

Pengukuran Kualitas Layanan Sistem Kependudukan Online Menggunakan Metode *E-Govqual* dan IPA

Muhammad Havian Nurdin Yahya^{1*}, Lambang Probo Sumirat², Budi Santoso³

Teknik Informatika, Universitas Dr. Soetomo, Surabaya, Indonesia

*e-mail *Corresponding Author*: yahyamuhamad712@gmail.com

Abstract

The Population and Civil Registration Office of Jombang Regency is one of the government agencies of Jombang Regency that has implemented E-Government. In this case, "Dispendukcapil" Jombang Regency created an information system called "Ning Yaonah." This research aims to identify attributes that are the main focus of improvement and develop recommendations to improve the quality of E-Government services. This research applies the E-Govqual and IPA methods. The E-Govqual method is used to assess the quality of information system services owned by government agencies, while IPA is used to help prioritize attributes that require improvement. This study uses four variables belonging to E-Govqual with 21 statement attributes. Of the 80 respondents, the results of the analysis of the level of conformity showed a value of 78.45% and a gap level value (GAP) of -0.93. This indicates that the current performance of information system services has not been able to meet user expectations. The results showed that there are seven attributes with the highest priority for improvement, namely EF1, EF3, EF5, EF6, EF7, RL2, and RL3.

Keywords: *E-Govqual; Information System Service Quality; E-Government; Importance Performance Analysis*

Abstrak

Dinas Kependudukan dan Pencatatan Sipil Kabupaten Jombang merupakan salah satu instansi pemerintah Kabupaten Jombang yang telah menerapkan *E-Government*. Dalam hal ini Dispendukcapil Kabupaten Jombang menciptakan sistem informasi bernama "Ning Yaonah". Tujuan dari penelitian ini adalah untuk mengidentifikasi atribut yang menjadi fokus utama perbaikan dan menyusun rekomendasi guna meningkatkan kualitas layanan *E-Government*. Penelitian ini menerapkan metode *E-Govqual* dan IPA. Metode *E-Govqual* digunakan untuk menilai kualitas layanan sistem informasi yang dimiliki oleh instansi pemerintah, sedangkan IPA digunakan dalam membantu menentukan prioritas atribut yang memerlukan perbaikan. Penelitian ini menggunakan 4 variabel milik *E-Govqual* dengan 21 atribut pernyataan. Dari 80 responden subjek penelitian, hasil analisis tingkat kesesuaian menunjukkan nilai sebesar 78,45%, dan nilai tingkat kesenjangan (GAP) sebesar -0,93. Hal ini mengindikasikan bahwa kinerja layanan sistem informasi saat ini belum dapat memenuhi harapan pengguna. Hasil penelitian menunjukkan bahwa terdapat 7 atribut dengan prioritas utama untuk diperbaiki, yaitu EF1, EF3, EF5, EF6, EF7, RL2, dan RL3.

Kata kunci: *E-Govqual; Kualitas Layanan Sistem Informasi; E-Government; Importance Performance Analysis*

1. Pendahuluan

E-government merupakan bentuk penerapan teknologi informasi pada instansi pemerintahan dalam menyediakan layanan dan berbagai kegiatan administratif oleh pemerintah kepada masyarakat, bisnis, dan entitas lainnya. Pemanfaatan teknologi komunikasi dan informasi dalam pelaksanaan pemerintahan elektronik (*E-Government*) diharapkan dapat meningkatkan kinerja, efektivitas, transparansi, dan akuntabilitas dalam menjalankan tugas pemerintahan [1]. Perkembangan *E-Government* juga didukung oleh peraturan tentang keterbukaan informasi publik yang ada pada UU no 14 tahun 2008, serta peraturan tentang penerapan undang-undang keterbukaan informasi publik yang tertuang pada PP (Peraturan Pemerintah) no 61 tahun 2010[2]. Dengan diterapkannya *E-Government* tentunya terdapat berbagai manfaat yang dihasilkan baik untuk instansi pemerintah maupun untuk masyarakat.

Manfaat tersebut seperti meningkatnya efisiensi operasional, kualitas layanan publik yang lebih baik, transparansi, dan memungkinkan Masyarakat untuk berpartisipasi dalam diskusi maupun usulan untuk kebijakan publik.

Dinas Kependudukan dan Pencatatan Sipil Kabupaten Jombang adalah salah satu lembaga pemerintahan di Kabupaten Jombang yang telah menerapkan sistem *E-Government*. Dalam hal ini *Dispendukcapil* Kabupaten Jombang menciptakan sistem informasi bernama *Ning Yaonah* yang dibuat pada tahun 2021. *Ning Yaonah* merupakan singkatan dari Nikmatnya Ngantri dan Pelayanan Online Mudah. Latar belakang diciptakannya sistem ini adalah pada saat pandemi *Covid-19* dan keinginan Pemerintah kabupaten Jombang dalam mempermudah pengajuan masyarakat untuk mengakses keseluruhan proses pelayanan dalam bidang administrasi publik dan pencatatan sipil. Namun sejak sistem ini diluncurkan ke Masyarakat, belum pernah dilakukan evaluasi mengenai kepuasan masyarakat terhadap mutu layanan sistem *Ning Yaonah* ini. Terdapat juga beberapa menu yang ketika diklik mengarah ke halaman yang tidak sesuai.

Menurut Lewis & Booms (dalam Sholihah, 2022) [3] menjelaskan bahwa kualitas layanan mencerminkan sejauh mana penyedia layanan dapat memberikan pelayanan secara optimal dan sesuai dengan ekspektasi pengguna. Kualitas layanan dapat diartikan sebagai parameter yang menggambarkan sejauh mana pelayanan yang diberikan memenuhi harapan pelanggan dengan baik [4]. Tingkat keberhasilan dan kualitas perusahaan sangat ditentukan oleh keterampilan perusahaan dalam memberikan layanan kepada pelanggan [5].

E-Govqual adalah suatu metode pengukuran yang digunakan untuk mengevaluasi berdasarkan persepsi pengguna guna mengukur kualitas layanan yang disediakan oleh website pemerintahan [6]. Metode *E-Govqual* dapat digunakan untuk meningkatkan sistem informasi elektronik sehingga mampu memberikan layanan yang lebih baik kepada masyarakat [7]. Dalam penelitian ini, digunakan 4 variabel dari pendekatan metode *E-Govqual* yakni variabel *Efficiency*, variabel *Trust*, variabel *Reliability*, dan variabel *Citizen Support* [8]. Variabel *efficiency* merupakan variabel baru hasil gabungan dari variabel *ease of use*, variabel *functionality of the interaction environment*, dan variabel *content and appearance of information*.

Importance Performance Analysis (IPA) adalah metode yang diterapkan untuk mengevaluasi mutu pelayanan dari sudut pandang pengguna. Pendekatan ini melibatkan analisis perbandingan antara tingkat kinerja (*performance*) dan tingkat kepentingan (*importance*) dalam suatu layanan [6]. Nilai *mean* dari tingkat kinerja dan kepentingan kemudian ditempatkan ke dalam empat kuadran pada diagram kartesius IPA [9]. sumbu X pada diagram IPA menggambarkan kinerja saat ini (*performance*) dan sumbu Y yang menggambarkan tingkat kepentingan atau harapan (*importance*) [10]. Analisis tersebut menghasilkan analisis kuadran, yang mengidentifikasi atribut yang perlu diprioritaskan untuk perbaikan, dipertahankan kualitasnya, prioritas rendah untuk perbaikan, dan atribut dengan kinerja berlebihan.

Penelitian lain yang menggunakan metode *E-Govqual* yaitu penelitian yang dilakukan oleh Prasetyo et al. (2022) [6]. Penelitian ini menilai mutu layanan Pendapatan Asli Daerah Elektronik (E-PAD) di Kabupaten Banyuwangi dengan memanfaatkan metode *E-Govqual* dan IPA. Kinerja layanan E-PAD secara keseluruhan dinyatakan baik dan telah memenuhi kepentingan pengguna, dengan total Kinerja dan harapan di semua variabel *E-Govqual* dinilai baik yakni mencapai 3,42 dan 3,39. Sehingga terdapat kesenjangan kecil sebesar 0,03 antara kinerja dan kepentingan. Dari hasil analisis, ditemukan bahwa tingkat kesesuaian antara tingkat kinerja dan tingkat kepentingan melebihi 100% (100,88%), yang mengindikasikan bahwa kinerja layanan telah memenuhi kepentingan pengguna. Beberapa aspek pelayanan E-PAD yang memerlukan peningkatan melibatkan peningkatan dalam hal kemudahan mengingat URL, pengimplementasian perhitungan terprogram pada formulir, penyusunan data dan informasi yang lebih singkat namun akurat, serta peningkatan akurasi dalam pelaksanaan transaksi. Atribut-atribut ini menjadi prioritas utama yang perlu diperbaiki guna meningkatkan kinerja layanan E-PAD secara keseluruhan [6].

Tujuan dari penelitian ini adalah untuk mengukur kualitas layanan yang diberikan oleh sistem informasi *E-Government* di *Dispenduk Capil* Kabupaten Jombang, menentukan atribut yang dipilih untuk dievaluasi berdasarkan metode *E-Govqual*, menilai kualitas layanan Sistem Informasi *Ning Yaonah* berdasarkan umpan balik dari pengguna, dan memberikan rekomendasi untuk membantu dinas dalam mencapai tujuan organisasinya berdasarkan pemetaan kuadran IPA.

2. Tinjauan Pustaka

Beberapa penelitian terdahulu yang menggunakan *E-Govqual* dan metode IPA menjadi bahan referensi untuk penelitian ini. Saputra, Suprpto, dan Rachmadi [11], menganalisis kualitas layanan website *E-Government* Provinsi Nusa Tenggara Barat menggunakan metode *E-Govqual* dan IPA, serta memberikan rekomendasi perbaikan untuk atribut prioritas. Temuan utama mengenai keselarasan dan kesenjangan pada layanan website menunjukkan bahwa kinerja layanan website belum dapat memenuhi harapan pengguna, dengan nilai rata-rata 85,22% untuk tingkat kesesuaian dan nilai GAP sebesar -0,61. Hal ini mengindikasikan bahwa terdapat ketidaksesuaian antara kinerja layanan website saat ini dengan harapan pengguna.

Rekomendasi untuk meningkatkan atribut prioritas layanan situs web dalam penelitian Saputra, Suprpto, dan Rachmadi [11] adalah sebagai berikut: memperbaiki atau memperbarui tautan informasi yang rusak, membuat website responsif dengan mengubah ukuran halaman website, memberikan pelatihan dan pengembangan secara berkala bagi karyawan, memperbarui informasi secara teratur untuk memastikan keakuratan dan relevansinya. Selain itu, disarankan juga untuk menyesuaikan pemilihan warna untuk tautan informasi yang dikunjungi, meningkatkan kecepatan akses ke situs web, memperbaiki format tanggapan keluhan pengguna di SMS center, menambahkan lebih banyak gambar ke dalam situs web, memodifikasi lebar halaman beranda, dan mempercepat waktu respon terhadap pertanyaan pengguna. Rekomendasi ini bertujuan untuk mengatasi atribut-atribut prioritas yang memerlukan perbaikan untuk meningkatkan mutu pelayanan situs web [11].

Selanjutnya, pada penelitian yang telah dilakukan oleh Zagita, Aryadita, dan Akuranda [12], Penggunaan metode *E-Govqual* dan Importance Performance Analysis (IPA) digunakan untuk mengevaluasi mutu pelayanan situs web kependudukan Kota Pasuruan. Menggunakan 6 variabel milik *E-Govqual*, Evaluasi ini bertujuan untuk memahami penilaian pengguna terhadap mutu pelayanan situs web, mengidentifikasi atribut yang perlu diperbaiki secara prioritas, serta memberikan saran perbaikan. Hasil penelitian tersebut menunjukkan pada kuadran I Importance Performance Analysis (IPA), variabel KP2, LP4, IT1, IT3, KA4, dan KA2 diidentifikasi sebagai variabel yang perlu ditingkatkan dan variabel yang memiliki tingkat performa yang lebih rendah dibandingkan dengan tingkat harapan dari pengguna [12]. Pada kuadran III variabel KA3, KA5, IT4, LP1, LP2, dan LP3 diidentifikasi sebagai variabel dengan prioritas rendah untuk perbaikan namun tetap harus dilakukan perbaikan dikarenakan tingkat kinerjanya yang rendah [12].

Penelitian lain yang dilakukan oleh Kriswibowo et al (2021) [13] menggunakan metode Webqual 4.0 dan IPA guna mengevaluasi kualitas layanan salah satu website milik Komisi Pemilihan Umum kabupaten Kediri. Fungsi utama dari situs web tersebut adalah sebagai saluran untuk menyampaikan informasi kepada masyarakat atau para pengguna situs. Temuan mengenai kinerja layanan website tersebut mengindikasikan bahwa kinerja layanan website hampir memenuhi harapan pengguna. Rata-rata nilai pada tingkat kesesuaian mencapai 93.5% dan nilai GAP 0.226, Selain itu, Analisis IPA menemukan satu atribut yang menjadi prioritas tertinggi dan lima atribut lainnya mempunyai prioritas yang lebih rendah untuk ditingkatkan dalam pelayanan.

Berdasarkan tinjauan literatur pada penelitian sebelumnya yang sejenis, dapat disimpulkan bahwa analisis kualitas layanan website pemerintah umumnya telah memanfaatkan metode *Importance Performance Analysis* (IPA) berdasarkan indikator *E-Govqual*. Beberapa penelitian juga memanfaatkan metode lain, seperti yang tercatat di [13], dan mengadopsi pendekatan berbasis model komputasi, sebagaimana dijelaskan dalam [12]. Dalam penelitian ini, metode analisis yang diterapkan juga mengikuti pendekatan *E-Govqual* dan dibantu dengan analisis IPA. perbedaan penelitian ini terletak pada fokus objek dan parameter yang kami tentukan, menggunakan 4 variabel *E-Govqual* yaitu efisiensi (*Efficiency*), variabel kepercayaan (*Trust*), keandalan (*Reliability*), dan dukungan pelanggan (*Citizen Support*) dengan total 21 atribut. Penelitian ini dilakukan untuk menilai sejauh mana penerapan *E-Government* mampu memberikan pelayanan yang baik berupa sistem informasi *Ning Yaonah*, mengidentifikasi atribut pelayanan yang memerlukan perbaikan, serta pemberian rekomendasi perbaikan untuk atribut tersebut.

3. Metodologi

3.1 Metode Pengumpulan Data

Penelitian ini memerlukan dua sumber data yaitu data utama dan juga data pendukung.

- 1) Data utama
Diperoleh secara langsung saat peneliti turun ke lokasi atau melakukan observasi langsung di lapangan dengan melakukan observasi dan wawancara ke pegawai Dispendukcapil Kabupaten Jombang.
- 2) Data Pendukung
Dalam tahap ini, peneliti membaca dan memahami penelitian sejenis yang relevan dengan penelitian ini. Studi literatur merupakan pendekatan yang dilakukan dengan memanfaatkan literatur sebagai objek kajian utama. Tujuan dari pelaksanaan studi literatur ini adalah sebagai sumber informasi dan perbandingan dalam penelitian yang akan dilakukan. Studi Literatur bersumber dari artikel-artikel jurnal maupun skripsi yang sejenis.

3.2 Instrumen Penelitian

Rincian indikator dan pernyataan pengujian dapat ditemukan pada Tabel 1 di bawah.

Tabel 1 Instrumen Penelitian

variabel	kode	Indikator
<i>Efficiency</i>	EF1	Struktur web <i>e-Government</i> jelas dan mudah diikuti.
	EF2	<i>Search engine</i> situs <i>E-Government</i> efektif.
	EF3	Tampilan halaman <i>E-Government</i> tertata dengan baik.
	EF4	Sistem telah sesuai kebutuhan pengguna.
	EF5	Informasi yang ditampilkan sudah sesuai dan detail.
	EF6	Informasi yang ditampilkan fresh.
	EF7	Informasi yang cukup membantu dalam pengisian form.
<i>Trust</i>	TR1	<i>Username</i> dan <i>password</i> aman
	TR2	Otentifikasi data pribadi
	TR3	Arsip data yang aman
	TR4	Kejelasan penggunaan data pribadi
<i>Reliability</i>	RL1	Formulir dapat diunduh dalam waktu singkat.
	RL2	Sistem dapat diakses kapanpun.
	RL3	Layanan berhasil pada akses awal.
	RL4	Sistem pelayanan tepat waktu.
	RL5	Keberhasilan akses layanan cukup cepat.
	RL6	Sistem berfungsi baik dengan browser bawaan.
<i>SCitizen Support</i>	CS1	Admin tanggap terhadap keluhan pengguna
	CS2	Balasan cepat terhadap pertanyaan
	CS3	Mempunyai pengetahuan terhadap pertanyaan
	CS4	Admin mampu memberikan kepercayaan dan keyakinan pada pengguna

3.3 Populasi dan Sampel Penelitian

Populasi merujuk pada area umum yang mencakup objek atau subjek dengan karakteristik tertentu yang ditentukan oleh peneliti untuk diselidiki, dan dari situ, peneliti akan membuat kesimpulan [14]. Dalam menjamin tingkat keberhasilan penelitian dan kemudahan dalam pengambilan data, peneliti menggunakan populasi dari Masyarakat yang sudah ataupun sedang mengakses layanan *E-Government* kependudukan online melalui website milik Dispendukcapil Kabupaten Jombang. Berdasarkan data tersebut diperoleh jumlah pengunjung dari bulan Juni-November 2023. Pada bulan Juni diketahui jumlah pengunjung sebanyak 332 orang, pada bulan Juli diketahui jumlah pengunjung sebanyak 359 orang, pada bulan Agustus diketahui jumlah pengunjung sebanyak 386 orang, pada bulan September diketahui jumlah pengunjung sebanyak 402 orang, pada bulan Oktober diketahui jumlah pengunjung sebanyak 322 orang, dan terakhir bulan November diketahui jumlah pengunjung sebanyak 323 orang.

Dari jumlah pengunjung bulan Juni-November dijumlahkan dan diperoleh rata-rata pengunjung sebanyak 354 orang. Ketika menentukan jumlah sampel, peneliti menggunakan bantuan rumus slovin dengan tingkat margin error sebesar 10%.

$$n = N / (1+(e)^2)$$

Keterangan:

N: jumlah populasi

n: jumlah sampel

e: Tingkat ketelitian yang diinginkan

maka dilakukan perhitungan sampel sebagai berikut:

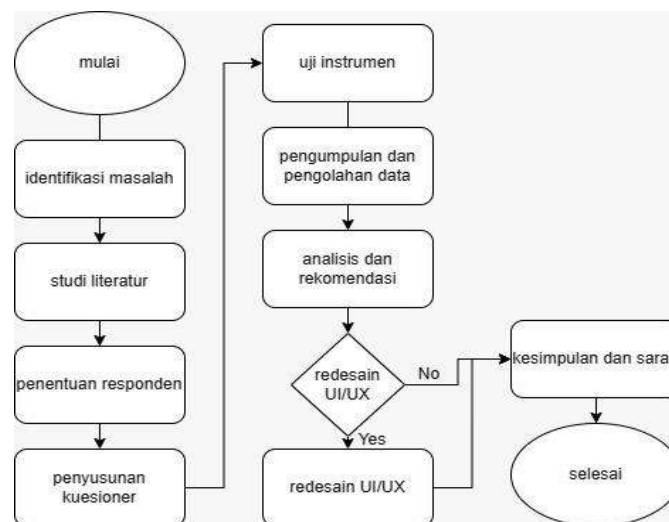
$$n = 354 / 1 + 354 (0.1)^2$$

$$n = 354 / 1 + 3.54$$

$$n = 354 / 4.54 = 77.9735683 \text{ dibulatkan menjadi } 78.$$

Dari perhitungan di atas diperoleh jumlah responden yang akan digunakan dalam penelitian ini minimal sebanyak 78 responden. Metode pengambilan sampel yang diterapkan adalah teknik non probability sampling, dengan jenis khusus yaitu purposive sampling, yaitu dengan mengambil sampel menggunakan kriteria tertentu yang relevan dengan kebutuhan penelitian. yakni seluruh masyarakat khususnya warga Jombang yang sudah maupun sedang mengakses layanan kependudukan online melalui website *E-Government* milik Pemerintah Kabupaten Jombang yang bernama *Ning Yaonah*.

3.4 Kerangka Penelitian



Gambar 1 Kerangka Penelitian

Gambar 1 menjelaskan proses penelitian yang dilakukan untuk mengevaluasi kualitas layanan dari sistem *E-Government Ning Yaonah*. Peneliti memulai dengan mengidentifikasi masalah melalui observasi dan wawancara dengan administrator sistem. Kemudian melakukan studi literatur untuk menemukan artikel yang relevan tentang pengukuran kualitas layanan *E-Government*. Metode penelitian menggabungkan metode *E-Govqual* dengan empat dimensi utama. Variabel *Efficiency* mencerminkan kemudahan penggunaan dan kualitas informasi yang diberikan. Analisis IPA digunakan dalam mengidentifikasi area yang perlu ditingkatkan. Responden dipilih berdasarkan kriteria dan kuesioner dirancang untuk pengumpulan data. Kuesioner didistribusikan secara online melalui berbagai platform media sosial. Setelah mengumpulkan data, peneliti melakukan analisis untuk menentukan tingkat kesesuaian dan melakukan analisis kesenjangan antara kinerja dan harapan. Hasilnya kemudian dijelaskan dan dipresentasikan dengan menggunakan MS Excel. Jika terdapat penilaian yang kurang memuaskan terkait user interface, maka akan dilakukan perancangan ulang terhadap tampilan antarmuka sistem tersebut.

4. Hasil dan Pembahasan

4.1 Validity Test

Uji instrument dilakukan dua tahap, yaitu tahap *validity test* dan *reliability test*. Uji instrument dilakukan sebelum penyebaran kuesioner secara luas. Uji validitas ini dilakukan berdasarkan 31 responden dengan signifikansi *r* table sebesar 5%. Nilai *r* table tersebut senilai 0.355. Bila nilai *r* hitung uji validitas >0.355 maka data dinyatakan valid.

Berikut hasil yang diperoleh dari *validity test*:

Tabel 2 hasil Validity Test

kinerja					harapan				
variabel	atribut	R hitung	R tabel	status	variabel	atribut	R hitung	R tabel	status
efficiency	EF1	0,360	0,355	valid	efficiency	EF1	0,604	0,355	valid
	EF2	0,765	0,355	valid		EF2	0,664	0,355	valid
	EF3	0,613	0,355	valid		EF3	0,746	0,355	valid
	EF4	0,621	0,355	valid		EF4	0,538	0,355	valid
	EF5	0,670	0,355	valid		EF5	0,619	0,355	valid
	EF6	0,750	0,355	valid		EF6	0,546	0,355	valid
	EF7	0,579	0,355	valid		EF7	0,664	0,355	valid
trust	TR1	0,667	0,355	valid	trust	TR1	0,581	0,355	valid
	TR2	0,800	0,355	valid		TR2	0,678	0,355	valid
	TR3	0,801	0,355	valid		TR3	0,483	0,355	valid
	TR4	0,711	0,355	valid		TR4	0,561	0,355	valid
reliability	RL1	0,660	0,355	valid	reliability	RL1	0,673	0,355	valid
	RL2	0,496	0,355	valid		RL2	0,666	0,355	valid
	RL3	0,589	0,355	valid		RL3	0,796	0,355	valid
	RL4	0,621	0,355	valid		RL4	0,608	0,355	valid
	RL5	0,643	0,355	valid		RL5	0,800	0,355	valid
	RL6	0,438	0,355	valid		RL6	0,604	0,355	valid
citizen support	CS1	0,709	0,355	valid	citizen support	CS1	0,718	0,355	valid
	CS2	0,810	0,355	valid		CS2	0,755	0,355	valid
	CS3	0,745	0,355	valid		CS3	0,778	0,355	valid
	CS4	0,657	0,355	valid		CS4	0,717	0,355	valid

Pada tabel 2 keseluruhan data *validity test* ditemukan valid pada masing-masing atribut / indikator (EF1-CS4). Sehingga data yang teruji validitasnya ini bisa digunakan pada tahap selanjutnya.

4.2 Reliability Test

Tabel 3 Reliability Test

kinerja			harapan		
Reliability Statistics			Reliability Statistics		
variabel	Cronbach's Alpha	N of Items	variabel	Cronbach's Alpha	N of Items
efficiency	0,824	7	efficiency	0,890	7
trust	0,811	4	trust	0,701	4
reliability	0,756	6	reliability	0,874	6
citizen support	0,802	4	citizen support	0,908	4

Pada *reliability test* didapatkan hasil sebagai berikut:

Pada Tabel 3 *reliability test* dilakukan berdasarkan 31 responden dan dilakukan sebelum penyebaran kuesioner secara luas. Pada table di atas telah ditemukan hasil nilai Cronbach's alpha untuk setiap variabel dari kelompok kinerja dan harapan. Pada variabel *Efficiency* dengan indikator terdiri dari 7 item memiliki nilai Cornbach masing-masing sebesar

0.824 dan 0.890. Selanjutnya, pada variabel *Trust* dengan indikator terdiri dari 4 item memiliki nilai Cronbach sebesar 0.811 dan 0,701. Pada variabel *Reliability* dengan indikator terdiri dari 6 item memiliki nilai Cronbach sebesar 0.756 dan 0.874. Terakhir, pada variabel *Citizen support* dengan indikator terdiri dari 4 item memiliki nilai Cronbach sebesar 0.802 dan 0.908.

Variabel bisa disebut reliabel atau dapat diandalkan jika memiliki nilai Cronbach's Alpha melebihi 0.06, dalam tahap uji reliabilitas ini variabel kinerja dan harapan termasuk reliabel dan bisa dilanjutkan ke tahap pengolahan data.

4.3 Hasil Rata-rata Kesesuaian

Berdasarkan hasil hitungan sampel diperoleh sebanyak 80 orang yang menggunakan *E-Government* terpilih untuk dijadikan sampel. Dari 80 orang tersebut, 5 di antaranya berusia 17-20 tahun, 56 di antaranya berusia 21-30 tahun, dan 17 di antaranya berusia 31-40 tahun. Pekerjaan yang dimiliki para responden juga bervariasi, mulai dari wiraswasta / pedagang, guru / dosen, ASN, pegawai / buruh pabrik, dan lainnya.

Pada uji kesesuaian diperoleh sebagai berikut:

Tabel 4 Hasil Tingkat Kesesuaian

indikator	rata-rata kinerja		rata-rata harapan		tingkat kesesuaian	
	per atribut	per variabel	per atribut	per variabel	per atribut	per variabel
EF1	3,13		4,54		68,87%	
EF2	3,53		4,29		82,22%	
EF3	2,10		4,36		48,14%	
EF4	3,76	2,85	4,16	4,35	90,39%	65,60%
EF5	1,98		4,26		46,33%	
EF6	2,31		4,38		52,86%	
EF7	3,13		4,44		70,42%	
TR1	3,85		3,99		96,55%	
TR2	3,74		4,38		85,43%	
TR3	3,44	3,64	4,05	4,18	84,88%	87,34%
TR4	3,54		4,29		82,51%	
RL1	3,86		4,05		95,37%	
RL2	2,20		4,40		50,00%	
RL3	2,25		4,40		51,14%	
RL4	3,44	3,16	3,94	4,18	87,30%	76,28%
RL5	3,26		4,10		79,57%	
RL6	3,94		4,18		94,31%	
CS1	3,60		4,23		85,21%	
CS2	3,44	3,60	4,38	4,26	78,57%	84,58%
CS3	3,61		4,19		86,27%	
CS4	3,76		4,26		88,27%	
rata-rata tingkat kesesuaian					78,45%	

Berdasarkan data pada Tabel 4, diperoleh nilai rata-rata kinerja dan harapan, dan persentasi tingkat kesesuaian dari masing-masing indikator. Untuk indikator *Efficiency* (EF1-EF7) diperoleh tingkat kesesuaian sebesar 65.60%. Untuk indikator *Trust* (TR1-TR4) diperoleh tingkat kesesuaian sebesar 87.34%. Untuk indikator *Reliability* (RL1-RL6) diperoleh tingkat kesesuaian sebesar 76.28%. Terakhir, pada indikator *Citizen Support* (CS1-CS4) diperoleh tingkat kesesuaian sebesar 84.58%. Rata-rata Tingkat keseluruhan indikator adalah sebesar 78.45%.

Kesimpulannya adalah nilai rata-rata tingkat kesesuaian di bawah 80% menunjukkan kualitas layanan yang diberikan belum memenuhi harapan pengguna. Adapun beberapa atribut yg nilai di bawah 80% adalah EF1, EF3, EF5, EF6, EF7, RL2, RL3 RL5, dan CS2.

4.4 Hasil Rata-rata Kesenjangan

Uji kesenjangan yang dilakukan pada masing-masing indikator diperoleh hasil sebagai berikut:

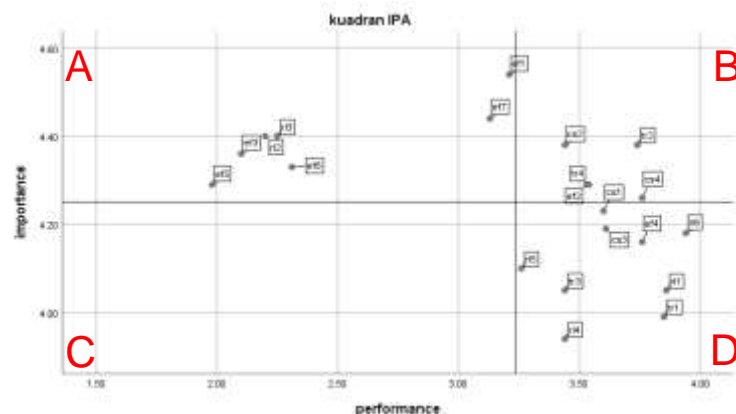
Tabel 3 Hasil Tingkat Kesenjangan

Indikator	rata-rata kinerja		rata-rata harapan		tingkat kesenjangan	
	per atribut	per variabel	per atribut	per variabel	per atribut	per variabel
EF1	3,13		4,54		-1,41	
EF2	3,53		4,29		-0,76	
EF3	2,10		4,36		-2,26	
EF4	3,76	2,85	4,16	4,35	-0,40	-1,50
EF5	1,98		4,26		-2,29	
EF6	2,31		4,38		-2,06	
EF7	3,13		4,44		-1,31	
TR1	3,85		3,99		-0,14	
TR2	3,74		4,38		-0,64	
TR3	3,44	3,64	4,05	4,18	-0,61	-0,53
TR4	3,54		4,29		-0,75	
RL1	3,86		4,05		-0,19	
RL2	2,20		4,40		-2,20	
RL3	2,25	3,16	4,40	4,18	-2,15	-1,02
RL4	3,44		3,94		-0,50	
RL5	3,26		4,10		-0,84	
RL6	3,94		4,18		-0,24	
CS1	3,60		4,23		-0,63	
CS2	3,44	3,60	4,38	4,26	-0,94	-0,66
CS3	3,61		4,19		-0,58	
CS4	3,76		4,26		-0,50	
rata-rata tingkat kesenjangan					-0,93	

Berdasarkan data pada Tabel 5, diperoleh nilai rata-rata kinerja dan harapan, dan Tingkat kesenjangan dari masing-masing indikator. Untuk indikator *Efficient* (EF1-EF7) diperoleh tingkat kesenjangan sebesar -1.50. Untuk indikator *Trust* (TR1-TR4) diperoleh tingkat kesenjangan sebesar -0.53. Untuk indikator *Reliability* (RL1-RL6) diperoleh tingkat kesenjangan sebesar -1.02. Terakhir, pada indikator *Citizen Support* (CS1-CS4) diperoleh tingkat kesenjangan sebesar -0.66. Rata-rata Tingkat kesenjangan indikator adalah sebesar -0.93.

Kesimpulan dari data tersebut adalah rata-rata nilai negatif dinyatakan belum sesuai dengan harapan pengguna. Adapun atribut yang memiliki nilai rata-rata Tingkat kesenjangan negative adalah seluruh atribut/indikator yang digunakan dalam penelitian. Maksudnya terdapat kesenjangan pada seluruh indikator pada kinerja dan harapan.

4.5 Analisis IPA



Gambar 2 Hasil Analisis IPA

Pada tahap ini dilakukan pemetaan atribut ke dalam kuadran IPA. Titik potong diperoleh masing-masing dari nilai rata-rata kinerja dan nilai rata-rata harapan dari keseluruhan atribut,

sehingga diperoleh titik potong sumbu x (*performance*) adalah 3.23 dan sumbu y (*importance*) adalah 4.25.

Berdasarkan hasil uji analisis tersebut, diperoleh hasil berikut:

- 1) Kuadran A (prioritas / fokus utama) diisi oleh atribut EF1, EF3, EF5, EF6, EF7, RL2 dan RL3.
- 2) Kuadran B (jaga pencapaian) diisi oleh atribut EF2, TR2, TR4, CS2, dan CS4.
- 3) Kuadran C (prioritas rendah) tidak diisi oleh atribut apapun.
- 4) Kuadran D (berlebihan) diisi oleh atribut EF4, TR1, TR3, RL1, RL4, RL5, RL6, CS1, dan CS3.

Untuk atribut yang dibutuhkan perbaikan atau evaluasi program terletak di dalam kuadran A, sehingga seluruh atribut yang termasuk dalam kuadran A memerlukan evaluasi lebih lanjut. Adapun rekomendasi untuk evaluasi tersebut adalah sebagai berikut:

Tabel 4 Rekomendasi IPA

Kuadran A	Rekomendasi
EF1	Beberapa menu yang ditampilkan tidak bisa diakses, dan agar bisa diakses semua maka diperlukan perbaikan sistem pada <i>website</i> . Rekomendasi yang bisa dilakukan dengan pemeliharaan berkala untuk memastikan ketersediaan situs selama waktu yang dibutuhkan
EF3	Perlu dilakukan perbaikan terutama penyesuaian penataan menu pada navigasi. Hal ini dapat dilakukan dengan menambahkan dan memudahkan tombol navigasi untuk tata menu [15].
EF5	Penambahan informasi secara detail untuk tiap menu layanan, terutama persyaratan yang dibutuhkan untuk pengajuan layanan administrasi. Menurut Roso et al. (2019) [20] hal ini bisa juga dilakukan dengan menambahkan halaman Pertanyaan yang Sering Diajukan (FAQ) ke dalam situs <i>website</i> , serta memberikan solusi untuk masalah pengguna terkait informasi [16].
EF6	Menu antrian tidak <i>up to date</i> . Sebaiknya pada sistem diperbaiki masalah kecepatan <i>update</i> antrian agar tidak terjadi masalah teknis lanjutan dan agar pengguna bisa lebih nyaman saat menunggu antrian.
EF7	Penambahan petunjuk pada saat pengisian formulir.
RL2	Perlu dilakukan pengecekan dan pemeliharaan secara rutin agar <i>website</i> bisa diakses kapan pun. Perlunya pemeliharaan berkala untuk memastikan ketersediaan situs selama 24/7.
RL3	Kapasitas server perlu ditingkatkan agar pemohon tidak menunggu terlalu lama saat mengakses <i>website</i> . meningkatkan kecepatan akses situs web untuk memastikan waktu tunggu kurang dari 1 detik, karena penundaan di luar ambang batas ini dapat menyebabkan ketidakpuasan pengguna.

4.6 Rekomendasi Redesain UI / UX

Berdasarkan analisis IPA terdapat 4 atribut yang perlu untuk dilakukan redesain UI/UX, ke empat atribut adalah sebagai berikut:

Tabel 5 Rekomendasi Redesain UI/UX

Atribut	Rekomendasi UI/UX
EF3	perlu dilakukan perbaikan terutama penyesuaian peta situs atau penataan menu pada navigasi
EF5	penambahan halaman informasi secara detail untuk tiap menu layanan, terutama persyaratan yang dibutuhkan untuk pengajuan layanan administrasi
EF6	selalu perbarui jumlah antrian yang sedang berjalan atau melakukan penggantian isi halaman antrian menjadi jumlah permohonan yang masuk
EF7	penambahan informasi terkait petunjuk pada saat pengisian formulir

5. Simpulan

Pada keseluruhan data uji validitas ditemukan valid pada masing-masing atribut/indikator (EF1-CS4). Sehingga data yang teruji validitasnya ini bisa digunakan pada tahap pengolahan data. Selain itu, nilai Cronbach secara keseluruhan jika dibandingkan dengan *alpha Cronbach* sebesar 0.06 maka data tersebut dinyatakan reliabel, dan bisa dilanjutkan ke tahap pengolahan data.

Adapun hasil pada nilai rata-rata tingkat kesesuaian di bawah 80% menunjukkan kualitas layanan yang diberikan belum memenuhi harapan pengguna. Beberapa atribut yg nilai di bawah 80% adalah EF1, EF3, EF5, EF6, EF7, RL2, dan RL3. Pada uji rata-rata kesenjangan dari data tersebut adalah rata-rata nilai negatif dinyatakan belum sesuai dengan harapan pengguna. Adapun atribut yang memiliki nilai rata-rata Tingkat kesenjangan negative adalah seluruh atribut/indikator yang digunakan dalam penelitian. Maknanya terdapat kesenjangan pada seluruh indikator pada kinerja dan harapan.

Pada hasil analisis IPA didapatkan hasil bahwa indikator yang termasuk dalam kuadran A memerlukan perbaikan dan evaluasi. Adapun rekomendasi yang diberikan untuk variabel *Efficiency* yaitu pemeliharaan berkala untuk memastikan ketersediaan situs selama waktu yang dibutuhkan, menambahkan dan memudahkan tombol navigasi untuk tata menu, menambahkan halaman Pertanyaan yang Sering Diajukan (FAQ) ke dalam situs *website*, mengevaluasi secara berkala terhadap kualitas layanan pada *website* untuk memastikan adanya perbaikan yang berkesinambungan, dan Penambahan petunjuk pada saat pengisian formulir.

Rekomendasi yang bisa dilakukan untuk evaluasi dan perbaiki indikator *Reliability* bisa dengan pemeliharaan berkala untuk memastikan ketersediaan situs selama 24/7, dan meningkatkan kecepatan akses situs web untuk memastikan waktu tunggu kurang dari 1 detik, karena penundaan di luar ambang batas ini dapat menyebabkan ketidakpuasan pengguna.

Daftar Referensi

- [1] H. Iswati and E. Retnoningrum, "Mengukur Layanan Website E-Govqual terhadap Kepuasan Masyarakat dalam Mengakses Rekap E-KTP," *Jurnal Serasi*, vol. 17, no. 2, pp. 101-110, 2019.
- [2] H. Hamrun, A. Harakan, A. L. Prianto, and N. Khaerah, "Strategi Pemerintah Daerah Dalam Pengembangan Pelayanan Berbasis E-Government Di Kabupaten Muna," *Nakhoda: Jurnal Ilmu Pemerintahan*, vol. 18, no. 2, pp. 64-73, 2020. doi: 10.35967/jipn.v18i2.7808.
- [3] A. Sholihah, F. Adnan, and F. N. Arifin, "Evaluasi Kualitas Layanan Website Utama Pemerintah Kabupaten Situbondo Menggunakan Metode E-GovQual dan Importance Performance Analysis (IPA)," *Device*, vol. 12, no. 2, pp. 60-74, 2022. 2022, doi: 10.32699/device.v12i2.2914.
- [4] B. S. Silalahi and F. J. Kaunang, "Analisis Service Quality pada Aplikasi DANA berdasarkan Sudut Pandang Pelanggan di Daerah Bandung Menggunakan Metode Servqual dan Model Kano," *TelKa*, vol. 12, no. 02, pp. 121-133, 2022. doi: 10.36342/teika.v12i02.2957.
- [5] A. S. Herlambang and E. Komara, "Pengaruh Kualitas Produk, Kualitas Pelayanan, Dan Kualitas Promosi Terhadap Kepuasan Pelanggan (Studi kasus pada Starbucks Coffee Reserve Plaza Senayan)," *Jurnal Ekonomi, Manajemen Dan Perbankan (Journal of Economics, Management and Banking)*, vol. 7, no. 2, pp. 56-64, 2021. doi: 10.35384/jemp.v7i2.255.
- [6] B. Prasetyo, F. Adnan, and R. A. Syahputra, "Evaluasi Kualitas Layanan Electronic Pendapatan Asli Daerah (E-PAD) Di Kabupaten Banyuwangi Menggunakan Metode E-GovQual dan Importance Performance Analysis," *Jurnal Tekno Kompak*, vol. 16, no. 1, pp. 83-96, 2022. doi: 10.33365/jtk.v16i1.1857.
- [7] R. Septiawati and E. Yulianingsih, "Analisa Website DPRD Pagaralam Kota dengan Menggunakan Metode E-Govqual," *Jurnal Mantik*, vol. 6, no. 2, pp. 2264-2275, 2022.
- [8] T. E. Wijatmoko, "E-Government Service Quality Using E-GovQual Dimensions Case Study Ministry of Law and Human Rights DIY," in *Proceeding International Conference on Science and Engineering*, Yogyakarta, pp. 213-219. 3 April 2020. doi: 10.14421/icse.v3.500.
- [9] A. R. Nugraha, M. Dzikron, and I. Bachtiar, "Usulan Perbaikan Kualitas Pelayanan Jasa

- Menggunakan Metode Servqual dan Model Importance Performance Analysis," *Jurnal Riset Teknik Industri*, vol. 3, no. 1, pp. 9-16, 2023. doi: 10.29313/jrti.v3i1.1830.
- [10] A. D. A. Rinjani, & D. R. Prehanto. "Analisis Kepuasan Pengguna Aplikasi Bibit Reksadana Menggunakan Metode Eucs Dan Ipa. *Jutisi: Jurnal Ilmiah Teknik Informatika dan Sistem Informasi*, vol. 10, no. 2, pp. 123-136, 2021.
- [11] R. A. Saputra, S. Suprpto, and A. Rachmadi, "Penilaian Kualitas Layanan E-Government Dengan Pendekatan Dimensi E-Govqual dan Importance Performance Analysis (IPA), (Studi Kasus Pada Pemerintah Provinsi Nusa Tenggara Barat)," *Jurnal Pengembangan Teknologi Informasi dan Ilmu Komputer*, vol. 2, no. 5, pp. 1794-1802, 2018.
- [12] N. A. Zagita, H. Aryadita, and I. Aknuranda, "Evaluasi Kualitas Layanan Sistem Informasi Penduduk Menggunakan Metode E-Govqual Dan IPA (Studi Kasus Pada Dinas Kependudukan Dan Pencatatan Sipil Kota Pasuruan)," *Jurnal Pengembangan Teknologi Informasi dan Ilmu Komputer*, vol. 3, no. 1, pp. 186-195, 2019.
- [13] R. Kriswibowo, B. F. Supriyanto, M. H. Arief, J. G. Noke, and H. V. Sari, "Evaluasi Kualitas Website KPU Kabupaten Kediri Menggunakan Metode Webqual 4.0 dan Importance Performance Analysis (IPA)," *IJEIS (Indonesian Journal of Electronics and Instrumentation Systems)*, vol. 11, no. 1, pp. 103-112, 2021. doi: 10.22146/ijeis.63411.
- [14] N. Suriani and M. S. Jailani, "Konsep Populasi dan Sampling Serta Pemilihan Partisipan Ditinjau Dari Penelitian Ilmiah Pendidikan," *IHSAN: Jurnal Pendidikan Islam*, vol. 1, no. 2, pp. 24-36, 2023. doi: 10.61104/ihsan.v1i2.55.
- [15] D. E. Purwanto, A. R. Perdanakusuma, and W. H. N. Putra, "Evaluasi Kualitas Layanan APEKESAH Versi 3 Menggunakan Metode e-Govqual dan Importance Performance Analysis (IPA)(Studi Kasus: Dinas Komunikasi Dan Informatika Kota Batam)," *Jurnal Pengembangan Teknologi Informasi dan Ilmu Komputer*, vol. 3, no. 8, pp. 7450-7457, 2019.
- [16] T. M. Tamtelahitu, "Analisa Kualitas Website Info Covid-19 Provinsi Maluku Menggunakan Metode E-Govqual Dan Importance Performance Analysis," *JUPI (Jurnal Ilmiah Penelitian dan Pembelajaran Informatika)*, vol. 7, no. 2, pp. 574-582, 2022. doi: 10.29100/jupi.v7i2.2262.