

ABSTRAK

Indra Suwardika, I Gede (2020), “Evaluasi Implementasi *E-Government* RSUD Wangaya Menggunakan SPBE 2018 dan *Servqual* Model ”

Tesis ini sudah disetujui dan diperiksa oleh Pembimbing I : Dr. I Gede Rasben Dantes, S.T.,M.TI. dan Pembimbing II : Dr. Gede Indrawan, S.T., M.T.

Kata Kunci : Evaluasi, *e-Government*, SPBE 2018, *Servqual*, IPA, FGD, Roadmap.

Perkembangan implementasi e-Gov di RSUD Wangaya dituntut untuk berkembang dengan cepat, sehingga membutuhkan evaluasi sebagai umpan balik terhadap rencana pengembangan e-Gov tahap selanjutnya. Penelitian ini bertujuan mengukur tingkat kematangan e-Gov, melihat perspektif pengguna sistem informasi/teknologi informasi (SI/TI) dan membuat rekomendasi perbaikan implementasi E-Gov yang sudah dilaksanakan di RSUD Wangaya. Metode penelitian yang digunakan adalah metode penelitian kombinasi (*mixed method*) yang menggabungkan metode kuantitatif dan kualitatif, di mana dalam penggunaannya dilakukan secara bergantian. Pengumpulan data dilakukan dengan *Participant Observation*, wawancara, dokumen dan kuesioner. Analisis data dibagi menjadi dua sisi, yaitu analisa manajemen dan analisa sisi *user* pengguna SI/TI. Analisa sisi manajemen mengukur tingkat kematangan menggunakan domain dari Sistem Pemerintahan Berbasis Elektronik (SPBE) 2018 dan Sisi *user* menggunakan *Servqual* Model. Kuesioner disusun berdasarkan dimensi dan indikator *servqual* dengan menggunakan skala semantik diferensial dan diuji di RSUP Sanglah untuk menguji validitas dan realibilitas kuesioner.. Dengan rumus slovin dan toleransi kesalahan 5% (0,05) diperoleh 282 responden. *Proportionate Stratified Random Sampling* digunakan untuk menghitung sample per kepala bagian. Hasil kuesioner SPBE 2018 dan *servqual* dianalisa dengan *Importance Performance Analysis* (IPA) untuk memperoleh rekomendasi awal. Tingkat kematangan kapabilitas proses memperoleh nilai indeks domain kebijakan sebesar 0.18 dan domain tata kelola sebesar 0.60. Tingkat kematangan kapabilitas fungsi memperoleh nilai indeks domain layanan sebesar 0.30. Hasil kuesioner dari RSUD Wangaya dilakukan pengujian validitas dan realibilitas dengan SPSS. Dari pengolahan data diperoleh nilai nyata dan nilai harapan *servqual* yaitu *Tangibles* (-3.084), *responsiveness* (-3.432), *reliability* (-2.978), *assurance* (-2.499), *emphaty* (-2.441). Dengan nilai total indeks 1.08 dan nilai *servqual* negatif (-) maka dapat disimpulkan tingkat kematangan memperoleh predikat kurang serta kualitas layanan dikategorikan kurang atau tidak baik. Rekomendasi utama yang mendesak dilakukan adalah pembentukan tim SPBE internal dan pemenuhan kebutuhan internet karyawan.

ABSTRACT

Indra Suwardika, I Gede (2020), "Evaluation of E-Government Implementation at Wangaya Hospital Using SPBE 2018 and Servqual Model"

This thesis has been approved and examined by Supervisor I : Dr. I Gede Rasben Dantes, S.T., M.TI. and Supervisor II : Dr. Gede Indrawan, S.T., M.T.

Keywords : Evaluation, e-Government, SPBE 2018, Servqual, IPA, FGD, Roadmap.

The development of e-Gov implementation at Wangaya Hospital is required to develop rapidly, so it requires evaluation as a feedback to the next stage of e-Gov development plan. This study aims to measure the level of e-Gov maturity, see the perspective of users of information systems / information technology (IS / IT) and make recommendations for improving the implementation of E-Gov which has been implemented at Wangaya Hospital. The research method used is a mixed method research method that combines quantitative and qualitative methods, which are used alternately. Data collection was carried out by Participant Observation, interviews, documents and questionnaires. Data analysis is divided into two sides, namely management analysis and analysis of the user side of IS / IT users. The management side analysis measures the level of maturity using the domain of the 2018 Electronic Based Government System (SPBE) and the user side using the Servqual Model. The questionnaire was arranged based on servqual dimensions and indicators using a semantic differential scale and tested at Sanglah General Hospital to test the validity and reliability of the questionnaire. With the Slovin formula and error tolerance of 5% (0.05), 282 respondents were obtained. Proportionate Stratified Random Sampling is used to calculate samples per section head. The results of the 2018 SPBE questionnaire and servqual were analyzed with Importance Performance Analysis (IPA) to obtain initial recommendations. The process capability maturity level obtained the policy domain index value of 0.18 and the governance domain of 0.60. The maturity level of the functional capability obtained the service domain index value of 0.30. The results of the questionnaire from the Wangaya Hospital were tested for validity and reliability using SPSS. From the data processing, the real value and expected value of servqual are Tangibles (-3.084), responsiveness (-3.432), reliability (-2.978), assurance (-2.499), and empathy (-2.441). With a total index value of 1.08 and a negative servqual value (-), it can be concluded that the maturity level is poor and the service quality is categorized as poor or not good. The main recommendations that are urgently needed are the formation of an internal SPBE team and meeting employees' internet needs.