

**PENETAPAN KUALITAS LAYANAN APLIKASI RSUD SITI FATIMAH  
SIM RS PADA RSUD SITI FATIMAH AZ ZAHRA PROVINSI  
SUMATERA SELATAN MENGGUNAKAN METODE  
E-GOVQUAL MODIFIKASI**

**SKRIPSI**

**Program Studi Sistem Informasi**

**Jenjang Sarjana**



**Oleh:**

**Nabilah**

**NIM 09031181823140**

**JURUSAN SISTEM INFORMASI  
FAKULTAS ILMU KOMPUTER  
UNIVERSITAS SRIWIJAYA**

**2023**

**HALAMAN PENGESAHAN**

**SKRIPSI**

**PENETAPAN KUALITAS LAYANAN APLIKASI RSUD SITI FATIMAH  
SIM RS PADA RSUD SITI FATIMAH AZ ZAHRA PROVINSI  
SUMATERA SELATAN MENGGUNAKAN METODE E-GOVQUAL  
MODIFIKASI**

**Sebagai salah satu syarat untuk penyelesaian  
studi di Program Studi Sistem Informasi SI**

**Oleh**

**Nabilah      09031181823140**


**Palembang, Januari 2023**

**Menyetujui,**

**Ketua Jurusan Sistem Informasi,**

  
**Endang Lestari Ruskan, M.T.**  
**NIP 197811172006042001**

**Pembimbing,**

  
**Ari Wedhasmara, M.TI.**  
**NIP 197812112010121002**

## HALAMAN PERNYATAAN

### Yang Bertanda Tangan di Bawah Ini :

Nama : Nabilah

NIM : 09031181823140

Prodi : Sistem Informasi Reguler

Judul Skripsi : Penetapan Kualitas Layanan Aplikasi RSUD SITI FATIMAH SIM RS Pada RSUD Siti Fatimah Az Zahra Provinsi Sumatera Selatan Menggunakan Metode E-GovQual Modifikasi

Hasil Pengecekan *Software iThenticate/Turnitin* : 15 %

Menyatakan bahwa laporan skripsi saya merupakan hasil karya sendiri dan bukan hasil penjiplakan/*plagiat*. Apabila ditemukan unsur penjiplakan/*plagiat* dalam laporan skripsi ini, maka saya bersedia menerima sanksi akademik dari Universitas Sriwijaya sesuai dengan ketentuan yang berlaku.

Demikian pernyataan ini saya buat dengan sebenarnya dan tidak ada paksaan oleh siapapun.



Palembang, Januari 2023



**Nabilah**

**NIM. 09031181823140**

**HALAMAN PERSETUJUAN**

**Telah diuji dan lulus pada :**

**Hari : Rabu**

**Tanggal : 28 Desember 2022**

**Nama : Nabilah**

**NIM : 09031181821340**

**Judul : Penetapan Kualitas Layanan Aplikasi RSUD SITI  
FATIMAH SIM RS Pada RSUD Siti Fatimah Az Zahra Provinsi  
Sumatera Selatan Menggunakan Metode E-GovQual Modifikasi**


**Komisi Penguji:**

**1. Ketua : Endang Lestari Ruskan, M.T.**

**2. Pembimbing : Ari Wedhasmara, M.TI.**

**3. Penguji 1 : Apriansyah Putra, M.Kom**

**4. Penguji 2 : Pacu Putra, M. CS.**



**Mengetahui,**

**Ketua Jurusan Sistem Informasi,**



**Endang Lestari Ruskan, M.T.**  
**NIP-197811172006042001**

## HALAMAN PERSEMBAHAN

### MOTTO

**“Dream as if you will live forever and live as if you will die today.”**

***-Nabilah-***

***Skripsi ini kupersembahkan kepada:***

- ***Allah SWT***
- ***Keluarga***
- ***Sahabat***
  - ***Dosen Pembimbing Akademik***
  - ***Dosen Pembimbing dan Dosen Penguji***
  - ***Sistem Informasi Informasi 2018***
  - ***Almamater Universitas Sriwijaya***

## KATA PENGANTAR



Assalamualaikum Warahmatullahi Wabarakatuh,

Puji dan syukur kehadiran Allah SWT yang telah melimpahkan rahmat dan karunia - Nya sehingga peneliti dapat menyelesaikan skripsi ini dengan baik. Shalawat serta salam tak lupa selalu tucurahkan kepada junjungan nabi besar kita yaitu Nabi Muhammad SAW yang telah memberikan tuntunan dan petunjuk kepada umat manusia menuju kehidupan dan peradaban, serta para keluarga, serta para sahabat Nabi. Peneliti menyadari bahwa dalam pembuatan skripsi ini masih banyak kekurangan. Hal ini semata - mata karena kurangnya pengetahuan dan pengalaman yang dimiliki peneliti.

Namun demikian peneliti berharap skripsi ini dapat memenuhi syarat dalam memperoleh gelar Sarjana (S1) dalam bidang Sistem Informasi dari Fakultas Ilmu Komputer Universitas Sriwijaya. Skripsi yang berjudul "Penetapan Kualitas Layanan Aplikasi RSUD SITI FATIMAH SIM RS Pada RSUD Siti Fatimah Az Zahra Menggunakan Metode E-GovQual Modifikasi" akhirnya dapat diselesaikan sesuai yang diharapkan.

Selama penyusunan skripsi ini tentunya terdapat banyak kesulitan dan hambatan yang dihadapi, baik dalam pengumpulan data dan lain sebagainya. Namun, berkat bantuan dari banyak pihak, kesulitan tersebut dapat diatasi dengan mudah. Kebahagiaan yang tak ternilai secara pribadi dapat dipersembahkan

kepada kedua orang tua, seluruh keluarga, teman-teman, dan pihak-pihak yang telah ikut andil dalam penyelesaian skripsi ini.

Sebagai bentuk penghargaan, izinkan peneliti menuangkan dalam bentuk ucapan terima kasih sebesar-besarnya kepada:

1. Allah SWT yang telah memberikan nikmat sehat dan nikmat ilmu kepada penulis sehingga penulis mampu menyelesaikan skripsi ini.
2. Bapak Jaidan Jauhari, M.T selaku Dekan Fakultas Ilmu Komputer Universitas Sriwijaya.
3. Ibu Endang Lestari Ruskan, M.T selaku Ketua Jurusan Sistem Informasi Fakultas Ilmu Komputer Universitas Sriwijaya.
4. Bapak Ari Wedhasmara., M.TI selaku dosen pembimbing skripsi yang senantiasa memberikan solusi, masukan, saran, serta kritikan kepada penulis selama penyusunan skripsi.
5. Dosen program studi Sistem Informasi Universitas Sriwijaya yang telah memberikan banyak ilmu kepada penulis.
6. Bapak/Ibu staff dan karyawan RSUD Siti Faimah Az Zahra Provinsi Sumatera Selatan karena telah memberi izin kepada penulis untuk melakukan penelitian.
7. Kakek Ahmad dan Alm Nenek Panijah yang telah mengasuh sedari kecil dan menjaga penulis hingga penulis mampu mengemban pendidikan hingga sarjana.
8. Tante Ferawati, Oom Sunardi yang selalu memberikan semangat, dukungan, serta bantuan baik moril maupun materil untuk penulis selama ini.

9. Sahabat sekaligus teman seperjuangan penulis yaitu Danila Eka Saputri, Anjas Dwi Putra, Cindy Romadhona, Felia Sonya Elisa, Nova Novita, Amara Eka Putri, dan teman-teman lainnya yang selalu menemani, membantu, mendukung, mendengarkan keluh kesah serta memberi nasihat untuk penulis dalam menyelesaikan skripsi ini.

Atas segala bantuan dari semua pihak, peneliti berterima kasih dan berdoa kepada Allah SWT semoga apa yang telah diberikan dijadikan amal kebaikan dan bermanfaat, serta mendapatkan balasan yang setimpal di akhirat kelak. Semoga skripsi ini bermanfaat bagi kita semua, Aamiin Ya Allah. Wassalamualaikum Wr. Wb.

Palembang, Januari 2023

A handwritten signature in black ink, consisting of several overlapping loops and a long horizontal stroke extending to the right.

NABILAH

NIM 09031181823140



**PENETAPAN KUALITAS LAYANAN APLIKASI RSUD SITI FATIMAH  
SIM RS PADA RSUD SITI FATIMAH AZ ZAHRA PROVINSI  
SUMATERA SELATAN MENGGUNAKAN METODE  
E-GOVQUAL MODIFIKASI**

**Oleh**

**Nabilah            09031181823140**

**ABSTRAK**

Salah satu penerapan *E-Government* adalah melalui situs website atau aplikasi milik pemerintah. Dalam pelaksanaannya, pemerintah perlu melakukan evaluasi secara berkala guna meningkatkan kualitas layanan yang diberikan kepada masyarakat. Namun, RSUD Siti Fatimah Az Zahra Provinsi Sumatera Selatan belum pernah melakukan evaluasi terhadap kualitas layanan aplikasi RSUD SITI FATIMAH SIM RS berdasarkan persepsi pengguna. Sehingga, belum diketahui bagaimana penilaian masyarakat terhadap pelayanan dan sejauh mana kualitas aplikasi RSUD SITI FATIMAH SIM RS. Tujuan dari penelitian ini untuk mengetahui dan memberikan rekomendasi untuk meningkatkan kualitas layanan aplikasi RSUD SITI FATIMAH SIM RS. Jumlah sampel yang digunakan dalam penelitian ini adalah 35 responden yang pernah menggunakan aplikasi RSUD SITI FATIMAH SIM RS. Pengambilan sampel dilakukan dengan teknik *Accidental sampling*. Metode yang digunakan adalah *E-GovQual* Modifikasi. Proses analisis data dilakukan dengan *SmartPLS* versi 3.2.9. untuk analisis *outer* dan *inner model* dengan pendekatan PLS-SEM. Hasil dari penelitian ini adalah bahwa variabel *Trust*, *Reliability*, dan *Citizen Support* berpengaruh signifikan terhadap variabel *User Satisfaction*. Adapun pada variabel *Ease of Use*, *Functionality of The Interaction Environment*, dan *Content & Appearance of Information* tidak berpengaruh signifikan terhadap variabel *User Satisfaction*. Hasil penelitian ini dapat dimanfaatkan sesuai kebutuhan oleh instansi terkait maupun penelitian selanjutnya.

**Kata Kunci :** *E-Government*, *E-GovQual* Modifikasi, PLS-SEM, SmartPLS

**DETERMINING THE QUALITY OF SERVICE APPLICATION OF SITI  
FATIMAH HOSPITAL SIM RSUD AT SITI FATIMAH AZ ZAHRA  
HOSPITAL, SELATAN SUMATRA PROVINCE USING  
MODIFICATION E-GOVQUAL METHOD**

**By**

**Nabilah            09031181823140**

**ABSTRACT**

*One of the implementations of E-Government is through a government-owned website or application. In its implementation, the government needs to conduct periodic evaluations in order to improve the quality of services provided to the community. However, Siti Fatimah Az Zahra Hospital South Sumatra Province, has never evaluated the service quality of the RSUD SITI FATIMAH SIM RS application service based on user perceptions. Thus, it is not known how the public evaluates the service and the quality of the application of the RSUD SITI FATIMAH SIM RS. The purpose of this research is to find out and provide recommendations to improve the quality of application services at the RSUD SITI FATIMAH SIM RS. The number of samples used in this study were 35 respondents who had used the RSUD SITI FATIMAH SIM RS application. Sampling was done by accidental sampling technique. The method used is Modified E-GovQual. The data analysis process was carried out using SmartPLS version 3.2.9. for the analysis of the outer and inner models with the PLS-SEM approach. The result of this study is that the variables Trust, Reliability, and Citizen Support have a significant effect on the variable User Satisfaction. As for the variables Ease of Use, Functionality of The Interaction Environment, and Content & Appearance of Information have no significant effect on the variable User Satisfaction. The results of this study can be used as needed by the relevant agencies and further research.*

**Keywords:** *E-Government, Modification of E-GovQual, PLS-SEM, SmartPLS*

## DAFTAR ISI

HALAMAN PENGESAHAN.....	ii
HALAMAN PERNYATAAN.....	iii
HALAMAN PERSETUJUAN.....	iv
HALAMAN PERSEMBAHAN.....	v
KATA PENGANTAR.....	vi
ABSTRAK.....	ix
<i>ABSTRACT</i> .....	x
DAFTAR ISI.....	xi
DAFTAR GAMBAR.....	xiv
DAFTAR TABEL.....	xv
DAFTAR LAMPIRAN.....	xvi
BAB I PENDAHULUAN.....	1
1.1 Latar Belakang.....	1
1.2 Rumusan Masalah.....	5
1.3 Batasan Masalah.....	5
1.4 Tujuan Penelitian.....	6
1.5 Manfaat Penelitian.....	6
BAB II LANDASAN TEORI.....	8
2.1 Beberapa Teori Yang Berkaitan Dengan Penelitian.....	8
2.1.1 Kualitas.....	8
2.1.2 Layanan.....	8
2.1.3 <i>E-Government</i> .....	9
2.1 Metode <i>E-Govqual</i> Modifikasi.....	10
2.2 <i>Good Governance</i> .....	10
2.3 Populasi dan Sampel.....	11
2.3.1 Populasi.....	11
2.3.2 Sampel.....	11
2.4 Analisis Data.....	12
2.4.1 Uji Validitas.....	12

2.4.2	Uji Reliabilitas.....	13
2.4.3	Analisis Regresi Linier Berganda.....	14
2.5	Skala Likert.....	15
2.6	Proses Pengumpulan Data.....	16
	Data Primer.....	16
	Data Sekunder.....	16
2.7	Metode Kuantitatif.....	17
2.8	Pengujian Hipotesis.....	17
2.9	Kajian Pustaka.....	18
BAB III METODOLOGI PENELITIAN.....		22
3.1	Metode Penelitian.....	22
3.2	Lokasi Penelitian.....	22
3.3	Alat dan Bahan Penelitian.....	23
3.4	Populasi dan Sampel.....	24
3.4.1	Populasi.....	24
3.4.2	Sampel.....	24
3.5	Metode Pengumpulan Data.....	27
3.5.1	Data Primer.....	27
3.5.2	Data Sekunder.....	31
3.6	Metode Analisis Data.....	31
3.7	<i>Content Validity</i> .....	34
3.8	<i>Pilot Test</i> .....	39
3.9	Definisi Operasional dan Skala Pengukuran Variabel.....	40
3.10	Tahapan Penelitian.....	41
BAB IV PEMBAHASAN.....		43
4.1	Hasil Perhitungan <i>Validity Content</i> .....	43
4.2	Distribusi Frekuensi Responden.....	51
4.2.1	Jenis Kelamin.....	51
4.2.2	Usia Responden.....	51
4.2.3	Pekerjaan Responden.....	52
4.2.4	Pendidikan Responden.....	52
4.2.5	Kepentingan Responden.....	53

4.3	Analisis Data.....	54
4.3.1	Evaluasi <i>Outer Model</i> .....	54
4.3.2	Uji Validitas.....	56
4.2.2	Uji Reliabilitas.....	61
4.2.3	Evaluasi <i>Inner Model</i> .....	62
BAB V KESIMPULAN SARAN.....		65
5.1	Kesimpulan.....	65
5.2	Saran.....	66
DAFTAR PUSTAKA.....		67
LAMPIRAN.....		A-1

## DAFTAR GAMBAR

Gambar 2.1 Rumus Uji Validasi Product Moment.....	12
Gambar 2.2 Rumus Menentukan Tingkat Signifikasi.....	13
Gambar 2.3 Rumus Uji Reliabilitas.....	14
Gambar 3.1 Lokasi Penelitian.....	23
Gambar 3.2 Diagram Alir Tahapan Penelitian.....	42
Gambar 4.1 Distribusi Frekuensi Berdasarkan Jenis Kelamin Responden.....	51
Gambar 4.2 Distribusi Frekuensi Berdasarkan Usia Responden.....	51
Gambar 4.3 Distribusi Frekuensi Berdasarkan Pekerjaan Responden.....	52
Gambar 4.4 Distribusi Frekuensi Berdasarkan Pendidikan Responden.....	53
Gambar 4.5 Distribusi Frekuensi Berdasarkan Kepentingan Responden.....	53
Gambar 4.6 Hasil <i>Loading Factor</i> .....	55

## DAFTAR TABEL

Tabel 2.1 Skor Uji Reliabilitas (Cronbach Alpha's).....	14
Tabel 2.2 Skor Skala Likert.....	16
Tabel 3.1 Instrumen Penelitian.....	28
Tabel 3.2 <i>Variabel Easy Of Use</i> .....	34
Tabel 3.3 <i>Variabel Trust</i> .....	35
Tabel 3.4 <i>Variabel Functionality of The Interaction Environment</i> .....	36
Tabel 3.5 <i>Variabel Reliability</i> .....	37
Tabel 3.6 <i>Variabel Content &amp; Appearance of Information</i> .....	37
Tabel 3.7 <i>Variabel Citizen Support</i> .....	38
Tabel 3.8 <i>Variabel User Satisfaction</i> .....	39
Tabel 3.9 Operasional Variabel-Variabel Penelitian.....	40
Tabel 4.2 Instrumen Sebelum Dilakukan Uji Validitas <i>Content Validity Index</i> ...	45
Tabel 4.3 Instrumen Setelah Dilakukan Revisi.....	48
Tabel 4.4 Nilai <i>Loading Factor</i> .....	55
Tabel 4.5 Nilai <i>Outer Loading</i> .....	56
Tabel 4.6 Keterangan Uji <i>Outer Loading</i> .....	57
Tabel 4.7 Nilai <i>Cross Loading</i> .....	59
Tabel 4.8 Nilai AVE ( <i>Average Variance Extracted</i> ).....	60
Tabel 4.9 Nilai <i>Fornell-Larcker Criterion</i> .....	61
Tabel 4.10 Nilai <i>Composite Reliability dan Cronbach's Alpha</i> .....	61
Tabel 4.11 Perhitungan <i>Path Coefficient</i> .....	63
Tabel 4.12 Hasil <i>Path Coefficient</i> .....	63

**DAFTAR LAMPIRAN**

Lampiran 1. Kuesioner Penelitian.....	A-1
Lampiran 2. Data Responden.....	B-14
Lampiran 3. Surat Izin Pengambilan Data Dari Instansi Terkait.....	C-15
Lampiran 4. Hasil Pengecekan <i>Software Ithenticate/Turnitin</i> .....	D-16
Lampiran 5. <i>Form</i> Revisi Skripsi.....	F-17
Lampiran 6. Wawancara Kepada Instansi Terkait.....	E-18



# BAB I

## PENDAHULUAN

### 1.1 Latar Belakang

Adanya perkembangan pada teknologi informasi dan komunikasi terus menuntut manusia untuk berkembang dan berpikiran terbuka dalam menghadapi kemajuan teknologi yang semakin canggih tanpa mengenal waktu. Perubahan ini terus menjalar ke segala aspek kehidupan sehingga banyak merubah berbagai hal termasuk dalam proses keberlangsungan suatu pemerintahan. Nufus, dkk (2020) menjelaskan bahwa *E-Government (Electronic Government)* atau yang biasa dikenal dengan SPBE (Sistem Pemerintahan Berbasis Elektronik) merupakan salah satu jenis penggunaan teknologi informasi dan komunikasi yang digunakan dalam suatu pemerintahan. Dalam pelaksanaannya, kebijakan *E-Government* telah diatur dalam INPRES (Instruksi Presiden) Republik Indonesia No. 3 Tahun 2003 tentang Kebijakan dan Strategi Nasional Pengembangan *E-Government*. Selain itu, diperkuat pula dengan Keputusan Menteri Komunikasi dan Informasi Nomor 57 tentang Panduan dan Penyusunan Rencana Induk Pengembangan *E-Government*.

*E-Government* dapat disimpulkan sebagai pemanfaatan teknologi digital yang berguna untuk mengubah operasi kegiatan pemerintah dan meningkatkan efektivitas serta efisiensi yang tinggi dalam pelayanan kepada masyarakat. Apabila pemanfaatan *e-government* telah maksimal, maka manfaat yang diperoleh dalam kaitannya dengan pelayanan publik antara lain adalah kemudahan aksesibilitas masyarakat terhadap layanan, memperpendek keterlambatan pemberian layanan, peningkatan keadilan dan pencegahan korupsi.

Pelayanan publik merupakan ukuran keberhasilan dalam melaksanakan tugas dan mengukur kinerja pemerintahan oleh birokrasi. Ada tiga alasan utama mengapa pembaruan pelayanan publik dapat mendorong praktik *good governance* di Indonesia. Pertama, perbaikan kinerja pelayanan publik dinilai penting oleh yaitu pemerintah, warga, dan sektor usaha. Kedua, Pelayanan publik adalah ranah dari ketiga unsur *governance* melakukan interaksi yang sangat intensif. Ketiga, nilai- nilai yang selama ini mencirikan praktik *good governance* diterjemahkan secara lebih mudah dan nyata melalui pelayanan publik (Siti,2017). Oleh sebab itu penting untuk menguatkan dan terus meningkatkan kualitas layanan yang diberikan oleh pemerintah (*E-Government Service Quality*) melalui *e-government*, dengan adanya peningkatan kualitas layanan *e-government*.

Dikatakan oleh Ganguli dan Kumar (2011) bahwa kualitas pelayanan dapat mempengaruhi kepuasan pelanggan. Bahkan, kualitas pelayanan secara langsung maupun tidak langsung juga mempengaruhi loyalitas pelanggan. Lubis dan Andayani (2017) menegaskan bahwa kepuasan pelanggan dapat dilihat dari apa yang telah dirasakan pelanggan atas pelayanan yang telah diberikan dibandingkan dengan apa yang mereka inginkan. Kepuasan itu tidak akan dapat dirasakan oleh pelanggan apabila suatu organisasi penyedia tidak memahami apa yang diharapkan oleh penggunanya. Semakin berkualitas pelayanan yang diberikan oleh suatu organisasi maka pelanggan akan merasa semakin puas.

Pengukuran kualitas layanan berdasarkan penilaian kepuasan masyarakat sangat dibutuhkan untuk mengetahui seperti apa tanggapan masyarakat serta untuk mengetahui sebaik apa kualitas layanan yang telah diterapkan oleh Pemerintah Provinsi Sumatera Selatan. Hal ini dilakukan untuk memaksimalkan

pelayanan kepada masyarakat dan diharapkan akan adanya sebuah timbal balik dari Pemerintah Provinsi Sumatera Selatan yaitu dengan melakukan penetapan terhadap kualitas layanan berdasarkan persepsi pengguna akhir. Dalam penelitian ini, penulis menggunakan metode penelitian *E-GovQual* Modifikasi. Metode *E-GovQual* Modifikasi dipilih karena metode ini dirasa cocok karena setiap variabel penilaiannya mempunyai atribut yang merangkum semua faktor yang mempengaruhi penilaian kualitas layanan yang sesuai dengan harapan pengguna layanan *e-government*. *E-GovQual* Modifikasi dari penelitian ini adalah pengembangan *EGovQual* dengan menambahkan satu variabel untuk mengukur skor keseluruhan (*overall*) sebuah penilaian website atau aplikasi. Modifikasi yang dilakukan adalah dengan menambahkan variabel *overall* dengan tujuan untuk mengetahui kualitas layanan website atau aplikasi berdasarkan penilaian pengguna, mengukur hubungan antara variabel bebas dengan variabel terikat secara parsial ataupun secara simultan. Variabel bebas terdiri dari *ease of use*, *trust*, *functionality of the interaction environment*, *reliability*, *content & appearance of information*, dan *citizen support*. Sedangkan, variabel terikat adalah *overall* yang digunakan sebagai *user satisfaction*.

Pelayanan *e-government* yang buruk dapat mempengaruhi kepercayaan masyarakat. Menurut Purwanto (2017) meskipun teknologi *e-government* telah berkembang dengan cepat dan pesat, pada kenyataannya penggunaan *e-government* masih rendah. Salah satu faktor yang mempengaruhi rendahnya penggunaan *e-government* adalah kurangnya kepercayaan. Lalu, dikatakan oleh Sudarsono dan Lestari (2018) bahwa paradigma yang salah apabila menganggap keberhasilan *e-government* ditentukan oleh teknologi saja. Banyak faktor di luar

teknologi yang ternyata lebih dominan yaitu keamanan dan kenyamanan yang di dapat dari pengguna. Wulansari dan Inayati (2019) mengatakan bahwa masyarakat merupakan aktor utama dalam implementasi e-government. Namun, sebagian besar proyek e- government hanya mentransformasi layanan informasi yang semula menggunakan teknologi, sehingga orientasi masyarakat belum banyak dimanfaatkan. Model evaluasi *e-government* yang ada paling sering hanya mengukur kemampuan teknologi *e-government*. Oleh karena itu, perlu dikembangkan penilaian kualitas layanan *e-government* yang mengutamakan masyarakat.

Sekarang ini telah banyak *e-government* yang dimiliki oleh Pemerintah Provinsi Sumatera Selatan. Salah satu bentuk implementasinya adalah aplikasi resmi yang dimiliki oleh RSUD Siti Fatimah Az Zahra Provinsi Sumatera Selatan. Aplikasi milik RSUD Siti Fatimah Az Zahra Provinsi Sumatera Selatan adalah RSUD SITI FATIMAH SIM RS yang dapat diunduh melalui Google Play Store. Pengukuran terhadap kualitas layanan penting untuk dilakukan karena selama ini belum ada penelitian mengenai pengukuran kualitas layanan pada *e-government* Pemerintah Provinsi Sumatera Selatan khususnya pada RSUD Siti Fatimah Az Zahra Provinsi Sumatera Selatan. Sehingga, belum diketahui bagaimana penilaian masyarakat terhadap pelayanan dan sejauh mana kualitas aplikasi milik RSUD Siti Fatimah Az Zahra Provinsi Sumatera Selatan. Penilaian masyarakat terhadap kualitas pelayanan aplikasi milik RSUD Siti Fatimah Az Zahra Provinsi Sumatera Selatan perlu dilakukan guna meningkatkan pelayanan yang maksimal kepada masyarakat. Selain itu, penilaian ini perlu dilakukan untuk mengetahui fitur mana

saja yang sudah maksimal dan fitur mana yang masih memerlukan perbaikan atau pengembangan lebih lanjut.

Berdasarkan pembahasan serta pertimbangan di atas, maka penulis tertarik untuk melakukan suatu penelitian yang berjudul “Penetapan Kualitas Layanan Aplikasi RSUD SITI FATIMAH SIM RS pada RSUD Siti Fatimah Az Zahra Provinsi Sumatera Selatan Menggunakan Metode E-GovQual Modifikasi”.

## **1.2 Rumusan Masalah**

Berdasarkan latar belakang di atas maka dapat diidentifikasi beberapa permasalahan sebagai berikut.

1. Bagaimana menentukan tingkat kualitas layanan aplikasi RSUD SITI FATIMAH SIM RS milik RSUD Siti Fatimah Az Zahra Provinsi Sumatera Selatan dengan metode E- GovQual Modifikasi?
2. Bagaimana rekomendasi dalam meningkatkan kualitas layanan aplikasi RSUD SITI FATIMAH SIM RS pada RSUD Siti Fatimah Az Zahra Provinsi Sumatera Selatan berdasarkan hasil pengukuran dengan menggunakan metode E-GovQual Modifikasi?

## **1.3 Batasan Masalah**

Berdasarkan rumusan masalah di atas maka ruang lingkup batasannya adalah sebagai berikut.

1. Penelitian ini dilakukan di RSUD Siti Fatimah Az Zahra Provinsi Sumatera Selatan.
2. Penelitian ini menggunakan penetapan pengukuran kualitas layanan menggunakan model E-GovQual Modifikasi.

3. Metode pada penelitian ini adalah metode pendekatan kuantitatif berdasarkan teknik pengumpulan data dalam bentuk kuesioner atau angket.
4. Pengolahan data dilakukan berdasarkan analisis kuantitatif dengan menggunakan perhitungan SmartPLS.

Objek yang dianalisis yaitu berupa aplikasi RSUD SITI FATIMAH SIM RS milik RSUD Siti Fatimah Az Zahra Provinsi Sumatera Selatan.

#### **1.4 Tujuan Penelitian**

Tujuan umum dari penelitian ini adalah melakukan pengukuran kualitas dan rekomendasi perbaikan layanan aplikasi RSUD SITI FATIMAH SIM RS yang dimiliki oleh RSUD Siti Fatimah Az Zahra Provinsi Sumatera Selatan, dengan menentukan faktor-faktor yang berpengaruh terhadap E-Governemnt Quality.

#### **1.5 Manfaat Penelitian**

Pada umumnya, manfaat penelitian dibagi menjadi dua yaitu manfaat secara akademis dan manfaat secara praktis. Manfaat penelitian ini adalah sebagai berikut.

1. Secara akademis, penelitian ini mampu memberikan kontribusi pada kajian mengenai analisis kualitas layanan *e-government*. Maka dari itu, pada penelitian ini penulis akan menganalisis kualitas layanan aplikasi RSUD SITI FATIMAH SIM RS pada RSUD Siti Fatimah Az Zahra Provinsi Sumatera Selatann menggunakan metode E- GovQual Modifikasi.
2. Secara praktis, penelitian ini diharapkan mampu mempermudah proses pengembangan dan perbaikan aplikasi RSUD SITI FATIMAH SIM RS milik

RSUD Siti Fatimah Az Zahra Provinsi Sumatera Selatan. Selain itu, penelitian ini dilakukan agar dapat mengetahui faktor-faktor yang berpengaruh terhadap kualitas layanan aplikasi RSUD SITI FATIMAH SIM RS milik RSUD Siti Fatimah Az Zahra Provinsi Sumatera Selatan serta dapat pula mengetahui faktor-faktor yang menjadi prioritas dalam perbaikan aplikasi berdasarkan E- GovQual Modifikasi.

## DAFTAR PUSTAKA

- Abubakar, A., & Siregar, A. N. (2010). Kualitas Pelayanan Penyuluh Pertanian dan Kepuasan Petani Dalam Penanganan
- Afnuhazi, R., Hendrawati, H., Ahsan, A., Andayani, R. P., & Purnamasari, D. (2021). Accidental sampling study on quality of life for diabetes mellitus patients and family support system. *Eksakta: Berkala Ilmiah Bidang MIPA* (E-ISSN: 2549-7464), 22(1), 54-60.
- Alhamdu.2016.Analisis Statistik Dengan Program SPSS.Palembang: Noer Fikri Offset
- Aryawati, N. P. A., & Sudana, I. P. (2018). Financial Performance Mediates Equity Fund, Regional Allocation On Human Development Index And Economic Growth. *Jurnal Ilmiah Akuntansi Dan Bisnis*, 1(13), 28–41.
- Bisnis. *Jurnal Fakultas Hukum UII*, 13(16), 103-112. Dan Pengolahan Hasil Ubi Jalar (*Ipomoea batatas L.*). *Jurnal Penyuluhan Pertanian*, 5(1), 2-15.
- Arifin, N. (2010). Analisis budaya organisasional terhadap komitmen kerja karyawan dalam peningkatan kinerja organisasional karyawan. *Jurnal ekonomi dan pendidikan*, 7(2).
- Ganguli, S., & Kumar, S. (2011). Generic Technology-Based Service Quality Dimensions in Banking: Impact on customer satisfaction and loyalty. *International Journal of Bank Marketing*, 29(2), 168–189.
- Ghozali, M. (2015). KEPERIBADIAN ISLAM DAN PROFESIONALISME DALAM PEKERJAAN: SATU ANALISIS TEORITIS: Islamic Personality and Professionalism at Work: A Theoretical Analysis. *Jurnal Syariah*, 23(2), 255-286.
- Hakim, L. D. (2004). Cara Cerdas Menguasai Layout, Desain Dan. Aplikasi Web.
- Haryani, P. (2016). Evaluasi Kualitas Layanan E-Government Pemerintah Kota Yogyakarta Dengan Metode E-GovQual Modifikasi. *Simposium Nasional RAPI XV*, 379-386. Jakarta: Pt Elex Media Komputindo.
- Hariputra, R. P., & Defit, S. (2022). Analisis Sistem Antrian dalam Meningkatkan Efektivitas Pelayanan Menggunakan Metode Accidental Sampling. *Jurnal Sistim Informasi dan Teknologi*, 70-75
- Hendryadi, H. (2017). Validitas isi: tahap awal pengembangan kuesioner. *Jurnal Riset Manajemen dan Bisnis*, 2(2), 259334.
- Janna, N. M., & Herianto, H. (2021). Konsep Uji Validitas Dan Reliabilitas Dengan Menggunakan SPSS.
- Kabanga, R. S., Nugroho, H. A., & Winarno, W. W. (2015). Model Konseptual Kualitas Website Pemerintah Terhadap Kepuasan Pengguna, Adopsi Website, dan Kemanfaatan Website. In *Prosiding Seminar Nasional Teknologi Informasi dan Komunikasi Terapan (SEMANTIK)* (pp. 391-395).



- Kotler, Philip. (2002). Manajemen pemasaran. Jilid kedua. (10th ed).
- Lubis, A. S., & Andayani, N. R. (2017). Pengaruh kualitas pelayanan (service quality) terhadap kepuasan pelanggan pt. sucofindo batam. *Journal of Applied Business Administration*, 1(2), 232-243. Malang: Madani.
- Moenir HAS. 2002. Manajemen Pelayanan Umum di Indonesia. Jakarta: Bumi Aksara.
- Mona, M., Kekenusa, J., & Prang, J. (2015). Penggunaan Regresi Linear Berganda untuk Menganalisis Pendapatan Petani Kelapa. Studi Kasus: Petani Kelapa Di Desa Beo, Kecamatan Beo Kabupaten Talaud. *d'CARTESIAN*, 4(2), 196- 203.
- Napitupulu, D. (2016). Analisa Kualitas Layanan E-Government dengan Pendekatan E-Govqual dan IPA. *Jurnal Penelitian Pos Dan Informatika: JPPI*, 6(2), 153-168.
- Nautami, D. T., & Wahid, F. (2019). Penerapan Metode E-Govqual untuk Mengevaluasi Kualitas Layanan Aplikasi E-Filing oleh Wajib Pajak. Seminar Nasional GEOTIK 2019.
- Notoatmodjo, Soekidjo, 2007. Promosi Kesehatan dan Ilmu Perilaku. Rineka Cipta. Jakarta.
- Nufus, E. C., Falahah, F., & Fauzi, R. (2020). Analisis Dan Perancangan Enterprise Architecture Sistem Pemerintahan Berbasis Elektronik Pada Bidang Pemeliharaan Dan Pembangunan Jalan Menggunakan Kerangka Kerja Togaf Adm (studi Kasus: Dinas Bina Marga Dan Penataan Ruang Provinsi Jawa Barat). *EProceedings of Engineering*, 2(7).
- Papadomichelaki & Mentzas. 2011. e-GovQual: A multiple-item scale for assessing e-government service quality. *Government information Quarterly*. Greece
- Papadomichelaki, X., & Mentzas, G. (2011). Analysing e-government service quality in Greece. *Electronic Government, An International Journal*, 8(4), 290-308.
- Papadomichelaki, X., & Mentzas, G. (2012). E-GovQual: A multiple-item scale for assessing e-government service quality. *Government Information Quarterly*, 29(1), 98–109.
- Pujihastuti, I. (2010). Prinsip penulisan kuesioner penelitian. *CEFARS: Jurnal Agribisnis dan Pengembangan Wilayah*, 2(1), 43-56
- Purwanto, A. (2017). Pengaruh Dimensi Kepercayaan Terhadap Adopsi Layanan E-Government (Doctoral dissertation, Institut Teknologi Sepuluh Nopember).
- Rawan, P., & Widiastuti, S. E. (2005). Pengantar Metode Penelitian. Universitas Terbuka.
- Siti Maryam, N. (2017). No Mewujudkan good governance melalui pelayanan publik. *JIPSI-Jurnal Ilmu Politik Dan Komunikasi UNIKOM*, 6.
- Sosiawan, E. A. (2015, June). Tantangan dan Hambatan dalam implementasi E-Government di Indonesia. In *Seminar Nasional Informatika (SEMNASIF)*

(Vol. 1, No. 5).

- Sudarsono, B. G., & Lestari, S. P. (2018). Kajian Literatur Model Konseptual Keberhasilan E-Government. *KOMIK (Konferensi Nasional Teknologi Informasi dan Komputer)*, 2(1).
- Sugiyono. 2016, Metode Penelitian Kombinasi (Mixed Methods). Bandung: Alfabeta.
- Sugiyono, D. (2013). Metode penelitian pendidikan pendekatan kuantitatif, kualitatif dan R&D.
- Suharsimi, A. (2006). metodologi Penelitian. Yogyakarta: Bina Aksara.
- Sukestiyarno, Y. L., & Agoestanto, A. (2017). BATASAN PRASYARAT UJI NORMALITAS DAN UJI HOMOGENITAS PADA MODEL REGRESI LINEAR. *Unnes Journal of Mathematics*, 6(2), 168-177.
- Suliyanto, S. E., & MM, S. (2017).Metode Penelitian Kuantitatif.
- Sunyoto, Danang. 2010. Uji Khi Kuadrat & Regresi untuk Penelitian. Yogyakarta: Graha Ilmu.
- Supardi, S. (1992). Berbagai Aspek Tentang Metodologi Penelitian.
- Supardi, S. (1993). Populasi dan Sampel Penelitian. *Jurnal Fakultas Hukum UII*, 13(17), 100-108.
- Thoifah, I'anut.2016.Statistika Pendidikan dan Metode Penelitian Kuantitatif.
- Wahyudi, S. E., Pinandito, A., & Saputra, M. C. (2017). Penilaian Kualitas Website E-Government Pejabat Pengelola Informasi dan Dokumentasi (PPID) Dengan Dimensi e-GovQual (Studi Pada Dinas Komunikasi dan Informatika Pemerintah Kota Probolinggo). *Jurnal Pengembangan Teknologi Informasi dan Ilmu Komputer* e-ISSN, 2548, 964X.
- Wirawan, A. A., Sjahrudin, H., & Razak, N. (2019). Pengaruh Kualitas Produk dan Lokasi Terhadap Loyalitas Pelanggan Melalui Kepuasan Pelanggan Sebagai Variabel Intervening Pada Lamuna Coffee di Kabupaten Bone.
- Wulansari, A., & Inayati, I. (2019). Faktor-faktor kematangan implementasi e-government yang berorientasi kepada masyarakat. *Register: Jurnal Ilmiah Teknologi Sistem Informasi*, 5(1), 24-36.