

**EVALUASI E-SERVICE (STUDI KASUS: E-LAYANAN BADAN
KEPEGAWAIAN DAERAH PROVINSI SUMATERA SELATAN)**



TESIS

RIA APRINDA

IT INFRASTRUCTURE

192420022

PROGRAM STUDI TEKNIK INFORMATIKA – S2

PROGRAM PASCASARJANA

UNIVERSITAS BINA DARMA

PALEMBANG

2023

**EVALUASI E-SERVICE (STUDI KASUS: E-LAYANAN BADAN
KEPEGAWAIAN DAERAH PROVINSI SUMATERA SELATAN)**

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

MAGISTER KOMPUTER



RIA APRINDA

192420022

PROGRAM STUDI TEKNIK INFORMATIKA – S2

PROGRAM PASCASARJANA

UNIVERSITAS BINA DARMA

PALEMBANG

2023

Halaman Pengesahan Pembimbing Tesis

Judul Tesis : EVALUASI E-SERVICE (STUDI KASUS: E-LAYANAN BADAN KEPEGAWAIAN DAERAH PROVINSI SUMATERA SELATAN)

Oleh RIA APRINDA NIM 192420022 Tesis ini telah disetujui dan disahkan oleh Tim Penguji Program Studi Teknik Informatika - S2 konsentrasi ENTERPRISE IT INFRASTRUCTURE, Program Pascasarjana Universitas Bina Darma pada 30 Maret 2023 dan telah dinyatakan LULUS.

Mengetahui,
Program Studi Teknik Informatika - S2
Universitas Bina Darma
Ketua,



Zaid Amin, M.Kom., Ph.D.

Pembimbing,
Dr. Widya Cholil., S.Kom., M.I.T.

Halaman Pengesahan Pengaji Tesis

Judul Tesis : EVALUASI E-SERVICE (STUDI KASUS: E-LAYANAN BADAN KEPEGAWAIAN DAERAH PROVINSI SUMATERA SELATAN)

Oleh RIA APRINDA NIM 192420022 Tesis ini telah disetujui dan disahkan oleh Tim Pengaji Program Studi Teknik Informatika - S2 konsentrasi ENTERPRISE IT INFRASTRUCTURE, Program Pascasarjana Universitas Bina Darma pada 30 Maret 2023 dan telah dinyatakan LULUS.

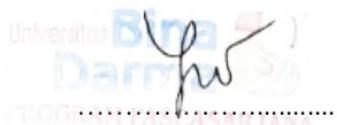
Palembang, 30 Maret 2023

Mengetahui,

Program Pascasarjana

Universitas Bina Darma

Direktur,



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

Tim Pengaji :

Pengaji I,

Dr. Widya Cholil., S.Kom., M.I.T.

Pengaji II,

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

Pengaji III,

Zaid Amin, M.Kom., Ph.D.

SURAT PERNYATAAN

Saya yang bertanda tangan di bawah ini :

Nama : RIA APRINDA
Nim : 192420022

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 memasukkannya ke dalam daftar pustaka;
4. Karena yakin dengan keaslian karya tulis ini, Saya menyatakan bersedia Tesis yang Saya hasilkan diunggah 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, 30 Maret 2023
Yang Membuat Pernyataan,



Ria Aprinda
NIM 192420022

Abstrak

Penelitian ini dilatarbelakangi terhadap upaya meningkatkan kualitas pelayanan berbasis elektronik government pada Badan Kepegawaian Daerah Provinsi Sumatera Selatan melalui evaluasi website (e-service). Penelitian dilakukan menggunakan Kepmenpan-RB No. 859/2019 terhadap tujuh instrumen/dimensi. Instrumen/dimensi yang digunakan dalam penelitian adalah efisiensi, kepercayaan, keandalan, pelayanan, kemudahan, ketersediaan informasi, dan interaksi. Metode yang digunakan adalah mix-methods. Data populasi dalam penelitian ini diperoleh dari Sistem Informasi Kepegawaian Prov. Sumsel sebanyak 13.738 pegawai ASN. Jumlah sampel yang digunakan sebanyak 100 responden dengan menggunakan rumus Slovin. Penyebaran data menggunakan kuesioner yang dibuat melalui google form dan disebarluaskan melalui social media berupa whatsapp kepada users (ASN). Dengan menggunakan tools SPSS 25 didapatkan hasil uji validitas yang menyatakan cronbach alpha 0.967, dimana cronbach $\alpha > 0.70$ sehingga uji realibilitas dinyatakan baik. Dari hasil distribusi jawaban responden terhadap ketujuh instrumen/dimensi, didapatkan bahwa nilai indeks website e-Layanan Badan Kepegawaian Daerah Prov. Sumsel bernilai baik. Penelitian ini diharapkan dapat menjadi pengetahuan serta memberi masukan terhadap e-Layanan Badan Kepegawaian Daerah Prov. Sumsel khususnya dan pemerintah Sumatera Selatan pada umumnya dalam menentukan kebijakan program kualitas layanan electronic government.

Kata kunci — *e-government, e-service, evaluasi website, KEPMENPAN RB 859/2019*

Abstract

This research is based on the effort to determine the quality of government websites in Regional Civil Service Agency of South Sumatra Province through evaluating the website (e-service). The Ministry of Administrative and Bureaucratic Reform of the Republic of Indonesia has issued KEPMEN 859 concerning 2019 electronic-based public services. In the Kepmen 859/2019 E-service evaluation, it is stated that there are seven evaluation instruments to determine the quality of government websites in Indonesia. These instruments are efficiency, trust, reliability, service, usability, information available, and interaction. The Method using in this paper is mix-method. Data population was gained from Civil Service Information System of South Sumatra Province, which consist of 13.738 civil servants. Samples used are 100 respondents with Slovin formula to count. Questionnaire made from google form was used to data distribution and spread to social media via whatsapp to users (civil servants). Using SPSS 25 as the tools, validity test was run. It is said that the data is valid because $r_{count} > r_{table}$. Furthermore, the result for realibility tes was obtained. The value of cronbach alpha 0.967, which $cronbach \alpha > 0.70$ therefor it is accepted. The result of respondents answers distribution was obtained. It is said that website of e-service Regional Civil Service Agency of South Sumatra has receive good result judge by index value. This paper is expected to be a knowledge and suggestion especially to Regional Civil Service Agency of South Sumatra and Government of South Sumatra generally in determining the policy of the electronic government service quality program.

Keywords— *e-government, e-service, evaluasi website, KEPMENPAN RB 859/2019*

MOTTO DAN HALAMAN PERSEMPAHAN

Motto:

“Start now. Start where you are. Start with fear. Start with pain. Start with doubt.

Start with hand shaking. Start with voice trembling; but start. Start and don’t stop.

Start where you are, with what you have. Just start.” – Unknown

“Allah tidak membebani seseorang melainkan sesuai dengan kesanggupannya.”

(Q.S. Al Baqarah: 286).

Kupersembahkan karya ini kepada:

- **Ayahanda dan ibuku**
- **Suami dan anakku**
- **Keluarga besarku**
- **Sahabat dan teman-teman seperjuanganku**
- **Almamaterku dan Civitas Academica**
- **Negeriku tercinta**

KATA PENGANTAR

Puji syukur penulis panjatkan kepada Tuhan Yang Maha Esa yang telah memberikan rahmat dan karunia-Nya, sehingga penulis dapat menyelesaikan Tesis yang berjudul "**EVALUASI E-SERVICE (STUDI KASUS: E-LAYANAN BADAN KEPEGAWAIAN DAERAH PROVINSI SUMATERA SELATAN)**". Penulisan Tesis ini dilakukan dalam rangka memenuhi salah satu syarat untuk memperoleh gelar Magister Teknik Informatika.

Penulis menyadari sangatlah sulit bagi penulis untuk menyelesaikan Tesis ini tanpa bantuan dan bimbingan dari berbagai pihak sejak penyusunan proposal sampai dengan terselesaiannya laporan hasil akhir Tesis ini. Pada kesempatan ini, dengan segala kerendahan hati, penulis ingin mengucapkan terima kasih dan penghargaan kepada:

1. Dr. Sunda Ariana, M.Pd., M.M. Selaku Rektor Universitas Bina Darma Palembang.
2. Prof. Isnawijayani, M.Si., Ph.D. Selaku Direktur Program Pascasarjana Universitas Bina Darma Palembang.
3. Zaid Amin, M.Kom., Ph.D. selaku Ketua Program Studi Teknik Informatika S2 Universitas Bina Darma Palembang.
4. Dr. Widya Cholil., S.Kom., M.I.T. selaku Dosen Pembimbing yang telah memberikan bimbingan dan arahan dalam penulisan tesis ini.
5. Pihak Sekretariat Pascasarjana Universitas Bina Darma Palembang yang telah memberikan pelayanan yang baik.

6. Seluruh staf pengajar di Program Studi Magister Teknik Informatika Fakultas Ilmu Komputer Bina Darma Palembang yang telah memberikan ilmu kepada penulis sehingga dapat menyelesaikan Tesis ini.
7. Orang tua, suami, anak, keluarga besar penulis yang senantiasa memberikan dukungan moral, spiritual, material, kasih sayang yang melimpah dan semangat yang tak terhingga. Tiada hal yang paling membahagiakan dan membanggakan selain bisa dirawat dan dibesarkan oleh kalian serta melihat kalian tersenyum bahagia.
8. Untuk teman-temanku Angkatan 21 khususnya kelas AR 1 Magister Teknik Informatika atas bantuan, dorongan, semangat yang diberikan dalam suka dan duka bersama.
9. Serta pihak lain yang tidak mungkin penulis sebutkan satu-persatu atas bantuannya secara langsung maupun tidak langsung sehingga Tesis ini dapat terselesaikan dengan baik.

Penulis menyadari bahwa dalam penulisan Tesis ini masih terdapat banyak kekurangan, karena itu penulis memohon maaf yang sebesar-besarnya apabila terdapat kesalahan selama penulis melaksanakan penulisan Tesis ini. Akhir kata, penulis berharap Tuhan Yang Maha Esa berkenan membala segala kebaikan semua pihak yang telah membantu. Semua Tesis ini dapat bermanfaat bagi pengembangan ilmu, masyarakat, dan untuk kalangan mahasiswa Bina Darma Palembang.

Palembang, Maret 2023

Ria Aprinda

DAFTAR ISI

HALAMAN DEPAN	i
HALAMAN PENGESAHAN PEMBIMBING TESIS	ii
HALAMAN PENGESAHAN PENGUJI TESIS	iii
SURAT PERNYATAAN	vi
ABSTRAK (BAHASA INDONESIA)	v
ABSTRAK (BAHASA INGGRIS).....	vi
MOTTO DAN HALAMAN PERSEMBAHAN	vii
KATA PENGANTAR.....	viii
DAFTAR ISI.....	x
DAFTAR TABEL	xiii
DAFTAR GAMBAR.....	xiv
DAFTAR LAMPIRAN	xv
BAB I PENDAHULUAN	
1.1. Latar Belakang.....	1
1.2. Identifikasi Masalah.....	5
1.3. Batasan Masalah	5
1.4. Rumusan Masalah.....	5
1.5. Tujuan Penelitian	6
1.6. Manfaat Penelitian.....	6
1.7. Susunan dan Struktur Penelitian.....	6
BAB II TINJAUAN PUSTAKA	
2.1 E- Government.....	8
2.2 Evaluasi Pelayanan Publik Elektronik	10
2.2.1 Penghitungan Indeks Pelayanan Publik Berbasis Elektronik	12
2.2.2 Nilai Indeks.....	13
2.3 Penelitian Terdahulu	14

BAB III METODOLOGI PENELITIAN

3.1.	Objek Penelitian.....	18
3.2.	Jadwal Penelitian	19
3.3.	Metode Penelitian	20
3.4.	Populasi dan Sampel.....	22
3.4.1.	Ukuran Sampel.....	22
3.5.	Data penelitian	24
3.5.1.	Teknik Pengumpulan data.....	24
3.5.2.	Sumber data.....	31
3.6.	Alat dan bahan penelitian	31

BAB IV GAMBARAN UMUM OBJEK PENELITIAN

4.1	Badan Kepegawaian Daerah Prov. Sumsel.....	32
4.2	Website E-Layanan Badan Kepegawaian Daerah Prov. Sumsel	32
4.2.1	Halaman Login.....	32
4.2.2	Halaman Dashboard.....	33
4.2.3	Halaman Back Office/Front Office.....	34
4.2.4	Halaman Informasi Status Proses.....	35
4.2.5	Halaman Informasi Syarat.....	36
4.2.6	Halaman Berkas Diproses.....	37

BAB V HASIL DAN PEMBAHASAN

5.1	Gambaran Umum Responden	39
5.2	Uji Validitas	43
5.3	Uji Reabilitas.....	46
5.4	Distribusi Jawaban Responden	47
5.4.1	Dimensi Efisiensi.....	47
5.4.2	Dimensi Kepercayaan.....	49
5.4.3	Dimensi Keandalan.....	51
5.4.4	Dimensi Pelayanan	53

5.4.5	Dimensi Kemudahan	55
5.4.6	Dimensi Ketersediaan Informasi	57
5.4.7	Dimensi Interaksi	59
5.4.8	Perhitungan Indeks Pelayanan Publik Berbasis Elektronik	61

BAB VI KESIMPULAN DAN SARAN

6.1	Kesimpulan	70
6.2	Saran	71
	DAFTAR PUSTAKA	72
	DAFTAR RIWAYAT HIDUP	75
	LAMPIRAN	76

DAFTAR TABEL

Tabel 2.1 Bobot Dimensi	13
Tabel 2.2 Nilai Indeks	14
Tabel 3.2 Jadwal Penelitian.....	19
Tabel 3.3 Nilai Indeks dan Prediket.....	25
Tabel 3.4 Langkah-langkah Survey yang Efektif	28
Tabel 5.1 Komposisi Jenis Kelamin Responden.....	39
Tabel 5.2 Komposisi Usia Responden	40
Tabel 5.3 Komposisi Pendidikan Responden	40
Tabel 5.4 Komposisi Pekerjaan Responden.....	41
Tabel 5.5 Komposisi Instansi/OPD Responden	41
Tabel 5.6 Hasil Uji Validitas $r_{hitung} > r_{tabel}$	44
Tabel 5.7 Hasil Uji Reability <i>Cronbach Alpha</i>	47
Tabel 5.8 Distribusi Jawaban Responden Dimensi Efisiensi.....	48
Tabel 5.9 Distribusi Jawaban Responden Dimensi Kepercayaan.....	50
Tabel 5.10 Distribusi Jawaban Responden Dimensi Keandalan.....	52
Tabel 5.11 Distribusi Jawaban Responden Dimensi Pelayanan	54
Tabel 5.12 Distribusi Jawaban Responden Dimensi Kemudahan	56
Tabel 5.13 Distribusi Jawaban Responden Dimensi Ketersediaan Informasi .	58
Tabel 5.14 Distribusi Jawaban Responden Dimensi Interaksi.....	60
Tabel 5.15 Perhitungan Nilai Indeks Pelayanan Publik Berbasis Elektronik .	61

DAFTAR GAMBAR

Gambar 3.1 Tampilan <i>Website e-Layanan BKD Prov. Sumsel</i>	18
Gambar 3.2 Alur penelitian menggunakan <i>Mix-methods</i>	21
Gambar 3.3 Kuesioner Google Form.....	28
Gambar 4.1 Halaman Login.....	33
Gambar 4.2 Halaman Dashboard	34
Gambar 4.3 Halaman Back Office/Front Office.....	34
Gambar 4.4 Halaman Informasi Status Proses	35
Gambar 4.5 Halaman Informasi Syarat	36
Gambar 4.6 Halaman Berkas Diproses	37
Gambar 5.1 Nilai Dimensi Pelayanan Publik Berbasis Elektronik	62

DAFTAR LAMPIRAN

1. SK Pembimbing
2. Surat Izin Penelitian
3. Hasil Wawancara / kuesioner yang digunakan
4. Jurnal Seminar & Sertifikat Seminar