

## Analisis Kualitas Layanan Pada Website Indeks NSPK Badan Kepegawaian Negara = Analysis Of Service Quality Of The National Civil Service Agency's NSPK Indeks Website

Ken Ibrahim Sindaru, author

Deskripsi Lengkap: <https://lib.ui.ac.id/detail?id=9999920538407&lokasi=lokal>

---

### Abstrak

Sebagai salah satu upaya dalam menerapkan e-government secara merata di Indonesia, pemerintah membuat Peraturan Presiden (Perpres) Nomor 95 Tahun 2018 tentang Sistem Pemerintahan Berbasis Elektronik (SPBE). Penerapan SPBE diharapkan dapat dimanfaatkan dalam berbagai hal. Tidak hanya pada pelayanan yang diberikan langsung kepada publik, namun juga pada proses pelaksanaan pemerintahan seperti pengawasan dan pengendalian Norma Standar Prosedur dan Kriteria (NSPK) manajemen ASN kepada seluruh Instansi pemerintah di Indonesia oleh Badan Kepegawaian Negara (BKN). Dengan luasnya cakupan pengawasan dan pengendalian NSPK maka BKN meluncurkan Website Indeks NSPK pada tahun 2020 sebagai alat bantu dalam melakukan pengawasan dan pengendalian NSPK Manajemen ASN. Penelitian ini bertujuan untuk menganalisis kualitas layanan pada Website Indeks NSPK pada tahun 2023 dengan menggunakan teori utama E-Government Quality (E-GovQual) dari Papadomichelaki & Menzas (2012). Penelitian ini menggunakan pendekatan kuantitatif dan menggunakan teknik pengumpulan data campuran (mixed methods) dengan survei, wawancara mendalam, dan studi kepustakaan. Hasil penelitian ini menunjukkan bahwa Website Indeks NSPK diukur dari seluruh dimensi pengukuran yang utarakan oleh Papadomichelaki & Menzies yaitu (1) Efficiency, (2) Trust, (3) Reliability, dan (4) Citizen Support tergolong dalam kategori baik.

.....As one of the efforts in implementing e-government evenly in Indonesia, the government made Presidential Regulation (Perpres) Number 95 of 2018 concerning Electronic-Based Government Systems (SPBE). The implementation of SPBE is expected to be utilized in various ways. Not only in services provided directly to the public, but also in the process of implementing government such as supervision and control of ASN management Norms Standards Procedures and Criteria (NSPK) to all government agencies in Indonesia by the State Personnel Agency (BKN). With the wide scope of NSPK supervision and control, BKN launched the NSPK Index Website in 2020 as a tool in conducting supervision and control of the ASN Management NSPK. This study aims to analyze the quality of service on the NSPK Index Website in 2023 using the main theory of EGovernment Quality (E-GovQual) from Papadomichelaki & Menzas (2012). This research uses a quantitative approach and uses mixed methods data collection techniques with surveys, in-depth interviews, and literature studies. The results of this study indicate that the NSPK Index Website measured from all measurement dimensions stated by Papadomichelaki & Menzies, namely (1) Efficiency, (2) Trust, (3) Reliability, and (4) Citizen Support is classified in the good category.