

# Perancangan Kerangka Kerja Pengukuran Kualitas Layanan Publik Berbasis Elektronik = Design of Electronic-Based Public Service Quality Measurement Frameworks.

Andy Syahrizal, author

Deskripsi Lengkap: <https://lib.ui.ac.id/detail?id=20504088&lokasi=lokal>

---

## Abstrak

### **ABSTRAK**

Dalam sektor layanan publik implementasi TIK dekade terakhir membawa metode baru dalam memberikan layanan di semua tingkatan. Untuk terus menjaga kualitas dari layanan elektronik yang diberikan, maka lembaga/instansi penyedia layanan perlu melakukan evaluasi secara terus menerus terhadap layanan yang disediakan. Melihat dari studi sebelumnya ditemukan beberapa hal yang menjadi permasalahan, seperti dibutuhkannya model pendekatan holistik dan komprehensif untuk menilai proses penyediaan dan kualitas layanan elektronik dari perspektif pengguna serta menilai faktor dan dimensi untuk kualitas dari sebuah e-services, dan permasalahan evaluasi layanan berbasis elektronik yaitu terdapat instrumen pengukuran namun pengukuran kualitas kurang detail serta instrumen pengukuran yang masih kurang dipahami. Muncul sebuah pertanyaan yaitu bagaimanakah rancangan kerangka kerja untuk menilai kualitas layanan publik berbasis elektronik. Tujuan untuk merancang sebuah kerangka kerja pengukuran kualitas dari layanan publik berbasis elektronik. Dalam penyusunan kerangka kerja penggunaan metode seperti mixed method, kajian literatur sistematis, analisis komponen utama dan fuzzy Delphi method, dan uji-t digunakan. Dari hasil penelitian yang dilakukan menghasilkan sebuah kerangka kerja pengukuran kualitas layanan berbasis elektronik yang terdiri atas tiga aspek dengan 22 faktor yang memiliki 55 atribut pengukuran. Dari hasil pengujian kerangka kerja dengan menggunakan uji-t berpasangan (paired t-test) pada dua buah layanan menghasilkan nilai probabilitas  $< 0.05$  yang menunjukkan bahwa terdapat perbedaan yang signifikan antara hasil dari dua layanan tersebut. Diharapkan dari penelitian ini dapat menambah pengetahuan dalam konteks pengukuran kualitas layanan berbasis elektronik serta dikolaborasikan dengan kerangka kerja yang ada guna meningkatkan kualitas dari evaluasi yang dilakukan.

<hr>

### **ABSTRACT**

In the public service sector, the implementation of ICTs in the last decade brought new methods of providing services at all levels. To continue to maintain the quality of electronic services provided, institutions/service providers need to carry out continuous evaluations of the services provided. Looking at the previous studies, several issues are problematic, such as the need for a holistic and comprehensive approach to assessing the process of providing and quality of electronic services from a user perspective and assessing the factors and dimensions for the quality of an e-service, and the problem of evaluating electronic-based services, namely measurement instruments but quality measurements lack detail and measurement instruments that are still poorly understood. A question arises which is how to design a framework for assessing the quality of electronic-based public services. The aim is to design a quality measurement framework for electronic-based public services. In preparing the framework for the use of methods such as mixed methods, systematic literature review, principal component analysis, and fuzzy Delphi method, and T-test are used. The results of the research conducted produced a framework for

measuring electronic-based service quality consisting of three aspects with 22 factors that have 55 measurement attributes. From the results of testing the framework using paired T-Tests on two services produces a probability value  $<0.05$  where it shows that there are significant differences between the results of the two services. It is hoped that this research can add knowledge in the context of electronic-based service quality measurement and collaborate with existing frameworks to improve the quality of evaluations conducted.