

**EVALUASI IMPLEMENTASI *E-GOVERNMENT*
MENGUNAKAN MODEL TINGKAT KEMATANGAN
SISTEM PEMERINTAHAN BERBASIS ELEKTRONIK
DAN METODE *E-GOVQUAL* (STUDI KASUS: DINAS
PENANAMAN MODAL DAN PELAYANAN TERPADU
SATU PINTU KOTA DENPASAR)**

TESIS

Oleh

NYOMAN SUTRISNA JANUREKSA

NIM 1929101036



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



**EVALUASI IMPLEMENTASI *E-GOVERNMENT*
MENGUNAKAN MODEL TINGKAT KEMATANGAN
SISTEM PEMERINTAHAN BERBASIS ELEKTRONIK
DAN METODE *E-GOVQUAL* (STUDI KASUS: DINAS
PENANAMAN MODAL DAN PELAYANAN TERPADU
SATU PINTU KOTA DENPASAR)**

TESIS

**Diajukan Kepada
Universitas Pendidikan Ganesha
untuk Memenuhi Sebagai Persyaratan
Memperoleh Gelar Magister Ilmu Komputer
Program Studi Ilmu Komputer**

Oleh

**NYOMAN SUTRISNA JANUREKSA
NIM 1929101036**



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

Tesis oleh Nyoman Sutrisna Janureksa ini telah diperiksa dan disetujui untuk
Mengikuti Ujian Tesis.

Singaraja, Juni 2021

Pembimbing I

A handwritten signature in blue ink, appearing to read 'Made Candiasa'.

Prof. Dr. I Made Candiasa, MI.Kom.
NIP. 19601231 198601 1 004

Pembimbing II

A handwritten signature in blue ink, appearing to read 'Komang Setemen'.


Dr. Komang Setemen, S.Si., M.T.
NIP. 19760315 200112 1 002


LEMBAR PERSETUJUAN TIM PENGUJI

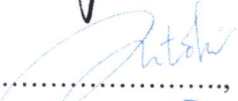
Tesis oleh Nyoman Sutrisna Janureksa ini telah dipertahankan di depan tim penguji dan dinyatakan diterima sebagai salah satu persyaratan untuk memperoleh gelar Magister Ilmu Komputer di Program Studi Ilmu Komputer, Pascasarjana, Universitas Pendidikan Ganesha.

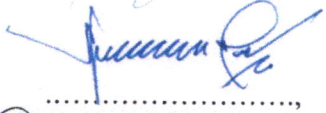
Disetujui pada tanggal: Juli 2021


oleh
Tim Penguji


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


Anggota (Made Windu Antara Kesiman, S.T., M.Sc., Ph.D.)
NIP. 19821111 200812 1 001


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


Anggota (Dr. Komang Setemen, S.Si., M.T.)
NIP. 19760315 200112 1 002


Anggota (Prof. Dr. I Made Candiasa, MI. Komp.)
NIP. 19601231 198601 1 004

Mengetahui Direktur
Pascasarjana Undiksha,

Prof. Dr. I Gusti Putu Suharta, M.Si.
NIP. 19621215 198803 1 002



LEMBAR PERNYATAAN

Saya menyatakan dengan sesungguhnya bahwa tesis yang saya susun sebagai syarat untuk memperoleh gelar Magister Ilmu Komputer 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, Juli 2021

Yang memberi pernyataan,



Nyoman Sutrisna Janureksa

PRAKATA

Puji syukur penulis panjatkan kepada Ida Sang Hyang Widhi Wasa / Tuhan Yang Maha Esa atas segala anugerah-Nya sehingga Tesis dengan judul “Evaluasi Implementasi *E-Government* Menggunakan Model Tingkat Kematangan Sistem Pemerintahan Berbasis Elektronik dan Metode *E-GovQual* (Studi Kasus: Dinas Penanaman Modal dan Pelayanan Terpadu Satu Pintu Kota Denpasar)” dapat diselesaikan sesuai dengan yang direncanakan.

Tesis ini disusun untuk memenuhi persyaratan dalam menyelesaikan studi pada Program Pasca Sarjana Universitas Pendidikan Ganesha, Program Studi Ilmu Komputer. Ijinkan penulis menyampaikan terimakasih dan penghargaan pihak-pihak terkait sebagai berikut.

1. Bapak Prof. Dr. I Made Candiasa, MI.Kom., sebagai pembimbing I yang telah membimbing, mengarahkan, memberikan ilmu pengetahuan dan motivasi, sehingga penulis mampu menyelesaikan tesis ini.
2. Bapak Dr. Komang Setemen, S.Si., M.T., sebagai pembimbing II yang telah membimbing, mengarahkan, dan memberikan motivasi dan masukan kepada penulis dalam penyempurnaan penyusunan tesis ini.
3. Rektor Universitas Pendidikan Ganesha, Direktur Program Pasca Sarjana, Kepala Program Studi Ilmu Komputer beserta staf dan seluruh dosen pengajar atas bimbingan dan arahan selama penulis menjalani studi dan menyelesaikan tesis ini.
4. Kepala Dinas Penanaman Modal dan Pelayanan Terpadu Satu Pintu Kota Denpasar, Plt. Sekretaris dan para Kabid/Kasubid/Kasubag serta seluruh staf, yang telah memberikan izin penelitian dan meluangkan waktunya dan memberikan bantuan secara moril dan memfasilitasi berbagai kepentingan yang dibutuhkan oleh penulis selama penyusunan tesis.
5. Kepala Bagian Organisasi Setda Kota Denpasar, para kasubag dan seluruh staf tempat penulis bekerja yang selalu memberikan motivasi kepada penulis untuk menyelesaikan tesis ini.
6. Kedua orang tua, mertua, kakak/ipar, istri, anak-anak dan keponakan serta seluruh keluarga yang selalu memberi doa dan dukungan untuk kesuksesan dan kelancaran tesis ini.
7. Rekan-rekan angkatan 2019 Program Studi Ilmu Komputer yang telah banyak berkontribusi selama penulis menjalani studi dan menyelesaikan tesis ini.
8. Semua pihak yang tidak dapat disebutkan satu persatu, yang telah banyak memberikan berbagai macam bantuan dalam penyusunan tesis ini.

Semoga semua bantuan yang telah diberikan dapat diberikan balasan oleh Tuhan Yang Maha Esa, diberikan kesehatan, dan keharmonian dalam menjalani

kehidupan. Penulis menyadari sepenuhnya bahwa laporan tesis ini masih jauh dari sempurna. Oleh karena itu semua jenis saran, kritik dan masukan yang bersifat membangun sangat penulis harapkan.

Akhir kata, semoga tesis ini dapat memberikan manfaat dan memberikan wawasan tambahan bagi para pembaca dan bermanfaat bagi masyarakat akademis, terutama mereka yang menyatakan diri bernaung di bawah kebesaran panji-panji pendidikan.

Singaraja, Juli 2021
Penulis



DAFTAR ISI

	Halaman
PRAKATA	i
ABSTRAK	iii
<i>ABSTRACT</i>	iv
DAFTAR ISI	v
DAFTAR TABEL	vii
DAFTAR GAMBAR	ix
DAFTAR LAMPIRAN	xi
BAB I PENDAHULUAN	1
1.1 Latar Belakang	1
1.2 Identifikasi Masalah	7
1.3 Pembatasan Masalah	8
1.4 Rumusan Masalah	9
1.5 Tujuan Penelitian	10
1.6 Manfaat Penelitian	10
1.6.1. Manfaat Teoretis	10
1.6.2. Manfaat Praktis	11
BAB II KAJIAN PUSTAKA	12
2.1 Gambaran Umum DPMPTSP Kota Denpasar	12
2.1.1 Sejarah Pembentukan DPMPTSP Kota Denpasar	12
2.1.2 Struktur Organisasi	13
2.1.3 Tugas Pokok dan Fungsi	13
2.1.4 Sasaran Strategis	14
2.2 Sistem Informasi Yang Digunakan DPMPTSP Kota Denpasar	15
2.2.1. Sistem Informasi yang Dikembangkan Pemerintah Kota Denpasar atau Kementerian/Lembaga Teknis Terkait	15
2.2.2. Sistem Informasi yang Dikembangkan/Dikelola oleh DPMPTSP Kota Denpasar	18
2.3 Kajian Teori	20
2.3.1 <i>E-Government</i>	20
2.3.2 Model Tingkat Kematangan SPBE	23
2.3.3 Metode <i>E-GovQual</i>	28
2.4 Hasil Penelitian yang Relevan	31
2.5 Kerangka Konsep	34
BAB III METODE PENELITIAN	37
3.1 Rancangan Penelitian	37
3.2 Instrumen Penelitian	37

3.3	Jenis dan Sumber Data	38
3.4	Teknik Pengumpulan Data	39
3.5	Tahapan Penelitian	40
3.5.1.	Tahap Awal	41
3.5.2.	Tahap Perencanaan.....	41
3.5.3.	Tahap Analisis.....	50
3.5.4.	Tahap Akhir	56
BAB IV HASIL DAN PEMBAHASAN		57
4.1	Penilaian Menggunakan Model SPBE	57
4.1.1	Penilaian Tingkat Kematangan.....	57
4.1.2	Penilaian Tingkat Kesenjangan	74
4.1.3	Analisis Tingkat Kematangan dan Tingkat Kesenjangan SPBE	76
4.2	Penilaian Tingkat Kepuasan Pengguna Layanan Sistem Informasi (SEMETON Denpasar) Menggunakan Metode <i>E-GovQual</i>	88
4.2.1	Rekapitulasi Data Pertanyaan Berdasarkan Kriteria Responden.....	88
4.2.2	Uji Validitas dan Reliabilitas	92
4.2.3	Hasil Tingkat Kepuasan Pengguna Layanan SEMETON Denpasar ..	95
4.2.4	Analisis Kualitas Layanan SEMETON Denpasar	114
4.3	Validasi Hasil	118
4.4	Penyusunan Rekomendasi	120
4.4.1	Rekomendasi Implementasi SPBE	120
4.4.2	Rekomendasi Layanan SEMETON Denpasar	124
4.5	Analisis Hasil.....	126
BAB V PENUTUP.....		128
5.1	Rangkuman.....	128
5.2	Kesimpulan.....	132
5.3	Saran	134
DAFTAR PUSTAKA		135
LAMPIRAN		138
RIWAYAT HIDUP.....		243

DAFTAR TABEL

	Halaman
Tabel 2.1 Kriteria Tingkat Kematangan Kapabilitas Proses dan Layanan	25
Tabel 2.2 Perbedaan Penilaian Tingkat Kematangan SPBE	26
Tabel 2.3 Struktur Penilaian Tingkat Kematangan SPBE	26
Tabel 2.4 Dimensi dan Atribut <i>E-GovQual</i>	29
Tabel 2.5 Penelitian yang Relevan	31
Tabel 3.1 Responden Tingkat Kematangan SPBE	42
Tabel 3.2 Rancangan Kuesioner Tingkat Kematangan SPBE	44
Tabel 3.3 Daftar Pertanyaan Kuesioner Tingkat Kematangan SPBE	45
Tabel 3.4 Rancangan Pertanyaan Pendahuluan Layanan SEMETON Denpasar..	47
Tabel 3.5 Dimensi dan Atribut <i>E-GovQual</i> yang Digunakan	48
Tabel 3.6 Penilaian Skala <i>Likert</i>	49
Tabel 3.7 Bobot Penilaian Tingkat Kematangan SPBE	51
Tabel 3.8 Predikat Penilaian SPBE	53
Tabel 3.9 Nilai Koefisien Reliabilitas	54
Tabel 3.10 Interval Penilaian Skala Numerik	55
Tabel 4.1 Penjelasan Hasil Penilaian Tingkat Kematangan	57
Tabel 4.2 Nilai Indeks Aspek	64
Tabel 4.3 Nilai Indeks Domain	71
Tabel 4.4 Nilai Indeks SPBE	74
Tabel 4.5 Tingkat Kesenjangan Nilai Indeks Aspek SPBE	75
Tabel 4.6 Data Responden Berdasarkan Usia	89
Tabel 4.7 Data Responden Berdasarkan Jenis Kelamin	89
Tabel 4.8 Data Responden Berdasarkan Pendidikan Terakhir	90
Tabel 4.9 Data Responden Berdasarkan Layanan SEMETON Denpasar yang Digunakan	91
Tabel 4.10 Hasil Uji Validitas Instrumen Penelitian	92
Tabel 4.11 Nilai Reliabilitas Secara Keseluruhan	94
Tabel 4.12 Nilai Reliabilitas Masing-masing Atribut Pertanyaan	94
Tabel 4.13 Skor Rata-rata Tingkat Kepuasan Pengguna Layanan	96
Tabel 4.14 Skor Rata-rata Tingkat Kepuasan Berdasarkan Usia 17 – 25 Tahun..	97
Tabel 4.15 Skor Rata-rata Tingkat Kepuasan Berdasarkan Usia 26 – 35 Tahun..	97
Tabel 4.16 Skor Rata-rata Tingkat Kepuasan Berdasarkan Usia 36 – 45 Tahun..	97
Tabel 4.17 Skor Rata-rata Tingkat Kepuasan Berdasarkan Usia 46 – 55 Tahun..	97
Tabel 4.18 Skor Rata-rata Tingkat Kepuasan Berdasarkan Usia > 55 Tahun	98
Tabel 4.19 Skor Rata-rata Tingkat Kepuasan Responden Laki-laki	99
Tabel 4.20 Skor Rata-rata Tingkat Kepuasan Responden Perempuan	99
Tabel 4.21 Skor Rata-rata Tingkat Kepuasan Berdasarkan Pendidikan Terakhir	

SMA/Sederajat.....	100
Tabel 4.22 Skor Rata-rata Tingkat Kepuasan Berdasarkan Pendidikan Terakhir Sarjana/Diploma/Sederajat	100
Tabel 4.23 Skor Rata-rata Tingkat Kepuasan Berdasarkan Pendidikan Terakhir Di Atas Sarjana	101
Tabel 4.24 Skor Rata-rata Tingkat Kepuasan Berdasarkan Layanan <i>Online Single Submission</i> (OSS)	102
Tabel 4.25 Skor Rata-rata Tingkat Kepuasan Berdasarkan Layanan Sistem Informasi Manajemen Bangunan Gedung (SIMBG).....	102
Tabel 4.26 Skor Rata-rata Tingkat Kepuasan Berdasarkan Layanan SICANTIK <i>Cloud</i>	102
Tabel 4.27 Skor Rata-rata Tingkat Kepuasan Berdasarkan Layanan Sistem Informasi Perizinan <i>Online</i> (SIPON).....	103
Tabel 4.28 Skor Rata-rata Tingkat Kepuasan Berdasarkan Layanan Sistem Informasi Manajemen Tanda Tangan Digital (SIM TTD)	103
Tabel 4.29 Skor Rata-rata Tingkat Kepuasan Berdasarkan Layanan <i>E-Mail</i>	103
Tabel 4.30 Skor Rata-Rata Tingkat Kepuasan Masing-masing Dimensi <i>E-GovQual</i>	107
Tabel 4.31 Skor Rata-Rata Tingkat Kepuasan Masing-masing Atribut pada Dimensi <i>Ease of Use</i>	108
Tabel 4.32 Skor Rata-Rata Tingkat Kepuasan Masing-masing Atribut pada Dimensi <i>Trust</i>	109
Tabel 4.33 Skor Rata-Rata Tingkat Kepuasan Masing-masing Atribut pada Dimensi <i>Functionality of The Interaction Environment</i>	110
Tabel 4.34 Skor Rata-Rata Tingkat Kepuasan Masing-masing Atribut pada Dimensi <i>Reliability</i>	111
Tabel 4.35 Skor Rata-Rata Tingkat Kepuasan Masing-masing Atribut pada Dimensi <i>Content and Appearance of Information</i>	112
Tabel 4.36 Skor Rata-Rata Tingkat Kepuasan Masing-masing Atribut pada Dimensi <i>Citizen Support</i>	113

DAFTAR GAMBAR

	Halaman
Gambar 2.1 Tampilan Halaman Utama pada <i>Website</i> DPMPTSP	19
Gambar 2.2 Model Tingkat Kematangan SPBE	23
Gambar 2.3 Konsep <i>E-GovQual</i>	29
Gambar 2.4 Kerangka Konsep	35
Gambar 3.1 Tahapan Penelitian	40
Gambar 4.1 Grafik Tingkat Kematangan Indikator pada Aspek 1	68
Gambar 4.2 Grafik Tingkat Kematangan Indikator pada Aspek 2	68
Gambar 4.3 Grafik Tingkat Kematangan Indikator pada Aspek 3	69
Gambar 4.4 Grafik Tingkat Kematangan Indikator pada Aspek 4	69
Gambar 4.5 Grafik Tingkat Kematangan Indikator pada Aspek 5	69
Gambar 4.6 Grafik Tingkat Kematangan Indikator pada Aspek 6	70
Gambar 4.7 Grafik Tingkat Kematangan Indikator pada Aspek 7	70
Gambar 4.8 Grafik Tingkat Kematangan Indikator pada Aspek 8	71
Gambar 4.9 Grafik Nilai Indeks Aspek pada Domain 1	72
Gambar 4.10 Grafik Nilai Indeks Aspek pada Domain 2	72
Gambar 4.11 Grafik Nilai Indeks Aspek pada Domain 3	73
Gambar 4.12 Grafik Nilai Indeks Aspek pada Domain 4	73
Gambar 4.13 Grafik Capaian Nilai Indeks SPBE	74
Gambar 4.14 Grafik Perbandingan Nilai Indeks SPBE	75
Gambar 4.15 Grafik Perbandingan Nilai Indeks Aspek SPBE	76
Gambar 4.16 Grafik Persentase Jumlah Responden Berdasarkan Usia.....	89
Gambar 4.17 Grafik Persentase Jumlah Responden Berdasarkan Jenis Kelamin	90
Gambar 4.18 Grafik Persentase Jumlah Responden Berdasarkan Pendidikan Terakhir.....	91
Gambar 4.19 Grafik Persentase Jumlah Responden Berdasarkan Layanan SEMETON Denpasar yang Digunakan	92
Gambar 4.20 Grafik Skor Rata-rata Tingkat Kepuasan Berdasarkan Usia Responden.....	99
Gambar 4.21 Grafik Skor Rata-rata Tingkat Kepuasan Berdasarkan Jenis Kelamin Responden.....	100
Gambar 4.22 Grafik Skor Rata-rata Tingkat Kepuasan Berdasarkan Pendidikan Terakhir Responden.....	101
Gambar 4.23 Grafik Skor Rata-rata Tingkat Kepuasan Berdasarkan Layanan SEMETON Denpasar yang Digunakan	104
Gambar 4.24 Grafik Skor Rata-rata Tingkat Kepuasan Masing-masing Dimensi <i>E-GovQual</i>	108
Gambar 4.25 Grafik Skor Rata-rata Tingkat Kepuasan Masing-masing Atribut	

pada Dimensi <i>Ease of Use</i>	109
Gambar 4.26 Grafik Skor Rata-rata Tingkat Kepuasan Masing-masing Atribut pada Dimensi <i>Trust</i>	110
Gambar 4.27 Grafik Skor Rata-rata Tingkat Kepuasan Masing-masing Atribut pada Dimensi <i>Functionality of The Interaction Environment</i>	111
Gambar 4.28 Grafik Skor Rata-rata Tingkat Kepuasan Masing-masing Atribut pada Dimensi <i>Reliability</i>	112
Gambar 4.29 Grafik Skor Rata-rata Tingkat Kepuasan Masing-masing Atribut pada Dimensi <i>Content and Appearance of Information</i>	113
Gambar 4.30 Grafik Skor Rata-rata Tingkat Kepuasan Masing-masing Atribut pada Dimensi <i>Citizen Support</i>	114
Gambar 4.31 Dokumentasi FGD.....	119



DAFTAR LAMPIRAN

	Halaman
Lampiran 1 Beberapa Bukti Keluhan Masyarakat Terkait Operasional Sistem	
Informasi pada <i>E-Mail</i> DPMPTSP Kota Denpasar	143
Lampiran 2 Hasil Wawancara dengan Pihak DPMPTSP Kota Denpasar.....	144
Lampiran 3 Jadwal Rencana Pelaksanaan Penelitian.....	145
Lampiran 4 Persetujuan Dimensi dan Atribut <i>E-GovQual</i> yang Digunakan.....	146
Lampiran 5 Kelengkapan Ijin Penelitian.....	147
Lampiran 6 Dokumentasi Wawancara dan Observasi Penelitian	152
Lampiran 7 Contoh Pengisian Kuesioner SPBE.....	153
Lampiran 8 Kuesioner Kepuasan Pengguna Layanan SEMETON Denpasar	156
Lampiran 9 Rekap Data Pengisian Kuesioner Penilaian Tingkat Kepuasan	
Penguna Layanan SEMETON Denpasar.....	184
Lampiran 10 Hasil Uji Validitas Menggunakan SPSS 24	223
Lampiran 11 Hasil Uji Reliabilitas Menggunakan SPSS 24.....	248
Lampiran 12 Laporan Hasil <i>Focus Group Discussion</i> (FGD).....	251

