



**EVALUASI E-SERVICE PADA SMA NEGERI DI KOTA
PALEMBANG**

SKRIPSI

INTAN PUSPITA SARI

2020.21.0038

**PROGRAM STUDI SISTEM INFORMASI
FAKULTAS ILMU KOMPUTER
UNIVERSITAS INDO GLOBAL MANDIRI
PALEMBANG**

2024

**EVALUASI E-SERVICE PADA SMA NEGERI DI KOTA
PALEMBANG**

SKRIPSI

**Diajukan Sebagai Syarat Untuk Menyelesaikan
Pendidikan Program Strata-1 Pada
Program Studi Sistem Informasi**

Oleh:

INTAN PUSPITA SARI

2020.21.0038

**PROGRAM STUDI SISTEM INFORMASI
FAKULTAS ILMU KOMPUTER
UNIVERSITAS INDO GLOBAL MANDIRI
PALEMBANG**

2024

LEMBAR PENGESAHAN SKRIPSI

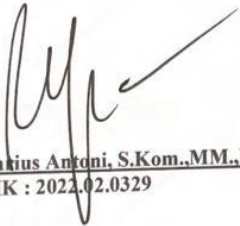
EVALUASI E-SERVICE PADA SMA NEGERI DI KOTA PALEMBANG

OLEH :


INTAN PUSPITA SARI
2020.21.0038

Palembang, 16 Februari 2024

Dosen Pembimbing I

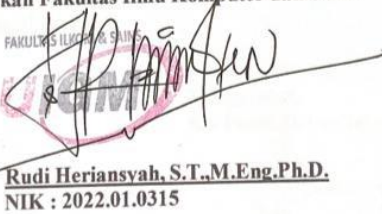

Darius Antoni, S.Kom., MM., Ph. D
NIK : 2022.02.0329

Dosen Pembimbing II


Dr. Terttiavini, S.Kom., M.Kom
NIK : 2011.01.0082

Menyetujui,
Dekan Fakultas Ilmu Komputer dan Sains

FAKULTAS ILMU KOMPUTER DAN SAINS


Rudi Heriansyah, S.T., M.Eng. Ph.D.
NIK : 2022.01.0315

LEMBAR PERSETUJUAN DEWAN PENGUJI

Pada hari Kamis tanggal 25 bulan Januari tahun 2024 telah dilaksanakan ujian sidang skripsi oleh Jurusan Sistem Informasi Fakultas Ilmu Komputer Universitas Indo Global Mandiri Palembang.

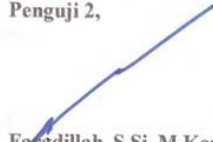
Palembang, 16 Februari 2024

Penguji 1,



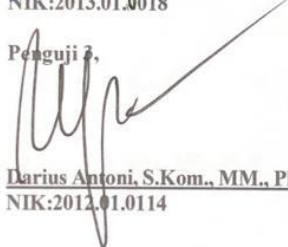
Hendra Di Kesuma S.Kom.,M.Cs
NIK:2017.01.0231

Penguji 2,



Faradillah, S.Si, M.Kom
NIK:2013.01.0018

Penguji 3,



Darius Antoni, S.Kom., MM., Ph. D
NIK:2012.01.0114

Mengetahui,
Ka. Prodi Sistem Informasi



Nining Ariati, S.Kom.,M.Kom
NIK : 1999.01.0011



**SURAT KETERANGAN REVISI SKRIPSI
PROGRAM STUDI SISTEM INFORMASI (SI)
FASILKOM UNIVERSITAS INDO GLOBAL MANDIRI**

Kami yang bertanda tangan dibawah ini, menerangkan

bahwa: Nama : Intan Puspita Sari

NPM : 2020210038

Judul Skripsi : Evaluasi E-Service Pada SMA Negeri di Kota Palembang

Mahasiswa yang namanya tercantum diatas, telah selesai merevisi penulisan SKRIPSI.

Palembang, 16 Februari 2024

Penguji 1,

Hendra Di Kesuma S.Kom., M.Cs
NIK:2017.01.0231

Penguji 2,

Faradillah, S.Si, M.Kom
NIK:2013.01.0018

Penguji 3,

Darius Antoni, S.Kom., MM., Ph. D
NIK:2022.02.0329

Menyetujui,
Ka. Prodi Sistem Informasi

Nining Ariati, M.Kom
NIK:1999.01.0011

ABSTRAK

E-Service atau layanan elektronik, mengacu pada layanan yang disediakan secara elektronik melalui Internet atau jaringan komputer lainnya. Layanan elektronik memungkinkan masyarakat mengakses informasi, melakukan transaksi, atau memperoleh layanan tanpa secara fisik mengunjungi lokasi fisik penyedia layanan. Evaluasi layanan elektronik merupakan bagian penting dalam perkembangan teknologi informasi. Di era digital ini, pemerintah dan organisasi swasta semakin memanfaatkan layanan elektronik untuk memberikan layanan yang lebih efisien kepada masyarakat dan pengguna. Salah satu yang memanfaatkannya yaitu layanan elektronik SMA, Layanan elektronik ini merupakan konteks pendidikan modern dimana teknologi informasi semakin populer. Studi ini mengeksplorasi berbagai aspek evaluasi layanan elektronik, termasuk daya tanggap, kecepatan, keamanan, aksesibilitas, dan kepercayaan pengguna. Penelitian ini memberikan eksplorasi mendalam mengenai evaluasi layanan elektronik di sekolah menengah atas khususnya di Kota Palembang. SMA Negeri di Kota Palembang terdiri dari 23 sekolah yang sudah memiliki fokus pada penerapan teknologi informasi dalam penyediaan sumber daya pendidikan melalui platform online. Evaluasi layanan elektronik bertujuan untuk mengukur kualitas layanan digital, kepuasan pengguna dan efektivitas sistem. Penelitian ini membahas metode evaluasi layanan elektronik, termasuk metode pengumpulan data, indikator kinerja, dan alat analisis untuk mengukur keberhasilan layanan online menurut pedoman Kepmen No 595 Tahun 2020 tentang Evaluasi Pelayanan Publik Berbasis Elektronik dengan 7 tujuh dimensi penilaian yaitu, efisiensi, kepercayaan, keandalan, pelayanan, kemudahan, ketersediaan informasi, dan interaksi.

Kata kunci: E-Service, SMAN di Kota Palembang, Kepmen No 595 Tahun 2020

ABSTRACT

E-Service, referring to electronically delivered services through the Internet or other computer networks, enables individuals to access information, conduct transactions, or avail services without physically visiting service providers. The evaluation of electronic services plays a crucial role in the advancement of information technology. In the digital era, both government and private organizations increasingly harness electronic services to provide more efficient services to the public. One notable application is the implementation of E-Service in Senior High Schools (SMA), where electronic services play a pivotal role in modern education as information technology gains popularity. This study explores various aspects of E-Service evaluation, including responsiveness, speed, security, accessibility, and user trust. The research focuses on the in-depth exploration of E-Service evaluation in Senior High Schools, particularly in Palembang City. The public Senior High Schools in Palembang, numbering 23, have already prioritized the integration of information technology in education resource provision through online platforms. The evaluation aims to measure the quality of digital services, user satisfaction, and system effectiveness. The study discusses E-Service evaluation methods, encompassing data collection methods, performance indicators, and analytical tools for measuring online service success based on the guidelines outlined in Kepmen No. 595 of 2020 concerning Electronic-Based Public Service Evaluation. The evaluation encompasses seven assessment dimensions: efficiency, trust, reliability, service, ease of use, information availability, and interaction.

Keywords: E-Service, Senior High Schools in Palembang City, Kepmen No. 595 of 2020.

KATA PENGANTAR

Puji syukur kepada Allah SWT yang telah memberikan rahmat dan karunia-nya sehingga peneliti dapat menyelesaikan skripsi ini dengan judul “Evaluasi E-Service Pada SMA Negeri di Kota Palembang” yang merupakan salah satu syarat menyelesaikan studi jurusan Sistem Informasi.

Peneliti menyadari dalam penyusunan Skripsi ini tidak akan selesai tanpa bantuan dari berbagai pihak. Karena itu pada kesempatan ini peneliti ingin mengucapkan terima kasih kepada:

1. Bapak Dr. H.Marzuki Alie, S.E., MM selaku Rektor Universitas Indo Global Mandiri Palembang.
2. Bapak Rudi Heriansyah, S.T., M.Eng. Ph.D selaku Dekan Fakultas Ilmu Komputer Universitas Indo Global Mandiri Palembang.
3. Bapak Drs. Joko Edi Purwanto, M.Si selaku Kepala Bidang SMA Dinas Pendidikan Provinsi Sumatera Selatan.
4. Ibu Nining Ariati, S.Kom., M.Kom selaku Ketua Program Studi Sistem Informasi.
5. Bapak Darius Antoni, S.Kom.,MM.,Ph.D selaku Dosen Pembimbing Pertama.
6. Ibu Dr. Terttiavini, S.Kom., M.Kom selaku Dosen Pembimbing ke dua.
7. Ibu Imelda Saluza, S.Si., M.Sc selaku Dosen Pembimbing Akademik.
8. Seluruh Dosen Fakultas Ilmu Komputer Program Studi Sistem Informasi Universitas Indo Global Mandiri Palembang atas ilmu dan pengalaman berharga yang telah diberikan selama ini kepada peneliti.
9. Untuk diri saya sendiri terima kasih telah bertahan sejauh ini, im proud of myself.
10. Kedua orang tua penulis, Bapak Solehan dan Ibu Kartina terima kasih atas dukungan, support, serta doa yang diberikan.
11. Saudara Safaruddin, terima kasih telah memberikan dukungan serta menghibur penulis dalam pembuatan Skripsi ini.

12. Teman-teman cegil penulis, Claudia Hilma, Susilawati, Metri Aulya, Ririn Nopitri semoga terus cegil.
13. Teruntuk Kim Min Seok, Kim Joon Myeon, Zhang Yixing, Byun Baek Hyun, Doh Kyung Soo, Kim Jong Dae, Kim Jong In, Park Chan Yeol, Oh Sehun, kekasih bayangan penulis yang telah memberikan inspirasi untuk membuat Skripsi ini agar cepat selesai.
14. Kepada Ebrahim Narayana Wiratama, keponakan online penulis yang telah menghibur penulis dengan kelakuan lucunya.
15. Serta semua pihak yang tidak dapat saya sebutkan satu-persatu, yang telah memberikan kontribusi baik moril maupun materil, sehingga saya dapat menyelesaikan laporan skripsi ini.

Peneliti menyadari bahwa dalam penyusunan Skripsi ini masih banyak kekurangan karena keterbatasan pengetahuan dan pengalaman, oleh karena itu saran dan kritik sangat diharapkan. Semoga Skripsi ini dapat bermanfaat dan membantu.

Peneliti
Intan Puspita Sari

DAFTAR ISI

COVER LUAR	
COVER DALAM	
LEMBAR PENGESAHAN SKRIPSI.....	iii
LEMBAR PERSETUJUAN DEWAN PENGUJI.....	iv
LEMBAR REVISI SKRIPSI.....	v
ABSTRAK.....	vi
ABSTRACT.....	vii
KATA PENGANTAR.....	viii
DAFTAR ISI.....	x
DAFTAR TABEL.....	xiii
DAFTAR GAMBAR.....	xiv
DAFTAR SIMBOL.....	xv
DAFTAR LAMPIRAN.....	xvi
BAB I PENDAHULUAN	
1.1 Latar Belakang.....	1
1.2 Perumusan Masalah.....	4
1.3 Tujuan dan Manfaat	4
1.3.1 Tujuan Penelitian.....	4
1.3.2 Manfaat Penelitian.....	4
1.4 Ruang Lingkup.....	5
1.5 Sistematika Penulisan.....	5
BAB II LANDASAN TEORI	
2.1 Evaluasi.....	7
2.2 E-Service.....	7
2.3 Dinas Pendidikan.....	8
2.4 SMA Negeri di Kota Palembang	9
2.5 Layanan Digital SMA.....	17
2.5.1 Website.....	17
2.5.2 PPDB (Penerimaan Peserta Didik Baru).....	18

2.5.3 Email (<i>Electronic Mail</i>).....	18
2.5.4 Sosial Media.....	19
2.5.5 WhatsApp.....	20
2.5.7 e-Learning.....	21
2.5.8 e-Kelulusan.....	21
2.6 Evaluasi Layanan Digital SMA.....	22
2.7 Skala Likert.....	26
2.8 SPSS (<i>Statistical Package for the Social Sciences</i>).....	41
2.9 Metode Pengumpulan Data.....	41
2.9.1 Observasi.....	41
2.9.2 Studi Pustaka.....	41
2.10 Populasi dan Sampel.....	41
2.10.1 Populasi.....	41
2.10.2 Sampel.....	42
2.11 Penelitian Terdahulu.....	42
BAB III METODOLOGI PENELITIAN	
3.1 Tahapan Penelitian.....	49
3.2 Deskripsi Tahapan Penelitian.....	49
3.2.1 Identifikasi Masalah.....	49
3.2.2 Studi Pustaka.....	50
3.2.3 Tujuan Penelitian.....	50
3.2.4 Rancangan Peneliti.....	50
3.2.5 Pengumpulan Data.....	50
3.2.6 Observasi.....	50
3.2.7 Pengumpulan Data Observasi.....	50
3.2.8 Hasil dan Pembahasan.....	50
3.2.9 Kesimpulan dan Saran.....	50
3.3 Rancangan Penelitian.....	51
3.3.1 Jenis Penelitian.....	51
3.3.2 Pendekatan Penelitian.....	51
3.3.3 Variabel dan Indikator Penelitian.....	51

3.4 Model Awal Penelitian.....	56
3.5 Populasi dan Sampel.....	57
3.5.1 Populasi.....	57
3.5.2 Sampel.....	57
3.6 Teknik Pengambilan Sampel.....	58
3.7 Metode Pengumpulan Data.....	58
3.6.1 Data Primer.....	58
3.6.2 Data Sekunder.....	58
3.8 Metode Analisis Data.....	59
3.9 Uji Coba Instrumen.....	60
3.9.1 Uji Validitas Kuesioner.....	61
3.9.2 Uji Reliabilitas Kuesioner.....	66
BAB IV HASIL DAN PEMBAHASAN	
4.1 Gambaran Umum Objek Penelitian.....	67
4.1.1 Website.....	67
4.2 Deskripsi Penarikan Sampel.....	67
4.2.1 Profil Responden Berdasarkan Jenis Kelamin.....	68
4.2.2 Profil Responden Berdasarkan Umur.....	68
4.2.3 Rekapitulasi Jawaban.....	69
4.3 Hasil Perhitungan Nilai Dimensi.....	72
4.3.1 Hasil Evaluasi.....	73
4.4 Hasil Konfirmasi Evaluasi Layanan.....	75
BAB V	
5.1 Kesimpulan.....	82
5.2 Saran.....	82
DAFTAR PUSTAKA	
LAMPIRAN	

DAFTAR TABEL

Tabel 2.1 SMAN di Palembang.....	9
Tabel 2.2 Bobot Dimensi.....	24
Tabel 2.3 Nilai Indeks.....	25
Tabel 2.4 Skala Likert.....	26
Tabel 2.5 Penelitian Terdahulu.....	43
Tabel 3.1 Indikator Efisiensi.....	51
Tabel 3.2 Indikator Kepercayaan.....	52
Tabel 3.3 Indikator Keandalan.....	53
Tabel 3.4 Indikator Pelayanan.....	54
Tabel 3.5 Indikator Kemudahan.....	54
Tabel 3.6 Indikator Ketersediaan Informasi.....	55
Tabel 3.7 Indikator Interaksi.....	55
Tabel 3.8 Hasil Penyebaran Kuesioner.....	60
Tabel 3.9 Hasil Uji Validitas.....	61
Tabel 3.10 Hasil Rekapitulasi Uji Validitas.....	64
Tabel 3.11 <i>Case Processing Summary</i>	66
Tabel 3.11 <i>Reliabilitas Statistics</i>	66
Tabel 4.1 Distribusi Kuesioner.....	67
Tabel 4.2 Responden Berdasarkan Jenis Kelamin.....	68
Tabel 4.3 Responden Berdasarkan Umur.....	69
Tabel 4.4 Rekapitulasi Jawaban.....	70
Tabel 4.5 Rekapitulasi Jawaban Per Variabel.....	71
Tabel 4.6 Konfirmasi Hasil.....	76

DAFTAR GAMBAR

Gambar 3.1 Tahapan Penelitian.....	49
Gambar 3.2 Kerangka Penelitian.....	56
Gambar 4.1 Grafik Jenis Kelamin Responden.....	68
Gambar 4.2 Grafik Berdasarkan Umur.....	69
Gambar 4.3 Grafik Nilai Per Variabel.....	73

DAFTAR SIMBOL

(2.1).....	25
(2.2).....	25

DAFTAR LAMPIRAN

- Lampiran 1. Daftar Riwayat Hidup
- Lampiran 2. Surat Pengantar Survey
- Lampiran 3. Surat Pengantar Kesbangpol
- Lampiran 4. Surat Balasan Dinas Pendidikan
- Lampiran 5. Kartu Bimbingan
- Lampiran 6. Surat Pernyataan Tidak Plagiat
- Lampiran 7. Dokumentasi Wawancara