

DAFTAR PUSTAKA

- Ayu, A., Bambang, I., & Fajar, A. (2019). *Pelaksanaan e-kelurahan di kelurahan sempaja timur kecamatan samarinda utara kota samarinda*. 7, 8807–8819.
- A. Muri Yusuf. (2017). *Metode Penelitian Kuantitatif, Kualitatif & Penelitian Gabunga*. Jakarta: Kencana.
- Abdillah., W dan Jogiyanto. (2009). *Partial Least Square (PLS) Alternatif SEM Dalam Penelitian Bisnis*. Penerbit Andi: Yogyakarta. Hal 262.
- Abu-Shanab, E. A. (2017). *E-government familiarity influence on Jordanians' perceptions*. *Telematics and Informatics*, 34(1), 103–113. <https://doi.org/10.1016/j.tele.2016.05.001>
- Barata, Atep Adya. (2014). *Dasar-Dasar Pelayanan Prima*. Jakarta: Elex Media Komputindo.
- Budianto, A. (2020). *Analisis Kepuasan Masyarakat Terhadap Pelayanan Berbasis E-Kelurahan Di Kecamatan Margadana*.
- Buffat, A. (2015). Street-Level Bureaucracy and E-Government. *Public Management Review*, 17(1), 149–161. <https://doi.org/10.1080/14719037.2013.771699>
- Burhan Bungin, (2003). *Analisis Data Penelitian Kualitatif: Pemahaman Filosofis dan Metodologis Ke Arah Penguasaan Model Aplikasi*. Jakarta: PT. Raja Grafindo Persada.
- Daryanto, Ismanto Setyabudi. (2014). *Konsumen dan Pelayanan Prima*. Jakarta: Gava Media.
- Deby, L. (2015). *Analisis Pelayanan Prima Dengan Konsep a6 Pada Perpustakaan Tinggi Negeri di Surabaya*. (071116060) Diambil dari: <http://journal.unair.ac.id/download-fullpapersln810df14089full.pdf>
- Fattah, Nanang, (2008). *Landasan Manajemen Pendidikan*, Bandung: Remaja Rosdakarya
- Frimayasa, A. (2017). *Penerapan Pelayanan Prima Untuk Memenuhi Harapan Masyarakat Terhadap Layanan Publik Pada Kelurahan Makasar, Jakarta Timur*. *Cakrawala-Jurnal Humaniora*, 17(2), 179–188. Retrieved from <http://ejournal.bsi.ac.id/ejurnal/index.php/cakrawala/article/view/242>
- Ghozali, Imam. (2006). *Aplikasi Analisis Multivariate Dengan Program SPSS*. Semarang: Badan Penerbit Undip.
- Gronlund, Ake (2007), *Electronic Government, pada: Anttiroiko, Ari-Veiko and Matti Malkia (eds.), Encyclopedia of Digital Government, Volume I, Hershey: Idea Group Reference*
- Hadwi Soendjojo. (2005) *Implementasi E-Government Sejumlah Pemerintah Daerah*. Jakarta : Departemen Komunikasi dan Informatika.
- Indrajit, Eko, P. (2002). *Electronic Government: Strategi Pembangunan dan Pengembangan Sistem Pelayanan Publik Berbasis Teknologi Digital* (Andi (ed.)).
- Muhammad Firmansyah (2016). *Pengaruh Kualitas Pelayanan Inti Dan Kualitas Pelayanan Periferal Melalui Kepuasan Konsumen Pada Minat Mereferensikan (Studi Pada Bus Transjakarta Koridor I)*

- Mukarom Zaenal dan Wijaya Laksana. (2018). *Manajemen Pelayanan Publik*. Bandung: CV Pustaka Setia
- Ratna Suminar, Mia Apriliawati, (2017). *Pelayanan Prima Pada Orang Tua Siswa Di Sempoa Sip Tc Paramount Summarecon*
- Ramdani, E. M. (2018). Analisis Efektivitas Pelaksanaan. *Sawala*, 6(1), 31–48. <https://e-jurnal.lppmunsera.org/index.php/Sawala/article/view/520>
- Rangkuti, Freddy. (2017). *Teknik Membedah Kasus Bisnis Analisis SWOT*. Jakarta.PT.Gramedia Pustaka Utama
- Sari, K. D. A., & Winarno, W. A. (2012). Implementasi E-Government System Dalam Upaya Peningkatan Clean and Good Governance di Indonesia. *Jurnal Ilmu Sosial Dan Politik*, XI(1), 1–19.
- Syaputra, A. (2021). Aplikasi E-Kelurahan Untuk Peningkatan Pelayanan Administrasi dalam Mendukung Penerapan E-Government. *MATRIK : Jurnal Manajemen, Teknik Informatika Dan Rekayasa Komputer*, 20(2), 379–388. <https://doi.org/10.30812/matrik.v20i2.1180>
- Valentina Dardha Ndou 2014. *E-Government for Developing Countries: Opportunities and Challenges*
- Wildan Zulkarnain, Raden Bambang Sumarsono, (2018). *Manajemen dan etika perkantoran : praktik pelayanan prima*.

LAMPIRAN

Lampiran 2

Kuesioner penelitian

Kepada Yth.

Bapak/Ibu/Saudara

Di Tempat

Dengan hormat,

Saya sebagai mahasiswa Universitas Pancasakti Tegal ingin meminta kesediaan saudara untuk mengisi kuesioner ini, dalam rangka penelitian ini yang membahas mengenai **Analisis Implementasi E-Government (E-Kelurahan) di Kantor Kelurahan Debong Tengah Kecamatan Tegal Selatan Kota Tegal**. Seluruh identitas dan jawaban kuesioner ini bisa saya jamin kerahasiaannya dan hanya digunakan untuk tujuan penelitian saya. Atas kesediaan dan partisipasi saudara, saya ucapkan terima kasih.

Berilah tanda centang (√) atas jawaban Anda

A. Identitas Responden

1. Nama :
2. Jenis kelamin :
 - Perempuan
 - Laki-laki
3. Usia :
 - < 21 tahun
 - 21 tahun – 30 tahun
 - 31 tahun – 40 tahun
 - 41 tahun – 50 tahun
 - > 50 tahun

Pekerjaan

- Pegawai Negeri Sipil
- Karyawan Swasta
- Wiraswasta
- Pekerjaan lain: ...

Petunjuk pengisian: Berilah tanda centang (√) pada salah satu pilihan jawaban Bapak/Ibu/Saudara di tabel pertanyaan berikut.

A. Pelayanan Prima (Y)

Indikator : Kemampuan (Ability)

Bagaimana pendapat saudara tentang kompetensi kemampuan petugas dalam pelayanan a. Tidak kompeten b. Kurang kompeten c. Kompeten d. Sangat kompeten	P*)
	1
	2
	3
	4
Bagaimana pendapat saudara tentang keterampilan petugas dalam pelayanan a. Tidak terampil b. Kurang terampil c. Terampil d. Sangat terampil	P*)
	1
	2
	3
	4
Apakah menurut saudara petugas mampu menggunakan perangkat keras yang di gunakan pada saat pelayanan a. Tidak mampu b. Kurang mampu c. Mampu d. Sangat mampu	P*)
	1
	2
	3
	4
Apakah menurut saudara petugas sudah menguasai perangkat lunak dalam hal pelayanan a. Tidak menguasai b. Kurang menguasai c. Menguasai d. Sangat menguasai	P*)
	1
	2
	3
	4

Indikator : Sikap dan penampilan (*Attitude*)

Bagaimana pendapat saudara mengenai perilaku petugas dalam pelayanan dilihat dari kesopanan dan keramahan	P*)
a. Tidak sopan dan ramah	1
b. Kurang sopan dan ramah	2
c. Sopan dan ramah	3
d. Sangat sopan dan ramah	4
Bagaimana pendapat saudara mengenai perilaku petugas dalam pelayanan dilihat dari jujur dan disiplin	P*)
a. Tidak jujur dan disiplin	1
b. Kurang jujur dan disiplin	2
c. Jujur dan disiplin	3
d. Sangat jujur dan disiplin	4
Apakah penampilan petugas dalam melayani masyarakat selalu menggunakan seragam dengan keadaan rapih dan bersih	P*)
a. Tidak rapih dan bersih	1
b. Kurang rapih dan bersih	2
c. Rapih dan bersih	3
d. Sangat rapih dan bersih	4

Indikator : Perhatian

Apakah menurut saudara petugas selalu bersedia membantu atau menolong dengan cepat apabila masyarakat mengalami kesulitan	P*)
a. Tidak bersedia membantu	1
b. Kurang bersedia membantu	2
c. bersedia membantu	3
d. Sangat bersedia membantu	4

Indikator : Tindakan

Apakah menurut saudara petugas sudah memberikan tindakan yang tepat untuk menangani pelayanan yang dibutuhkan masyarakat	P*)
a. Tidak tepat	1
b. Kurang tepat	2
c. cukup tepat	3
d. Sangat tepat	4

Indikator : Tanggung Jawab

Apakah menurut saudara petugas sudah bertanggung jawab atas pelayanan yang diberikan kepada masyarakat	P*)
a. Tidak bertanggung jawab	1
b. Kurang bertanggung jawab	2
c. cukup bertanggung jawab	3
d. Sangat bertanggung jawab	4

B. Penerapan E-Government (E-Kelurahan) (X1)

Indikator : *Hardware* (Perangkat Keras)

Apakah menurut saudara Sistem E-kelurahan yang ada di Kelurahan Debong Tengah sudah dioperasikan menggunakan spesifikasi komputer yang tepat	P*)
a. Tidak tepat	1
b. Kurang tepat	2
c. Cukup tepat	3
d. Sangat tepat	4
Apakah petugas sudah memiliki pengetahuan yang baik mengenai hardware pada sistem pelayanan E-kelurahan	P*)
a. Tidak memiliki pengetahuan hardware	1
b. Kurang memiliki pengetahuan hardware	2
c. Cukup memiliki pengetahuan hardware	3
d. Sangat memiliki pengetahuan hardware	4
Apakah menurut saudara hardware yang digunakan mempermudah operasional sistem pelayanan E-kelurahan	P*)
a. Tidak mempermudah	1
b. Kurang mempermudah	2
c. Cukup mempermudah	3
d. Sangat mempermudah	4

Indikator : *Software* (Perangkat Lunak)

Apakah menurut saudara software operasional sistem E-kelurahan yang ada di Kelurahan Debong Tengah mudah dipahami oleh petugas	P*)
a. Tidak mudah dipahami	1
b. Kurang mudah dipahami	2
c. Cukup mudah dipahami	3
d. Sangat mudah dipahami	4
	P*)

Apakah menurut saudara software operasional sistem E-kelurahan yang ada di Kelurahan Debong Tengah meringankan beban kerja karyawan	1 2 3 4
a. Tidak meringankan beban kerja	3
b. Kurang meringankan beban kerja	4
c. Cukup meringankan beban kerja	
d. Sangat meringankan beban kerja	
Apakah akses operasi komputer dibatasi hanya bagi petugas yang telah mendapat otorasi dari pimpinan	P*)
a. Sangat dibatasi	1
b. Kurang dibatasi	2
c. Cukup dibatasi	3
d. Tidak dibatasi	4

Indikator : *Brainware/ SDM* (Manusia)

Apakah menurut saudara sistem pelayanan E-kelurahan yang diterapkan di Kelurahan Debing Tengah tidak pernah mengalami gangguan	P*)
a. Sangat sering mengalami gangguan sistem	1
b. Sering mengalami gangguan sistem	2
c. Cukup sering mengalami gangguan sistem	3
d. Tidak sering mengalami gangguan sistem	4
Apakah setiap pekerjaan di kelurahan dijalankan oleh orang yang mampu dan sesuai dengan keahlian dan pendidikannya	P*)
a. Tidak sesuai	1
b. Kurang sesuai	2
c. Cukup sesuai	3
d. Sangat sangat sesuai	4
Apakah pelaksanaan sistem pelayanan E-kelurahan pada Kelurahan Debong Tengah sudah sesuai dengan maksud penerapannya	P*)
a. Tidak sesuai	1
b. Kurang sesuai	2
c. Cukup sesuai	3
d. Sangat sesuai	4

Indikator : *Procedure* (Prosedur)

Apakah menurut saudara prosedur penggunaan sistem E-kelurahan yang ada di Kelurahan Debong Tengah mudah dipahami oleh petugas	P*)
a. Tidak mudah dipahami	1
b. Kurang mudah dipahami	2
c. Cukup mudah dipahami	3
d. Sangat mudah dipahami	4
	P*)

Apakah menurut saudara sistem E-kelurahan yang ada di Kelurahan Debong Tengah sudah memiliki prosedur tertulis yang jelas mengenai pelayanan kepada masyarakat	1 2 3 4
a. Tidak memiliki prosedur tertulis	3
b. Kurang memiliki prosedur tertulis	4
c. Cukup memiliki prosedur tertulis	
d. Sudah memiliki prosedur tertulis dan jelas	
Apakah petugas telah mendapat pelatihan mengenai prosedur untuk mengakses sistem pelayanan masyarakat melalui E-kelurahan	P*)
a. Tidak mendapatkan pelatihan	1
b. Kurang mendapatkan pelatihan	2
c. Cukup mendapatkan pelatihan	3
d. Sangat sering mendapatkan pelatihan	4

Indikator : *Database* (Basis Data)

Apakah menurut saudara database sistem pelayanan E-kelurahan yang ada di Kelurahan Debong Tengah telah diotorisasi	P*)
a. Tidak diotorisasi	1
b. Kurang diotorisasi	2
c. Cukup diotorisasi	3
d. Sangat diotorisasi	4
Apakah menurut saudara database sistem pelayanan E-kelurahan yang ada di Kelurahan Debong Tengah tersimpan dengan rapih dan aman	P*)
a. Tidak tersimpan rapih dan aman	1
b. Kurang tersimpan rapih dan aman	2
c. Cukup tersimpan rapih dan aman	3
d. Sangat tersimpan rapih dan aman	4
Apakah database sistem pelayanan E-kelurahan yang ada di Kelurahan Debong Tengah selalu di update apabila ada perubahan	P*)
a. Tidak pernah di update	1
b. Kurang di update	2
c. Cukup di update	3
d. Selalu di update	4

Indikator : *Communication Network* (Jaringan Komunikasi)

Apakah menurut saudara komunikasi yang terjalin sudah berjalan dengan baik antara petugas dengan masyarakat melalui sistem pelayanan E-kelurahan	P*)
a. Tidak berjalan baik	1
b. Kurang berjalan baik	2
c. Cukup berjalan baik	3
d. Sangat berjalan baik	4
	P*)

Apakah menurut saudara dukungan jaringan komunikasi dapat memperlancar operasional sistem pelayanan E-kelurahan	1
a. Tidak memperlancar sistem pelayanan	2
b. Kurang memperlancar sistem pelayanan	3
c. Cukup memperlancar sistem pelayanan	4
d. Sangat memperlancar sistem pelayanan	













YAYASAN PENDIDIKAN PANCASAKTI TEGAL
UNIVERSITAS PANCASAKTI TEGAL
FAKULTAS ILMU SOSIAL DAN ILMU POLITIK
PRODI : ILMU PEMERINTAHAN (Terakreditasi B)
ILMU KOMUNIKASI (Terakreditasi Baik)
Jl. Halmahera KM. 1 Telp. (0283) 323290 Tegal, e-mail : fisip@upstegal.ac.id

Nomor : 345/K/A-4/FISIP/UPS/XII/2023 4 Desember 2023
Lampiran :
Perihal : Ijia. Research

Kepada : Yth Kepala Kelurahan Debong Tengah Kecamatan Tegal Selatan
di -
Kota Tegal

Disampaikan dengan hormat, bersama ini kami mohon kesediaan Bapak/Ibu berkenan memberi ijin kepada mahasiswa tersebut di bawah ini :

Nama : Sheila Dewi Fortuna
Jurusan : Ilmu Pemerintahan
Semester : XI
NPM : 2118500077

Untuk menjalankan research data di Kelurahan Debong Tengah Kecamatan Tegal Selatan, perlu kiranya kami beritahukan bahwa research ini dijalankan oleh yang bersangkutan dalam rangka pembuatan skripsi pada Fakultas Ilmu Sosial dan Ilmu Politik Prodi Ilmu Pemerintahan Universitas Pancasakti Tegal. Adapun Judul Skripsi : "Analisis Implementasi E-Government (E-Kelurahan) di Kantor Kelurahan Debong Tengah Kecamatan Tegal Selatan Kota Tegal".

Atas kebijaksanaan dan perhatian Bapak/Ibu disampaikan terima kasih.



Lampiran Berita Acara Ujian Skripsi



**FAKULTAS ILMU SOSIAL DAN ILMU POLITIK
UNIVERSITAS PANCASAKTI TEGAL**

Sekretariat : Jl. Halmahera Km. 1 Telp. (0283) 323290

BERITA ACARA UJIAN SKRIPSI

Nomor : 268/K/A-1/UPS-FISIP/V/2024

Pada hari ini Selasa, tanggal 28 Bulan Mei Pukul 08.00 wib sampai dengan selesai berdasar Surat Keputusan Dekan Fakultas Ilmu Sosial dan Ilmu Politik Universitas Pancasakti Tegal tentang Susunan Tim Penguji Ujian Skripsi atau Pendadaran bagi mahasiswa Fakultas Ilmu Sosial dan Ilmu Politik Universitas Pancasakti Tegal tingkat Sarjana :

1. Nama : Agus Setio Widodo, S.IP., M.Si
NIPY : 16652681974
2. Nama : Akhmad Habibullah, M.IP.
NIPY : 314622111994
3. Nama : Arif Zaimudin, S.IP., MIP
NIPY : 20964101988

Dengan ini menyatakan bahwa mahasiswa yang tersebut di bawah ini telah diuji skripsinya.

Nama : Sheila Dewi Fortuna
NPM : 2118500077
Program Studi : Ilmu Pemerintahan
Judul Skripsi : Analisis Implementasi E-Government (E-Kelurahan) di Kantor Kelurahan Debong Tengah Kecamatan Tegal Selatan Kota Tegal

	Angka	Equivalen
Nilai		
Keterangan		

Demikian Berita Acara Ujian Skripsi ini dibuat untuk diketahui dan digunakan seperlunya oleh pihak-pihak yang berkepentingan.

Anggota Dewan Penguji 1,

Akhmad Habibullah, M.IP.
NIPY 314622111994

Ketua,

Agus Setio Widodo, S.IP., M.Si
NIPY. 16652681974

Anggota Dewan Penguji 2,

Arif Zaimudin, S.IP., MIP
NIPY 20964101988

Anggota Sugi Harto, M.Si.
NIPY 14251921973



Lampiran Berita Acara Bimbingan Skripsi



FAKULTAS ILMU SOSIAL DAN ILMU POLITIK
UNIVERSITAS PANCASAKTI TEGAL
 Sekretariat : Jl. Halmahera Km. I Telp. (0283) 323290

BERITA ACARA BIMBINGAN SKRIPSI
 Nomor : 267/K/A-2/FISIP/UPS/V/2024

Berdasarkan Surat Keputusan Dekan Fakultas Ilmu Sosial dan Ilmu Politik Universitas Pancasakti Tegal Nomor : 465/SK/A/FISIP-UPS/VII/2023 Perihal penunjukkan Dosen Pembimbing Skripsi:

1. Nama : Akhmad Habibullah , M.I.P.
NIPY : 314622111994
2. Nama : Arif Zainudin, SIP., MIP
NIPY : 20964101988


Dengan ini menyatakan bahwa mahasiswa yang tersebut di bawah ini telah dibimbing skripsinya.

Nama : **Sheila Dewi Fortuna**
 NPM : 2118500077
 Program Studi : Ilmu Pemerintahan
 Judul Skripsi : Analisis Implementasi E-Government (E-Kelurahan) di Kantor Kelurahan Debong Tengah Kecamatan Tegal Selatan Kota Tegal


No	Tahapan	Tanggal	Keterangan
1.	Penunjukkan Dosen Pembimbing	15 Februari 2023	
2.	Proposal	16 Februari – 23 Mei 2023	
3.	Rencana Penelitian	25 Mei 2023	
4.	Pengumpulan Data	26 Mei – 20 Juli 2023	
5.	Analisis Data	Juli – September 2023	
6.	Penyusunan Laporan / Penulisan Skripsi	September 2023– Mei 2024	

Demikian Berita Acara Bimbingan Skripsi ini dibuat dan digunakan seperlunya oleh pihak-pihak yang berkepentingan.

Pembimbing II,


 Arif Zainudin, SIP., MIP
 NIPY 20964101988

Pembimbing I,


 Akhmad Habibullah , M.I.P.
 NIPY 314622111994

