

**EVALUASI IMPLEMENTASI *E-GOVERNMENT*
RSUD WANGAYA MENGGUNAKAN SPBE 2018 DAN
SERVQUAL MODEL**

TESIS

oleh
I GEDE INDRA SUWARDIKA
NIM 1729101069



**UNIVERSITAS PENDIDIKAN GANESHA
PASCASARJANA
PROGRAM STUDI ILMU KOMPUTER
JANUARI 2021**



**EVALUASI IMPLEMENTASI *E-GOVERNMENT*
RSUD WANGAYA MENGGUNAKAN SPBE 2018 DAN
SERVQUAL MODEL**

TESIS

Diajukan kepada

**Universitas Pendidikan Ganesha
untuk Memenuhi Sebagian Persyaratan
Memperoleh Gelar Magister Pendidikan
Program Studi Ilmu Komputer**

oleh

**I GEDE INDRA SUWARDIKA
NIM 1729101069**



UNIVERSITAS PENDIDIKAN GANESHA

PASCASARJANA

PROGRAM STUDI ILMU KOMPUTER

JANUARI 2021

Tesis oleh I Gede Indra Suwardika ini telah diperiksa dan disetujui untuk mengikuti Ujian Tesis.

Singaraja, 18 November 2020

Pembimbing I



Dr. Gede Rasben Dantes, S.T., M.T.I.
NIP 19750221 200312 1 001

Pembimbing II



Dr. Gede Indrawan, S.T., M.T.
NIP 19760102 200312 1 001



Tesis oleh I Gede Indra Suwardika ini telah dipertahankan di depan tim penguji dan dinyatakan diterima sebagai salah satu persyaratan untuk memperoleh gelar Magister Pendidikan di Program Studi Ilmu Komputer, Pascasarjana, Universitas Pendidikan Ganesha.

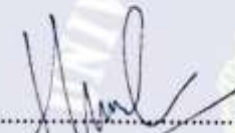
Disetujui pada tanggal: 30 November 2020

oleh
Tim Penguji



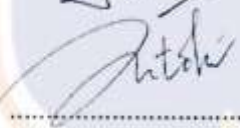
.....

Ketua (Dr. Gede Indrawan, S.T.,
M.T.*)
NIP 19760102 200312 1 001




.....

Anggota (Dr. Dewa Gede Hendra
Divayana, S.Kom.,M.Kom.)
NIP 19840724 201504 1 002



.....

Anggota (Kadek Yota Ernanda
Aryanto, S.Kom., M.T., Ph.D.)
NIP 19780324 200501 1 001



.....

Anggota (Dr. Gede Rasben
Dantes, S.T., M.T.I.)
NIP 19750221 200312 1 001



Mengetahui Direktur
Pascasarjana Undiksha,



Prof. Dr. Gusti Putu Suharta, M.Si.
NIP 196212151988031002

*) Koordinator Program Studi sebagai anggota pembimbing

LEMBAR PERNYATAAN

Saya menyatakan dengan sesungguhnya bahwa tesis yang saya susun sebagai syarat untuk memperoleh gelar Magister Pendidikan dari Pascasarjana Universitas Pendidikan Ganesha seluruhnya merupakan hasil karya saya sendiri. Bagian-bagian tertentu dalam penulisan tesis yang saya kutip dari hasil karya orang lain telah dituliskan sumbernya secara jelas dan sesuai dengan norma, kaidah, serta etika akademis.

Apabila di kemudian hari ditemukan seluruh atau sebagian tesis ini bukan hasil karya saya sendiri atau adanya plagiat dalam bagian-bagian tertentu, saya bersedia menerima sanksi pencabutan gelar akademik yang saya sandang dan sanksi-sanksi lainnya sesuai dengan peraturan perundang-undangan yang berlaku di wilayah Negara Kesatuan Republik Indonesia.

Singaraja, 30 November 2021

Melampirkan pernyataan,



(Geue Indra Suwardika)

PRAKATA

Puji dan syukur penulis panjatkan kepada Tuhan Yang Maha Esa atas anugrahNya, sehingga tesis yang berjudul: “Evaluasi Implementasi *E-Government* RSUD Wangaya Menggunakan SPBE 2018 dan *Servqual* Model”, dapat diselesaikan sesuai dengan yang direncanakan.

Tesis ini ditulis untuk memenuhi salah satu persyaratan untuk memperoleh gelar Magister Pendidikan Pascasarjana Universitas Pendidikan Ganesha pada Program Studi Ilmu Komputer. terselesaikannya tesis ini telah banyak memperoleh uluran tangan dari berbagai pihak. Untuk itu, ijin penulis menyampaikan terima kasih dan penghargaan kepada pihak-pihak berikut.

1. Dr. Gede Rasben Dantes, S.T., M.T.I., sebagai pembimbing I yang telah dengan sabar membimbing, mengarahkan, dan memberikan motivasi yang demikian bermakna, sehingga penulis mampu melewati berbagai hambatan dalam perjalanan studi dan penyelesaian tesis ini;
2. Dr. Gede Indrawan, S.T., M.T., sebagai pembimbing II, yang dengan gaya dan pola komunikasi yang khas, telah melecut semangat, motivasi, dan harapan penulis selama penelitian dan penulisan naskah laporan tesis ini, sehingga tesis ini dapat terwujud dengan baik sesuai harapan;
3. Dr. Dewa Gede Hendra Divayana, S.Kom., M.Kom. dan Kadek Yota Ernanda Aryanto, S.Kom., M.T., Ph.D. sebagai penguji yang telah banyak memberikan masukan-masukan yang bermanfaat untuk penyempurnaan tesis ini;
4. Direktur RSUD Wangaya yang telah memberikan izin kepada penulis untuk melakukan penelitian di RSUD Wangaya Kota Denpasar.
5. Para pegawai RSUD Wangaya yang telah terlibat banyak sebagai subyek penelitian;
6. Koordinator Program Studi Ilmu Komputer dan staf dosen pengajar yang telah banyak membantu dan memotivasi penulis selama penyusunan tesis ini;
7. Direktur Pascasarjana Undiksha dan staf, yang telah banyak membantu selama penulis menyelesaikan tesis ini;
8. Rektor Universitas Pendidikan Ganesha, yang telah memberikan bantuan secara moral dan memfasilitasi berbagai kepentingan penulis dalam menyelesaikan tesis ini;
9. Rekan-rekan seangkatan di Program Studi Ilmu Komputer yang dengan karakternya masing-masing telah banyak berkontribusi membentuk ke-ridiran penulis selama menjalani studi dan penyelesaian tesis ini;
10. Bapak Prof. Dr. Ir. I Made Sudana, MS. dan Ibu Dra. Ni Made Lotrini selaku orang tua penulis, yang telah banyak membantu secara material dan moral selama penyelesaian tesis ini;
11. Istri Ni Kadek Eka Kartikayanti, SS serta kedua anakku Putu Nadya Febriani Putri dan I Made Radhika Aldendio Putra (Alm), yang selalu membantu dan setia menemani dalam proses penyelesaian tesis ini;

Semoga semua bantuan yang telah mereka berikan dalam menyelesaikan studi ini, mereka diberkati imbalan yang sepadan oleh Tuhan Yang Maha Esa, kesehatan, dan keharmonian dalam menjalani kehidupan.

Penulis menyadari bahwa tesis ini belum sempurna. Namun, kehadirannya dalam konstelasi masyarakat akademis akan menambah perbendaharaan ilmu dalam perkembangan ilmu pengetahuan. Semoga tesis ini bermanfaat bagi masyarakat akademis, terutama mereka yang menyatakan diri bernaung di bawah kebesaran panji- panji pendidikan.

Singaraja, 30 November 2021
Penulis



DAFTAR ISI

PRAKATA.....	vi
ABSTRAK.....	ix
ABSTRACT.....	x
DAFTAR ISI.....	xi
DAFTAR TABEL.....	xiv
DAFTAR GAMBAR.....	xv
DAFTAR LAMPIRAN.....	xvi
BAB I PENDAHULUAN.....	1
1.1. Latar Belakang.....	1
1.2. Identifikasi Masalah.....	3
1.3. Pembatasan Masalah.....	4
1.4. Rumusan Masalah.....	4
1.5. Tujuan Penelitian.....	5
1.6. Manfaat penelitian.....	5
BAB II KAJIAN PUSTAKA.....	7
2.1. Rumah Sakit Umum Daerah Wangaya.....	7
2.2. Sistem Informasi/Teknologi Informasi (SI/TI).....	8
2.3. E-Government.....	10
2.4. Sistem Pemerintahan Berbasis Elektronik (SPBE) 2018.....	11
2.5. Servqual Model.....	14
2.6. Importance Performance Analysis (IPA).....	14
2.7. Roadmap.....	15
2.8. Focus Group Discussion (FGD).....	16
2.9. Penelitian Yang Relevan.....	17

BAB III METODE PENELITIAN.....	19
3.1. Pendekatan dan Jenis Penelitian.....	19
3.2. Tempat dan Waktu Penelitian.....	19
3.3. Jenis dan Sumber Data.....	20
3.4. Metode Pengumpulan Data.....	20
3.5. Analisis Data.....	21
3.5.1 Alur penelitian.....	21
3.5.2 Pemilihan Domain SPBE 2018.....	23
3.5.3 Faktor Pengukuran.....	25
3.5.4 Kuesioner.....	26
3.5.5 Analisa Manajemen.....	28
3.5.6 Analisa Pengguna (<i>User</i>).....	30
3.5.7 Populasi dan Sampel.....	31
3.5.8 Uji Validitas dan Realibilitas.....	34
3.5.9 Hasil Uji Kuisioner.....	35
3.6 <i>Analisa Importance Performance Analysis (IPA)</i>	38
3.7 Rekomendasi.....	41
BAB IV HASIL DAN PEMBAHASAN.....	43
4.1 Tingkat Kematangan.....	43
4.1.1 Kapabilitas Proses.....	43
4.1.2 Kapabilitas Fungsi.....	49
4.1.3 Tingkat Kesenjangan.....	53
4.1.4 Rekomendasi.....	63
4.2 Kepuasan Pengguna Terhadap Layanan SI/TI.....	65
4.2.1 Uji Validitas.....	65
4.2.2 Uji Reliabilitas.....	67

4.2.3 Analisa <i>Servqual</i> dan IPA	68
4.2.4 Rekomendasi.....	80
4.3 Validasi dan Rekomendasi Akhir Dengan FGD	82
4.3.1 Validasi dan Rekomendasi Akhir	82
4.3.2 Penyusunan <i>Roadmap</i> Perbaikan.....	85
BAB V PENUTUP.....	92
5.1 Rangkuman	92
5.2 Simpulan	95
5.3 Saran.....	95
DAFTAR PUSTAKA	97
RIWAYAT HIDUP.....	99



DAFTAR TABEL

Tabel 2. 1 Domain dan Aspek Penilaian SPBE 2018	12
Tabel 2. 2 Perbandingan Kajian Penelitian Relevan	17
Tabel 3. 1 Domain SPBE 2018	23
Tabel 3. 2 Pembobotan domain dan aspek SPBE 2018	24
Tabel 3. 3 Kategori Nilai Indeks SPBE 2018	25
Tabel 3. 4 Dimensi dan faktor pengukuran Servqual	25
Tabel 3. 5 Responden Tingkat Kematangan Kapabilitas Proses	27
Tabel 3. 6 Responden Tingkat Kematangan Kapabilitas Fungsi	27
Tabel 3. 7 Karakteristik Tingkat Kematangan Kapabilitas Proses	28
Tabel 3. 8 Karakteristik Tingkat Kematangan Kapabilitas Fungsi	29
Tabel 3. 9 Kategori Nilai Servqual	30
Tabel 3. 10 Sampel Berdasarkan Struktur Organisasi di Level Kepala Bagian....	33
Tabel 3. 11 Uji Validitas Kinerja	35
Tabel 3. 12 Uji Validitas Harapan.....	36
Tabel 3. 13 Uji Reliabilitas	38
Tabel 3. 14 Kriteria penilaian tingkat kesesuaian.	40
Tabel 4. 1 Nilai indeks indikator, aspek dan domain kapabilitas proses.	43
Tabel 4. 2 Nilai Indeks Domain Layanan SPBE.....	50
Tabel 4. 3 Total Nilai Indeks SPBE.	52
Tabel 4. 4 Tingkat Kesenjangan SPBE	53
Tabel 4. 5 Tabel Uji Validitas Kinerja	65
Tabel 4. 6 Tabel Uji Validitas Harapan	66
Tabel 4. 7 Uji Reliabilitas	67
Tabel 4. 8 Hasil Perhitungan Kenyataan, Harapan, Gap, Kesesuaian	68
Tabel 4. 9 Roadmap kegiatan rekomendasi akhir	86

DAFTAR GAMBAR

Gambar 2. 1 Proses perkembangan tingkat kematangan SPBE 2018.....	12
Gambar 3. 1 Alur Penelitian.....	22
Gambar 3. 2 Penyebaran Responden Setiap Kelas	34
Gambar 3. 3 Kuadran analisis IPA.....	39
Gambar 4. 1 Grafik Indeks Domain Kebijakan	49
Gambar 4. 2 Grafik Indeks Tata Kelola.....	49
Gambar 4. 3 Grafik Indeks Layanan	52
Gambar 4. 4 Grafik Indeks SPBE	53
Gambar 4. 5 Analisa Kuadran Kematangan.....	55
Gambar 4. 6 Perbandingan Tingkat kesesuaian terhadap target Kinerja	74
Gambar 4. 7 Kuadran Analisis (Diagram Kartesius).	74
Gambar 4. 8 Dokumentasi Focus Group Discussion	83



DAFTAR LAMPIRAN

Lampiran 1. Jadwal Penelitian	100
Lampiran 2. Kuisiener Kinerja Harapan Pengguna Layanan SI/TI.....	101
Lampiran 3. Kuisiener Tingkat Kematangan.....	108
Lampiran 4. Rencana Anggaran Dana Penelitian	116
Lampiran 5. Master Tabel Uji Coba Kuesiener	117
Lampiran 6. Uji Validitas Uji Coba Kuisiener	119
Lampiran 7. Hasil Uji Reliabilitas Uji Coba Kuesiener.....	135
Lampiran 8. Master Tabel Hasil Penelitian.....	137
Lampiran 9. Uji Validitas Penelitian.....	151
Lampiran 10. Uji Reliabilitas.....	175
Lampiran 11. Rata-Rata Kinerja dan Harapan.....	177
Lampiran 12. Tingkat Kesesuaian.....	178
Lampiran 13. Ijin Penelitian.....	190
Lampiran 14. Dokumentasi Focus Group Discussion (FGD).....	191
Lampiran 15. Surat Undangan.....	192
Lampiran 16. Daftar Hadir.....	193
Lampiran 17. Materi FGD.....	194
Lampiran 18. Notulen FGD.....	195
Lampiran 19. Timeline Roadmap.....	205
Lampiran 20 Surat Keterangan.....	206
Lampiran 21 Data Jumlah Tindakan Perbaikan SI/TI.....	207