

## DAFTAR ISI

<b>HALAMAN SAMPUL .....</b>	<b>i</b>
<b>HALAMAN JUDUL .....</b>	<b>ii</b>
<b>LEMBAR PERSETUJUAN .....</b>	<b>iii</b>
<b>PENGESAHAN PENGUJI .....</b>	<b>iv</b>
<b>MOTTO .....</b>	<b>v</b>
<b>PERSEMBAHAN .....</b>	<b>vi</b>
<b>KATA PENGANTAR .....</b>	<b>vii</b>
<b>DAFTAR ISI.....</b>	<b>ix</b>
<b>DAFTAR TABEL .....</b>	<b>xii</b>
<b>DAFTAR GAMBAR .....</b>	<b>xiv</b>
<b>DAFTAR LAMPIRAN.....</b>	<b>xv</b>
<b>ABSTRAK .....</b>	<b>xvi</b>
<b>ABSTRACT.....</b>	<b>xvii</b>
<b>BAB I PENDAHULUAN .....</b>	<b>1</b>
A. Latar belakang.....	1
B. Identifikasi Masalah .....	12
C. Rumusan Masalah .....	12
D. Tujuan Penelitian .....	13
E. Manfaat Penelitian .....	13
F. Ruang Lingkup dan Keterbatasan Penelitian .....	14

G. Penegasan Istilah .....	15
H. Sistematika Penulisan Skripsi .....	17
<b>BAB II LANDASAN TEORI .....</b>	<b>19</b>
A. Kajian Teori.....	19
1. Pelayanan Publik.....	19
2. <i>E-Goverment Quality (E-Govqual)</i> .....	26
3. Pelayanan Syariah.....	33
B. Kajian Penelitian Terdahulu .....	36
C. Kerangka Berpikir .....	50
<b>BAB III METODE PENELITIAN .....</b>	<b>52</b>
A. Pendekatan dan Jenis Penelitian .....	52
B. Populasi, Sampling, dan Sampel .....	53
C. Sumber Data, dan Skala Pengukuran .....	56
D. Teknik Pengumpulan Data dan Instrumen Penelitian .....	57
E. Analisis Data.....	61
<b>BAB IV HASIL PENELITIAN .....</b>	<b>70</b>
A. Gambaran Umum Objek Penelitian .....	70
B. Profil Responden .....	77
C. Hasil Analisis Data .....	82
1. Uji Validitas.....	82
2. Uji Reabilitas .....	87
3. Analisis <i>Importance Performance Analysis (IPA)</i> .....	88
<b>BAB V PEMBAHASAN .....</b>	<b>103</b>

A. Analisis Evaluasi Kualitas Pelayanan M-Paspor.....	103
B. Analisis Strategi Pengoptimalan M-Paspor .....	107
<b>BAB VI PENUTUP .....</b>	<b>110</b>
A. Kesimpulan.....	110
B. Saran.....	111
<b>DAFTAR PUSTAKA .....</b>	<b>113</b>
<b>LAMPIRAN-LAMPIRAN.....</b>	<b>123</b>