



**EVALUASI E-SERVICE PADA ORGANISASI PERANGKAT DAERAH  
(OPD) DI KABUPATEN BANYUASIN**

**SKRIPSI**

**RIA NOVITA SARI**

**NPM: 2020.21.0007**

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

**2024**

**EVALUASI E-SERVICE PADA ORGANISASI PERANGKAT DAERAH  
(OPD) DI KABUPATEN BANYUASIN**

**SKRIPSI**



**Oleh:**

**NPM : 2020.21.0007**  
**NAMA : RIA NOVITA SARI**  
**JENJANG STUDI : STRATA SATU (S1)**  
**PROGRAM STUDI : SISTEM INFORMASI**

**PROGRAM STUDI SISTEM INFORMASI**

**FAKULTAS ILMU KOMPUTER**

**UNIVERSITAS INDO GLOBAL MANDIRI**

**2024**

# LEMBAR PENGESAHAN SKRIPSI

## HALAMAN PENGESAHAN SKRIPSI

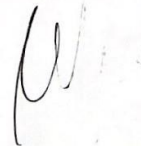
EVALUASI E-SERVICE PADA ORGANISASI PERANGKAT DAERAH (OPD)  
DI KABUPATEN BANYUASIN

Oleh:

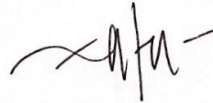
Ria Novita Sari  
2020210007

Pembimbing I,

Palembang, 12 Februari 2024  
Pembimbing II,



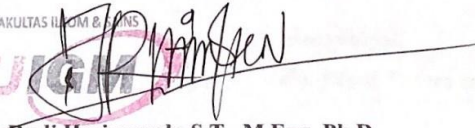
Darius Antoni S.Kom.,MM.,ph.D  
NIK. 2022.01.0329



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

Menyetujui,  
Dekan Fakultas Ilmu Komputer  
dan Sains

FAKULTAS ILMU KOM & SAINS



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

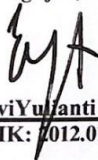
## LEMBAR PERSETUJUAN DEWAN PENGUJI

### LEMBAR PERSETUJUAN DEWAN PENGUJI

Pada hari Senin tanggal 29 bulan Januari tahun 2024 telah dilaksanakan ujian sidang skripsi oleh Jurusan Sistem Informasi Fakultas Ilmu Komputer Universitas Indo Global Mandiri Palembang.

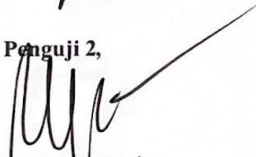
Palembang, 12 / Februari / 2024

Penguji 1,



Evi Yulianti S.Kom., M.SI  
NIK: 2012.01.0114

Penguji 2,



Darius Antoni  
S.Kom., MM., Ph.D  
NIK: 2022.01.0329

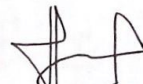
Penguji 3,



Hendra di Kesuma S.Kom., M.cs  
NIK: 2017.01.0231

Menyetujui,

Ka. Prodi Sistem Informasi



Nining Ariati, M.Kom NIK:  
1999.01.0014

## SURAT KETERANGAN REVISI SKRIPSI



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

---

Kami yang bertanda tangan dibawah ini, menerangkan bahwa:

Nama : Ria Novita Sari  
NPM : 2020210007  
Judul Skripsi : Evaluasi e-service pada organisasi perangkat daerah (OPD) di kabupaten Banyuasin

Mahasiswa yang namanya tercantum diatas, telah selesai merevisi penulisan SKRIPSI.  
Palembang, 12 Februari 2024

Penguji 1,

EviYuhanti S.Kom., M.SI  
NIK: 2012.01.0114

Penguji 2,

Darius Antoni  
S.Kom., MIM., Ph.D  
NIK: 2022.01.0329

Penguji 3,

Hendra di Kesuma S.Kom., M.cs  
NIK: 2017.01.0231

Menyetujui,  
Ka. Prodi Sistem Informasi

Nining Ariati, M.Kom  
NIK: 1999.01.0011

## ABSTRAK

Pelayanan publik merupakan pemberian layanan atas keperluan orang atau masyarakat sesuai dengan aturan pokok. Penelitian ini memiliki tiga tujuan yaitu untuk mengetahui capaian kemajuan penyelenggaraan pelayanan publik berbasis elektronik, memberikan saran perbaikan untuk meningkatkan kualitas pelayanan publik, dan mengevaluasi kualitas pelaksanaan pada organisasi perangkat desa di kabupaten Banyuwangi tahun 2023. Sample pada penelitian ini adalah 25 perangkat organisasi daerah kabupaten Banyuwangi dengan menggunakan teknik *purposive sampling*. Teori yang digunakan untuk mendukung penelitian ini yaitu indikator dan variable yang telah ditetapkan oleh keputusan menteri no 595 tahun 2020. Penelitian ini menggunakan metode deskriptif kuantitatif dan pendekatan layanan digital. Hasil dari penelitian yang peneliti lakukan yaitu evaluasi E-service pada organisasi perangkat daerah (OPD) Kabupaten Banyuwangi memiliki potensi yang besar dalam meningkatkan efisiensi dan aksesibilitas layanan publik. Dengan adanya sistem ini, masyarakat dapat mengurus berbagai administrasi secara online, menghemat waktu dan tenaga. Meskipun E-service memiliki manfaat yang signifikan, penelitian ini menunjukkan adanya beberapa tantangan dan kendala dalam penggunaannya. Adapun dalam realita tentu terdapat kendala sehingga masih ada strategi yang tidak berjalan sesuai dengan yang telah direncanakan. Hal itu dikarenakan kurangnya kesadaran dan keterampilan teknologi di kalangan karyawan dan staf-staf 25 perangkat daerah, yang membuat sebagian besar pengguna tidak dapat memanfaatkan layanan ini secara maksimal

**Kata Kunci:** Kualitas Pelayanan, *E-service*

## **ABSTRACT**

*Public service is the provision of services for the needs of people or society in accordance with basic rules. This research has three objectives, namely to determine the progress of implementing electronic-based public services, provide suggestions for improvements to improve the quality of public services, and evaluate the quality of implementation in village organizations in Banyuasin district in 2023. The sample in this research is 25 regional organizations in Banyuasin district using purposive sampling technique. The theory used to support this research is the indicators and variables that have been determined by Ministerial Decree No. 595 of 2020. This research uses quantitative descriptive methods and a digital service approach. The results of the research conducted by the researchers are the evaluation of E-service in regional apparatus organizations (OPD) in Banyuasin Regency which has great potential in increasing the efficiency and accessibility of public services. With this system, people can take care of various administrations online, saving time and energy. Even though E-service has significant benefits, this research shows that there are several challenges and obstacles in its use. In reality, of course there are obstacles so that there are still strategies that do not work as planned. This is due to a lack of awareness and technological skills among employees and staff of 25 regional apparatuses, which means that most users cannot take full advantage of this service.*

**Keywords:** *Service quality, E-service*

## KATA PENGANTAR

Puji dan syukur peneliti persembahkan kepada Tuhan Yang Maha Esa karena akhirnya penelitian ini bisa terselesaikan dengan baik dan tepat pada waktunya.

Skripsi yang peneliti buat dengan judul Evaluasi E-Service Pada Organisasi Perangkat Daerah (OPD) Di Kabupaten Banyuasin dibuat sebagai salah satu syarat untuk menyelesaikan studi pada program studi sistem informasi.

Tidak lupa Peneliti mengucapkan terima kasih atas bantuan yang diberikan selama penyusunan Skripsi ini kepada :

1. Bapak Dr. H. Marzuki Alie, SE., MM selaku Rektor Universitas Indo Global Mandiri
2. Bapak Rudi Heriansyah, S.T., M.Eng, Ph.D. selaku Dekan Fakultas Ilmu Komputer dan Sains Universitas Indo Global Mandiri
3. Ibu Nining Ariati, M.Kom selaku Ketua Program Studi Sistem Informasi.
4. Ibu Dr.Terrtiavini S.Kom.,M.Kom selaku Dosen Pembimbing Akademik
5. Bapak Darius Antoni, S.Kom., M.M., Ph.D selaku Pembimbing I
6. Ibu Dr. Terttiaavini, S.Kom., M.Kom selaku Pembimbing II
7. Orang tua saya yang telah memberikan dukungan , dan bantuan sehingga peneliti dapat menyelesaikan penelitian ini dengan tepat waktu.
8. Serta orang orang terdekat yang telah berpartisipasi dalam membantu peneliti sehingga dapat menyelesaikan penelitian ini dengan tepat waktu

Peneliti menyadari bahwa dalam penulisan penelitian ini masih jauh dari kata sempurna, oleh karena itu Peneliti mengharapkan saran dan kritik yang sifatnya membangun agar dapat digunakan demi perbaikan ini nantinya. Penulis juga berharap agar penelitian ini akan memberikan banyak manfaat bagi yang membacanya.

Peneliti



## DAFTAR ISI

HALAMAN JUDUL LUAR	
HALAMAN JUDUL DALAM	
LEMBAR PENGESAHAN SKRIPSI .....	iii
LEMBAR PERSETUJUAN DEWAN PENGUJI.....	iv
SURAT KETERANGAN REVISI SKRIPSI .....	v
ABSTRAK .....	vi
<i>ABSTRACT</i> .....	vii
KATA PENGANTAR.....	viii
DAFTAR ISI.....	ix
DAFTAR GAMBAR.....	xii
DAFTAR TABEL .....	xiii
DAFTAR LAMPIRAN .....	xv
<b>BAB I PENDAHULUAN.....</b>	<b>1</b>
1.1 Latar Belakang.....	1
1.2 Rumusan Masalah .....	4
1.3 Tujuan Penelitian.....	4
1.4 Manfaat Penelitian.....	4
1.5 Ruang Lingkup.....	5
1.6 Sistematika Penulisan .....	5
<b>BAB II LANDASAN TEORI .....</b>	<b>7</b>
2.1 Kabupaten Banyuasin .....	7
2.2 Perangkat Organisasi Daerah Kabupaten Banyuasin.....	8
2.3 Evaluasi.....	15
2.4 E Service .....	16
2.5 Evaluasi Layanan Digital .....	16

2.6 Skala <i>likert</i> .....	20
2.7 <i>Microsoft Excel</i> .....	32
2.8 Tinjauan Penelitian Terdahulu.....	33
2.9 Kerangka Berfikir.....	38
<b>BAB III METODE PENELITIAN.....</b>	<b>40</b>
3.1. Tahapan Penelitian .....	40
3.2 Rancangan Penelitian .....	42
3.2.1 Jenis Penelitian.....	42
3.2.2 Pendekatan Penelitian .....	42
3.3.3 Variable Dan Indikator Penelitian .....	42
3.4 Populasi Dan Sample .....	43
3.4.1 Populasi.....	43
3.4.2 Sample.....	44
3.5 Teknik Pengambilan Semple.....	51
3.6 Metode Pengumpulan Data.....	51
3.6.1 Data Primer .....	51
3.6.2 Data Sekunder .....	52
3.7 Metode Analisa Data.....	52
3.8 Uji Coba Instrumen .....	53
<b>BAB IV HASIL DAN PEMBAHASAN .....</b>	<b>56</b>
4.1. Gambaran Umum Objek Penelitian .....	56
4.1.1. Gambaran Umum <i>Website</i> .....	56
4.2. Hasil Penelitian.....	56
4.2.1. Perhitungan nilai indeks <i>e-service</i> .....	58
4.2.2. Analisis SWOT .....	82
4.2.3. <i>Use case diagram</i> .....	84
4.3. Pembahasan.....	85
4.4. Hasil secara keseluruhan.....	120
<b>BAB V PENUTUP.....</b>	<b>127</b>
5.1. Kesimpulan.....	127
5.2. Saran .....	128

<b>DAFTAR PUSTAKA.....</b>	<b>129</b>
----------------------------	------------

## DAFTAR GAMBAR

<b>Gambar 2. 1</b> Kerangka Berpikir .....	38
<b>Gambar 3. 1</b> Tahapan Penelitian.....	40
<b>Gambar 3. 2</b> Variabel Dan Indikator .....	43
<b>Gambar 4. 1</b> Grafik Hasil Perhitungan Nilai Dimensi .....	81

## DAFTAR TABEL

<b>Tabel 2. 1</b> Perangkat Daerah Kabupaten Banyuasin .....	8
<b>Tabel 2. 2</b> Tabel Bobot Dimensi .....	19
<b>Tabel 2. 3</b> Tabel Predikat .....	20
<b>Tabel 2. 4</b> Penentuan Skala Likert.....	20
<b>Tabel 2. 5</b> Penelitian Terdahulu.....	34
<b>Tabel 3. 1</b> Sample Organisasi Perangkat Daerah .....	44
<b>Tabel 3. 2</b> Hasil Rekapitulasi Jawaban.....	54
<b>Tabel 4. 1</b> Hasil Penelitian Di 25 OPD Kabupaten Banyuasin .....	56
<b>Tabel 4. 2</b> Hasil Perhitungan Nilai Indeks .....	58
<b>Tabel 4. 3</b> Analisis SWOT .....	82
<b>Tabel 4. 4</b> Dinas Pendidikan, Pemuda, Olahraga, Pariwisata, Dan Kebudayaan .	85
<b>Tabel 4. 5</b> Dinas Kesehatan .....	86
<b>Tabel 4. 6</b> Dinas Pekerja Umum .....	88
<b>Tabel 4. 7</b> Dinas Perumahan Dan Kawasan Pemukiman .....	89
<b>Tabel 4. 8</b> Satuan Polisi Pamong Praja Dan Pemadam Kebakaran.....	90
<b>Tabel 4. 9</b> Dinas Sosial.....	92
<b>Tabel 4. 10</b> Dinas Perhubungan.....	93
<b>Tabel 4. 11</b> Dinas Komunikasi Dan Informatika .....	95
<b>Tabel 4. 12</b> Dinas Perdagangan, Koperasi, Usaha Kecil Dan Menengah .....	96
<b>Tabel 4. 13</b> Dinas Tenaga Kerja Dan Transmigrasi .....	98
<b>Tabel 4. 14</b> Dinas Perikanan.....	99
<b>Tabel 4. 15</b> Dinas Pertanian.....	101
<b>Tabel 4. 16</b> Dinas Ketahananpangan.....	102
<b>Tabel 4. 17</b> Dinas Pengendalian Penduduk, Keluarga Berencana, Pemberdayaan Perempuan, Dan Perlindungan Anak .....	104
<b>Tabel 4. 18</b> Dinas Pemberdayaan Masyarakat Dan Desa.....	105
<b>Tabel 4. 19</b> Dinas Lingkungan Hidup .....	106
<b>Tabel 4. 20</b> Dinas Perpustakaan Dan Arsip Daerah .....	108

<b>Tabel 4. 21</b>	Dinas Penanaman Modal Dan Pelayanan Terpadu Satu Pintu.....	109
<b>Tabel 4. 22</b>	Dinas Kependudukan Dan Pencatatan Sipil.....	110
<b>Tabel 4. 23</b>	Badan Pengelola Keuangan Dan Aset Daerah .....	112
<b>Tabel 4. 24</b>	Bappeda, Litbang, Dan Penataan Ruang .....	113
<b>Tabel 4. 25</b>	Badan Kepegaaian Dan Diklat Daerah.....	115
<b>Tabel 4. 26</b>	Inspektorat .....	116
<b>Tabel 4. 27</b>	Sekretariat Daerah .....	118
<b>Tabel 4. 28</b>	Sekretariat DPRD .....	119
<b>Tabel 4. 29</b>	Konfirmasi Hasil Pengujian Pelayanan Website.....	123

## DAFTAR LAMPIRAN

<b>Lampiran 1</b> Daftar Riwayat Hidup.....	132
<b>Lampiran 2</b> Surat Izin Penelitian.....	133
<b>Lampiran 3</b> Surat Balasan Survey .....	134
<b>Lampiran 4</b> Kartu Bimbingan.....	136
<b>Lampiran 5</b> Surat Tidak Plagiat .....	139
<b>Lampiran 6</b> Dokumentasi .....	140