

**ANALISIS LAYANAN DIGITAL SP4N E-GOVERNMENT
PADA PEMERINTAH KOTA PAGAR ALAM
MENGUNAKAN MODEL DELONE END MCLEAN**



TESIS

**MUHAHAMMAD MARZUKI
ENTERPRISE IT INFRASTRUCTURE
212420012**

**PROGRAM STUDI TEKNIK INFORMATIKA S-2
PROGRAM PASCA SARJANA
UNIVERSITAS BINA DARMA
PALEMBANG
2023**

**ANALISIS YANANAN DIGITAL SP4N E-GOVERNMENT
PADA PEMERINTAH KOTA PAGAR ALAM
MENGUNAKAN MODEL DELONE END MCLEAN**

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

MAGISTER KOMPUTER



**MUHAHAMMAD MARZUKI
ENTERPRISE IT INFRASTRUCTURE**

212420012

**PROGRAM STUDI TEKNIK INFORMATIKA S-2
PROGRAM PASCA SARJANA
UNIVERSITAS BINA DARMA
PALEMBANG**

2023

Halaman Pengesahan Pembimbing Tesis

Judul Tesis: ANALISIS LAYANAN DIGITAL SP4N E-GOVERNMENT PADA PEMERINTAH KOTA PAGAR ALAM MENGGUNAKAN MODEL DELONE END MCLEAN

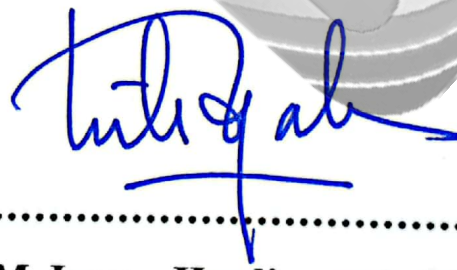
Oleh MUHAMMAD MARZUKI NIM 212420012 Tesis ini telah disetujui dan disahkan oleh Tim Penguji Program Studi Teknik Informatika-S2 konsentrasi ENTERPRISE IT INFRASTRUCTURE, Program Pascasarjana Universitas Bina Darma pada 8 September 2023 dan telah dinyatakan LULUS.

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

Pembimbing :

Pembimbing I,


Magister Teknik Informatika



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

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

Halaman Pengesahan Penguji Tesis

Judul Tesis: ANALISIS LAYANAN DIGITAL SP4N E-GOVERNMENT PADA PEMERINTAH KOTA PAGAR ALAM MENGGUNAKAN MODEL DELONE END MCLEAN

Oleh MUHAMMAD MARZUKI NIM 212420012 Tesis ini telah disetujui dan disahkan oleh Tim Penguji Program Studi Teknik Informatika-S2 konsentrasi ENTERPRISE IT INFRASTRUCTURE, Program Pasca sarjana Universitas Bina Darma pada 8 September 2023 dan telah dinyatakan LULUS.

Palembang, 8 September 2023

Mengetahui,
Program Pascasarjana
Universitas Bina Darma
Direktur,

Universitas Bina Darma
PROGRAM PASCASARJANA

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

Tim Penguji:

Penguji I,



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

Penguji II,



Dr. Edi Surya Negara, M.Kom.

Penguji III,



Dr. Tata Sutabri, S.Kom., M.M.S.I.

SURAT PERNYATAAN

Saya yang bertanda tangan dibawah ini:

Nama : MUHAMMAD MARZUKI

NIM : 212420012

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, 8 September 2023

Yang Membuat Pernyataan,



MUHAMMAD MARZUKI

NIM : 212420012

ABSTRAK

Kota Pagaram merupakan salah satu kota yang memanfaatkan penggunaan aplikasi dalam pelayanan publik di bidang *e-government* yaitu Aplikasi SP4N LAPOR. Tujuan dari penelitian ini adalah untuk mengetahui dan mendeskripsikan efektivitas tingkat kepuasan layanan penggunaan Aplikasi SP4N LAPOR sebagai layanan pengaduan bagi masyarakat dalam wujud peningkatan pelayanan publik pada Dinas Komunikasi dan Informatika Kota Pagaram. Metode Penelitian ini menggunakan metode kuantitatif dengan pendekatan deskriptif yang bertujuan untuk menggambarkan fenomena yang terkait dengan lingkup penelitian. Teknik dalam pengumpulan data yaitu melalui wawancara, dokumentasi, dan juga observasi, kemudian data dianalisis dengan menggunakan model Delone end Mclean.

Metode DeLone and McLean yaitu metode yang mempunyai 6 variabel evaluasi yaitu: information quality, system quality, service quality, use, user satisfaction dan net benefit. Metode DeLone and McLean akan digunakan sebagai model mengukur kesuksesan E- government dalam menganalisis kepuasan layanan digital Aplikasi SP4N yang ada di Kota Pagaram.

Dengan model ini diharapkan dapat diketahui komponen-komponen yang mendukung atau menghambat dalam penggunaan *E-government*, sehingga ke depan diharapkan dapat menjadi bahan evaluasi untuk perbaikan. Hasil penelitian ini menunjukkan Pemerintah Kota Pagaram dalam hal ini Dinas Komunikasi dan Informatika Kota Pagaram sebagai penyelenggara dan pengelola aplikasi SP4N LAPOR masih mengalami beberapa kendala yang perlu diperbaiki agar manfaat dari penggunaan aplikasi tersebut lebih maksimal Melalui analisis yang dilakukan, peneliti menyarankan beberapa diantaranya yaitu dengan adanya sosialisasi yang berkelanjutan mengenai aplikasi SP4N LAPOR, meningkatkan motivasi kerja pegawai, membuat bimbingan teknologi kepada admin pengelola SP4N LAPOR, dan meningkatkan infrastruktur jaringan internet.

Kata Kunci : *E-Government*, *Model Delone end Mclean*, Analisis Layanan, Aplikasi, SP4N LAPOR.

ABSTRACT

Pagar Alam City is one of the cities that utilizes the use of applications in public services in the field of e-government, namely SP4N LAPOR Application. The purpose of this study was to find out and describe the effectiveness of the service satisfaction level of using the SP4N LAPOR application as a complaint service for the community in the form of improving public services at the Dinas Komunikasi dan Informatika Kota Pagar Alam. This research method uses a qualitative method with a descriptive approach that aims to describe phenomena related to the scope of research. The technique of collecting data is through interviews, documentation, and also observation, then the data is analyzed using the Delone and Mclean model.

The Delone and McLean method is a method that has 6 evaluation variables namely: information quality, system quality, service quality, use, user satisfaction and net benefits. The DeLone and McLean method will be used as a model for measuring the success of E-government in analyzing digital service satisfaction for the SP4N application in Pagar Alam City. With this model it is hoped that the components that support or hinder the use of E-government can be identified, so that in the future it is hoped that this can become evaluation material for improvement. The results of this study indicate that the Pagar Alam Government, in this case the Dinas Komunikasi dan Informatika Kota Pagar Alam, as the organizer and manager of the SP4N LAPOR application, is still experiencing several obstacles that need to be corrected so that the benefits of using the application are maximized. ongoing management regarding the SP4N LAPOR application, increasing employee motivation, providing technology guidance to the SP4N LAPOR administrator, and improving internet network infrastructure.

Keywords: E-Government, model Delone end Mclean, Analisis Services, Applications, SP4N LAPOR

MOTO DAN PERSEMBAHAN

MOTTO

- ✓ Orang yang meraih kesuksesan tidak selalu orang yang pintar. Orang yang selalu meraih kesuksesan adalah orang yang gigih dan pantang menyerah.
- ✓ Bermimpilah yang tinggi, tapi jangan berusaha menggapai mimpi tersebut, melainkan berusahalah melampauinya.
- ✓ Kekuatan dan kepintaran adalah modal. Tapi tidak ada yang lebih dahsyat dari keberanian dan ketekunan.
- ✓ Keberhasilan bukan milik orang pintar. Keberhasilan milik mereka yang terus berusaha.

PERSEMBAHAN

Alhamdulillah, atas rahmat dan hidayah-Nya, saya dapat menyelesaikan tesis ini dengan baik, Karya sederhana ini ku persembahkan untuk:

- Istri ku tercinta Yayuk Segiarti, yang selalu mendukung, memotivasi disaat aku kuliah dan dengan sabar membimbing buah hati Jihan Aqila dan Asyifa Syafia yang insyaallah kelak menjadi anak yang salihah, cerdas, tercapai cita-cita nya.
- Almarhum aba ku Nawawi, yang selalu menginginkan anaknya untuk melanjutkan Pendidikan setinggi-tinggi nya. Semoga aba bahagia di surga nya Allah SWT.
- Ibuku tersayang Zainuba, yang selalu berdoa untuk kesuksesan anaknya dan selalu memberikan kasih sayang yang tak terhingga.
- Ayuk ku seperti ayuk Yuli, Sri, Mar, Agus, semoga perjuanganku dapat membanggakan keluarga dan bisa menjadi motivasi bagi anak, keponakan, adik ku untuk terus semangat dalam menimba ilmu, terima kasih atas doa dan dukungan keluarga sekalian.
- Keluarga besar SMAN 3 Kota Pagara Alam terimakasih atas dukungan dan Doa, semoga SMAN 3 Pagaralam semakin banyak melahirkan generasi cerdas dan berakhlak mulia.
- Pembimbingku Bapak. M. Izman Herdiansyah, M.M., Ph.D, terima kasih atas bimbingan dan ilmu yang disampaikan semoga kelak bisa seperti bapak, menjadi tenaga pendidik yang cerdas dan sangat penyabar.

KATA PENGANTAR

Alhamdulillah, puji syukur kehadirat Allah SWT atas segala rahmat dan hidayahNya sehingga penulis dapat menyelesaikan Tesis yang berjudul “Analisis Layanan Digital SP4N E-Government pada Pemerintah Kota Pagar Alam Menggunakan Model Delone end Mclean”. tesis ini adalah salah satu syarat untuk memenuhi tugas akhir pada Universitas Bina Darma Palembang. Dalam penulisan tesis ini penulis banyak mendapat bantuan dari berbagai pihak berupa saran, bimbingan dan masukan – masukan, oleh sebab itu penulis banyak mengucapkan terima kasih kepada :

1. Prof. Dr. Sunda Ariana, M.Pd., M.M., selaku Rektor Universitas Bina Darma Palembang.
2. Prof. Hj. Isna Wijayani, M.Si., Ph.D., selaku Direktur Pascasarjana Universitas Bina Darma;
3. M. Izman Herdiansyah, M.M., Ph.D. selaku ketua Program Studi Magister Teknik Informatika Universitas Bina Darma Palembang dan Pembimbing yang telah memberikan bimbingan, arahan serta masukan – masukannya pada penulisan tesis ini;
4. Pihak Sekretariat Pascasarjana Universitas Bina Darma Palembang yang telah memberikan bimbingan pelayanan dengan baik.
5. Staff dan pegawai kantor Diskominfo kota Pagar Alam yang telah memberikan bantuan dan masukan dalam melakukan penelitian di Kota Pagar Alam;

6. Teman-teman MTI 25 A *Class of 2023* yang selalu mewarnai hari-hari bersama selama masa perkuliahan, ada disaat senang maupun sedih terutama saat berjuang dalam menyelesaikan tesis : Pak Dedi, Ucup, Pak Zul, Koko, Eriene, Nadya, Riya, Lilin, Wulan, Farrah, Hairil, Rezak. Terima kasih atas persahabatan yang hebat dan semoga tali silaturahmi tetap berlanjut setelah lulus nanti, sukses untuk kita semua.

7. Orang Tua, keluarga serta rekan – rekan yang selalu memberikan dorongan dan masukan – masukan serta bantuannya baik moril maupun materil.

Dalam penulisan tesis ini masih banyak terdapat kekurangan oleh karena itu kritik dan saran ataupun masukan – masukan yang membangun sangat diharapkan untuk penyempurnaan penulisan tesis ini. Dan penulis berharap semoga tesis ini bisa bermanfaat bagi pembaca atau peneliti lain. Aamiin.

Palembang, Juli 2023

Penulis,



Muhammad Marzuki

DAFTAR ISI

HALAMAN JUDUL	i
HALAMAN DEPAN	ii
HALAMAN PENGESAHAN PEMBIMBING TESIS	iii
HALAMAN PENGESAHAN PENGUJI TESIS	iv
SURAT PERNYATAAN	v
ABSTRAK	vi
ABSTRACT	vii
MOTTO DAN HALAMAN PERSEMBAHAN	viii
KATA PENGHANTAR	ix
DAFTAR ISI	xi
DAFTAR TABEL	xiii
DAFTAR GAMBAR	xiv
BAB I PENDAHULUAN	1
1.1. Latar Belakang	1
1.2. Identifikasi Masalah	3
1.3. Perumusan Masalah	4
1.4. Tujuan Penelitian	4
1.5. Batasan Masalah	4
1.6. Manfaat Penelitian	4
BAB II KAJIAN PUSTAKA	6
2.1. <i>Electronic Government</i>	6
2.2. Manfaat <i>E-Goverment</i>	7
2.3. Model <i>Delone end Mclean</i>	8
2.4. Penelitian Sebelumnya	10
BAB III METODOLOGI PENELITIAN	17
3.1. Waktu dan Tempat Penelitian	17
3.2. Jenis Penelitian	17

3.3. Tahapan Penelitian.....	17
BAB IV GAMBARAN UMUM OBJEK PENELITIAN	22
4.1. Sejarah Singkat Kota Pagar Alam	22
4.2. Diskominfo Kota Pagar Alam	24
4.3. Visi Misi DISKOMINFO Kota Pagar Alam	25
4.3.1. Visi	25
4.3.2. Misi	25
4.4. Tugas Pokok dan Fungsi	26
4.5. Struktur Organisasi	26
4.6. Kondisi <i>E-Government</i>	27
4.7. Coverage Map di Kota Pagar Alam.....	30
4.8. Model <i>Delone end Mclean</i>	32
4.9. SP4N Laporan	32
4.10. Hipotesis Penelitian	32
BAB V HASIL PENELITIAN DAN PEMBAHASAN	36
5.1. Hasil Penelitian dan Pembahasan	36
5.1.1. Karakteristik Responden	36
5.1.2. Uji Instrumen Data.....	38
5.1.3. Uji Asumsi Klasik.....	45
5.1.4. Hasil Analisis	49
5.1.5. Hasil Uji Hipotesis	52
BAB VI KESIMPULAN & SARAN.....	61
6.1. Kesimpulan	61
6.2. Saran.....	66
DAFTAR PUSTAKA	67
DAFTAR LAMPIRAN	

DAFTAR TABEL

Tabel 3.1. Variabel dan Indicator	18
Tabel 5.1. Karakteristik Berdasarkan Jenis Kelamin.....	36
Tabel 5.2. Berdasarkan Karakteristik Usia.....	37
Tabel 5.3. Karakteristik Responden Berdasarkan Pendidikan Terakhir	37
Tabel 5.4. Hasil Uji Validitas Kualitas Sistem (X1).....	38
Tabel 5.5. Hasil Uji Validitas Variabel Kualitas Informasi (X2).....	39
Tabel 5.6. Hasil Uji Validitas Variabel Kualitas Pelayanan (X3)	40
Tabel 5.7. Hasil Uji Validitas Variabel Pemakaian (X4).....	41
Tabel 5.8. Hasil Uji Validitas Variabel Kepuasan Pemakai (Y)	42
Tabel 5.9. Hasil Uji Validitas Variabel Kepuasan Pengguna (Y).....	42
Tabel 5.10. Hasil Uji Validitas Variabel Manfaat Bersih (Z)	43
Tabel 5.11. Hasil Uji Reliabilitas.....	45
Tabel 5.12. Hasil Uji Normalitas.....	47
Tabel 5.13. Hasil Uji Multikolinearitas	48

DAFTAR GAMBAR

Gambar 2.1. Model Delone end Mclean	9
Gambar 3.1. Tahapan Penelitian.....	18
Gambar 4.1. Struktur Organisasi Diskominfo Kota Pagar Alam	27
Gambar 4.2. Coverage map Telkomsel.....	30
Gambar 4.3. Coverage map Indosat.....	30
Gambar 4.4. Coverage map Tree.....	31
Gambar 4.5. Coverage map EX-Axiata	31
Gambar 4.6. Coverage map Smard Friend.....	32
Gambar 4.7. Tampilan Menu Aplikasi SP4N.....	33
Gambar 5.1. Hasil Uji Normalitas Data.....	46
Gambar 5.2. Hasil Uji Heterokedastisitas	49
Gambar 5.3. Analisis Koefisien Jalur	52