

DAFTAR ISI

LEMBAR PENGESAHAN	iii
PERNYATAAN ORISINALITAS	iv
LEMBAR PERSETUJUAN PUBLIKASI.....	v
KATA PENGANTAR	vi
ABSTRAK	viii
<i>ABSTRACT</i>	ix
DAFTAR ISI.....	x
DAFTAR GAMBAR	xii
DAFTAR TABEL.....	xiv
DAFTAR LAMPIRAN.....	xv
BAB I PENDAHULUAN.....	1
A. Latar Belakang Penelitian	1
B. Pertanyaan penelitian	7
C. Tujuan penelitian	7
D. Manfaat penelitian	7
BAB II KAJIAN PUSTAKA	9
A. Konsep yang diteliti.....	9
B. Telaah Pustaka penelitian terdahulu.....	15
BAB III METODE PENELITIAN.....	33
A. Tempat Penelitian.....	33
B. Waktu Penelitian	33
C. Desain Penelitian.....	34
D. Sumber Data dan Sampel Penelitian	35
E. Teknik Pengumpulan Data	36
F. Teknik Keabsahan Data.....	38
G. Teknik Analisis Data	40

BAB IV HASIL DAN PEMBAHASAN	42
A. Deskripsi Data	42
B. Hasil Data	43
C. Pembahasan Data	65
BAB V PENUTUP.....	74
A. Kesimpulan.....	74
B. Implikasi.....	75
C. Keterbatasan Penelitian	76
D. Rekomendasi Penelitian Selanjutnya	76
DAFTAR PUSTAKA	78
LAMPIRAN.....	89
DAFTAR RIWAYAT HIDUP.....	112



DAFTAR GAMBAR

Gambar 1.1 Frekuensi Pelaksanaan Layanan Helpdesk SIASN BKN	4
Gambar 1.2 Frekuensi Hambatan dalam Pelaksanaan Layanan Helpdesk SIASN BKN	5
Gambar 1.3 Frekuensi Faktor Penghambat Pelaksanaan Layanan Helpdesk SIASN BKN	5
Gambar 3.1 Komponen Analisis Data Model Miles & Huberman.....	41
Gambar 4.1 Diagram hasil wawancara prosedur pemberian layanan.....	45
Gambar 4.2 Diagram hasil wawancara sosialisasi layanan <i>helpdesk</i> SIASN.....	46
Gambar 4.3 Diagram hasil wawancara terkait sistem yang digunakan.....	48
Gambar 4.4 Diagram hasil wawancara terkait tampilan pada <i>website</i> layanan <i>helpdesk</i> SIASN	50
Gambar 4.5 Diagram hasil wawancara terkait fitur layanan <i>helpdesk</i> SIASN	52
Gambar 4.6 Diagram hasil wawancara terkait hambatan pada layanan <i>helpdesk</i> SIASN	55
Gambar 4.7 Diagram hasil wawancara terkait keseluruhan.....	57
Gambar 4.8 Knowledge Base Helpdesk Piloting Sistem Informasi ASN	58
Gambar 4.9 Fitur Pencarian Knowledge Base Helpdesk Piloting Sistem Informasi ASN.....	59
Gambar 4.10 Artikel <i>Knowledge Base Helpdesk Piloting</i> Sistem Informasi ASN.....	59
Gambar 4.11 Landing Page Sistem Tiketing Helpdesk Piloting Sistem Informasi ASN.....	60

Gambar 4.12 Formulir Buka Tiket Baru	61
Gambar 4.13 Formulir Buka Tiket Baru	61
Gambar 4.14 Contoh Email Yang Diterima Setelah Membuat Tiket	62
Gambar 4.15 Tampilan Proses Tiket.....	62



DAFTAR TABEL

Tabel 2. 1 Telaah Penelitian Terdahulu	24
Tabel 3. 1 Waktu Penelitian	34
Tabel 4. 1 Partisipan wawancara	42
Tabel 4. 2 Jawaban wawancara prosedur pemberian layanan.....	43
Tabel 4. 3 Jawaban wawancara terkait sosialisasi layanan	45
Tabel 4. 4 Jawaban wawancara terkait sistem yang digunakan	47
Tabel 4. 5 Jawaban wawancara terkait tampilan pada website layanan helpdesk SIASN	49
Tabel 4. 6 Jawaban wawancara terkait fitur layanan	51
Tabel 4. 7 Jawaban wawancara terkait hambatan	53
Tabel 4. 8 Jawaban wawancara terkait keseluruhan kegiatan pelaksanaan layanan helpdesk SIASN	56

DAFTAR LAMPIRAN

Lampiran 1 Pedoman Wawancara	89
Lampiran 2 Hasil Wawancara	90
Lampiran 3 Surat Izin Melakukan Observasi	101
Lampiran 4 Surat Balasan Izin Observasi	102
Lampiran 5 Surat Izin Menyebarkan Kuesioner Pra Riset	103
Lampiran 6 Surat Balasan Izin Menyebarkan Kuesioner Pra Riset	104
Lampiran 7 Dokumentasi Wawancara	105
Lampiran 8 Catatan Observasi	107
Lampiran 9 Bukti Publish Jurnal	109
Lampiran 10 Lembar Persetujuan Dosen Pembimbing	110
Lampiran 11 Hasil Turnitin dan Plagiarisme	111