Depok Single Window</i> ...	121
Tabel 3.29 Dukungan Penggunaan Tanda Tangan Digital Pada Aplikasi <i>Depok Single Window</i>	122
Tabel 3.30 Kontrol Akses Pada Aplikasi <i>Depok Single Window</i>	123
Tabel 3.31 Prosedur Dalam Memperoleh Username dan Password Pada Aplikasi <i>Depok Single Window</i>	124
Tabel 3.32 Layanan Bantuan Online Dalam Bentuk Formulir Pada Aplikasi <i>Depok Single Window</i>	125
Tabel 3.33 Format Respons yang Memadai Pada Aplikasi <i>Depok Single Window</i>	127
Tabel 3.34 Transparansi Pada Aplikasi <i>Depok Single Window</i>	128
Tabel 3.35 Opsi Pemulihan Pada Aplikasi <i>Depok Single Window</i>	129
Tabel 3.36 Penggunaan Informasi Pengguna Secara Berulang Pada Aplikasi <i>Depok Single Window</i>	130
Tabel 3.37 Perhitungan Otomatis Untuk Formulir yang Digunakan Pada Aplikasi <i>Depok Single Window</i>	131
Tabel 3.38 Akurasi Pemberian Layanan Pada Aplikasi <i>Depok Single Window</i>	133
Tabel 3.39 Ketepatan Waktu Pemberian dan Penerimaan Pada Aplikasi <i>Depok Single Window</i>	134
Tabel 3.40 Aksesibilitas Aplikasi <i>Depok Single Window</i> yang Optimal	135
Tabel 3.41 Kompabilitas Aplikasi <i>Depok Single Window</i> Dengan Perangkat Pengguna	137
Tabel 3.42 Kecepatan Dalam Pemberian Layanan Pada Aplikasi <i>Depok Single Window</i>	138
Tabel 3.43 Kelengkapan Informasi Pada Aplikasi <i>Depok Single Window</i>	139
Tabel 3.44 Akurasi dan Keringkasan Informasi Pada Aplikasi <i>Depok Single Window</i>	140
Tabel 3.45 Relevansi Informasi Pada Aplikasi <i>Depok Single Window</i>	141
Tabel 3.46 Cara Penyampaian Informasi Pada Aplikasi <i>Depok Single Window</i>	142
Tabel 3.47 Informasi Terbaru yang Selalu Ditampilkan Pada Aplikasi <i>Depok Single Window</i>	144
Tabel 3.48 <i>Time Stamp</i> Untuk Informasi yang Diunggah Pada Aplikasi <i>Depok Single Window</i>	145
Tabel 3.49 Jumlah <i>Link</i> yang Berfungsi Dengan Baik Pada Aplikasi <i>Depok Single Window</i>	146
Tabel 3.50 Jumlah <i>Link</i> yang Mengalami Kerusakan Pada Aplikasi <i>Depok Single Window</i>	147
Tabel 3.51 Warna yang Digunakan Pada Aplikasi <i>Depok Single Window</i>	149
Tabel 3.52 Grafis yang Digunakan Pada Aplikasi <i>Depok Single Window</i>	150
Tabel 3.53 Animasi yang Digunakan Pada Aplikasi <i>Depok Single Window</i>	151
Tabel 3.54 Ukuran Halaman Aplikasi <i>Depok Single Window</i>	152

Tabel 3.55 Adanya Pedoman Ramah Pengguna (<i>User Friendly</i>) Pada Aplikasi <i>Depok Single Window</i>	154
Tabel 3.56 Adanya Halaman Bantuan Pada Aplikasi <i>Depok Single Window</i>	155
Tabel 3.57 Adanya Fitur <i>Frequently Asked Question</i> (FAQ) Pada Aplikasi <i>Depok Single Window</i>	156
Tabel 3.58 Adanya Fitur Pelacakan Proses Layanan Pada Aplikasi <i>Depok Single Window</i>	157
Tabel 3.59 Adanya Informasi Kontak Pada Aplikasi <i>Depok Single Window</i>	158
Tabel 3.60 Kemampuan Pemecahan Masalah Pemberi Layanan Pada Aplikasi <i>Depok Single Window</i>	159
Tabel 3.61 Respons Cepat Pemberi Layanan Pada Aplikasi <i>Depok Single Window</i>	160
Tabel 3.62 Pengetahuan Pemberi Layanan Pada Aplikasi <i>Depok Single Window</i>	161
Tabel 3.63 Sikap Pemberi Layanan Pada Aplikasi <i>Depok Single Window</i>	162
Tabel 3.64 Kemampuan Pemberi Layanan Untuk Meyakinkan Pengguna Pada Aplikasi <i>Depok Single Window</i>	163
Tabel 3.65 Rekapitulasi Dimensi <i>Ease of Use</i>	166
Tabel 3.66 Rekapitulasi Dimensi <i>Trust</i>	168
Tabel 3.67 Rekapitulasi Dimensi <i>Functionality of Interaction Environment</i> ...	170
Tabel 3.68 Rekapitulasi Dimensi <i>Reliability</i>	172
Tabel 3.69 Rekapitulasi Dimensi <i>Content and Appearance of Information</i>	175
Tabel 3.70 Layanan Populer Pada Aplikasi <i>Depok Single Window</i>	176
Tabel 3.71 Rekapitulasi Dimensi <i>Citizen Support</i>	178
Tabel 3.72 Rekapitulasi Keseluruhan Dimensi	180

DAFTAR LAMPIRAN

Lampiran 1 Surat Izin Penelitian.....	198
Lampiran 2 Kuesioner Melalui <i>Google Forms</i>	199
Lampiran 3 Daftar Pertanyaan pada Kuesioner	199
Lampiran 4 Data Jawaban Responden	207
Lampiran 5 Uji Validitas Dimensi <i>Ease of Use</i>	215
Lampiran 6 Uji Validitas Dimensi <i>Trust</i>	215
Lampiran 7 Uji Validitas Dimensi <i>Functionality of Interaction Environment</i> .	216
Lampiran 8 Uji Validitas Dimensi <i>Reliability</i>	216
Lampiran 9 Uji Validitas Dimensi <i>Content and Appearance of Information</i> ...	217
Lampiran 10 Uji Validitas Dimensi <i>Citizen Support</i>	217
Lampiran 11 Uji Reliabilitas Dimensi <i>Ease of Use</i>	218
Lampiran 12 Uji Reliabilitas Dimensi <i>Trust</i>	218
Lampiran 13 Uji Reliabilitas Dimensi <i>Functionality of Interaction Environment</i>	218
Lampiran 14 Uji Reliabilitas Dimensi <i>Reliability</i>	218
Lampiran 15 Uji Reliabilitas Dimensi <i>Content and Appearance of Information</i>	218
Lampiran 16 Uji Reliabilitas Dimensi <i>Citizen Support</i>	218