



UNIVERSITAS
MERCU BUANA

**PERBAIKAN KUALITAS SISTEM INFORMASI PELAKSANAAN
ANGGARAN (SIPA) PADA KEMENTERIAN SEKRETARIAT NEGARA
MENGUNAKAN INTEGRASI METODE *E-S-QUAL*, *IPA* DAN *QFD***

TESIS

OLEH

ARIS SETIAWAN

55118110168

UNIVERSITAS
MERCU BUANA

PROGRAM STUDI MAGISTER MENEJEMEN

FAKULTAS PASCASARJANA

UNIVERSITAS MERCU BUANA

JAKARTA

2020



UNIVERSITAS
MERCU BUANA

**PERBAIKAN KUALITAS SISTEM INFORMASI PELAKSANAAN
ANGGARAN (SIPA) PADA KEMENTERIAN SEKRETARIAT NEGARA
MENGUNAKAN INTEGRASI METODE *E-S-QUAL*, *IPA* DAN *QFD***

TESIS

**Diajukan sebagai Salah Satu Syarat untuk Menyelesaikan
Program Studi Magister Manajemen**

UNIVERSITAS
OLEH
ARIS SETIAWAN
55118110168
MERCU BUANA

PROGRAM STUDI MAGISTER MENEJEMEN

FAKULTAS PASCASARJANA

UNIVERSITAS MERCU BUANA

JAKARTA

2020

LEMBAR PENGESAHAN

Judul : Perbaikan Kualitas Sistem Informasi Pelaksanaan Anggaran (SIPA) Pada Kementerian Sekretariat Negara Menggunakan Integrasi Metode E-S-QUAL, IPA dan QFD

Nama : Aris Setiawan

NIM : 55118110168

Program Studi : Magister Manajemen

Tanggal : 22 Agustus 2020

Mengesahkan
Pembimbing



(Dr. Lien Herliani Kusumah, M. Sc.)

Direktur Pascasarjana



(Prof. Dr.-Ing. Mudrik Alaydrus)

Ketua Program Studi
Magister Manajemen



(Dudi Permaha, Ph. D)

PERNYATAAN *SIMILARITY CHECK*

Saya yang bertanda tangan di bawah ini menyatakan, bahwa karya ilmiah yang ditulis oleh

Nama : Aris Setiawan
NIM : 55118110168
Program Studi : Magister Manajemen

dengan Judul

“QFD Framework for improving the quality of information system services at the Ministry's office in Indonesia”

telah dilakukan pengecekan *similarity* dengan sistem Turnitin pada tanggal 21 Agustus 2020 didapatkan nilai persentase sebesar 11%.

Jakarta, 21 Agustus 2020

Administrator Turnitin

U N I V E R S I T A S

MERCU BUANA

Arie Pangudi, A. Md.

SURAT PERNYATAAN KEASLIAN

Saya yang bertandatangan di bawah ini menyatakan dengan sebenar-benarnya bahwa semua pernyataan dalam Tesis ini :

Judul : Perbaikan Kualitas Sistem Informasi Pelaksanaan Anggaran (SIPA) Pada Kementerian Sekretariat Negara Menggunakan Integrasi Metode E-S-QUAL, IPA dan QFD

Nama : Aris Setiawan

NIM : 55118110168

Program Studi : Magister Manajemen

Tanggal : 22 Agustus 2020

Merupakan hasil studi pustaka, penelitian lapangan, dan karya saya sendiri dengan bimbingan Komisi Dosen Pembimbing yang ditetapkan dengan Surat Keputusan Ketua Program Studi Magister Manajemen Universitas Mercu Buana.

Karya Ilmiah ini belum pernah diajukan untuk memperoleh gelar kesarjanaan pada program sejenis di perguruan tinggi lain. Semua informasi, data, dan hasil pengolahannya yang digunakan, telah dinyatakan secara jelas sumbernya dan dapat diperiksa kebenarannya.

Jakarta, 22 Agustus 2020



(Aris Setiawan)

ABSTRACT

Industrial Revolution 4.0 and government policies related to electronic-based government have encouraged the implementation of information and communication technology in government sector. Finance Bureau of Ministry of State Secretariat as a part of government has taken on the role by implementing Budget Execution Information System. However, the low level of user activeness indicate that evaluation is needed. To find out the level of service quality and to design system improvement, the 8 (eight) dimensions of E-S-QUAL is used. The dimensioans of E-S-QUAL are reliability, efficiency, system availability, fulfillment, assurance, privacy, responsiveness and contact. This study uses descriptive quantitative analysis approach by using 85 distributed respondent questionnaires to determine the level of expectation and contentment of the Budget Execution Information System users. The study result shows that all dimensions of E-S-QUAL have negatif gap values. The large gap is contact and the small gap is system availability. The results of the E-S-Qual analysis, it is continued with the IPA analysis which produces 8 (eight) items as the top priority in quadrant I. The results of the IPA analysis become input for QFD analysis. The results of QFD analysis is obtained 17 technical responses to answer voice of users. The result could help Budget Execution Information System development team to prioritize in designing improvement to enhance Budget Execution Information System service quality.

Keywords: *E-S-QUAL, Service Quality, Budget Execution Information System (SIPA)*

U N I V E R S I T A S
M E R C U B U A N A

ABSTRAK

Revolusi Industri 4.0 dan kebijakan pemerintah terkait pengembangan pemerintah berbasis elektronik telah mendorong penerapan teknologi informasi dan komunikasi pada sektor pemerintahan. Biro Keuangan, Sekretariat Kementerian Sekretariat Negara sebagai salah satu unit pada pemerintahan telah ikut mengambil peran dengan menerapkan Sistem Informasi Pelaksanaan Anggaran (SIPA). Namun, rendahnya tingkat keaktifan user pengguna SIPA mendorong perlunya dilakukan evaluasi kualitas layanan. Untuk mengetahui tingkat kualitas layanan digunakan 8 (delapan) dimensi dari *E-S-Qual*. Dimensi-dimensi dari *E-S-Qual* tersebut adalah *reliability*, *efficiency*, *system availability*, *fulfillment*, *assurance*, *privacy*, *responsiveness* and *contact*. Penelitian ini menggunakan pendekatan analisis kuantitatif deskriptif dengan pengambilan data memakai kuesioner yang didistribusikan kepada 82 user responden. Hasil penelitian menunjukkan bahwa semua dimensi dari *E-S-QUAL* memperoleh nilai negatif. Dimensi yang memiliki *gap* terbesar adalah *contact* dan yang terkecil adalah *system availability*. Dari hasil analisis *E-S-QUAL* dilanjutkan dengan analisa IPA yang menghasilkan 8 (delapan) item sebagai prioritas utama pada kuadran I. Hasil dari analisa IPA menjadi input untuk analisa *QFD*. Hasil Analisis *QFD*, didapatkan 17 respon teknik untuk menjawab keinginan pengguna layanan. Dengan hasil penelitian tersebut, dapat membantu Tim pengembang Aplikasi SIPA untuk merancang perbaikan untuk meningkatkan kualitas layanan aplikasi SIPA.

Kata Kunci: *E-S-Qual*, *IPA*, *QFD*, Kualitas Layanan, SIPA



UNIVERSITAS
MERCU BUANA

KATA PENGANTAR

Dengan memanjatkan segala puji dan syukur ke hadirat Allah SWT atas segala karunia dan rahmatNya, sehingga Penulis dapat menyelesaikan penyusunan Tesis dengan Judul : Perbaikan Kualitas Sistem Informasi Pelaksanaan Anggaran (SIPA) Pada Kementerian Sekretariat Negara Menggunakan Integrasi Metode E-S-QUAL, IPA dan QFD.

Shalawat beserta salam semoga senantiasa tercurah kepada junjungan alam Nabi Besar Muhammad SAW, keluarganya, sahabatnya, pengikutnya dan kepada kita sekalian.

Tesis ini ditulis dalam rangka memenuhi sebagian persyaratan untuk memperoleh gelar Magister Manajemen pada Program Studi Magister Manajemen di Program Pascasarjana Universitas Mercu Buana Jakarta. Penulis menyadari bahwa penulisan Tesis ini dapat diselesaikan berkat dukungan dan bantuan dari berbagai pihak. Oleh karena itu Penulis menyampaikan ucapan terima kasih kepada semua pihak baik langsung ataupun tidak langsung yang berkontribusi di dalam penyelesaian penyusunan Tesis ini. Secara khusus terima kasih saya sampaikan kepada Ibu Dr. Lien Herliani Kusumah sebagai Dosen Pembimbing yang telah memberikan banyak pengorbanan untuk memberikan pengarahan dan bimbingan dari awal sampai selesainya penulisan Tesis ini. Terima kasih secara umum juga saya sampaikan kepada :

1. Yth. Rektor Universitas Mercu Buana, Jakarta: Prof. Dr. Ngadino Urip;
2. Yth. Direktur Pascasarjana Universitas Mercu Buana, Jakarta: Prof. Dr.-ing. Mudrik Alaydrus;
3. Yth. Ketua Program Studi Magister Manajemen, Jakarta: Dude Permana, Ph.D;
4. Yth. Dosen Penelaah Seminar Proposal dan Ketua Sidang Tesis: Dr. Achmad Hidayat Sutawijaya, M.Com;
5. Yth. Dosen Penelaah Seminar hasil: Dr. Rosalendro Eddy Nugroho, M.M;
6. Yth. Dosen Penelaah Sidang Tesis: Dr. Tukhas Shilul Imaroh, M.M;
7. Yth. seluruh Dosen dan Staf serta rekan Angkatan 2018 Universitas Mercu Buana atas segala masukan, arahan, simpati dan bantuan dalam menyelesaikan penulisan Tesis;

8. Keluarga Besar Kementerian Sekretariat Negara khususnya Biro Keuangan dan Biro Informasi dan Teknologi atas dukungan yang luar biasa dalam penyelesaian penulisan Tesis;
9. Keluarga tercinta atas segala dukungan, kesabaran dalam mendampingi menyelesaikan penulisan Tesis ini.

Kiranya penelitian ini dapat memberikan kontribusi dan manfaat bagi ilmu pengetahuan pada umumnya dan khususnya untuk perbaikan kualitas layanan pada penerapan sistem informasi pada sektor pemerintahan.

Jakarta, Agustus 2020

Penulis



Aris Setiawan



UNIVERSITAS
MERCU BUANA

DAFTAR ISI

LEMBAR PENGESAHAN	i
SURAT PERNYATAAN SIMILARITY	ii
SURAT PERNYATAAN KEASLIAN.....	iii
ABSTRACT.....	iv
ABSTRAK	v
KATA PENGANTAR	vi
DAFTAR ISI.....	viii
DAFTAR GAMBAR	x
DAFTAR TABEL.....	xi
DAFTAR LAMPIRAN.....	xii
BAB 1 PENDAHULUAN	1
1.1. Latar Belakang	1
1.2. Identifikasi, Rumusan dan Batasan Masalah.....	6
1.2.1. Indetifikasi Masalah.....	6
1.2.2. Rumusan Masalah.....	7
1.2.3. Batasan Masalah	7
1.3. Tujuan Penelitian.....	7
1.4. Manfaat Penelitian.....	7
BAB 2 KAJIAN TEORI DAN KERANGKA PEMIKIRAN.....	8
2.1. Kajian Teori.....	8
2.1.1. Kualitas Layanan Sistem Infomasi	8
2.1.2. <i>Importance Perfomance Analysis (IPA)</i>	11
2.1.3. <i>Quality Function Deployment(QFD)</i>	13
2.2. Penelitian Terdahulu.....	15
2.3. Kerangka Pemikiran	21
BAB 3 METODE PENELITIAN.....	22
3.1. Jenis dan Desain Penelitian	22
3.1.1. Jenis Penelitian	22
3.1.2. Desain Penelitian	22
3.2. Variabel Penelitian	23

3.2.1. Definisi Variabel Penelitian.....	23
3.2.2. Operasional dan Pengukuran Variabel	27
3.2.3. Jenis dan Sumberdata	28
3.3. Teknik Pengumpulan Data	28
3.4. Populasi dan Sampel	29
3.5. Teknik dan Analisis Data	29
3.5.1. Uji Instrumen	29
3.5.2. Analisis <i>E-S-QUAL</i>	30
3.5.3. Analisis <i>Importance Perfomance Analysis (IPA)</i>	31
3.5.4. Analisis QFD	32
3.6. Langkah penelitian	35
BAB 4 HASIL DAN PEMBAHASAN.....	36
4.1. Deskripsi Tempat Penelitian.....	36
4.1.1. Kementerian Sekretariat Negara.....	36
4.1.2. Sistem Informasi Pelaksanaan Anggaran (SIPA)	38
4.1.3. Pengguna Layanan.....	41
4.2. Hasil Penelitian.....	42
4.2.1. Uji Instrumen Penelitian	42
4.2.2. Demografi Responden	43
4.2.3. Hasil Analisis <i>gap</i> antara harapan dan persepsi (<i>E-S-QUAL</i>)	44
4.2.4. Hasil Importance Perfomance Analysis (IPA).....	48
4.2.5. Hasil Analisis <i>QFD</i>	50
4.3. Pembahasan	58
4.3.1. Temuan Penelitian	58
4.4. Perbandingan dengan penelitian sebelumnya.....	61
4.5. Implikasi Menejemen	62
4.6. Keterbatasan Penelitian	62
BAB 5 SIMPULAN DAN SARAN.....	64
5.1. Simpulan.....	64
5.2. Saran	65
DAFTAR PUSTAKA	66
LAMPIRAN	72
DAFTAR RIWAYAT HIDUP.....	133

DAFTAR GAMBAR

Gambar 1.1 Tampilan dashboard aplikasi SIPA	3
Gambar 1.2 Grafik tingkat keaktifan user aplikasi SIPA.....	4
Gambar 1.3 Grafik perbandingan user aktif dan user pasif aplikasi SIPA	5
Gambar 2.1 Model Penilaian Reformasi Birokrasi.....	8
Gambar 2.2 Importance Performance Matrix/diagram kartesius.....	12
Gambar 2.3 House Of Quality	14
Gambar 2.4 Simbol dalam Relationship Matrix	15
Gambar 2.5 Kerangka Pemikiran.....	21
Gambar 3.1 Simbol Hubungan antar hows	33
Gambar 3.2 Simbol arah perbaikan.....	34
Gambar 3.3 House of Quality Layanan Aplikasi SIPA	34
Gambar 3.4 Kerangka Pemikiran.....	35
Gambar 4.1 Stuktur Organisasi Kementerian Sekretariat Negara	38
Gambar 4.2 Halaman Login Aplikasi SIPA.....	39
Gambar 4.3 Halaman Dashboard Aplikasi SIPA.....	39
Gambar 4.4 Histori report Monitoring Tagihan.....	40
Gambar 4.5 Tampilan Monitoring Realisasi Anggaran	40
Gambar 4.6 Tampilan Monitoring Honorarium.....	41
Gambar 4.7 Tampilan Laporan Digitalisasi arsip tagihan	41
Gambar 4.8 Hasil Analisis IPA.....	49
Gambar 4.9 QFD Aplikasi SIPA	57

UNIVERSITAS
MERCU BUANA

DAFTAR TABEL

Tabel 2.1 Metode Pengukuran Kualitas Layanan	11
Tabel 2.2 Penelitian dari Jurnal Internasional.....	16
Tabel 2.3 Penelitian dari Jurnal Nasional	17
Tabel 2.4 State of The Art (Jurnal International).....	19
Tabel 2.5 State of The Art (Jurnal Nasional)	20
Tabel 3.1 Irisan Dimensi Service Quality	23
Tabel 3.2 Tabel Pemetaan Dimensi dan Indikator Penelitian	24
Tabel 3.3 Tabel Dimensi dan Indikator Penelitian.....	26
Tabel 3.4 Skala Pengukuran Likert.....	28
Tabel 4.1 Nilai hasil Uji Reliabilitas.....	42
Tabel 4.2 Hasil Uji Reliabilitas Item Persepsi	43
Tabel 4.3 Profil responden berdasarkan usia	44
Tabel 4.4 Profil responden berdasarkan pendidikan	44
Tabel 4.5 Profil Responden Berdasarkan Lama Bekerja	44
Tabel 4.6 Hasil Analisis Gap	45
Tabel 4.7 Hasil perhitungan gap dan kualitas berdasarkan dimensi E-S-Qual	48
Tabel 4.8 Hasil Analisis IPA.....	49
Tabel 4.9 Tingkat Kepentingan Pelanggan dan Relative Weight	50
Tabel 4.10 Respon Teknik	51
Tabel 4.11 Hubungan antara What dan Hows	52
Tabel 4.12 Urutan Prioritas Respon Teknis	55
Tabel 4.13 Perbandingan Hasil Penelitian dengan Penelitian Terdahulu	61

UNIVERSITAS
MERCU BUANA

DAFTAR LAMPIRAN

Lampiran 1 Hasil Pengecekan Similarity dengan system Turnitin.....	72
Lampiran 2 Surat Perintah Evaluasi Kualitas Pelayanan Aplikasi SIPA.....	73
Lampiran 3 Berita Acara Hasil Penelaahan oleh Pakar	75
Lampiran 4 Desain Operasional dan Pengukuran Variabel	77
Lampiran 5 Hasil Uji Instrumen Harapan.....	79
Lampiran 6 Hasil Uji Instrumen Persepsi	81
Lampiran 7 Uji Validitas Instrumen Harapan.....	83
Lampiran 8 Hasil Uji Intem Instrumen Persepsi.....	84
Lampiran 9 Nilai Atribut Harapan Penelitian	85
Lampiran 10 Nilai Atribut Persepsi Penelitian	89
<i>Lampiran 11 Berita Acara FGD Penyusunan Respon Teknik</i>	<i>93</i>
Lampiran 12 Direction of Improvement (DOI) dan Target	102
Lampiran 13 Menentukan Urutan Respon Teknik.....	103
Lampiran 14 Berita Acara Kick Of Meeting Pelaksanaan Perbaikan Aplikasi SIPA.....	106
Lampiran 15 Laporan Progres Pelaksanaan Improvement	111
Lampiran 16 Kuesioner Penelitian.....	116
Lampiran 17 Surat Keterangan Melaksanakan Penelitian	124
Lampiran 18 Berita Acara Seminar Proposal.....	125
Lampiran 19 Berita Acara Seminar Hasil	127
Lampiran 20 Berita Acara Sidang Tesis	129
Lampiran 21 Surat Tugas Dosen Pembimbing	132

UNIVERSITAS
MERCU BUANA