

## ABSTRAK

Sutrisna Janureksa, Nyoman. (2021). *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)*. Tesis, Ilmu Komputer, Pascasarjana, Universitas Pendidikan Ganesha.

Tesis ini sudah disetujui dan diperiksa oleh Pembimbing I: Prof. Dr. I Made Candiasa, MI.Kom. dan Pembimbing II: Dr. Komang Setemen, S.Si., M.T.

*Kata-kata kunci:* evaluasi, *E-Government*, SPBE, *E-GovQual*

Hingga saat ini Dinas Penanaman Modal dan Pelayanan Terpadu Satu Pintu (DPMPTSP) Kota Denpasar belum pernah mengevaluasi terkait implementasi *e-government* maupun pengukuran tingkat kepuasan pengguna layanan sistem informasi. Akibatnya belum dapat dievaluasi apakah implementasi *e-government* telah berperan penting dalam pencapaian tujuan rencana strategis organisasi. Selain itu, khusus untuk Sistem Manajemen Perizinan Terintegrasi *Online* Kota Denpasar (SEMETON Denpasar) yang merupakan layanan pendukung proses bisnis organisasi, masih banyak anggota masyarakat yang menemui kesulitan dalam pengoperasiannya. Evaluasi yang dilaksanakan adalah evaluasi implementasi *e-government* pada DPMPTSP Kota Denpasar dari dua sisi. Dari sisi internal organisasi dilakukan dengan evaluasi tingkat kematangan SPBE menggunakan model tingkat kematangan SPBE sesuai PermenPANRB Nomor 59 Tahun 2020. Dari sisi eksternal organisasi (masyarakat) dilakukan evaluasi kepuasan pengguna layanan sistem informasi (SEMETON Denpasar) menggunakan metode *e-GovQual*, yang meliputi 6 dimensi dengan beberapa atribut yang disesuaikan kondisi sistem informasi. Responden penilaian tingkat kematangan SPBE sebanyak 3 orang berdasarkan hasil identifikasi pejabat yang secara tugas pokok dan fungsinya sesuai dengan aspek kematangan SPBE yang dinilai. Responden layanan SEMETON Denpasar sebanyak 255 orang dihitung menggunakan rumus *Slovin* berdasarkan jumlah sampel dari populasi rata-rata permohonan yang masuk setiap bulan. Nilai indeks SPBE DPMPTSP Kota Denpasar adalah sebesar 2,73 dan memperoleh predikat baik serta berada di atas target tingkat kematangan SPBE yang diharapkan (2,6). Skor rata-rata tingkat kepuasan pengguna layanan SEMETON Denpasar adalah sebesar 3,80 dengan kategori puas. Rekomendasi yang dihasilkan terdiri dari 11 rekomendasi implementasi SPBE dan 10 rekomendasi terhadap layanan SEMETON Denpasar. Penelitian selanjutnya yang diharapkan adalah perlu dilakukan evaluasi lanjutan yang difokuskan pada pelaksanaan audit TIK yang merupakan bagian dari pelaksanaan evaluasi SPBE, seperti audit infrastruktur SPBE, audit aplikasi SPBE, ataupun audit keamanan SPBE menggunakan kerangka kerja lainnya.

## **ABSTRACT**

Sutrisna Janureksa, Nyoman. (2021). *Evaluation of E-Government Implementation Using the Maturity Level Model of Sistem Pemerintahan Berbasis Elektronik and the E-GovQual Method (Case Study: Dinas Penanaman Modal dan Pelayanan Terpadu Satu Pintu of Denpasar City)*. Thesis, Computer Science, Postgraduate, Ganesha University of Education.

This thesis has been supervised and approved by Supervisor I: Prof. Dr. I Made Candiasa, MI.Kom. and Supervisor II: Dr. Komang Setemen, S.Si., M.T.

*Keywords:* evaluation, E-Government, SPBE, E-GovQual

Until now, DPMPTSP of Denpasar City has never evaluated e-government implementation or measuring the level of user satisfaction of information system services. As a result, it cannot be evaluated whether the e-government implementation has played an important role in achieving the objectives of the organization's strategic plan. In addition, specifically for the SEMETON Denpasar System which is a support service for the organization's business processes, there are still many community members who have difficulty operating. The evaluation carried out the implementation of e-government at DPMPTSP of Denpasar City from two sides. From the internal side of the organization, it is done by evaluating the SPBE maturity level using the SPBE maturity level model according to PermenPANRB Number 59 of 2020. From the external side of the organization (society) is done by user satisfaction evaluation of the information systems (SEMETON Denpasar) services using the e-GovQual method, which includes 6 dimensions with several attributes that are adjusted to the information system. Respondents for the maturity level assessment of the SPBE are 3 people based on the identification results of officials whose main duties and functions according to aspects of the SPBE maturity being assessed. 255 respondents for the SEMETON Denpasar service were calculated using the Slovin formula based on the number of samples from the average population of applications that came in every month. The SPBE DPMPTSP index value of Denpasar City was 2.73 and obtained a good predicate and was above the expected SPBE maturity level target (2.6). The average score of the satisfaction level of SEMETON Denpasar service users is 3.80 in the satisfied category. The resulting recommendations consist of 11 recommendations for the implementation of SPBE and 10 recommendations for SEMETON Denpasar services. Future research is expected to carry out further evaluations that focus on the implementation of ICT audits which are parts of the SPBE evaluation implementation, such as SPBE infrastructure audits, SPBE application audits, or SPBE security audits using other frameworks.