

# IMPLEMENTASI e-KINERJA TERHADAP PENILAIAN KINERJA PEGAWAI NEGERI SIPIL

Ryan Andrian, Widya Cholil  
Universitas Bina Darma  
Jalan Jenderal Ahmad Yani No.3 Palembang  
Sur-el : ryan.and1211@gmail.com<sup>1</sup>, widya@binadarma.ac.id<sup>2</sup>

---

**Abstract :** This research was conducted to obtain information related to the implementation of the application of e-Kinerja (LAPKIN) which has benefited civil servants in the city of Palembang. The e-Kinerja application is used by the government to be able to measure the performance of government employees in the administration of reporting daily activities carried out by civil servants. This study aims to measure service quality using the webqual and esqual models of the performance reporting website (LAPKIN) and to measure the performance of civil servants in reporting daily activities using the LAPKIN website in accordance with the main tasks and functions within the Palembang City government. The population used in the study was civil servants with a total of 11.136 employees who served in 52 (fifty two) regional apparatus organizations within the Palembang City government. The number of samples used as many as 622 respondents. The method used in this research is a quantitative method. The model uses WebQual, ES-Qual and work discipline.

**Keywords:** e-government, e-kinerja, esqual, webqual

**Abstrak :** Penelitian ini dilakukan untuk mendapatkan informasi terkait implementasi penerapan e-Kinerja (LAPKIN) telah dirasakan manfaatnya bagi pegawai negeri sipil PNS di Kota Palembang. Aplikasi e-Kinerja digunakan oleh pihak pemerintah untuk dapat mengukur suatu kinerja (performance) pegawai pemerintah dalam administrasi pelaporan kegiatan harian yang dilakukan oleh pegawai negeri sipil (PNS). Penelitian ini bertujuan untuk mengukur kualitas layanan dengan menggunakan model webqual dan esqual terhadap websitelaporan kinerja (LAPKIN) dan mengukur kinerja pegawai negeri sipil (PNS) dalam pelaporan kegiatan harian dengan menggunakan website LAPKIN sesuai dengan tugas pokok dan fungsi (TUPOKSI) di lingkungan pemerintah Kota Palembang. Populasi yang digunakan dalam penelitian adalah PNS dengan jumlah 11.136 pegawai yang bertugas di 52 (lima puluh dua) organisasi perangkat daerah (OPD) yang berada di lingkungan pemerintah Kota Palembang. Jumlah sampel yang digunakan sebanyak 622 responden. Metode yang digunakan dalam penelitian adalah metode kuantitatif (quantitative method). Model yang digunakan dengan menggunakan WebQual, ES-Qual dan work discipline.

**Kata kunci:** e-government, e-kinerja, esqual, webqual.

---

## 1. PENDAHULUAN

Teknologi mempunyai peranan penting dalam aktivitas kegiatan manusia untuk dapat dirasakan oleh semua orang yang menggunakannya. Kemajuan teknologi telah membawa suatu perubahan perilaku kegiatan manusia yang semakin cenderung untuk menggunakannya [1]. Teknologi yang telah

digunakan dalam kegiatan manusia adalah teknologi informasi dan komunikasi. Menurut Husain [2] menjelaskan bahwa perkembangan TIK yang terus meningkat disebabkan dengan meningkatnya kebutuhan *users* terhadap TIK tersebut. Kebutuhan teknologi informasi dan komunikasi (TIK) dan pemanfaatannya yang semakin meningkat disebabkan kebutuhan dari personal dan juga organisasi/instansi/lembaga

dalam memberikan kemudahan dalam menjalankan pekerjaan sesuai bidang profesinya. Penggunaan TIK telah memberikan kemudahan bagi *users* dalam menunjang dan memberikan kemudahan berupa efisiensi waktu bagi para penggunanya (*users*) di berbagai bidang kegiatan sehingga dapat dikerjakan dan dilaksanakan secara baik (cepat dan efisien) [3],[4],[5],[6],[7],[8],[9].

Pemerintah mengadopsi teknologi informasi dan komunikasi (TIK) sebagai media untuk dapat membantu pelaksanaan kegiatan rutinitas dan tata kelola di pemerintahan yang digunakan oleh seluruh Pegawai Negeri Sipil (PNS). Tugas PNS tertuang dan diatur didalam Undang-Undang no 43 tahun 1999 tentang perubahan atas dasar undang-undang nomor 8 tahun 1974 yaitu tugas pokok bagi Pegawai Negeri Sipil (PNS). PNS yang bertugas di pemerintahan wajib menjalankan tugas dan kerjanya secara baik. Menurut Darius Antoni and Fatoni [10] ada banyak pendekatan dan teknik untuk mengadopsi TIK sebagai upaya untuk meningkatkan kinerja dari lembaga/instansi. Penerapan ruang lingkup kerja yang berbasis TIK diharapkan dapat meningkatkan kinerja dari PNS dalam suatu lembaga/organisasi/instansi. TIK dikembangkan dan digunakan untuk dapat meningkatkan kinerja para *users* [11],[12], [13]. Sebagaimana upaya pihak pemerintah untuk dapat memberikan kemudahan pegawainya dalam menjalankan tugas yang pada awalnya dilakukan secara manual atau analog kini mulai menerapkan berbasis teknologi informasi dan komunikasi (TIK) [1],[5],[7],[13].

Pesatnya perkembangan teknologi informasi (*information technology*) akan membuat peluang serta tantangan *to create, to access, to process, dan to utilize* informasi yang akurat dan cepat. Hal ini juga membawa perubahan dan pengembangan berbagai macam aplikasi sehingga memberikan peluang yang cukup besar bagi para *programmer* untuk menghasilkan karya yang baik dan berguna. Berbagai macam aplikasi hadir untuk dapat memberikan kemudahan bagi PNS (*users*). Aplikasi kinerja digunakan untuk dapat mengukur/menilai beban kerja PNS, sehingga nantinya dapat memberikan insentif bagi PNS tersebut. Penerapan aplikasi berbasis elektronik untuk kinerja nantinya akan mempermudah serta menjadi dasar dalam penetapan kebijakan dan pengambilan keputusan bidang kepegawaian di setiap daerah [14]. Menurut Hasibuan [15] Kehadiran TIK telah mengubah cara kerja pegawai di pemerintahan dan tentunya hal ini telah membawa pada pengembangan fenomena baru yang disebut dengan *e-Government*. *E-gov* adalah suatu upaya untuk melakukan pengembangan penyelenggaraan tata kelola manajemen dan proses kerja di lingkungan pemerintah dengan mengoptimalkan pemanfaatan teknologi informasi dan komunikasi berbasis elektronik [16],[17],[18],[19]. Menurut Sukarno-Hatta, Gerung, and Mataram [20] menjelaskan bahwa *e-Government* merupakan perpaduan TIK dengan fungsi manajemen yang ada pada pemerintahan. Aplikasi yang diperuntukkan pada pemerintahan biasanya diawali dengan penggunaan simbol “e” yang diartikan sebagai

*electronic*. Penggunaan simbol “e” diterapkan diberbagai bidang seperti *e-education* yang merupakan bidang pendidikan, *e-learning* merupakan bidang pengajaran, *e-government* merupakan bagian bidang pemerintahan [2]. Menurut Napitupulu [21] Adanya *e-government* tentunya akan menawarkan solusi dalam hal peningkatan kinerja.

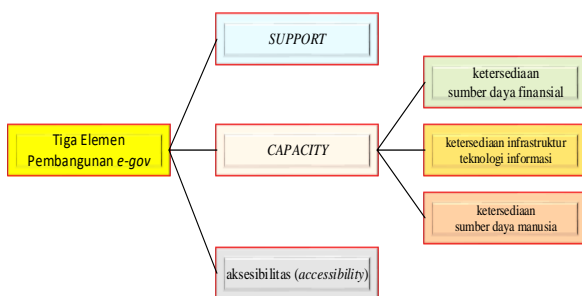
Awalnya penilaian kinerja (*performance appraisal*) pegawai aparatur sipil negara dinilai dengan menggunakan *form* yang disebut Daftar Penilaian Pelaksanaan Pegawai (DP3), karena DP3 ini terdapat kekurangan dalam pelaksanaannya lalu disempurnakan dalam *form* Sasaran Kinerja Pegawai (SKP) [22]. Aplikasi e-Kinerja diatur dalam UU No 5 Tahun 2014 tentang reformasi birokrasi untuk dapat mewujudkan aparatur sipil negara (ASN/PNS) sebagai pelaksana kebijakan publik, pelayan publik dan perekat pemersatu bangsa dapat memiliki suatu integritas, dapat profesional dalam bekerja, netral tidak keberpihakan, dan bebas dari korupsi, kolusi, dan nepotisme (KKN). Dalam pelaksanaan kegiatan kerja bagi ASN diperlukan suatu pengawasan untuk mengetahui sejauh pelaksanaan tugas yang telah dilakukan [23], sehingga nantinya dapat diukur kinerja aparatur sipil negara (ASN) dalam pencapaian target dan sasaran yang sudah dikerjakan dan belum dikerjakan. Untuk keterukuran kinerja PNS, tertuang di peraturan pemerintah (PP) Nomor 46 tahun 2011, tentang penilaian prasetasi kerja bagi pegawai negeri sipil (PNS) dan juga PP Nomor 53 tahun 2014 tentang perjanjian kinerja, pelaporan kinerja dan tata cara review atas laporan dari kinerja instansi

pemerintah yang menjadi acuan dalam proses pelaporan. Penelitian ini dilakukan untuk mendapatkan informasi terkait implementasi penerapan e-Kinerja (LAPKIN) bagi PNS dalam pelaporan kegiatan harian di Kota Palembang.

Hasil kajian dan riset yang dilakukan oleh *Harvard JFK School of Government* [24]. Menerapkan konsep secara digitalisasi pada sektor layanan terdapat tiga elemen sukses yang mesti dimiliki, diperhatikan dan diterapkan dengan sungguh-sungguh seperti tampak pada gambar 1, yakni:

- a. *Support*, Elemen ini merupakan elemen terpenting dalam pengembangan *e-government*. Perlu dukungan (*political will*) dari pemerintah agar konsep *e-government* dapat diterapkan. Bentuk dukungan yang dapat dilakukan adalah dengan disepakatinya kerangka *e-government* sebagai kunci sukses pemerintah dalam mencapai visi dan misi sehingga diberikan prioritas tinggi.
- b. *Capacity*, merupakan sumber daya yang diperlukan untuk pembangunan dan pengembangan dari *e-government* agar konsepnya dapat menjadi kenyataan. Tiga (3) sumber daya yang mesti dimiliki dalam hal *capacity* yang diperlukan, yaitu: ketersediaan sumber daya finansial, ketersediaan infrastruktur teknologi informasi, ketersediaan sumber daya manusia yang memiliki keahlian dan juga kompetensi yang dibutuhkan.
- c. *Accesibility*, elemen ini didasarkan pada manfaat yang didapatkan oleh pemerintah sebagai pemberi pelayanan (*service*

provider) dan masyarakat sebagai penerima pelayanan (service recipient) dari e-government. yang menjadi penentu besar tidaknya manfaat dari e-government adalah masyarakat sebagai penerima pelayanan (service recipient). Sehingga diperlukan ketelitian dalam memilih aplikasi yang dapat menjadi prioritas kebutuhan dari masyarakat yang didahulukan dalam pembangunan dan pengembangannya.



Gambar 1. Tiga elemen penting e-gov

Kinerja dapat diartikan sebagai hasil kerja yang dicapai oleh seseorang atau kelompok dengan sesuai target dan juga standar yang telah ditetapkan oleh lembaga/instansi dan dikerjakan baik secara kualitas maupun kuantitas Pelaksanaan tugas dan tanggung jawab yang diberikan kepada ASN/PNS dilingkungan instansi/lembaga pemerintahan diperlukan suatu penilaian kinerja pegawai [25],[26],[27]. Menurut Mangkunegara dalam [28],[29],[30] Penilaian kinerja merupakan pengukuran pencapaian prestasi seseorang dalam pelaksanaan tugas dari pekerjaan yang diberikan kepadanya. Penilaian kinerja seorang pegawai diukur dari keberhasilan pegawai tersebut dalam pencapaian target dengan baik berdasarkan ketentuan yang telah ditetapkan oleh

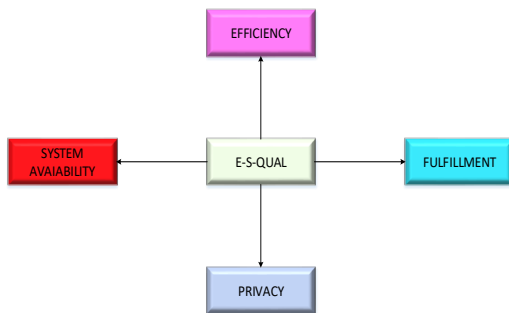
lembaga/instansi ditempat pegawai bertugas dengan rasa tanggung jawab.

E-Kinerja merupakan aplikasi berbasis web dipergunakan untuk melakukan analisis terhadap kebutuhan terhadap jabatan, beban kerja dari jabatan; beban kerja unit satuan OPD yang nantinya menjadi penilaian atau sebagai dasar perhitungan prestasi kerja dan pemberian tunjangan kinerja (TUKIN) kepada ASN/PNS [26],[31],[32],[33],[34],[35],[36],[37],[38],[39], [40]. Menurut Komara Eka Putri and Basri [32] implementasi e-Kinerja telah berpengaruh yang signifikan terhadap kinerja dari pegawai ASN/PNS dilingkungan OPD masing-masing. Menurut Nurhayati [26], bahwa Kinerja pegawai ASN/PNS tidak hanya dipengaruhi oleh aplikasi e-Kinerja saja akan tetapi dapat juga dipengaruhi dengan kompetensinya.

Manfaat dari penggunaan aplikasi e-Kinerja yakni: 1)database kinerja dapat terhimpun, 2)memudahkan dalam memantau (monitoring) capaian kinerja pegawai ASN, 3)memudahkan pimpinan untuk evaluasi kinerja diri sendiri dan ASN/PNS dilingkungannya, 4)ASN/PNS dapat menyimpan dan mengambil data tugas kedinasan harian baik yang sesuai atau tidak sesuai dengan tugas jabatan, 5)ASN/PNS dapat mengetahui perkiraan besaran tunjangan kinerja bulanan yang akan diterima

E-S-Qual merupakan singkatan dari *Elektronic-Service Quality* yang dikembangkan pertama kali oleh Zeithaml, Parasuraman & Malhotra, dari pengembangan metode ini yang banyak digunakan oleh peneliti lainnya dengan melakukan pendekatan dari kualitas situs dari web dan juga kualitas layanan dari *electronic*

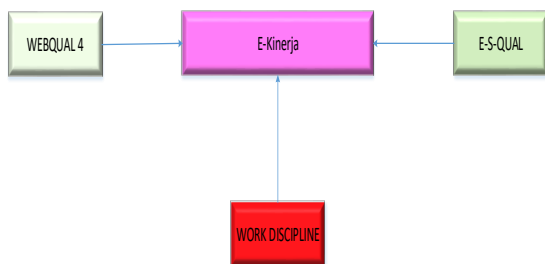
yaitu dengan menggunakan model E-S-Qual [41],[42],[43],[44],[45],[46]. Gambar 2 merupakan konsep e-s-qual.



Gambar 2. Model E-S-Qual

Metode untuk mengukur kualitas dari sebuah *website* berdasarkan instrument-instrumen penelitian yang dapat dikategorikan kedalam tiga variable yaitu: *usability*, *information quality*, dan *services interaction*. Metode ini merupakan pengembangan dari *Servqual* [47] yang banyak digunakan sebelumnya pada pengukuran kualitas jasa.

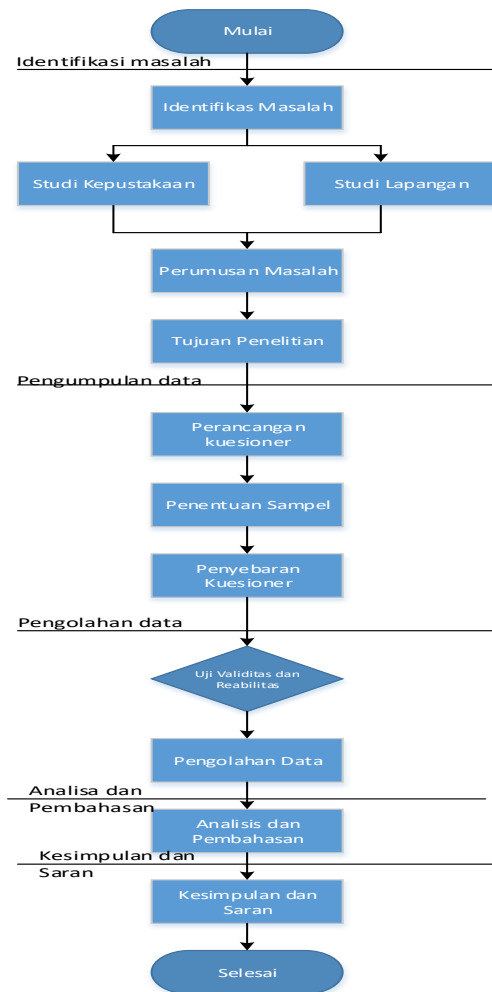
2. METODOLOGI PENELITIAN



Gambar 1. Framework WebESqual

Penelitian ini menggunakan pendekatan *quantitative* untuk menentukan pengetahuan yang menggunakan data berupa angka sebagai alat ukurnya, menurut Margono dikutip dari [48] dan [49],[50],[51]. *Quantitative research* merupakan suatu metode dari penelitian yang menggunakan data angka dalam teknik pengukuran untuk mendapatkan sebuah analisa

yang tepat dari fenomena yang terjadi sehingga dapat menjadi simpulan secara umum. Data tersebut dikumpulkan menggunakan suatu instrumen atau alat ukur, kemudian dianalisis menggunakan statistik. Gambar 5 merupakan *flowchart* tahapan yang dilakukan pada penelitian ini.



Gambar 2. Flowchart metode penelitian

Menurut Sugiyono dikutip dari [52], pengambilan data dapat dilakukan dengan berbagai cara dan sumber. Sumber data diperoleh dari PNS yang berada di ruang lingkup kerja Pemerintah Kota Palembang sebanyak 52 satuan organisasi perangkat daerah (OPD), populasi berjumlah sebanyak 11139 sehingga sampel

yang digunakan dalam penelitian ini dengan menggunakan tabel *isaac and michael* dengan *significance level* 1% diperoleh 622 responden.

Variabel merupakan atribut, nilai/sifat dari suatu objek, baik dari individu/kegiatan yang mempunyai variasi tertentu yang berbeda dari satu kelainnya dan ditentukan oleh peneliti untuk dapat dipelajari lalu dicari informasinya

kemudian ditarik kesimpulannya [53].variabel *independent* (mempengaruhi) ialah variabel yang berperan memberi pengaruh kepada variabel lain. Menurut Haqul dikutip [53], [54],[55],[56],57,58,59,60,61].Variabel terdiri dari *webqual*, *esqual*, dan *work discipline* dengan rincian pada tabel 8 .

**Tabel 1.***Webqual, E-S-qual, wok discipline*

<i>Variabel</i>	<i>Dimensi</i>	<i>Indikator</i>	<i>Previous Research</i>
1	<i>usability quality</i>	- <i>operation</i>	
		- <i>interaction</i>	
		- <i>navigation</i>	
		- <i>easy</i>	
		- <i>user interface</i>	
		- <i>design</i>	[62],
	<i>information quality</i>	- <i>competence</i>	[63],
		- <i>experience</i>	[64],
		- <i>accurate</i>	[65],
		- <i>trusted</i>	[66],
		- <i>up to date</i>	[67],
		- <i>relevan</i>	[68],
<i>service interaction quality</i>	- <i>language easy to understand</i>	[69],	
	- <i>format appropriate</i>	[70],	
	- <i>good reputation</i>	[71],	
	- <i>save for transaction</i>	[72]	
	- <i>save for selfinformation</i>		
	- <i>Personalisasi room</i>		
2	<i>fulfillment</i>	- <i>Personalisasi room</i>	
		- <i>Easy to organization</i>	
		- <i>communicate</i>	
		- <i>believed</i>	
		- <i>provide information to users</i>	
		- <i>honest</i>	
	<i>privacy</i>	- <i>safe and comortable</i>	
		- <i>protect personal data</i>	
		- <i>safe from attack</i>	
		- <i>information security</i>	[73],
		- <i>give taste trust users</i>	[74],
		- <i>hope safe for users</i>	[75],
<i>efficiency</i>	- <i>the users believes the information will be protected</i>	[76],	
	- <i>easy to finding what users needed</i>	[77],	
	- <i>easy to get everything needs that are located anyweher</i>	[78],	
	- <i>easy to get everything needs that are located anyweher</i>	[79],	
	- <i>allows to complete transactions quickly</i>	[80]	
	- <i>information well organized</i>		
	- <i>loading pages quickly</i>		
	- <i>simple to use</i>		
	- <i>applications are obtained</i>		

		quickly	
		- well organized app	
	system	- apps always available	
	avaibility	- applications can be displayed and running with good	
		- the applications doesn't crash	
		- the page on the application does not experience error/freeze after the customer places an order	
	Punctuality	- arrive on time	
		- prioritize attendance presentation	
		- obey the hours work	
	Work	- prioritizing effective working hours and efficient	[81], [82],
3	Discipline	- rest	[83], [84],
	full responsibility in duties and obey work regulations	- use equipment in the workplace properly	[85], [86]
		- full responsibility in carrying out the task	
		- keeping the office clean	
		- use identification cards	
		- permission if not present	
		- uniform clothes	

Kuesioner dapat digunakan untuk memperoleh sikap, opini, harapan dan keinginan dari para responden yang telah mengisi dan menjawab pertanyaan dari kuesioner yang disediakan [87],[88].Kuesioner merupakan alat untuk melakukan pengumpulan data dalam penelitian yang terdiri beberapa pertanyaan terstruktur yang digunakan oleh peneliti untuk memperoleh data dari pihak terkait dengan masalah yang dihasilkan (sumbernya) [89,90,91,92,93].

Menurut Pujihastuti [94] kuesioner dapat didistribusikan kepada responden dengan tiga cara yakni: 1) langsung yang dilakukan oleh peneliti, hal ini dapat dilakukan oleh peneliti bila responden dekat dan penyebarannya tidak terlalu luas; 2) dikirim lewat pos; 3) dikirim melalui perangkat komputer/laptop seperti email. Pengiriman kuesioner melalui pos serta dengan

menggunakan perangkat komputer bertujuan untuk menjangkau responden yang jauh dan luas wilayahnya sehingga dapat menghemat waktu dan biaya.

Kuesioner penelitian ini didesain menggunakan google form. google form merupakan alat formulir yang mempunyai fitur lengkap dan ketersediaan gratis melalui akun google [95]. Lalu disebarkan kepada pegawai pengguna layanan online LAPKIN BKPSDM Kota Palembang menggunakan media berupasocial mediayakni whatsapp. Kuesioner dinilai menggunakan skala likert dengan penilaian angka 1,2,3,4, dan 5, seperti tampak pada tabel 3

**Tabel 2. Skala Likert**

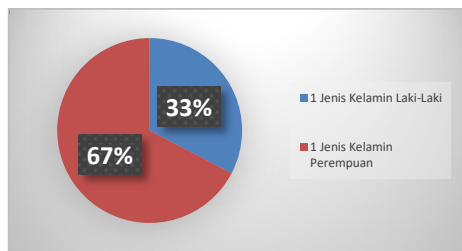
Alternative jawaban	Skor jawaban
Sangat Setuju (SS)	5
Setuju (S)	4
Kurang Setuju (KS)	3
Tidak Setuju (TS)	2
Sangat Tidak Setuju (STS)	1

### 3. HASIL DAN PEMBAHASAN

Karakteristik dari responden dapat diklasifikasikan berdasarkan pada jenis kelamin, usia, pendidikan, dan jenis kepegawaian saat ini.

**Tabel 3. Karakteristik Responden**

No	Karakteristik	Keterangan	Jumlah	%
1	Jenis Kelamin	Laki-Laki	203	33
		Perempuan	419	67
2	Usia	>= 20 thn – 30 thn	58	9
		>= 31 thn – 40 thn	218	35
		>= 41 thn	346	56
3	Pendidikan	SMA / sederajat	52	8
		D1-D4	97	16
		S1	324	52
		S2	145	23
		S3	4	1
4	Pekerjaan	Guru	60	10
		Tenaga Kesehatan	131	21
		Non Guru dan	431	69
		Nakes		



**Gambar 3. Responden Berdasar Jenis Kelamin**

Jumlah data responden yang terverifikasi terhadap kuesioner sebanyak 43 items yang dibagikan terhadap 622 responden. Data tersebut diolah baik *validity* dan *reliability*. Uji realibilitas dilakukan untuk mengetahui konsistensi dan keteraturan hasil pengukuran dari suatu instrument yang apabila instrument tersebut dipergunakan lagi sebagai alat ukur suatu objek atau responden [96]. Menurut Ghozali dikutip dalam [97] variabel dapat dikatakan reliabel jika nilai dari *cronbach alpha* >0,60 sedangkan untuk nilai *cronbach alpha* < 0.60 dinyatakan buruk. dan menunjukkan reabilitas dapat diterima 0.7 dan nilai *cronbach alpha* > 0.8

menunjukkan hasil reabilitas yang baik. Nilai *cronbach alpha* yang dihasilkan sebesar 0.992 atau sebesar 99,2 % diatas dari *cronbach alpha* 0.7.

**Tabel 4, Hasil Uji Reliability**

Reliability Statistics		
Cronbach's Alpha		
Based on		
Cronbach's Alpha	Standardized Items	N of Items
.992	.992	43

**Tabel 5. Loading Factor Variabel Indikator**

			Estimate	Ket
WebUsQu_7	<---	usability	,907	sig
WebUsQu_6	<---	usability	,910	sig
WebUsQu_5	<---	usability	,923	sig
WebUsQu_4	<---	usability	,938	sig
WebUsQu_3	<---	usability	,883	sig
WebUsQu_2	<---	usability	,902	sig
WebUsQu_1	<---	usability	,911	sig
WebInQu_5	<---	infrastruktur	,919	sig
WebInQu_4	<---	infrastruktur	,910	sig
WebInQu_3	<---	infrastruktur	,945	sig
WebInQu_2	<---	infrastruktur	,937	sig
WebInQu_1	<---	infrastruktur	,898	sig
WebSeInQu_5	<---	service	,962	sig
WebSeInQu_4	<---	service	,951	sig
WebSeInQu_3	<---	service	,759	sig
WebSeInQu_2	<---	service	,845	sig
WebSeInQu_1	<---	service	,872	sig
EsPri_5	<---	privacy	,952	sig
EsPri_4	<---	privacy	,939	sig
EsPri_3	<---	privacy	,875	sig
EsPri_2	<---	privacy	,927	sig
EsPri_1	<---	privacy	,900	sig
EsEff_6	<---	efficiency	,911	sig
EsEff_5	<---	efficiency	,945	sig
EsEff_4	<---	efficiency	,822	sig
EsEff_3	<---	efficiency	,954	sig
EsEff_2	<---	efficiency	,950	sig
EsEff_1	<---	efficiency	,912	sig
EsSyAv_5	<---	system	,869	sig
EsSyAv_4	<---	system	,761	sig
EsSyAv_3	<---	system	,803	sig
EsSyAv_2	<---	system	,952	sig
EsSyAv_1	<---	system	,910	sig
WdFu_1	<---	functionality	,934	sig
WdFu_2	<---	functionality	,973	sig
WdFu_3	<---	functionality	,959	sig
WdFu_4	<---	functionality	,640	sig
WdFu_5	<---	functionality	,929	sig
WdFuRe_1	<---	responsibility	,898	sig
WdFuRe_2	<---	responsibility	,910	sig
WdFuRe_3	<---	responsibility	,719	sig
WdFuRe_4	<---	responsibility	,928	sig
WdFuRe_5	<---	responsibility	,943	sig

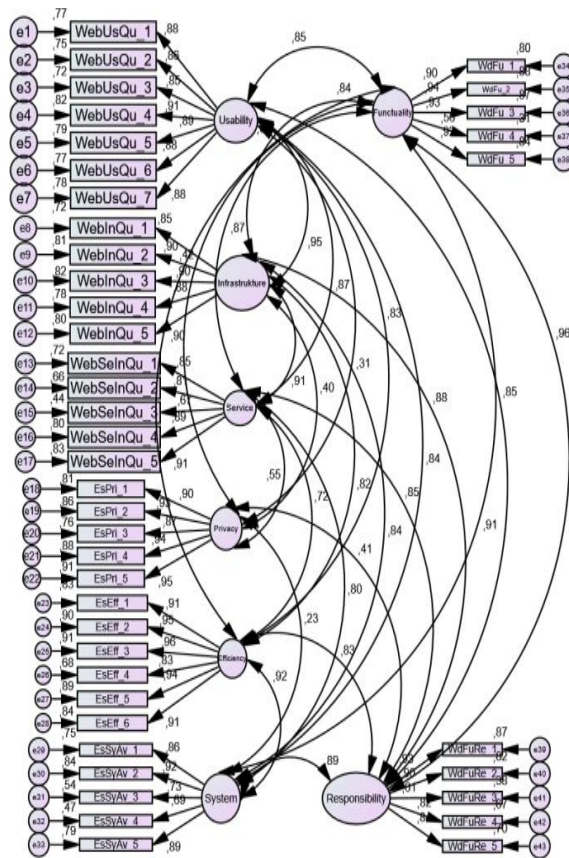


Tabel 6. Uji Kelayakan dan Hasil Uji Model

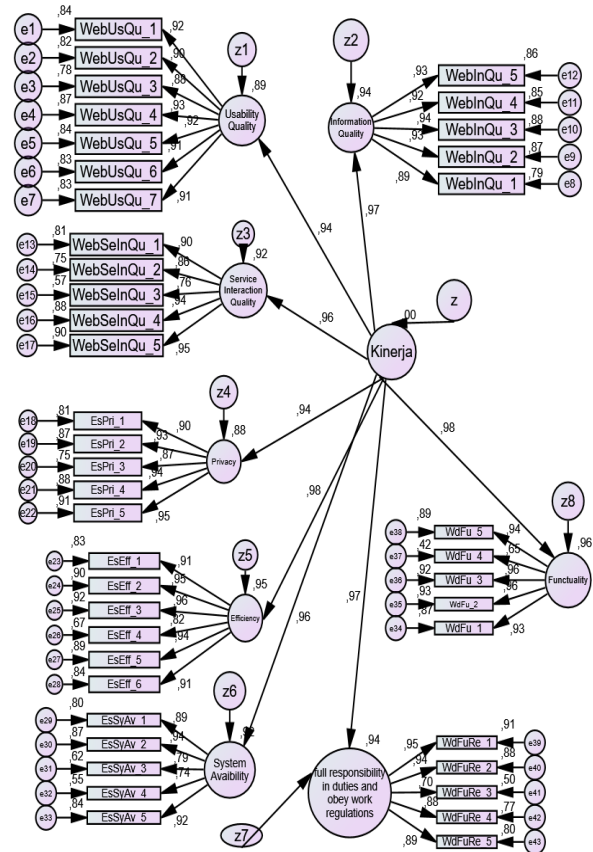
	CMIN	DF	P	CMIN/DF	GFI	AGFI	IFI	TLI	CFI
Default Model	4679	852	0	5.492	.727	.697	.915	.909	.915

Tabel 7. Hasil Uji Second Order Test Amos

→	usability	service	Infra-structure	privacy	efficiency	system	Func-tuality	Respon-sibility
Kinerja	.94	.96	.97	.94	.98	.96	.98	.97



Gambar 4. Covariences



Gambar 5. Model Second Order CFA Kinerja Pegawai

Uji kelayakan model berdasarkan kriteria *goodness of fit* dilakukan untuk menentukan kriteria dari model *second order CFA* hal ini ditunjukkan dari hasil model yang memenuhi kriteria dari *goodness of fit* (*cmin*: chi square; *RMSEA*: root mean square error of approximation; *GFI*: goodness of fit index *AGFI*: adjusted goodness of fit index; *TLI*: tucker lewis index; *CFI*: comparative fit index)

*Usability* dikaji dari hubungan antara manusia dan komputer terkait dengan penggunaan aplikasi berbasis *web* seperti kemudahan navigasi, kecocokan desain serta gambarannya yang disampaikan kepada pengguna. Sedangkan untuk *information quality*, didasari dari sistem informasi secara umum yakni kualitas dari kesesuaian informasi yang disajikan terhadap tujuan pengguna. Serta untuk *service interaction* merupakan bagian dari interaksi layanan yang dirasakan pengguna dengan secara

mendalam terhadap *website* layanan yang digunakan. Adapun jumlah item dari masing dimensi sebagai berikut: *usability* = 7 items, *information quality* = 5 items, *service information* = 5 items, *privacy* = 5 items, *efficiency* = 6 items, *system availability* = 5 items, *functuality* = 5 items, *responsibility* = 5 items.

Ketujuh items *usability*, mendapat respon positif dengan tingkat kepercayaan dari users diatas 50% yakni *webusqu\_1* (operation) = 91.1%, *webusqu\_2* (interaction) = 91.6%, *webusqu\_3* (navigation) = 88.6%, *webusqu\_4* (easy) = 93.2%, *webusqu\_5* (user interface) = 91.5%, *webusqu\_6* (design) = 91.9%, *webusqu\_7* (competence) = 91.7%. Ketujuh items tersebut, satu indikator yakni buku panduan (navigation) agar dapat direvisi seperti kualitas *picture* (menu) serta fungsi dari setiap tombol/menu aplikasi LAPKIN diperjelas sehingga *manual book* ini dapat dipahami secara jelas bagi *users* untuk mengoperasikan aplikasi LAPKIN ini lebih baik lagi.

Lima items *information quality*, mendapat respon positif dengan tingkat kepercayaan dari *users* diatas 50% yakni *webinquin\_1* (accurate) = 88.5%, *webinquin\_2* (trust) = 92.5%, *webinquin\_3* (up to date) = 93%, *webinquin\_4* (language easy to understand) = 91,2%, *webinquin\_5* (format appropriate) = 92.7%. *accurate* ini merujuk kepuasan pengguna (*user*) dalam hal hasil perhitungan *output* yang mereka laporkan.

Untuk *service interaction*, juga diatas 50% yakni *webseinquin\_1* (good reputation) = 91.6%, *webseinquin\_2* (save for transaction) = 86.9%, *webseinquin\_3* (personalisasi room) = 75.8%, *webseinquin\_4* (easy to organization

*communicate*) = 93.3%, dan *webseinquin\_5* (believed) = 94.3%. untuk *personalisasi room* menjadi perhatian bagi pengembang aplikasi agar dapat diberikan menu *option* untuk merubah tampilan desktop dari LAPKIN.

Untuk dimensi *esqual* yang terdiri dari *privacy*, *efficiency*, dan *system availability* juga mendapat respon positif dengan tingkat kepercayaan dari *users* diatas 50%. Terdapat dua item dari dimensi *system availability* yang mendapatkan respon positif berkisar 70% hal ini lebih dititik beratkan pada infrastruktur yang dimiliki oleh satuan organisasi perangkat daerah (OPD) atau *users* pada satuan OPD tersebut yakni pada *essyav\_3* (applicattion can be displayed and running with good) = 78.2%, seperti akses *internet*. dan *essyav\_4* (the application doesn't crash) = 73.7%. dan satu item dari dimensi *efficiency* yakni *eseff\_4* (loading pages quickly) = 82.9% hal ini lebih memfokuskan penambahan kapasistas *server* yang berada di KOMINFO. sedangkan untuk items lainnya mendapatkan rata-rata sebesar 90%.

Untuk dimensi *functuality*, *responsibility* pada variabe *work discipline* mendapatkan respon positif dari *users* diatas 50%. Masing-masing dimensi ini memiliki satu item yang bernilai 60%, items tersebut adalah item *wdfu\_4* (*functuality*) mendapatkan sebesar 63.9% lebih ke *user* untuk lebih disiplin dalam pengiriman/penyampain laporan kerjanya, dan *wdfure\_3* (*responsibility*) mendapatkan 63%, *user* lebih tersusun baik individu *user* dan dalam penyampaian laporan kinerja.

#### 4. KESIMPULAN

Uji kelayakan model berdasarkan kriteria *goodness of fit* dapat disimpulkan bahwa kedelapan dimensi yakni *usability quality*, *information quality*, *service interaction quality*, *privacy*, *efficiency*, *system availability*, *punctuality*, dan *full responsibility in duties and obey work discipline* menunjukkan hasil di atas 90 persen dengan rata-rata sebesar 96,25 persen dan memenuhi kriteria *goodness of fit*. Secara keseluruhan kualitas layanan yang dilakukan melalui LAPKIN dapat berjalan dan dapat diterima dengan baik oleh para *users* LAPKIN dalam pengiriman pelaporan. Hal ini dicapai dari hasil pengujian pada dimensi *efficiency* dan *functionality* sebesar 98 persen, bahwa aplikasi LAPKIN memberikan kemudahan dalam penggunaan dan cepat dalam proses pengiriman laporan sehingga dapat meningkatkan kinerja pegawai dalam memberikan pelaporan.

Di sisi lain, hasil pengujian dimensi *usability* dan *privacy* mendapatkan nilai terkecil sebesar 94 persen, bahwa aplikasi LAPKIN belum maksimal dalam mendorong peningkatan kinerja pegawai secara keseluruhan. Kemudian, bahwa aplikasi LAPKIN belum maksimal dalam keamanan data kedinasan pribadi yang juga dipengaruhi oleh kesadaran *users*. Dari tiga model yang digunakan dalam penelitian ini yakni *webqual*, *esqual*, dan *work discipline* dengan 43 items yang disebarkan kepada responden khususnya *users* LAPKIN dilingkungan Pemerintah Kota Palembang diperoleh respon yang positif dari *user* LAPKIN. Hal ini ditunjukkan dari hasil pengujian yang dilakukan

semua items mendapatkan angka di atas 50%. Akan tetapi ada beberapa items yang perlu diperhatikan untuk dilakukan analisa dan evaluasi terhadap kinerja LAPKIN dilingkungan Pemerintah Kota Palembang khususnya bagi *users* sehingga dalam pemanfaatannya serta gunanya dapat meningkatkan kinerja bagi para pegawai negeri sipil sehingga dalam pelaporan kegiatan dilingkungan kerja OPD masing-masing dapat berjalan secara maksimal yang pada akhirnya pemenuhan pembayaran Tunjangan Kinerja (TUKIN) bagi pegawai negeri sipil dapat tercapai. Oleh karena itu, dari hasil keseluruhan pengujian tiap dimensi masih diperlukan adanya pengembangan baik dari sisi aplikasi LAPKIN maupun sosialisasi dan pembinaan untuk *users* secara keseluruhan dengan turut mempertimbangkan masukan dan saran yang disampaikan oleh responden untuk peningkatan kualitas layanan LAPKIN kedepannya.

#### DAFTAR PUSTAKA

- [1] Riduan, R., & Dedy, S. (2020). *ANALISIS SISTEM PENGGUNAAN JARINGAN INTERNET INDIHOME PADA PT. TELKOM, Tbk PALEMBANG*. Universitas Bina Darma.
- [2] Husain, C. (2014). Pemanfaatan teknologi informasi dan komunikasi dalam pembelajaran di SMA Muhammadiyah Tarakan. *Jurnal Kebijakan dan Pengembangan Pendidikan*, 2(2).
- [3] Arianty, D., Antoni, D., & Akbar, M. (2020). Kesiapan Guru Dalam Menggunakan teknologi Informasi Untuk Pembelajaran Kurikulum 2013 Pada SMP Negeri Kota Palembang. *Jurnal Pengembangan Sistem Informasi dan Informatika*, 1(1), 1-15.
- [4] Aulia, N. A., Antoni, D., Syamsuar, D., & Cholil, W. (2021). *SISTEM TATA KELOLA KEAMANAN TEKNOLOGI*

- INFORMASI BERBASIS FRAMEWORK COBIT 5 (STUDI KASUS: SMA NEGERI 1 PALEMBANG). *Jurnal Informatika*, 9(2), 30-37.
- [5] Damsir, M. L. (2019). *Pengaruh Kualitas Pelayanan dan Kualitas Produk Terhadap Loyalitas Konsumen Layanan IndiHome di Pekanbaru*. Universitas Islam Negeri Sultan Syarif Kasim Riau.
- [6] Fatoni, F., Supratman, E., & Antoni, D. (2021). Arsitektur Sistem Informasi Akademik Perguruan Tinggi Swasta Menggunakan EAP. *Jurnal Sisfokom (Sistem Informasi dan Komputer)*, 10(1), 59-70.
- [7] Mamusung, A. A., Anshary, N. B., & Sumarni, R. A. (2020a). Perancangan Sistem Monitoring Gangguan Akses Wifi. Id PT Telkom Wilayah Jakarta Timur Berbasis Netbeans. *Jurnal Nasional Komputasi dan Teknologi Informasi*, 3(3).
- [8] Meilani, Y. I., Syamsuar, D., & Kunang, Y. N. (2019). Assessment Resiko Teknologi Pada Implementasi Sistem Informasi Akademik E-university. *Jurnal Bina Komputer*, 1(1), 54-60.
- [9] Retnawiyati, E., Antoni, D., & Herdiansyah, M. I. (2021). MODEL MANAJEMEN LAYANAN TEKNOLOGI INFORMASI BERBASIS ITIL VERSI 3 DI LLDIKTI WILAYAH II. *Jurnal Sistem Informasi Komputer dan Teknologi Informasi (SISKOMTI)*, 4(1), 1-9.
- [10] Darius Antoni, D. A., & Fatoni, F. (2016). Faktor-Faktor Infrastruktur Teknologi Informasi Corporate di Kota Palembang. *Jurnal SISFOKOM (Sistem Informasi dan Komputer) ATMA LUHUR*, 5(1), 38-45.
- [11] Molla, A. (2008). GITAM: A Model for the Adoption of Green IT. *ACIS 2008 proceedings*, 64.
- [12] Molla, A., Pittayachawan, S., Corbitt, B., & Deng, H. (2009). An international comparison of Green IT diffusion. *International Journal of e-Business Management*, 3(2), 3-23.
- [13] Mamusung, A. A., Anshary, N. B., & Sumarni, R. A. (2020b). Perancangan Sistem Monitoring Gangguan Akses Wifi. Id PT Telkom Wilayah Jakarta Timur Berbasis Netbeans. *Jurnal Nasional Komputasi dan Teknologi Informasi (JNKTI)*, 3(3), 255-261.
- [14] Tahir, H. (2021). PENERAPAN E-KINERJA DALAM MENILAI KINERJA APARATUR SIPIL NEGARA (ASN) PADA KANTOR DINAS PERUMAHAN KAWASAN PERMUKIMAN DAN PERTANAHAN PROVINSI SULAWESI SELATAN.
- [15] Hasibuan, Z. A. (2007). Langkah-langkah Strategis dan Taktis Pengembangan e-government untuk Pemda. *Jurnal Sistem Informasi MTI UI*, 3(1), 6-70.
- [16] Alif, M., & Warsono, H. (2019). ANALYSIS DEVELOPMENT OF E-GOVERNMENT ON PROVISION OF INFORMATION ACCESS IN CENTRAL JAVA'S PROVINCE LIBRARY. *Journal of Public Policy and Management Review*, 8(4), 510-524.
- [17] Kelibay, I., Nurmandi, A., & Malawani, A. (2020). E-Government Adoption of Human Resource Management in Sorong City, Indonesia. *Journal of Asian Review of Public Affairs and Policy*, 5(1), 1-20.
- [18] Puspitasari, D. A., & Kurniawan, T. (2021). Mitigasi Kegagalan Guna Mewujudkan Keberlanjutan E-Government. *Gorontalo Journal of Government and Political Studies*, 4(1), 104-118.
- [19] Suyanto, E., Lestari, S., Wardiyono, F., Wuryaningsih, T., & Widayastuti, T. R. (2019). Community participation model in formulating cross-potential mangrove ecotourism policies supporting kampung laut sustainable tourism village. *IOSR Journal of Environmental Science, Toxicology and Food Technology*, 13(8), 1-09.
- [20] Sukarno-Hatta, J., Gerung, G. M., & Mataram, I. K. (2016). Integrasi Data Dalam Proses Layanan Publik Menuju Percepatan E-Government. *Jurnal Teknologi Informasi dan Komputer*, 1(1).
- [21] Napitupulu, D. (2015). Kajian Faktor Sukses Implementasi E-Government, Studi Kasus: Pemerintah Kota Bogor. *Sisfo*, 5.
- [22] Sirait, A. I. (2019). Penilaian Kinerja Pegawai Melalui Penerapan Sistem E-Kinerja Di Badan Kepegawaian Negara Kota Banda Aceh. *Fakultas Ilmu Sosial dan Ilmu Politik Universitas Muhammadiyah Sumatera Utara Medan*.
- [23] Savira, A. (2019). Efektivitas Penerapan e-Kinerja dalam Meningkatkan Kinerja Pegawai Kantor Regional II Badan Kepegawaian Negara Surabaya (Studi pada

*Bidang Pengangkatan dan Pensiun Kantor Regional II Badan Kepegawaian Negara Surabaya*). Universitas Brawijaya.

- [24] Indrajit, R. E. (2004:15). *Electronic government: strategi pembangunan dan pengembangan sistem pelayanan publik berbasis teknologi digital: -*.
- [25] Daly, H. (2015). Pengaruh Kompetensi, Disiplin Dan Kompensasi Terhadap Kinerja Pegawai Badan Pemberdayaan Perempuan Dan Keluarga Berencana Daerah Provinsi Sulawesi Tengah. *Katalogis*, 3(1).
- [26] Nurhayati, E. (2017). Pengaruh Penerapan Sistem Penilaian E-Kinerja dan Kompetensi terhadap Kinerja Pegawai di Kecamatan Semarang Timur melalui Motivasi sebagai Variabel Intervening. *Jurnal Penelitian Ekonomi dan Bisnis*, 2(2), 79-91.
- [27] Nurjaya, N. (2021). Pengaruh Disiplin Kerja, Lingkungan Kerja Dan Motivasi Kerja Terhadap Kinerja Karyawan Pada Pt. Hazara Cipta Pesona. *AKSELERASI: Jurnal Ilmiah Nasional*, 3(1), 60-74.
- [28] Arianto, N., & Kurniawan, H. (2020). Pengaruh Motivasi dan Lingkungan Kerja Terhadap Kinerja Karyawan. *JENIUS (Jurnal Ilmiah Manajemen Sumber Daya Manusia)*, 3(3), 312-321.
- [29] Siagian, T. S., & Khair, H. (2018). Pengaruh Gaya Kepemimpinan Dan Lingkungan Kerja Terhadap Kinerja Karyawan Dengan Kepuasan Kerja Sebagai Variabel Intervening. *Maneggio: Jurnal Ilmiah Magister Manajemen*, 1(1), 59-70.
- [30] Syafrina, N., & Manik, S. (2018). Pengaruh lingkungan kerja terhadap kinerja karyawan pada PT. Bank Syariah Mandiri. *Al-Masraf: Jurnal Lembaga Keuangan Dan Perbankan*, 3(2), 181-191.
- [31] Isnaini, D. N. (2018). *Pengaruh Penerapan E-Kinerja, Reward dan Punishment terhadap Kinerja Pegawai pada Badan Kepegawaian, Pendidikan Dan Pelatihan Kabupaten Banyuwangi*. FAKULTAS EKONOMI DAN BISNIS.
- [32] Komara Eka Putri, M. A., & Basri, H. (2014). Pengaruh penerapan e-kinerja dan penghargaan (reward) terhadap kinerja aparatur pengelolaan keuangan di lingkungan pemerintahan kota banda aceh. *Jurnal Administrasi Akuntansi: Program Pascasarjana Unsyiah*, 3(4).
- [33] Mahaputra, A. P. (2021). Tunjangan Perbaikan Penghasilan (TPP) Dan Sistem Penilaian E-Kinerja Dalam Mempengaruhi Kinerja Pegawai. *SEIKO: Journal of Management & Business*, 3(3).
- [34] Onibala, A. A., Rindengan, Y., & Lumenta, A. S. (2021). Analisis Penerapan Model Utaut 2 (Unified Theory Of Acceptance And Use Of Technology 2) Terhadap E-Kinerja Pada Pemerintah Provinsi Sulawesi Utara.
- [35] Parhusip, L., & Lubis, S. ANALYSIS OF THE IMPLEMENTATION OF E-KINERJA OF STATE CIVIL APPARATUS (ASN) TO IMPROVE PUBLIC SERVICES IN THE POPULATION AND CIVIL REGISTRATION DEPARTMENT OF PAK PAK BHARAT REGENCY.
- [36] Rukmana, I., Rahmawati, R., & Salbiah, E. (2020). Efektivitas Penilaian Kinerja Berbasis E-Kinerja di Pusat Pelatihan Manajemen dan Kepemimpinan Pertanian. *Jurnal Governansi*, 6(1), 51-56.
- [37] Wahida, A., & Nurhidayani, A. (2020). ANALISIS KEDISIPLINAN PEGAWAI DALAM PENERAPAN E-KINERJA PADA BADAN PERENCANAAN PEMBANGUNAN, PENELITIAN DAN PENGEMBANGAN DAERAH KABUPATEN WAJO. *Jurnal Ada Na Gau: Public Administration*, 1(1), 90-96.
- [38] Wahyuni, S. (2020). Pengaruh Penerapan E-Kinerja Dan Integritas Terhadap Kinerja Pegawai. *JESS (Journal of Education on Social Science)*, 4(2), 153-164.
- [39] Waliulu, M., & Lukman, S. (2020). EFEKTIVITAS PENERAPAN E-KINERJA DALAM MENINGKATKAN KINERJA APARATUR SIPIL NEGARA PADA BADAN KEPEGAWAIAN DAERAH PROVINSI MALUKU. *VISIONER: Jurnal Pemerintahan Daerah di Indonesia*, 12(4), 817-826.
- [40] Zuhri, A. S., Arisyahidin, A., & Daroini, A. (2021). Pengaruh Tunjangan Perbaikan Penghasilan (Tpp) Dan Sistem Penilaian E-Kinerja Terhadap Kinerja Pegawai Pada Kantor Ppk Sungai Dan Pantai Ii Snvt Pjsa Bbws Brantas Kediri. *Commodities, Journal of Economic and Business*, 1(3), 189-200.
- [41] Parasuraman, A., Zeithaml, V. A., & Malhotra, A. (2005). ES-QUAL: A multiple-item scale for assessing electronic service quality. *Journal of service research*, 7(3), 213-233.

- [42] Collier, J. E., & Bienstock, C. C. (2006). Measuring service quality in e-retailing. *Journal of service research*, 8(3), 260-275.
- [43] Fassnacht, M., & Koese, I. (2006). Quality of electronic services: conceptualizing and testing a hierarchical model. *Journal of service research*, 9(1), 19-37.
- [44] Paschaloudis, D., & Tsourela, M. (2015). Using ES-QUAL to measure internet service quality of ebanking web sites in Greece. *The Journal of Internet Banking and Commerce*, 19(2), 1-17.
- [45] Wolfenbarger, M., & Gilly, M. C. (2003). eTailQ: dimensionalizing, measuring and predicting etail quality. *Journal of retailing*, 79(3), 183-198.
- [46] Zemblytė, J. (2015). The instrument for evaluating e-service quality. *Procedia-Social and Behavioral Sciences*, 213, 801-806.
- [47] Zeithaml, V. A., Parasuraman, A., Berry, L. L., & Berry, L. L. (1990). *Delivering quality service: Balancing customer perceptions and expectations*: Simon and Schuster.
- [48] Masri, A. (2010). *Persepsi siswa terhadap kompetensi profesional guru agama hubungannya dengan intensitas belajar siswa pada mata pelajaran PAI: penelitian pada siswa kelas VIII di SMP PGRI 10 Kota Bandung*. UIN Sunan Gunung Djati Bandung.
- [49] Imron, H. A. (2017). Peran Sampling dan Distribusi Data dalam Penelitian Komunikasi Pendekatan Kuantitatif. *Jurnal studi komunikasi dan media*, 21(1), 111-126.
- [50] Kartika, Y., & Husna, N. (2018). MENINGKATKAN PEMAHAMAN KONSEP SISWA PADA MATERI SIFAT-SIFAT BANGUN RUANG DENGAN MODEL PEMBELAJARAN PROJECT BASED LEARNING DI KELAS VI SD NEGERI 1 SAWANG. *Jurnal Pendidikan Almuslim*, 6(2).
- [51] Quddus, A., Hamid, T., & Kasli, E. (2017). Perbandingan hasil belajar fisika dengan menggunakan laboratorium nyata dan laboratorium virtual. *Jurnal Ilmiah Mahasiswa Pendidikan Fisika*, 2(1), 122-127.
- [52] Barlian, E. (2018). Metodologi Penelitian Kualitatif & Kuantitatif.
- [53] Ridha, N. (2017). Proses penelitian, masalah, variabel dan paradigma penelitian. *Hikmah*, 14(1), 62-70.
- [54] Alfianika, N. (2018). *Buku ajar metode penelitian pengajaran bahasa Indonesia*: Deepublish.
- [55] Ananda, R., & Hayati, F. (2020). Variabel belajar (kompilasi konsep).
- [56] Anshori, M., & Iswati, S. (2019). *Metodologi penelitian kuantitatif: edisi 1*: Airlangga University Press.
- [57] In, A. W. K., & Asyik, N. F. (2019). Pengaruh kompetensi dan independensi terhadap kualitas audit dengan etika auditor sebagai variabel pemoderasi. *Jurnal Ilmu dan Riset Akuntansi (JIRA)*, 8(8).
- [58] Nasution, S. (2017). Variabel penelitian. *Jurnal Raudhah*, 5(2).
- [59] Purwanto, A., Asbari, M., & Santoso, T. I. (2021). Analisis Data Penelitian Sosial dan Manajemen: Perbandingan Hasil antara Amos, SmartPLS, WarpPLS, dan SPSS Untuk Jumlah Sampel Medium. *International Journal of Social and Management Studies*, 2(4), 43-53.
- [60] Setyosari, H. P. (2016). *Metode penelitian pendidikan & pengembangan*: Prenada Media.
- [61] Ulfa, R. (2021). Variabel Penelitian Dalam Penelitian Pendidikan. *AL-Fathonah*, 1(1), 342-351.
- [62] Andry, J. F., Christianto, K., & Wilujeng, F. R. (2019). Using Webqual 4.0 and Importance Performance Analysis to Evaluate E-Commerce Website. *Journal of Information Systems Engineering and Business Intelligence*, 5(1), 23-31.
- [63] Fauziah, D. N., & Wulandari, D. A. N. (2018). Pengukuran kualitas layanan bukalapak. com terhadap kepuasan konsumen dengan metode webqual 4.0. *JITK (Jurnal Ilmu Pengetahuan Dan Teknologi Komputer)*, 3(2), 173-180.
- [64] Fitrony, F. A., & Marisa, F. (2018). Analisis Kualitas Website Menggunakan Metode Webqual Pada Malang Dorm Hostel. *JOINTECS (Journal of Information Technology and Computer Science)*, 3(2), 61-68.
- [65] Hafiz, A. (2017). *Mengukur Kualitas Website dengan Pendekatan Webqual 4.0 Modifikasi*. Paper presented at the Prosiding Seminar Nasional Darmajaya.
- [66] Kurniawati, R. A., Kusyanti, A., & Mursityo, Y. T. (2018). Analisis Pengaruh Kualitas Website Terhadap Kepuasan Pelanggan Mister Aladin Dengan

- Menggunakan Webqual 4.0. *Jurnal Pengembangan Teknologi Informasi dan Ilmu Komputer e-ISSN, 2548, 964X.*
- [67] Liani, D. A., Fikry, M., & Hutajulu, M. J. (2020). Analisa Metode Webqual 4.0 dan Importance-Performance Analysis (IPA) Pada Kualitas Situs Detik. com. *Jurnal Ilmiah Merpati (Menara Penelitian Akademika Teknologi Informasi)*, 34-45.
- [68] Nada, N. Q., & Wibowo, S. (2015). Pengukuran kualitas layanan sistem informasi akademik menggunakan metode webqual 4.0. *Jurnal Informatika UPGRIS, 1(2 Desember).*
- [69] Rohman, F., & Kurniawan, D. (2017). Pengukuran Kualitas Website Badan Nasional Penanggulangan Bencana Menggunakan Metode WebQual 4.0. *JITK (Jurnal Ilmu Pengetahuan Dan Teknologi Komputer)*, 3(1), 31-38.
- [70] Sanjaya, I. (2012). Pengukuran Kualitas layanan website kementerian kominfo dengan menggunakan metode webqual 4.0. *Jurnal penelitian iptek-kom, 14(1), 1-14.*
- [71] Saputra, J., Satrianansyah, S., Wijaya, H. O. L., & Rahman, T. (2021). Analisis Kualitas Website Institut XYZ Menggunakan Metode Webqual dan IPA. *J-SAKTI (Jurnal Sains Komputer dan Informatika)*, 5(1), 318-327.
- [72] Warjiyono, W., & Hellyana, C. M. (2018). Pengukuran Kualitas Website Pemerintah Desa Jagalempeni Menggunakan Metode Webqual 4.0. *J. Teknol. Inf. dan Ilmu Komput, 5(2), 139.*
- [73] Altino, I. C. (2018). *Analisis Pengaruh Kualitas E-Service Grab Terhadap Customer Satisfaction and Loyalty menggunakan ES-QUAL dan E-RECS-QUAL.* Universitas Brawijaya.
- [74] Ekowati, N. S., Kusyanti, A., & Rokhmawati, R. I. (2018). Analisis Kualitas Layanan Website Erafone terhadap Kepuasan Pelanggan menggunakan ES-Qual dan E-Recs-Qual. *Jurnal Pengembangan Teknologi Informasi dan Ilmu Komputer e-ISSN, 2548, 964X.*
- [75] Epriani, N. C. (2019). *Analisis pengaruh kualitas layanan website mizanstore. com terhadap kepuasan pelanggan berdasarkan metode webqual 4.0 dan ES-Qual.* Fakultas Sains dan Teknologi Universitas Islam Negeri Syarif Hidayatullah.
- [76] Fuadi, M. V., Kusyanti, A., & Rokhmawati, R. I. (2018). Evaluasi Kualitas Layanan Informasi Website Universitas Brawijaya Terhadap Kepuasan Pengguna Menggunakan Model ES-Qual dan E-Recs-Qual. *Jurnal Pengembangan Teknologi Informasi dan Ilmu Komputer e-ISSN, 2548, 964X.*
- [77] Khofifah, S. (2020). *ANALISIS TINGKAT KUALITAS WEBSITE CROWDFUNDING KITABISA. COM TERHADAP PENGGALANGAN DANA COVID-19 MENGGUNAKAN METODE ES-QUAL DAN WEBQUAL 4.0.* Universitas Pembangunan Nasional Veteran Jakarta.
- [78] Khofifah, S., & Theresiawati, T. (2021). *ANALISIS PENGARUH KUALITAS WEBSITE CROWDFUNDING KITABISA. COM TERHADAP PENGGALANGAN DANA COVID-19 MENGGUNAKAN METODE ES-QUAL DAN WEBQUAL 4.0.* *Jurnal Ilmiah Matrik, 23(2), 168-181.*
- [79] Sartika, D., & Saluza, I. (2018). *Modifikasi Model D&M dan ES Qual dalam Mengevaluasi Keberlanjutan E-Filing.* Paper presented at the Prosiding Seminar Nasional Sains dan Teknologi Terapan.
- [80] Wardi, Y., Engriani, Y., & Putra, R. S. (2019). Pengaruh es-qual terhadap loyalitas menggunakan aplikasi gojek pada masyarakat kota Padang. *Jurnal Kajian Manajemen Bisnis, 8(2), 48-54.*
- [81] Arif, M., Maulana, T., & Lesmana, M. T. (2020). Pengaruh Disiplin Kerja dan Kemampuan Kerja Terhadap Prestasi Kerja Karyawan. *Jurnal Humaniora: Jurnal Ilmu Sosial, Ekonomi Dan Hukum, 4(1), 106-119.*
- [82] Fadillah, R., Sulastini, S., & Hidayati, N. (2017). Pengaruh kompetensi, disiplin kerja dan lingkungan kerja terhadap kinerja karyawan pada kantor bank kalsel cabang pembantu di Banjarmasin. *Jurnal bisnis dan pembangunan, 6(1), 1-9.*
- [83] Helmi, A. F. (1996). Disiplin kerja. *Buletin Psikologi, 4(2), 1-2.*
- [84] Rosalina, M., & Wati, L. N. (2020). Pengaruh Gaya Kepemimpinan Terhadap Disiplin Kerja Dan Dampaknya Terhadap Kinerja Karyawan. *Jurnal Ekobis: Ekonomi Bisnis & Manajemen, 10(1), 18-32.*
- [85] Sari, R. N. I., & Hadijah, H. S. (2016). Peningkatan kinerja pegawai melalui

- kepuasan kerja dan disiplin kerja. *Jurnal Pendidikan Manajemen Perkantoran (JPManper)*, 1(1), 204-214.
- [86] Sefriady, D. F., & Iskandar, D. A. (2018). Pengaruh Pelatihan dan Disiplin Kerja Terhadap Kinerja Pegawai di Biro Organisasi dan Kepegawaian Sekretariat Jenderal Kementerian Perdagangan. *Jurnal Elektronik REKAMAN (Riset Ekonomi Bidang Manajemen dan Akuntansi)*, 2(1), 57-68.
- [87] Adh, I. P. W. (2016). Perancangan Sistem Pengolahan Kuesioner Penggunaan Laboratorium Stikom Bali. *Jurnal Sistem dan Informatika (JSI)*, 10(2), 128-136.
- [88] Hadi, F. K. (2020). Aktivitas olahraga bersepeda masyarakat di Kabupaten Malang pada masa pandemi COVID-19. *Sport Science and Education Journal*, 1(2).
- [89] Ekowansyah, E., Chrisnanto, Y. H., & Sabrina, P. N. (2017). Audit Sistem Informasi Akademik Menggunakan COBIT 5 di Universitas Jenderal Achmad Yani. *Pros. Semin. Nas. Komput. dan Inform.*, 201-206.
- [90] Lesmidayarti, D., Rochimah, S., & Yuhana, U. L. (2017). Penyusunan dan pengujian metrik operabilitas untuk sistem informasi akademik berdasarkan ISO 25010. *Inspiration: Jurnal Teknologi Informasi dan Komunikasi*, 7(2), 92-100.
- [91] Nugroho, E. (2018). *Prinsip-prinsip menyusun kuesioner*: Universitas Brawijaya Press.
- [92] Sobon, K., Mangundap, J. M., & Walewangko, S. (2019). Pengaruh Penggunaan Smartphone Terhadap Motivasi Belajar Siswa Sekolah Dasar di Kecamatan Mapanget Kota Manado. *Autentik: Jurnal Pengembangan Pendidikan Dasar*, 3(2), 97-106.
- [93] Verasvera, F. A. (2016). Pengaruh Anggaran Berbasis Kinerja terhadap Kinerja Aparatur Pemerintah Daerah (Studi Kasus pada Dinas Sosial Provinsi Jawa Barat). *Jurnal Manajemen Maranatha*, 15(2).
- [94] Pujihastuti, I. (2010). Prinsip penulisan kuesioner penelitian. *CEFARS: Jurnal Agribisnis dan Pengembangan Wilayah*, 2(1), 43-56.
- [95] Nurmahmudah, E., & Nuryuniarti, R. (2019). Otak Atik Google-Forms: Untuk Pembuatan Kuesioner Dan Quiz: Tasikmalaya: Edu Publisher.
- [96] Yusup, F. (2018). Uji validitas dan reliabilitas instrumen penelitian kuantitatif. *Tarbiyah: Jurnal Ilmiah Kependidikan*, 7(1).
- [97] Setiawan, H. (2012). pengaruh orientasi pasar, orientasi teknologi dan inovasi produk terhadap keunggulan bersaing usaha songket skala kecil di kota Palembang. *Orasi Bisnis: Jurnal Ilmiah Administrasi Niaga*, 8(2).