

CONSOLIDATED FRAMEWORK FOR IMPLEMENTATION RESEARCH (CFIR) 2.0
SISTEM E-LAYANAN KEPEGAWAIAN PADA DINAS KOMUNIKASI DAN
INFORMATIKA PROVINSI SUMATERA SELATAN

SKRIPSI

Diajukan untuk memenuhi sebagian pernyataan untuk memperoleh Gelar Sarjana Ilmu Pemerintahan



Disusun Oleh:

ARIANA HERAWATI 2022610043

PROGRAM STUDI ILMU PEMERINTAHAN
FAKULTAS ILMU PEMERINTAHAN DAN BUDAYA
UNIVERSITAS INDO GLOBAL MANDIRI PELEMBANG

2026

HALAMAN PENGESAHAN SKRIPSI

**CONSOLIDATED FRAMEWORK FOR IMPLEMENTATION RESEARCH
(CFIR) 2.0 SISTEM E-LAYANAN KEPEGAWAIAN PADA DINAS
KOMUNIKASI DAN INFORMATIKA PROVINSI SUMATERA SELATAN**

Dipersiapkan dan disusun oleh

ARIANA HERAWATI
2022610043

Telah dipertahankan di depan Dewan Penguji pada tanggal 15 Juli 2026 dan diterima sebagai salah satu persyaratan untuk memperoleh gelar sarjana

SUSUNAN DEWAN PENGUJI

Ketua Dewan Penguji,

Dr. Doris Febrivanti, S.IP., M.Si.
NIDN. 0222028203

Anggota Dewan Penguji I,

Amaliatulwalidain, S.Sos., M.A.
NIDN. 0225098601

Anggota Dewan Penguji II,

Dwiki Adi Putra, S.A.P., M.Si.
NIDN. 0221079801

Mengetahui,

Dekan Fakultas Ilmu Pemerintahan dan Budaya

Dr. Doris Febrivanti, S.IP., M.Si
NIDN. 0222028203

HALAMAN REVISI

Judul Skripsi : *Consolidated Framework for Implementation Research*
(CFIR) 2.0 Sistem e-Layanan Kepegawalan pada Dinas
Komunikasi dan Informatika Provinsi Sumatera Selatan

Nama Mahasiswa/I : Ariana Herawati

NPM : 2022610043

Program Studi : Ilmu Pemerintahan

Tanggal Revisi : 12 Agustus 2026

Disetujui Oleh,
(Ketua Dewan Penguji)

Dr. Doris Febriyanti, S.IP., M.Si.
NIDN. 0222028203

Tanda Tangan

(Penguji I)

Amaliatulwalidain, S.Sos., M.A.
NIDN. 0225098601

(Penguji II)

Dwiki Adi Putra, S.A.P., M.Si.
NIDN. 0221079801

Mengetahui,

Ketua Program Studi
Ilmu Pemerintahan

Dwiki Adi Putra, S.A.P., M.Si.
NIDN. 0221079801

Dekan Fakultas
Ilmu Pemerintahan dan Budaya

Dr. Doris Febriyanti, S.IP., M.Si.
NIDN. 0222028203

HALAMAN PERSETUJUAN SKRIPSI

Judul Skripsi : *Consolidated Framework for Implementation Research*
(CFIR) 2.0 Sistem e-Layanan Kepegawaian pada Dinas
Komunikasi dan Informatika Provinsi Sumatera Selatan

Nama Mahasiswa/I : Ariana Herawati

NPM : 2022610043

Program Studi : Ilmu Pemerintahan

Tanggal Persetujuan : 23 Juni 2026

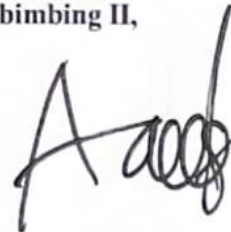
Disetujui oleh,

Pembimbing I,



Dr. Doris Febriyanti, S.IP., M.Si.
NIDN. 0222028203

Pembimbing II,



Amaliatulwalidain, S.Sos., M.A.
NIDN. 0225098601

Mengetahui,
Ketua Program Studi Ilmu Pemerintahan



Dwiki Adi Putra, S.A.P., M.Si.
NIDN. 0221079801

HALAMAN PERNYATAAN

Saya yang bertanda tangan dibawah ini:

Nama : Ariana Herawati

NPM : 2022610043

Dengan ini menyatakan bahwa :

1. Skripsi ini adalah murni merupakan gagasan, rumusan dan penelitian saya sendiri, tanpa bantuan pihak lain kecuali arahan dari Tim Dosen Pembimbing.
2. Skripsi ini belum pernah diajukan untuk mendapatkan gelar akademik Strata-1, baik di Universitas Indo Global Mandiri maupun Perguruan Tinggi lain.
3. Skripsi ini bukan karya atau pendapat yang ditulis atau pendapat yang pernah ditulis dan dipublikasikan orang lain, kecuali yang secara tertulis diacu dalam naskah, dan disebutkan dalam daftar pustaka.
4. Skripsi ini boleh dipergunakan oleh pihak Universitas untuk keperluan akademik.

Demikian pernyataan ini saya buat dengan sesungguhnya dan apabila dikemudian hari terbukti pernyataan ini tidak benar, maka saya bersedia menerima sanksi akademik sesuai dengan norma yang berlaku di Perguruan Tinggi.

Palembang, 15 Juli 2026

Yang menyatakan



Ariana Herawati

2022610043

HALAMAN PERSEMBAHAN

Bismillahirrohmanirrohim, Pertama saya haturkan puji syukur atas karunia Allah SWT yang telah memberikan kesehatan, kekuatan, kesabaran serta kemudahan dalam menyelesaikan karya sederhana ini, serta saya ucapkan sholawat serta salam yang terlimpahkan kepada Nabi Muhammad SWT.

Untuk karya sederhana ini, dengan kerendahan hati saya persembahkan untuk orang-orang yang saya sayangi dan saya cintai dalam hidup saya:

1. Orang tuaku tercinta **Bapak Suyatno** dan **Ibu Hartini**, manusia yang teramat luar biasa yang Allah hadirkan sebagai anugrah terbesar dalam hidup saya, mereka merupakan harta yang tak ternilai harganya, orang tua yang tidak pernah menuntut apapun, namun selalu melangitkan doa tanpa henti disetiap sujudnya, serta memeluk saya dengan kasih sayang dan dukungan yang utuh hingga detik ini. Senyum bahagia mereka adalah kekuatan terbesar dalam hidup saya. Pelukan hangat mereka adalah ketenangan bagi saya. Terimakasih Pak, Bu, telah menjadi rumah terbaik dan tiang penyangga yang menguatkan langkah saya. Tetaplah sehat, senantiasa bahagia, dan hiduplah lebih lama lagi bersama saya.
2. Mamas **Mahmud Arifin**, Mbak ipar saya **Ermy Puji Lestari** dan Ponakan saya tercinta **Abib Ariansyah**, kalian adalah warna yang membuat perjalanan panjang menjadi lebih ringan. Terimakasih Mas dan Mbak, atas segala nasihat, pengertian dan dukungan tulus yang selalu diberikan kepada saya selama ini. Khusus untuk Abib ponakan saya tersayang terimakasih ya kehadiran dan tingkah lucumu selalu berhasil mengusir rasa bosan dan menghibur saya dikala lelah dalam penyusunan skripsi ini.
3. Teruntuk **UHUY** sahabatku tercinta (**Ayu Septilia Putri**, **Indri Oktavia**, **Kirana Annora Syahrani**, **Yunita Putri**) mereka juga termasuk harta yang harus saya syukuri dalam perjalanan hidup ini, layaknya keluarga, mereka selalu menemani saya dalam susah dan senang di perantauan yang sendirian ini, yang selalu mengulurkan tangan ketika saya merasa dunia sedang tidak berpihak, yang selalu menjadi pendengar terbaik, tingkah lucu kalian adalah hiburan spesial dalam hidup saya. Kita memang bukan teman lama tapi kebersamaan dengan kalian telah mengukir kenangan abadi yang mengubah seluruh jalan cerita hidup saya. Dan untuk **Yulia Dwi Pitasari**, **Katharina Amalia Wijaya** serta **Fitri Nisa Az-Zahra**, mereka juga sangat baik dan selalu paling mengerti, saling mendukung serta memberi nasihat yang baik dalam hidup saya. Kebajikan kalian semua adalah energi yang menguatkan langkah saya hingga tiba di titik ini. *For the days to come, I hope we can always stay together like this.*
4. Kepada Dosen pembimbing I Ibu **Doris Febriyanti** dan Dosen Pembimbing II Ibu **Amaliatulwalidain**, tanpa kalian berdua saya tidak akan pernah bisa mengisi lembaran kosong ini menjadi karya sederhana yang bermakna

dalam hidup saya, dan Kepada seluruh Dosen Ilmu Pemerintahan, terimakasih atas dedikasi, dukungan serta ilmu yang selalu diberikan dengan tulus kepada saya, sehingga saya dapat menyelesaikan karya yang sederhana ini.

5. Kepada diri saya sendiri **Ariana Herawati**, terimakasih telah tumbuh menjadi perempuan yang hebat, terimakasih telah kuat hingga dititik ini, tumbuhlah menjadi sosok yang periang dan jangan pernah lemah walau dititik terendah sekalipun, jangan biarkan sinarmu padam. Rayakan setiap kemenangan kecilmu, ukir masa depan seindah mungkin, raih impian dan berusahalah lebih keras lagi untuk esok yang lebih indah.

MOTTO HIDUP

“Dan bahwa manusia hanya memperoleh apa yang telah diusahakannya.”
(QS. An-Najm:39)

“Jangan kau mudah terpesona oleh nama-nama besar. Kau harus menjadi nama besar yang menentukan nasibmu sendiri.”
(Pramodya Ananta Toer- Anak Semua Bangsa)

“Pendidikan yang matang dan karier yang mapan adalah fondasi terbaik bagi seorang perempuan untuk berdiri tegak di atas kakinya sendiri, tanpa bisa ditundukkan oleh keadaan apa pun”

(Penulis)

KATA PENGANTAR

Puji syukur penulis panjatkan ke hadirat Tuhan Yang Maha Esa atas segala rahmat dan karunia-Nya sehingga penulis dapat menyelesaikan penyusunan Poposal Skripsi yang berjudul ***“CONSOLIDATE FRAMEWORK FOR IMPLEMENTATION RESEARCH (CFIR) SISTEM E-LAYANAN KEPEGAWAIAN PADA DINAS KOMUNIKASI DAN INFORMATIKA PROVINSI SUMATERA SELATAN”*** Proposal ini disusun sebagai salah satu syarat dalam melaksanakan penelitian guna menyelesaikan studi pada Program Studi Ilmu Pemerintahan, Fakultas Ilmu Pemerintahan dan Budaya Universitas Indo Global Mandiri. Penelitian ini diharapkan dapat memberikan kontribusi baik secara teoritis maupun praktis, khususnya dalam memahami peran inovasi pelayanan berbasis digital dalam mendorong prinsip-prinsip *good governance* di lingkungan pemerintahan daerah.

Dalam proses penyusunan proposal ini, penulis menyadari bahwa tanpa bantuan, bimbingan serta dukungan dari berbagai pihak, penyusunan ini tidak akan dapat terselesaikan dengan baik. Oleh karena itu, penulis menyampaikan terima kasih yang sebesar-besarnya kepada:

1. Allah SWT yang telah melimpahkan rahmat, hidayah serta karunia-Nya sehingga penulis dapat menyelesaikan penyusunan Proposal Skripsi ini dengan baik.
2. Ucapan terima kasih penulis haturkan kepada Bapak Dr. H. Marzuki Alie, S.E., M.M. selaku Rektor Universitas Indo Global Mandiri, atas segala fasilitas dan lingkungan akademik yang mendukung proses belajar penulis hingga tahap penyusunan proposal ini.
3. Orang tua tercinta, Bapak Suyatno dan Ibu Hartini serta keluarga besar penulis atas segala doa, dukungan dan kasih sayangnya yang tiada henti,

sehingga penulis memiliki motivasi yang kuat untuk menyelesaikan usulan penelitian ini dengan sebaik-baiknya.

4. Ibu Dr. Doris Febrianti, S.IP., M.Si. selaku Dekan Fakultas Ilmu Pemerintahan dan Budaya sekaligus dosen pembimbing, Universitas Indo Global Mandiri, atas segala waktu, tenaga, dan pikiran untuk memberikan bimbingan, arahan, serta motivasi yang sangat berharga dalam penyusunan proposal ini.
5. Bapak Dwiki Adi Putra, S.A.P., M.Si. selaku Ketua Program Studi Ilmu Pemerintahan dan Budaya, Universitas Indo Global Mandiri.
6. Seluruh dosen dan staf di lingkungan Fakultas Ilmu Pemerintahan dan Budaya Universitas Indo Global Mandiri atas ilmu dan bantuan yang telah diberikan selama masa perkuliahan.
7. Teman-teman seperjuangan di Program Studi Ilmu Pemerintahan angkatan 2022 yang selalu memberikan semangat dan kebersamaan selama proses perkuliahan hingga penyusunan proposal ini.

Penulis menyadari bahwa proposal ini masih jauh dari sempurna. Oleh karena itu, penulis sangat mengharapkan kritik dan saran yang membangun untuk penyempurnaan penelitian ini di masa yang akan datang. Semoga proposal ini dapat memberikan manfaat bagi pengembangan ilmu pengetahuan dan menjadi referensi bagi penelitian selanjutnya.

Palembang, 15 Juli 2026

Ariana Herawati

DAFTAR ISI

COVER	i
HALAMAN PENGESAHAN SKRIPSI.....	ii
HALAMAN REVISI.....	iii
HALAMAN PERSETUJUAN SKRIPSI.....	iv
HALAMAN PERSEMBAHAN.....	vi
KATA PENGANTAR.....	viii
DAFTAR ISI.....	x
DAFTAR TABEL	xiii
DAFTAR GAMBAR	xiv
DAFTAR LAMPIRAN	xvi
ABSTRAK	xvii
ABSTRACT	xviii
BAB I PENDAHULUAN	1
1.1 Latar Belakang.....	1
1.2 Rumusan Masalah.....	13
1.3 Tujuan	13
1.4 Manfaat	13
1.4.1 Manfaat Teoritis	13
1.4.2 Manfaat Praktis	14
BAB II TINJAUAN LITERATUR	15
2.1 Literatur <i>Review</i>	15
2.2 Posisi Penelitian.....	20
2.3 Kerangka Teori	21
2.3.1 Kerangka Analisis Implementasi Modern <i>Consolidated Framework For Implementation Research (CFIR) 2.0</i>	21
2.3.2 Konsep <i>e-Government</i>	30
2.4 Kerangka Pikir.....	36
2.5 Definisi Konsep	38
2.6 Definisi Operasional	39
BAB III METODE PENELITIAN	43

3.1 Jenis Penelitian	43
3.2 Unit Analisis	46
3.3 Sumber Data	48
3.3.1 Data Primer	49
3.3.2 Data Sekunder	50
3.4 Teknik Pengumpulan Data	51
3.4.1 Wawancara	51
3.4.2 Observasi	52
3.4.3 Dokumentasi	53
3.4.4 Penyebaran Lembar Pertanyaan (data pendukung)	53
3.5 Teknik Analisis Data	54
3.5.1 Reduksi Data	55
3.5.2 Penyajian Data	56
3.5.3 Penarikan Kesimpulan	57
BAB IV OBJEK PENELITIAN	58
4.1. Gambaran Umum Provinsi Sumatera Selatan	58
4.1.1. Luas dan Batasan Wilayah Administrasi	58
4.1.2. Jumlah Penduduk	60
4.2. Dinas Komunikasi dan Informatika Provinsi Sumatera Selatan	61
4.2.1. Sejarah Dinas Komunikasi dan Informatika Provinsi Sumatera Selatan	62
4.2.2. Visi dan Misi Diskominfo Provinsi Sumatera Selatan	64
4.2.3. Struktur Organisasi Diskominfo Provinsi Sumatera Selatan	65
4.2.4. Tugas dan Fungsi Diskominfo Provinsi Sumatera Selatan	66
BAB V HASIL DAN PEMBAHASAN	70
5.1 <i>Consolidated Framework For Implementation Reaserch</i> (CFIR) Sistem E-Layanan Kepegawaian Pada Dinas Komunikasi Dan Informatika Provinsi Sumatera Selatan	70
5.2 Penerapan Kerangka Analisis Consolidated Framework For Implementation Research (CFIR) 2.0	71
5.2.1 Karakteristik Inovasi e-Layanan Kepegawaian	71
5.2.2 Faktor Eksternal implementasi sistem e-Layanan Kepegawaian	83

5.2.3 Faktor Internal implementasi sistem e-Layanan Kepegawaian	90
5.2.4 Karakteristik Individu	101
5.2.5 Proses Implementasi Sistem e-Layanan Kepegawaian	108
5.3 Faktor-faktor yang mempengaruhi keberhasilan dan kendala dalam implementasi e-Layanan Kepegawaian berdasarkan dimensi CFIR	120
5.3.1 Faktor-faktor yang mempengaruhi Keberhasilan implementasi sistem e-Layanan Kepegawaian	121
5.3.2 Faktor-faktor yang menjadi kendala implementasi sistem e-Layanan Kepegawaian	123
5.4 Tabel kesimpulan Indikator	126
BAB VI KESIMPULAN DAN SARAN.....	127
6.1 Kesimpulan	127
6.2 Saran	128
DAFTAR PUSTAKA.....	131
PEDOMAN WAWANCARA	137
LAMPIRAN-LAMPIRAN	145