

**EVALUASI KUALITAS LAYANAN E-KINERJA
APARATUR SIPIL NEGARA KOTA PALEMBANG
MENGUNAKAN METODE *WEBQUAL* DAN
*IMPORTANCE PERFORMANCE ANALYSIS (IPA)***



TESIS

**AYU NOVITASARI
ENTERPRISE IT INFRASTRUCTURE
222420018**

**PROGRAM STUDI TEKNIK INFORMATIKA – S2
PROGRAM PASCASARJANA
UNIVERSITAS BINA DARMA
PALEMBANG
2024**

**EVALUASI KUALITAS LAYANAN E-KINERJA
APARATUR SIPIL NEGARA KOTA PALEMBANG
MENGUNAKAN METODE *WEBQUAL* DAN
*IMPORTANCE PERFORMANCE ANALYSIS (IPA)***

Tesis ini diajukan sebagai salah satu syarat
untuk memperoleh gelar

MAGISTER KOMPUTER



AYU NOVITASARI

ENTERPRISE IT INFRASTRUCTURE

222420018

PROGRAM STUDI TEKNIK INFORMATIKA – S2

PROGRAM PASCASARJANA

UNIVERSITAS BINA DARMA

PALEMBANG

2024

Halaman Pengesahan Pembimbing Tesis

Judul Tesis: EVALUASI KUALITAS LAYANAN E-KINERJA APARATUR
SIPIIL NEGARA KOTA PALEMBANG MENGGUNAKAN
METODE WEBQUAL DAN IMPORTANCE PERFORMANCE
ANALYSIS (IPA)

Sebagai salah satu syarat untuk memperoleh gelar Magister Komputer Pada
Konsentrasi *ENTERPRISE IT INFRASTRUCTURE*, Program Studi Teknik
Informatika-S2, Program Pascasarjana Universitas Bina Darma

Palembang, 10 Agustus 2024

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

Pembimbing :

Pembimbing,


Magister Teknik Informatika



.....
Dr. Usman Ependi, S.Kom., M.Kom.

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

Halaman Pengesahan Penguji Tesis

Judul Tesis: EVALUASI KUALITAS LAYANAN E-KINERJA APARATUR SIPIL NEGARA KOTA PALEMBANG MENGGUNAKAN METODE WEBQUAL DAN IMPORTANCE PERFORMANCE ANALYSIS (IPA)

Tesis ini telah disetujui dan disahkan oleh Tim Penguji Program Studi Teknik Informatika-S2 konsentrasi *ENTERPRISE IT INFRASTRUCTURE*, Program Pascasarjana Universitas Bina Darma pada 10 Agustus 2024 dan telah dinyatakan LULUS.

Palembang, 10 Agustus 2024

Mengetahui,
Program Pascasarjana
Universitas Bina Darma
Direktur,



.....
Prof. Dr. Ir. Achmad Syarifudin, M.Sc.

Tim Penguji :

Penguji I ,

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

Penguji II,

.....
Dr. Widya Cholil, S.Kom., M.IT.

Penguji III,

.....
Nita Rosa Damayanti, M.Kom., Ph.D.

SURAT PERNYATAAN

Saya yang bertanda tangan dibawah ini:

Nama : AYU NOVITASARI

NIM : 222420018

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, 10 Agustus 2024

Yang Membuat Pernyataan,



AYU NOVITASARI

NIM :222420018

ABSTRAK

Penyebaran informasi global sangat dipengaruhi oleh perkembangan teknologi informasi berbasis internet yang memfasilitasi komunikasi tanpa batas ruang, jarak, dan waktu. Pemerintah Indonesia telah mengadopsi teknologi ini melalui e-government dan Sistem Pemerintah Berbasis Elektronik (SPBE) untuk meningkatkan efisiensi dan transparansi administrasi publik. Salah satu implementasi SPBE adalah e-Kinerja, sebuah platform web untuk analisis dan pemantauan kinerja Aparatur Sipil Negara (ASN). Penelitian ini bertujuan untuk mengevaluasi kualitas layanan e-Kinerja di Kota Palembang menggunakan metode Webqual dan Importance Performance Analysis (IPA). Metode Webqual menilai kualitas situs web berdasarkan tiga dimensi: kualitas penggunaan, kualitas informasi, dan kualitas layanan, sementara IPA menganalisis korelasi antara persepsi pengguna dan prioritas yang memengaruhi kepuasan serta kesetiaan pengguna. Hasil penelitian ini didapatkan nilai tingkat kesesuaian sebesar 99% dan rata-rata nilai kesenjangan (GAP) menunjukkan hasil negatif yaitu sebesar -0,02. Hasil tersebut menunjukkan bahwa dari sudut pandang pengguna tingkat kinerja layanan e-Kinerja masih belum optimal dan dari penelitian ini diharapkan dapat memberikan rekomendasi perbaikan untuk meningkatkan kualitas layanan e-Kinerja di Kota Palembang.

Kunci Utama: e-Kinerja; Webqual; Importance Performance Analysis (IPA)

ABSTRACT

The global dissemination of information is greatly influenced by the development of internet-based information technology, which facilitates communication without the constraints of space, distance, and time. The Indonesian government has adopted this technology through e-government and the Electronic-Based Government System (SPBE) to enhance the efficiency and transparency of public administration. One implementation of SPBE is e-Performance, a web platform for analyzing and monitoring the performance of Civil Servants. This study aims to evaluate the quality of e-Performance services in Palembang City using the Webqual and Importance Performance Analysis (IPA) methods. The Webqual method assesses the quality of a website based on three dimensions: usability, information quality, and service quality, while IPA analyzes the correlation between user perceptions and priorities affecting user satisfaction and loyalty. The study results show a suitability level of 99% and an average gap (GAP) score of minus 0.02, indicating that from the user's perspective, the service performance of e-Performance is still not optimal. This research is expected to provide improvement recommendations to enhance the quality of e-Performance services in Palembang City.

Keywords : *e-Performance; Webqual; Importance Performance Analysis (IPA)*

MOTTO DAN HALAMAN PERSEMBAHAN

MOTTO

“Teruslah Bermanfaat Untuk Orang Lain”

PERSEMBAHAN

Dengan penuh rasa syukur dan kebahagiaan, tesis ini kupersembahkan kepada:

1. Allah SWT, yang telah memberikan rahmat, hidayah, dan kekuatan kepada penulis dalam menyelesaikan tesis ini. Semoga segala upaya dan jerih payah ini menjadi amal ibadah yang diridhai-Nya.
2. Orang tua tercinta, Bapak Zainul Arifin dan Ibu Sumarniati, yang selalu memberikan doa, dukungan, kasih sayang, dan pengorbanan tanpa batas. Terima kasih atas segala nasihat, cinta, dan dorongan yang tiada henti. Tesis ini merupakan wujud kecil dari rasa terima kasihku atas segala yang telah kalian berikan.
3. Saudara-saudaraku tercinta, Fransisca, Trio Marta Dinata, dan Monica Wulandari yang selalu memberikan semangat dan dorongan, serta menjadi sumber kebahagiaan dan inspirasi dalam menjalani hari-hari.
4. Para pembimbing dan dosen, yang telah memberikan ilmu, bimbingan, dan dukungan selama penulis menempuh studi. Terima kasih atas dedikasi dan waktu yang telah diberikan dalam membimbing dan mengarahkan penulis hingga tesis ini dapat diselesaikan.
5. Teman-teman dan sahabat-sahabat, yang selalu memberikan semangat, motivasi, dan keceriaan dalam setiap langkah perjalanan studi ini. Terima kasih atas kebersamaan dan dukungannya.
6. Almamater tercinta, Universitas Bina Darma, yang telah memberikan kesempatan dan fasilitas untuk menimba ilmu dan mengembangkan diri.

Semoga tesis ini dapat memberikan manfaat dan kontribusi positif bagi perkembangan ilmu pengetahuan dan penelitian di masa yang akan datang.

Dengan penuh rasa syukur,

Ayu Novitasari

KATA PENGANTAR

Puji syukur kehadiran Allah SWT yang telah melimpahkan rahmat dan karunian-Nya pada penulis sehingga penulis dapat menyelesaikan Tesis yang berjudul “Evaluasi Kualitas Layanan e-Kinerja Aparatur Sipil Negara Menggunakan Metode *Webqual* dan *Importance Performance Analysis* (IPA). Tesis ini disusun dalam rangka memenuhi sebagian persyaratan untuk memperoleh gelar Magister Komputer pada Program Studi Magister Teknik Informatika di Program Pascasarjana Universitas Bina Darma Palembang.

Dalam proses penyusunan tesis ini, penulis banyak mendapatkan bantuan, bimbingan, dan dukungan dari berbagai pihak. Oleh karena itu, dengan segala kerendahan hati, penulis ingin menyampaikan terima kasih yang sebesar-besarnya kepada:

1. Ibu Prof. Hj. Isnawijayani, M.Si., Ph.D. selaku Direktur Program Pascasarjana beserta segenap jajarannya yang telah berupaya meningkatkan situasi yang kondusif.
2. Bapak Dr. Usman Ependi, S.Kom., M.Kom. selaku Ketua Program Studi Magister Teknik Informatika yang telah memberikan dukungan dan fasilitas selama penulis menjalani studi.
3. Bapak M. Izman Herdiansyah, M.M., Ph.D. selaku Dosen pembimbing utama yang telah memberikan arahan, bimbingan, dan motivasi yang tiada henti sejak awal hingga selesainya tesis ini.
4. Ibu Dr. Widya Cholil, S.Kom., M.IT. dan Ibu Nita Rosa Damayanti, M.Kom., Ph.D., selaku Dosen Penguji pada Seminar proposal sampai Sidang Tesis..
5. Seluruh dosen dan staf administrasi pada Program Studi Magister Teknik Informatika di Program Pascasarjana Universitas Bina Darma Palembang, yang telah membantu dalam berbagai aspek akademik dan administratif.
6. Keluarga tercinta terutama Ibu, Ayah, serta Saudara-saudara yang selalu memberikan doa, dukungan, dan motivasi kepada penulis.
7. Teman-teman dekat dan rekan-rekan mahasiswa, yang telah memberikan semangat dan kebersamaan dalam proses penulisan tesis ini.

Penulis menyadari bahwa tesis ini masih jauh dari sempurna. Oleh karena itu, penulis sangat mengharapkan kritik dan saran yang membangun dari berbagai pihak demi perbaikan di masa yang akan datang. Penulis berharap semoga tesis ini dapat memberikan manfaat bagi pembaca dan dapat menjadi referensi bagi penelitian selanjutnya.

Palembang, 12 Agustus 2024
Penulis

Ayu Novitasari

DAFTAR ISI

| | Halaman |
|---|-------------|
| COVER TESIS | 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 PENGANTAR..... | ix |
| DAFTAR ISI..... | 10 |
| DAFTAR TABEL | 13 |
| DAFTAR GAMBAR..... | 15 |
| DAFTAR LAMPIRAN | 16 |
| BAB I PENDAHULUAN | 17 |
| 1.1 Latar Belakang..... | 17 |
| 1.2 Identifikasi Masalah..... | 21 |
| 1.3 Batasan Masalah | 21 |
| 1.4 Rumusan Masalah..... | 22 |
| 1.5 Tujuan Penelitian..... | 22 |
| 1.6 Manfaat Penelitian | 22 |
| 1.7 Susunan dan Struktur Penelitian..... | 23 |
| BAB II LANDASAN TEORI..... | 24 |
| 2.1 Evaluasi..... | 24 |
| 2.2 Kualitas Layanan | 25 |

| | | |
|--|---|-----------|
| 2.3 | <i>Webqual</i> | 27 |
| 2.5 | <i>Importance Performance Analysis (IPA)</i> | 32 |
| 2.6 | Kerangka Berpikir | 35 |
| 2.7 | Tinjauan Penelitian terdahulu | 36 |
| BAB III METODOLOGI PENELITIAN | | 40 |
| 3.1 | Metodologi Penelitian..... | 40 |
| 3.2 | Waktu dan Tempat..... | 40 |
| 3.3 | Metode Pengumpulan Data | 41 |
| 3.3.1 | <i>Kuesioner (Angket)</i> | 41 |
| 3.3.2 | Observasi..... | 41 |
| 3.3.3 | Studi Pustaka..... | 41 |
| 3.3.4 | Populasi dan Sampel..... | 42 |
| 3.4 | Kerangka Penelitian..... | 42 |
| 3.5 | Metode Analisis Data..... | 43 |
| 3.5.1 | Uji Validitas dan Reliabilitas | 43 |
| 3.5.2 | Analisis Kesesuaian dan Kesenjangan..... | 45 |
| 3.5.3 | Skala <i>Likert</i> | 46 |
| BAB IV HASIL DAN PEMBAHASAN..... | | 47 |
| 4.1 | Aplikasi e-Kinerja Aparatur Sipil Negara Kota Palembang | 47 |
| 4.2 | Analisis Data | 48 |
| 4.2.1 | Deskripsi Responden | 48 |

| | | |
|--|---|-----------|
| 4.2.2 | Uji Validitas dan Reliabilitas | 50 |
| 4.3 | Hasil Penelitian..... | 52 |
| 4.3.1 | Hasil Pengukuran Parameter <i>Webqual</i> pada <i>Importance</i> | 53 |
| 4.3.2 | Hasil Pengukuran Parameter <i>Webqual</i> pada <i>Performance</i> | 60 |
| 4.3.3 | Hasil Pengukuran Kualitas Berdasarkan Variabel | 67 |
| 4.4 | Analisis <i>Importance Performance Analysis</i> | 73 |
| 4.4.1 | Analisis Tingkat Kesesuaian | 73 |
| 4.4.2 | Hasil Pengukuran Kesenjangan GAP | 75 |
| 4.4.3 | Analisis Kuadran Dalam <i>Importance Performance Analysis</i> | 80 |
| BAB V KESIMPULAN DAN SARAN..... | | 91 |
| 5.1 | Kesimpulan..... | 91 |
| 5.2 | Saran | 92 |
| DAFTAR PUSTAKA..... | | 94 |
| DAFTAR RIWAYAT HIDUP..... | | 97 |
| LAMPIRAN..... | | 98 |

DAFTAR TABEL

| | Halaman |
|---|---------|
| Tabel 2.1 Instrumen <i>Webqual</i> | 31 |
| Tabel 2.2 Penelitian Terdahulu..... | 36 |
| Tabel 3.1 Instrumen <i>Webqual</i> | 43 |
| Tabel 3.2 Skala Penilaian <i>Likert</i> pada <i>Importance</i> | 46 |
| Tabel 3.3 Skala Penilaian <i>Likert</i> pada <i>Performance</i> | 46 |
| Tabel 4.1 Rekapitulasi Responden Berdasarkan Jenis Kelamin | 49 |
| Tabel 4.2 Rekapitulasi Responden Berdasarkan Usia | 49 |
| Tabel 4.3 Hasil Uji Validitas <i>Webqual</i> pada <i>Importance</i> dan <i>Performance</i> | 50 |
| Tabel 4.4 Hasil Uji Reliabilitas <i>Webqual</i> pada <i>Importance</i> dan <i>Performance</i> | 51 |
| Tabel 4.5 Jumlah Rekapitulasi Jawaban Responden <i>Usability Quality</i> pada <i>Importance</i> | 53 |
| Tabel 4.6 Jumlah Rekapitulasi Jawaban Responden <i>Information Quality</i> pada <i>Importance</i> | 55 |
| Tabel 4.7 Jumlah Rekapitulasi Jawaban Responden <i>Interaction Quality</i> pada <i>Importance</i> | 57 |
| Tabel 4.8 Persentase Keseluruhan Variabel <i>Webqual</i> pada <i>Importance</i> | 59 |
| Tabel 4.9 Jumlah Rekapitulasi Jawaban Responden <i>Usability Quality</i> pada <i>Performance</i> | 60 |
| Tabel 4.10 Jumlah Rekapitulasi Jawaban Responden <i>Information Quality</i> pada <i>Performance</i> | 62 |
| Tabel 4.11 Jumlah Rekapitulasi Jawaban Responden <i>Interaction Quality</i> pada <i>Performance</i> | 64 |
| Tabel 4.12 Persentase Keseluruhan Variabel <i>Webqual</i> pada <i>Importance</i> | 66 |
| Tabel 4.13 Perhitungan Variabel <i>Webqual</i> | 67 |
| Tabel 4.14 Perhitungan GAP Rata-rata Variabel <i>Webqual</i> | 69 |
| Tabel 4.15 Panjang Interval Pada Skala <i>Likert</i> | 70 |
| Tabel 4.16 Hasil Perhitungan Kuesioner <i>Webqual</i> pada <i>Importance</i> | 70 |
| Tabel 4.17 Hasil Perhitungan Kuesioner <i>Webqual</i> pada <i>Performance</i> | 71 |
| Tabel 4.18 Hasil Perhitungan Tingkat Kesesuaian..... | 73 |
| Tabel 4.19 Analisis Kesenjangan | 75 |

Tabel 4.20 Tabel Tata Letak Kuadran I dan Rekomendasi Kualitas Layanan..... 82
Tabel 4.21 Tabel Tata Letak Kuadran III dan Rekomendasi Kualitas Layanan ... 87
Tabel 4.22 Tabel Tata Letak Kuadran IV dan Rekomendasi Kualitas Layanan ... 89



DAFTAR GAMBAR

| | Halaman |
|---|---------|
| Gambar 2.1 Kuadran IPA..... | 35 |
| Gambar 2.2 <i>Framework Webqual</i> dan IPA..... | 35 |
| Gambar 2.3 Indikator Dimensi <i>Framework</i> | 35 |
| Gambar 3.1. Kerangka Penelitian..... | 42 |
| Gambar 4.1 Halaman Akun Pribadi e-Kinerja Pegawai | 48 |
| Gambar 4.7 Diagram Kartesius | 81 |



DAFTAR LAMPIRAN

SK PEMBIMBING

SURAT IZIN PENELITIAN

LEMBAR KUISIONER

HASIL PENGOLAHAN DATA

JURNAL SEMINAR DAN SERTIFIKAT SEMINAR

LEMBAR PERBAIKAN TESIS

LEMBAR KONSULTASI UJIAN TESIS

