

**ANALISIS PENERAPAN *E-GOVERNMENT CHANNEL*
TERHADAP GENERASI Z**



TESIS

**MUHAMMAD AFDHALUDDIN
CHIEF INFORMATION OFFICER
192420012**

**PROGRAM STUDI TEKNIKINFORMATIKA – S2
PROGRAM PASCASARJANA
UNIVERSITAS BINA DARMA
PALEMBANG 2022**

**ANALISIS PENERAPAN *E-GOVERNMENT CHANNEL*
TERHADAP GENERASI Z**

**Tesis ini diajukan sebagai salah satu syarat
untuk memperoleh gelar**

MAGISTER KOMPUTER



**MUHAMMAD AFDHALUDDIN
CHIEF INFORMATION OFFICER
192420012**

**PROGRAM STUDI TEKNIK INFORMATIKA – S2
PROGRAM PASCASARJANA
UNIVERSITAS BINA DARMA
PALEMBANG 2022**

Halaman Pengesahan Pembimbing Tesis

Judul Tesis: ANALISIS PENERAPAN *E-GOVERNMENT CHANNEL*
TERHADAP GENERASI Z

Oleh M.Afdhaluddin NIM 192420012 Tesis ini telah disetujui dan disahkan oleh Tim Penguji Program Studi Teknik Informatika – S2 konsentrasi *ENTERPRISE IT INFRASTRUKTURE*, Program Pascasarjana Universitas Bina Darma pada 23 Maret 2022 dan telah dinyatakan LULUS

Palembang, 23 Maret 2022

Mengetahui,

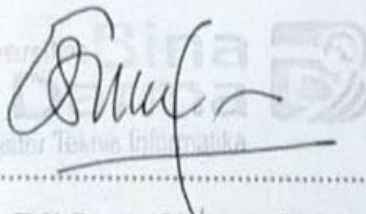
Program Studi Teknik Informatika – S2

Universitas Bina Darma

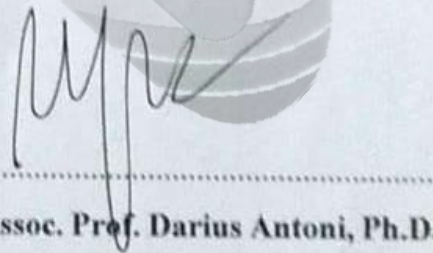
Ketua,

Pembimbing:

Pembimbing I,



Dr. Edi Surya Negara, M.Kom



Assoc. Prof. Darius Antoni, Ph.D.

Halaman Pengesahan Penguji Tesis

Judul Tesis : ANALISIS PENERAPAN *E-GOVERNMENT CHANNEL*
TERHADAP GENERASI Z

Oleh Muhammad Afdhaluddin NIM 192420012 Tesis ini telah disetujui dan disahkan oleh Tim Penguji Program Studi Teknik Informatika – S2 konsentrasi *ENTERPRISE IT INFRASTRUKTURE*, Program Pascasarjana Universitas Bina Darma pada 23 Maret 2022 dan telah dinyatakan LULUS

Palembang, 23 Maret 2022

Mengetahui,

Program Pascasarjana

Universitas Bina Darma

Direktur,


Universitas Bina Darma
PROGRAM PASCASARJANA

Prof. Isnawijayani, M.Si, Ph.D.

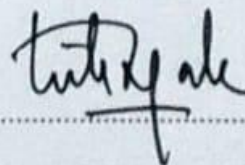
Tim Penguji:

Penguji I,



Assoc. Prof. Darius Antoni, Ph.D.

Penguji II,



M. Izman Herdiansyah, M.M., Ph.D.

Penguji III,



A. Haidar Mirza, S.T., M.Kom

SURAT PERNYATAAN

Saya yang bertanda tangan dibawah ini:

Nama : MUHAMMAD AFDHALUDDIN
NIM : 192420012

Dengan ini menyatakan bahwa:

1. Karya tulis Saya Tesis ini adalah asli dan belum pernah diajukan untuk mendapatkan gelar akademik Magister di Universitas Bina Darma;
2. Karya tulis ini murni gagasan, rumusan dan penelitian Saya sendiri dengan arahan tim pembimbing;
3. Dalam karya tulis ini tidak terdapat karya atau pendapat yang telah ditulis atau dipublikasikan orang lain, kecuali secara tertulis dengan jelas dikutip dengan mencantumkan nama pengarang dan memasukkan ke dalam daftar pustaka;
4. Karena yakin dengan keaslian karya tulis ini, Saya menyatakan bersedia Tesis yang Saya hasilkan di unggah ke internet;
5. Surat Pernyataan ini Saya tulis dengan sungguh-sungguh dan apabila terdapat penyimpangan atau ketidakbenaran dalam pernyataan ini, maka Saya bersedia menerima sanksi dengan aturan yang berlaku di perguruan tinggi ini.

Demikian Surat Pernyataan ini saya buat agar dapat dipergunakan sebagaimana mestinya.

Palembang, 23 Maret 2023
Yang Membuat Pernyataan,



MUHAMMAD AFDHALUDDIN
NIM : 192420012

ABSTRAK

Teknologi informasi mengalami perkembangan yang sangat pesat. Kementerian Komunikasi dan Informatika (Kemkominfo) menemukan bahwa 98 persen dari anak-anak dan remaja tahu tentang internet dan 79,5 persen diantaranya adalah pengguna internet. Pengaruh e- *Government* pada generasi Z di Kota Palembang sudah berjalan dengan baik dari segi *quality of public servise, trust, e-service quality, Perceived Usefulness*. Jenis penelitian yang digunakan pada *research* ini adalah menggunakan *quantitative research* yang merupakan proses untuk menentukan pengetahuan yang menggunakan data berupa angka sebagai alat ukurnya. dari hasil uji terhadap 4 dimensi *quality of public servise, trust, e-service quality, Perceived Usefulness* pada ketiga *channel e government* yang ada di Kota Palembang yaitu berbasis *mobile, website dan social media*. *Channel e-government* berbasis *mobile* di Kota Palembang mempunyai *impact of e-government* tertinggi pada dimensi *e-service quality* dan *perceived usefulness* dengan persentase 100% dan *channel e-government* berbasis *social media* mendapatkan *impact of e-government* pada dimensi *trust* mendapatkan hasil terendah dengan persentase 93%.

Kata kunci: Generasi Z, *E-Government, Channel*

ABSTRACT

Information technology is developing very rapidly. The Ministry of Communication and Information (Kemkominfo) found that 98 percent of children and youth know about the internet and

79.5 percent of them are internet users. The influence of e-Government on generation Z in Palembang City has been going well in terms of quality of public service, trust, e-service quality, Perceived Usefulness. The type of research used in this research is using quantitative research, which is a process to determine knowledge using data in the form of numbers as a measuring tool. From the test results on the 4 dimensions of quality of public service, trust, e-service quality, Perceived Usefulness on the three e-government channels in Palembang City, namely mobile-based, website and social media. Mobile-based e-government channels in Palembang City have the highest impact of e-government on the dimensions of e-service quality and perceived usefulness with a percentage of 100% and social media-based e-government channels get the impact of e-government on the trust dimension and get the lowest results with percentage 93%.

Keywords: Generation Z, E-Government, *Channel*

MOTTO DAN HALAMAN PERSEMBAHAN

MOTTO

- ✓ Allah SWT akan selalu menyanyangi hambanya yang selalu bertaubat.
- ✓ Ketika dunia jahat kepadamu, maka berusahalah untuk menghadapinya, karena tidak ada orang yang membantumu jika kau tidak berusaha.
- ✓ Banyak orang ingin melupakan masa lalu, tapi sedikit orang yang belajar dari masa lalu.
- ✓ Jangan pernah berharap dengan manusia, berharaplah kepada pertolongan Allah SWT

Supersembahkan Kepada :

- ✓ Allah SWT, yang senantiasa memberikan rahmat dan hidayah Nya sehingga aku kuat dalam mengampu tanggung jawab yang diberikan kepada hambanya.
- ✓ Kedua orang tua ku, Almarhum ayahanda ku H.Rusdan dan Ibunda ku HJ.Murniati. yang selalu memberikan dukungan baik berupa doa, materi dan kasih sayangnya kepada anak-anaknya tercinta.
- ✓ Kepada saudara-saudari, keponakan dan sepupu dan keluarga besar tercinta
- ✓ Hunny tersayang yang selalu memberikan semangat, doa atas kelancaran pengerjaan tesis ini.
- ✓ Dosen pembimbing bapak Assoc. Prof. Darius Antoni, Ph.D. yang selalu memberikan saran dan masukan dan memberikan semangat dalam pengerjaan tesis.
- ✓ Kepada kedua dosen penguji M. Izman Herdiansyah, M.M., Ph.D. dan A. Haidar Mirza, S.T., M.Kom. yang selalu memberikan saran.
- ✓ Bapak Ardiansyah M.Kom yang selalu memberikan semangat dan motivasi untuk segera menyelesaikan tesis.
- ✓ Teman teman seperjuangan Bapak Wahyudi (Mas Bro), Hermiza, Yuni, serta teman lainnya yang tidak bisa di ucapkan satu persatu.
- ✓ Staff administrasi pascasarjana yang selalu membantu baik info dan pembantuan surat menyurat.

KATA PENGANTAR

Puji syukur penulis panjatkan kepada ALLOH SWT, yang telah melimpahkan rahmat dan karunia-Nya sehingga Tesis ini dapat diselesaikan guna memenuhi salah satu syarat untuk menyelesaikan studi untuk program PASCASARJANA, Magister Teknik Informatika di Universitas Bina Darma.

Pada kesempatan yang baik ini. Tak lupa penulis menghaturkan terima kasih kepada semua pihak yang telah memberikan bimbingan, pengarahan, nasehat dan pemikiran dalam penulisan tesis ini terutama kepada:

1. Prof. Dr. Sunda Ariana, M.Pd., M.M., selaku Rektor Universitas Bina Darma Palembang.
2. Prof. Hj. Isnawijayani, M.Si, Ph.D . Selaku Direktur Pascasarjana Universitas Bina Darma Palembang.
3. Dr. Edi Surya Negara, M.Kom. Selaku Ketua Program Studi Magister Informatika Universitas Bina Darma Palembang
4. Assoc. Prof. Darius Antoni, Ph.D. Selaku dosen pembimbing yang telah memberikan bimbingan dan arahan dalam penulisan tesis ini.
- 5., M. Izman Herdiansyah, M.M., Ph.D.. Selaku dosen penguji dan juga pembimbing yang telah memberikan bimbingan dan arahan dalam penulisan tesis ini
- 6.. A. Haidar Mirza, S.T., M.Kom Selaku dosen penguji dan juga pembimbing yang telah memberikan bimbingan dan arahan dalam penulisan tesis ini
7. Pihak Sekretariat Pascasarjana Universitas Bina Darma Palembang yang telah memberikan bimbingan pelayanan dengan baik.

Palembang, April 2022

Penulis



Muhammad Afdhaluddin

192420012

DAFTAR ISI

ANALISIS PENERAPAN E-GOVERNMENT CHANNEL.....	i
ANALISIS PENERAPAN E-GOVERNMENT CHANNEL.....	ii
Halaman Pengesahan Pembimbing Tesis.....	iii
Halaman Pengesahan Penguji Tesis.....	iv
SURAT PERNYATAAN.....	v
ABSTRAK.....	vi
ABSTRACT.....	vii
MOTTO DAN HALAMAN PERSEMBAHAN.....	viii
KATA PENGANTAR.....	ix
DAFTAR ISI.....	x
DAFTAR GAMBAR.....	xii
DAFTAR TABEL.....	xiv
DAFTAR LAMPIRAN.....	xvi
BAB I.....	1
1.1 Latar Belakang.....	1
1.2 Identifikasi Masalah.....	4
1.3 Batasan Penelitian.....	4
1.4 Perumusan Masalah.....	4
1.5 Tujuan Penelitian.....	5
1.6 Manfaat Penelitian.....	5
BAB II.....	6
2.1 <i>E-Government</i>	8
2.2 Layanan Digital di Kota Palembang.....	9
2.3 Generasi Z.....	11
2.4 Fungsi - fungsi <i>e-government</i>	12
2.5 <i>Channel e-government</i>	15
BAB III.....	17
3.1 Desain penelitian.....	17
3.2 Jenis Penelitian.....	18
3.3 Lokasi Dan Waktu Penelitian.....	19
3.4 Populasi Dan Sampel Penelitian.....	19
3.5 Sumber Data.....	24
3.6 Teknik dan Instrument Pengambilan Data.....	25
3.7 Teknik Analisis Data.....	26
3.8 Variabel Penelitian.....	26
BAB IV.....	30
4.1 Generasi Z.....	30
4.2 <i>E-government channel website</i> di Kota Palembang.....	32
4.3 <i>E-government channel mobile</i> di Kota Palembang.....	48
4.4 <i>E-government channel social media</i> di Kota Palembang.....	50
4.5 Dekriptif Responden.....	51
4.6 Karakteristik Responden.....	51
BAB V.....	54
5.1 Hasil Uji Terhadap Dimensi.....	54
5.2 <i>Measurement Model</i>	57
5.3 <i>Goodness of Fit Index</i>	64

5.4	Analisis Model dengan SEM.....	66
5.5	<i>Covariance</i>	87
5.6	<i>Impact of e-government</i>	93
5.7	Pembahasan.....	110
5.8	<i>Impact of e-government</i>	118
5.9	Analisis <i>construct</i> masalah.....	121
BAB VI KESIMPULAN DAN SARAN.....		122
6.1	Kesimpulan.....	122
6.2	Saran.....	123
DAFTAR PUSTAKA.....		124



DAFTAR GAMBAR

Gambar 1. Halaman <i>website</i> hallo.palembang.go.id.....	10
Gambar 2. Halaman <i>website</i> ppdbpalembang.id.....	10
Gambar 3. Halaman <i>website</i> disnaker.palembang.go.id.....	11
Gambar 4. <i>Research Plan</i>	18
Gambar 5. Populasi dan sample generasi Z di Kota Palembang.....	24
Gambar 6. Skor Skala Likert (Sugiyono, 2016:108).....	25
Gambar 7. Home Hallo Palembang.....	33
Gambar 8. Sub menu di Halo Palembang.....	33
Gambar 9. Sub Menu Tanggap Covid – 19.....	34
Gambar 10. Sub Menu Smart Box.....	34
Gambar 11. Sub Menu Layanan Kami.....	35
Gambar 12. Sub Menu Daftar Acara.....	35
Gambar 13. Sub Menu Peluang Investasi.....	36
Gambar 14. Sub Menu Calendar of Events.....	36
Gambar 15. Sub Menu Sms Online Polresta.....	37
Gambar 16. Sub Menu Bahan Pokok.....	37
Gambar 17. Sub Menu Peta Lokasi.....	38
Gambar 18. Sub Menu Cek Tagihan.....	38
Gambar 19. Sub Menu Mobil Jenazah.....	39
Gambar 20. Sub Menu Mobil Ambulance.....	39
Gambar 21. Sub Menu Pemadam Kebakaran.....	40
Gambar 22. Sub Menu Link Website Terkait.....	40
Gambar 23. Sub Menu Telepon Sahabat Anak (TESA).....	41
Gambar 24. Sub Menu Cek Status Berkas.....	42
Gambar 25. Sub Menu Penghargaan Kota Palembang.....	42
Gambar 26. Sub Menu Call Center 112.....	43
Gambar 27. Sub Menu Laport Warga.....	43
Gambar 28. Sub Menu Ormas dan Parpol.....	44
Gambar 29. Sub Menu UMKM.....	44
Gambar 30. Home Ppdb Palembang.....	45
Gambar 31. Sub Menu Regis.....	46
Gambar 32. Fitur – Fitur Menu.....	46
Gambar 33. Home Disnaker Palembang.....	47
Gambar 34. Menu Layanan Disnaker.....	47
Gambar 35. Hallo Palembang App Store.....	48
Gambar 36. PPDB Palembang App Store.....	49
Gambar 37. Instagram dukcapil Palembang.....	50
Gambar 38. instagram samsat Palembang.....	51
Gambar 39. Jenis Kelamin Responden.....	52
Gambar 40. Usia Respoden.....	52
Gambar 41. Pendidikan Responden.....	53
Gambar 42. Model pengukuran QPS e-government mobile channel.....	57
Gambar 43. Model pengukuran trust e-government mobile channel.....	58
Gambar 44. Model pengukuran Esq e-government mobile channel.....	58
Gambar 45. Model pengukuran Pus e-government mobile channel.....	59
Gambar 46. Model pengukuran QPS e-government website channel.....	59

Gambar 47. Model pengukuran Trust e-government website channel.....	60
Gambar 48. Model pengukuran Esq (e-service quality) website channel.....	60
Gambar 49. Model pengukuran Pus e-government website channel.....	61
Gambar 50. Model pengukuran QPS e-government social media channel.....	61
Gambar 51. Model pengukuran Trust e-government social media channel.....	62
Gambar 52. Model pengukuran Esq e-government social media channel.....	63
Gambar 53. Model pengukuran Pus e-government social media channel Palembang.....	63
Gambar 54. Variabel quality of public service e-government mobile channel.....	66
Gambar 55. Variabel quality of public service e-government website channel....	68
Gambar 56. Variabel quality of public service e-government social media channel.....	70
Gambar 57. Variabel Trust e-government mobile channel.....	71
Gambar 58. Variabel Trust e-government website channel.....	73
Gambar 59. Variabel Trust e-government social media channel.....	74
Gambar 60. Variabel e-service quality e-government mobile channel.....	76
Gambar 61. Variabel e-service quality e-government website channel.....	78
Gambar 62. Variabel e-service quality e-government social media channel.....	80
Gambar 63. Variabel perceived usefulness e-government mobile channel.....	82
Gambar 64. Variabel perceived usefulness e-government website channel.....	84
Gambar 65. Variabel perceived usefulness e-government social media channel...	86
Gambar 66. Hasil covariance e-government mobile channel Palembang.....	88
Gambar 67. hasil covariance e-government website channel.....	90
Gambar 68. Hasil covariance e-government social media channel.....	92
Gambar 69. Impact of e-government (e-government mobile channel).....	95
Gambar 70. Impact of e-government (website channel).....	101
Gambar 71. Impact of e-government (social media).....	107
Gambar 72. Loading factor of quality public service mobile, website, social media.....	113
Gambar 73. Loading factor of trust channel e-government mobile, website dan social media.....	115
Gambar 74. Loading factor of e-service quality e-government channel mobile, website dan social media.....	117
Gambar 75. Loading factor of perceived usefulness e-government channel mobile, website, social media.....	119
Gambar 76. Hasil impact of e-government.....	121

DAFTAR TABEL

Tabel 1. E-government Kota Palembang.....	16
Tabel 2. Data jumlah penduduk di Palembang.....	20
Tabel 3. Isaac and Michael.....	21
Tabel 4. Cohen Manion dan Morrison.....	22
Tabel 5. Morgan dan Krecjie.....	23
Tabel 6. Perhitungan Rata – Rata.....	24
Tabel 7. Variabel penelitian.....	27
Tabel 8. Kuisoner dari Indikator.....	28
Tabel 9. Software yang digunakan.....	29
Tabel 10. Perbedaan Generasi.....	31
Tabel 11. Kelola angket.....	51
Tabel 12. Hasil uji validitas r hitung > r tabel diolah menggunakan spss 24.....	54
Tabel 13. Distribusi nilai r tabel 5%.....	55
Tabel 14. Hasil uji reliabilitas cronbach α	56
Tabel 15. Good of fit index untuk evaluasi model dari (Zaelani, Husain, & Budiyantara, 2020).....	65
Tabel 16. Loading factor quality of public service e-government mobile channel > 0.50.....	66
Tabel 17. CMIN, RMR, GFI dan Baseline Comparisons.....	67
Tabel 18. Hasil perhitungan AMOS- Quality of public service halo Palembang...67	67
Tabel 19. Loading factor quality of public service e-government website channel > 0.50.....	68
Tabel 20. CMIN, RMR, GFI dan Baseline Comparisons.....	69
Tabel 21. Hasil perhitungan AMOS- Quality of public service e-government website channel.....	69
Tabel 22. Loading factor quality of public service e-government social media channel > 0.05.....	70
Tabel 23. CMIN, RMR, GFI dan Baseline Comparisons.....	70
Tabel 24. Hasil perhitungan AMOS- Quality of public service e-government social media channel.....	71
Tabel 25. Loading factor of trust e-government mobile channel > 0.05.....	72
Tabel 26. CMIN, RMR, GFI dan Baseline Comparisons.....	72
Tabel 27. Hasil perhitungan AMOS- Trust e-government mobile channel.....	72
Tabel 28. Loading factor of trust e-government website channel > 0.05.....	73
Tabel 29. CMIN, RMR, GFI dan Baseline Comparisons.....	73
Tabel 30. Hasil perhitungan AMOS- Trust e-government website channel.....	74
Tabel 31. Loading factor of trust e-government social media channel > 0.05.....	75
Tabel 32. CMIN, RMR, GFI dan Baseline Comparisons.....	75
Tabel 33. Hasil perhitungan AMOS- Trust e-government social media channel...75	75
Tabel 34. Loading factor of e-service quality pada e-government mobile channel > 0.05.....	76
Tabel 35. CMIN, RMR, GFI dan Baseline Comparisons.....	77
Tabel 36. Hasil perhitungan AMOS- e-service quality e-government mobile channel.....	77
Tabel 37. Loading factor of e-service quality e-government website channel > 0.	

05.....	78
Tabel 38. CMIN, RMR, GFI dan Baseline Comparisons.....	79
Tabel 39. Hasil perhitungan AMOS- e-service quality e-government website channel.....	79
Tabel 40. Loading factor of e-service quality e-government social media channel > 0. 05.....	80
Tabel 41. CMIN, RMR, GFI dan Baseline Comparisons.....	81
Tabel 42. Hasil perhitungan AMOS - e-service quality e-government social media channel.....	81
Tabel 43. Loading factor of perceived usefulness e-government mobile channel > 0. 05.....	82
Tabel 44. CMIN, RMR, GFI dan Baseline Comparisons.....	82
Tabel 45. Hasil perhitungan AMOS- perceived usefulness e-government mobile channel.....	83
Tabel 46. Loading factor of perceived usefulness e-government website channel > 0. 05.....	84
Tabel 47. CMIN, RMR, GFI dan Baseline Comparisons.....	85
Tabel 48. Hasil perhitungan AMOS - perceived usefulness e-government website channel.....	85
Tabel 49. Loading factor of perceived usefulness e-government social media channel > 0. 05.....	86
Tabel 50. CMIN, RMR, GFI dan Baseline Comparisons.....	87
Tabel 51. Hasil perhitungan AMOS- perceived usefulness e-government social media channel	87
Tabel 52. Hasil dari analisis e-government mobile channel.....	87
Tabel 53. Hasil dari analisis e-government website channel.....	87
Tabel 54. Hasil dari analisis e-government social media channel.....	88
Tabel 55. Hasil covariance terhadap variabel	89
Tabel 56. Hasil covariance terhadap variabel	90
Tabel 57. Hasil covariance terhadap variabel	92
Tabel 58. Model fit of covariance e-government mobile channel.....	93
Tabel 59. Model fit of covariance e-government website channel.....	94
Tabel 60. Model fit of covariance e-government social media channel.....	94
Tabel 61. Penjelasan gambar impact of e-government mobile channel e-government.....	95
Tabel 62. Hasil.....	100
Tabel 63. Penjelasan gambar impact of e-government website channel.....	101
Tabel 64. Hasil.....	106
Tabel 65. Penjelasan gambar impact of e-government ppdb Palembang.....	108
Tabel 66. Hasil.....	112
Tabel 67. Hasil Loading factor of quality public service.....	113
Tabel 68. Hasil Loading factor of trust.....	115
Tabel 69. Hasil Loading factor of e-service quality.....	117
Tabel 70. Hasil Loading factor of perceived usefulness.....	119
Tabel 71. Hasil Impact of e-government.....	121

DAFTAR LAMPIRAN

1. SK Pembimbing
2. Lembar Kuisioner
3. Hasil Pengolahan Data
4. Jurnal Seminar dan sertifikat seminar
5. Lembar Perbaikan Tesis

