

Analisis Kualitas Layanan E-Government Menggunakan E-GovQual dan *Importance Performance Analysis*

Indira Setia Amalia¹, Clariza Risanti², Rivaldo Hadi Winata³, Helmy Kurniawan⁴

Program Studi Sistem Informasi
Universitas Pembangunan Nasional "Veteran"
Surabaya, Jawa Timur

e-mail: ¹indirasetiaa@gmail.com, ²risanticlariza@gmail.com, ³rivaldohadiwinata@gmail.com,
⁴helmykurniawan1313@gmail.com, trilathif.si@upnjatim.ac.id

Diajukan: 21 Desember 2021; Direvisi: 11 Januari 2022; Diterima: 17 Mei 2022

Abstrak

Penerapan E-Government menjadi salah satu pemanfaatan teknologi informasi dan komunikasi sebagai pendukung penyelenggaraan pemerintahan untuk meningkatkan efektifitas, efisiensi, akuntabilitas, dan transparansi pemerintahan serta meningkatkan pelayanan publik. Salah satu pelayanan publik yang sering dijumpai adalah kependudukan. Kota Surabaya adalah salah satu kota yang menerapkan E-Government dalam urusan kependudukan dan dan pencatatan sipil. Layanan E-Government berupa website Dispendukcapil Surabaya ini akan diukur menggunakan metode E-GovQual dan Importance Performance Analysis (IPA) untuk mengukur kualitas layanan dan mengetahui kualitas layanan Dispendukcapil Surabaya. Hasil dari penelitian menunjukkan nilai tingkat kesesuaian sebesar 79.04% yang berarti layanan Dispendukcapil Surabaya masih belum dapat memenuhi harapan pengguna dengan hasil dari kuadran pada IPA menunjukkan prioritas utama pada atribut design (CAI4) dan atribut pencarian (EU2).

Kata kunci: E-Government, E-GovQual, IPA, Dispendukcapil Surabaya

Abstract

The use of E-Government became one of the utilization of information and communication technology as a support of government administration to improve the effectiveness, efficiency, accountability, and transparency of government and improve public services. One of the public services that is often encountered is about population. Surabaya City is one of the cities that implements E-Government in population and civil registration matters. E-Government services in the form of the Surabaya Dispendukcapil website will be measured using the E-GovQual method and Importance Performance Analysis to measure service quality and determine the service quality of the Surabaya Dispendukcapil. Result from this research shows the value of the level of conformity is 79.04% it is means that Surabaya Dispendukcapil still cannot meet user expectation with the results of the quadrant on the IPA showing the main priority on the design attribute (CAI4) and the search attribute (EU2).

Keywords: E-Government, E-GovQual, IPA, Dispendukcapil Surabaya.

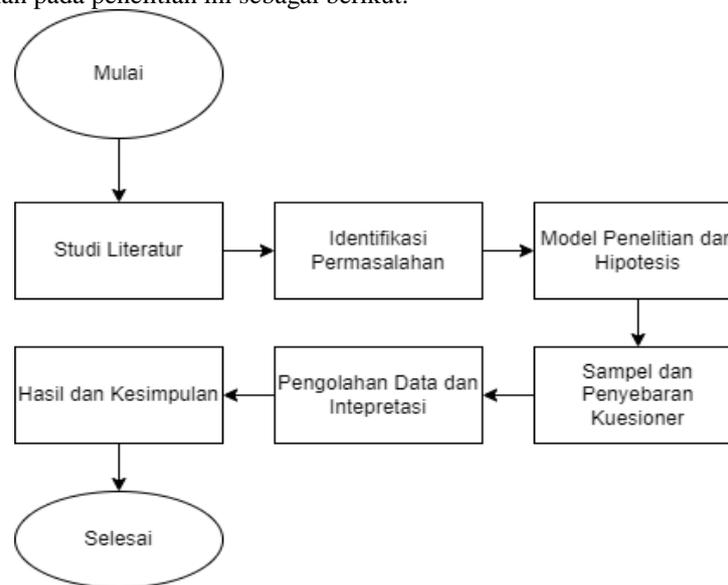
1. Pendahuluan

Pada masa ini teknologi telah berkembang semakin cepat, hampir seluruh aspek kehidupan telah dijangkau oleh teknologi, seperti dalam bidang pendidikan, industri, hingga dalam kehidupan bernegara. Saat ini banyak kegiatan yang diselenggarakan oleh pemerintahan yang sudah bersifat digital dengan menggunakan bantuan dari teknologi. Proses digitalisasi ini sering disebut dengan e-Government, yang didefinisikan sebagai pemanfaatan teknologi informasi dan komunikasi sebagai pendukung penyelenggaraan pemerintahan untuk meningkatkan efisiensi, efektifitas, akuntabilitas dan transparansi pemerintahan [2]. E-Government diperkenalkan di Indonesia pada 2001 melalui Instruksi Presiden no. 6 tahun 2001. Instruksi ini membahas tentang pengembangan dan pemberdayaan telematika di Indonesia, dimana Presiden mengajak instansi pemerintah di Indonesia untuk mewujudkan pemerintahan yang lebih baik dengan bantuan dari pemanfaatan teknologi informasi. Hal ini bertujuan untuk meningkatkan efisiensi serta kinerja hubungan antar lembaga pemerintah dan yang paling utama adalah untuk meningkatkan pelayanan kepada publik atau masyarakat [3]. Salah satu bentuk pelayanan publik yang paling sering dijumpai masyarakat Indonesia adalah masalah pelayanan kependudukan.

Kependudukan merupakan segala hal yang berhubungan dengan usia, jumlah, agama, jenis kelamin, kelahiran, kematian, perkawinan serta mobilitas masyarakat yang menyangkut sosial, ekonomi, politik dan budaya [3]. Pemerintah bertanggung jawab atas segala hal yang berhubungan dengan kependudukan, salah satu bentuk tanggung jawab pemerintah yaitu dengan menerbitkan dokumen-dokumen kependudukan, kewajiban ini dilimpahkan kepada pemerintah provinsi dan atau pemerintah kabupaten/kota [4]. Untuk menjalankan kewajiban tersebut, pemerintah kabupaten/kota menyediakan ruang pelayanan publik agar masyarakat mendapatkan dokumen-dokumen kependudukan yang diperlukan. Saat ini pemanfaatan E-Government sudah cukup banyak, tak terkecuali pada lembaga pemerintah yang mengatur masalah kependudukan. Hal ini bertujuan untuk memudahkan masyarakat dalam mengurus segala administrasi yang berhubungan dengan kependudukan. Kota Surabaya merupakan salah satu kota di Indonesia yang sudah menerapkan E-Government secara masif. Salah satu penerapan E-government Surabaya bisa kita lihat pada dinas kependudukan dan pencatatan sipil, pada website Dispendukcapil Surabaya yang dapat diakses melalui <https://wargaklampid-dispendukcapil.surabaya.go.id/> terdapat beberapa menu untuk mengurus berbagai dokumen kependudukan. Menurut Dispendukcapil, Surabaya memiliki penduduk sebanyak 3,095,026 orang, untuk mengakomodasi keperluan tersebut tentu diperlukan sistem yang baik. Maka dari pemaparan tersebut pengukuran website dispendukcapil surabaya menjadi perlu dilakukan untuk memastikan layanan yang diberikan melalui website dispendukcapil Surabaya dapat dirasakan oleh masyarakat dan mengetahui apa yang perlu diperbaiki oleh pemerintah setempat selaku penyelenggara layanan. Salah satu cara untuk melakukan pengukuran layanan E-Government dengan menggunakan E-GovQual yang dimana merupakan framework untuk mengukur kualitas dari layanan website milik instansi pemerintah [6]. Maka pada penelitian ini akan melakukan analisis layanan Website Dispendukcapil Surabaya menggunakan pendekatan E-Govqual Modifikasi. Melalui analisis ini bertujuan untuk mengetahui kualitas layanan dari Website Dispendukcapil Surabaya yang kemudian dapat digunakan sebagai rekomendasi perbaikan untuk meningkatkan pelayanan.

2. Metode Penelitian

Alur penelitian pada penelitian ini sebagai berikut:



Gambar 1. Alur penelitian

Tahapan studi literatur dilakukan dengan mempelajari penelitian-penelitian terkait yang mengambil topik sama, dari hasil studi literatur dilakukan identifikasi permasalahan yang akan diangkat pada penelitian ini. Kemudian penelitian dilakukan dengan menggunakan metode e-GovQual dan alat ukur *Importance Performance Analysis* (IPA). E-Govqual merupakan suatu metode yang digunakan untuk memberikan penilaian kualitas layanan serta dikembangkan untuk mengukur kinerja layanan website milik lembaga pemerintah dengan melihat dari persepsi pengguna. Pada metode e-GovQual yang dipakai dalam penelitian akan digunakan 5 dimensi yaitu *easy of use, trust, reliability, content and appearance of information*, dan *citizen support*. Sementara itu *Importance Performance Analysis* (IPA) merupakan suatu metode yang digunakan untuk menganalisis penilaian layanan barang atau jasa dengan melakukan evaluasi berdasarkan

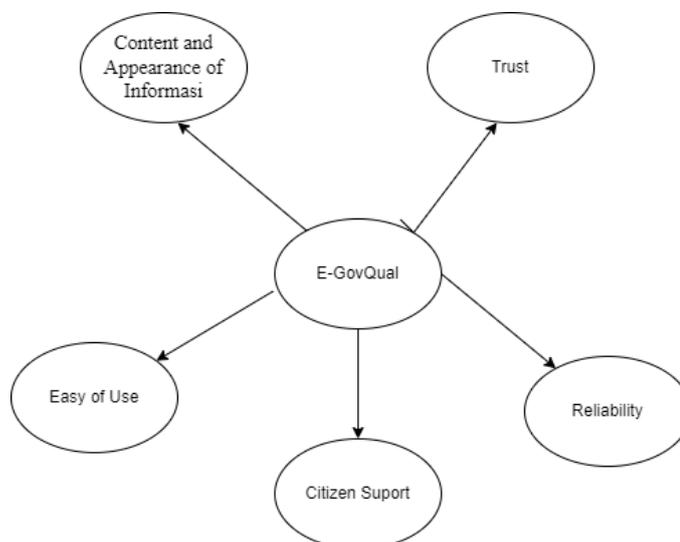
tingkat kepentingan (*importance*) dan kinerja (*performance*) sesuai dengan hasil yang diberikan oleh pengguna akhir.

2.1. Populasi, Sampel Penelitian, dan Pengumpulan Data

Menurut data Badan Pusat Statistik, Surabaya memiliki 2,87 juta penduduk pada tahun 2020, pengambilan data dilakukan dengan *Probability Sampling*. *Probability Sampling* merupakan teknik yang memberikan peluang yang sama pada semua anggota populasi untuk menjadi sampel. Penghitungan jumlah sampel dilakukan menggunakan bantuan berupa Rasoft Software dengan tingkat *margin error* sebesar 10%, didapat 97 responden. Pengumpulan data dilakukan dengan kuesioner lewat *Google Form* yang disebar secara terbatas.

2.2. Model Konseptual

Pada penelitian ini menggunakan lima dimensi pada e-GovQual yaitu Content and Appearance of Information (CAI), Trust (T), Easy of Use (EU), Citizen Support (CS), dan Reliability (R) . Pemilihan dimensi ini didasarkan dari penelitian oleh Yahuda dan George (2020) yang mengambil objek penelitian yang sama yaitu e-Government.



Gambar 2. Model Konseptual

2.3. Definisi Operasional

Mengacu pada penelitian oleh Yahuda dan George (2020), dari 47 atribut dalam 6 dimensi e-govqual terdapat 19 atribut pertanyaan dalam 5 dimensi. Instrumen pertanyaan ini akan digunakan dalam kuesioner yang disebar.

Tabel 1. Tabel Item Pertanyaan.

No	Atribut	Variabel Pertanyaan	Sumber
1	EU1	Struktur website jelas dan mudah untuk dimengerti.	Yahuda dan George, 2020
2	EU2	Website memiliki fungsi pencarian.	
3	EU3	URL website mudah diingat	
4	T1	Website aman	
5	T2	Keamanan terjamin ketika mengakses informasi	
6	R1	Website tersedia dan mudah diakses dimanapun	
7	R2	Website memberikan pelayanan tepat waktu	
8	R3	Website dapat diakses secara cepat	
9	R4	Website dapat berjalan dengan lancar saat diakses oleh user	
10	CAI1	Informasinya akurat	
11	CAI2	Informasi mudah dimengerti	
12	CAI3	Informasi up-to-date	
13	CAI4	Design website menarik	
14	CAI5	Warna website sesuai	
15	CS1		

16	CS2	Pegawai dapat menyelesaikan permasalahan dari user
17	CS3	Pegawai memberikan respon pelayanan cepat
18	CS4	Pegawai memiliki informasi untuk menjawab pertanyaan user
19	CS5	Pegawai dapat meraih kepercayaan user Terdapat informasi kontak

3. Hasil dan Pembahasan

3.1. Uji Validitas dan Reliabilitas

Hasil pengumpulan data dari penyebaran kuesioner diperoleh 97 data dari 97 responden. Dari hasil kuesioner ini kemudian dilakukan uji validitas dan reliabilitas untuk mengetahui apakah kuesioner telah mengukur data secara akurat dan konsisten [3]. Pengujian validitas dari hasil kuesioner dapat dilihat dari r_{count} (Corrected Item-Total Correlation), jika r_{count} lebih besar dari r_{table} maka dapat dikatakan valid seperti yang ditampilkan dalam Tabel 2 [3]. Pada Tabel 2, terlihat bahwa seluruh atribut memiliki r_{count} yang lebih besar dari r_{table} dimana r_{count} untuk 97 responden sebesar 0.200. Sehingga dapat dikatakan seluruh atribut terbukti validitasnya karena telah memenuhi syarat (>0.200).

Tabel 2. Tabel Uji Validitas

No	Atribut	Corrected Item-Total Correlation (r_{count})	r_{table} N 95	Keterangan
1	EU1	0.691	0.200	Valid
2	EU2	0.682	0.200	Valid
3	EU3	0.657	0.200	Valid
4	T1	0.487	0.200	Valid
5	T2	0.499	0.200	Valid
6	R1	0.652	0.200	Valid
7	R2	0.606	0.200	Valid
8	R3	0.769	0.200	Valid
9	R4	0.724	0.200	Valid
10	CAI1	0.769	0.200	Valid
11	CAI2	0.700	0.200	Valid
12	CAI3	0.733	0.200	Valid
13	CAI4	0.661	0.200	Valid
14	CAI5	0.645	0.200	Valid
15	CS1	0.748	0.200	Valid
16	CS2	0.750	0.200	Valid
17	CS3	0.739	0.200	Valid
18	CS4	0.764	0.200	Valid
19	CS5	0.603	0.200	Valid

Sedangkan dalam uji reliabilitas menurut Wiratna (2015) hasil pengujian reliabilitas dengan Cronbach Alpha dapat dikatakan reliabel apabila nilainya lebih besar dari 0.6 (>0.6) sehingga hasil dari pengujian ini dapat dikatakan *reliable*.

Tabel 3. Tabel Uji Reliabilitas Cronbach Alpha

Cronbach Alpha	Number of Item	Keterangan
0.933	19	Reliable

3.2. Analisis Tingkat Kesesuaian

Sulaiman, 2018 menyebutkan bahwa analisis tingkat kesesuaian adalah persentase perbandingan antara penilaian kinerja dan penilaian kepentingan. Nilai kesesuaian diperoleh dengan membagi dan mengevaluasi nilai rata-rata variabel tingkat kinerja dengan nilai rata-rata per tingkat variabel [5]. Hasil akhir rata-rata tingkat kesesuaian menunjukkan nilai $<100\%$ yaitu 79.04%, hal ini menunjukkan bahwa website Dspendukcapil Surabaya masih belum memberikan layanan yang memenuhi harapan pengguna.

3.3. Hasil Rata-Rata Harapan dan Kinerja

Kuesioner yang telah disebar, berikut adalah rata-rata nilai kinerja dan harapan dari setiap atribut yang tercantum di dalam kuesioner.

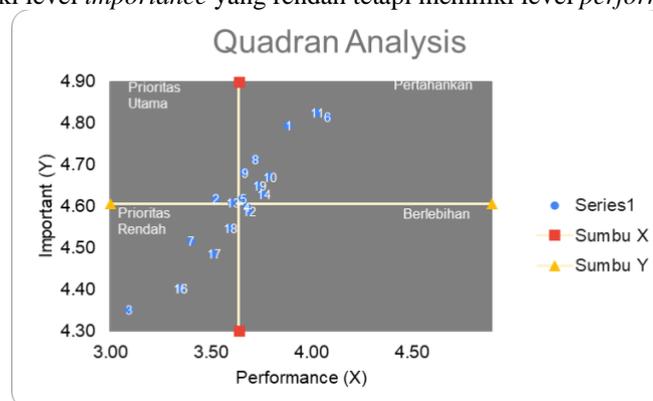
Tabel 4. Tabel Rata-Rata Harapan dan Kinerja Per Atribut.

No	Atribut	Harapan	Kinerja
1	EU1	4.79	3.89
2	EU2	4.62	3.53
3	EU3	4.35	3.09
4	T1	4.60	3.68
5	T2	4.62	3.66
6	R1	4.81	4.08
7	R2	4.52	3.40
8	R3	4.71	3.72
9	R4	4.68	3.67
10	CAI1	4.67	3.79
11	CAI2	4.82	4.03
12	CAI3	4.59	3.69
13	CAI4	4.61	3.61
14	CAI5	4.63	3.76
15	CS1	4.40	3.35
16	CS2	4.40	3.35
17	CS3	4.48	3.52
18	CS4	4.55	3.60
19	CS5	4.65	3.74
Rata-Rata		4.61	3.64

Berdasarkan tabel diatas, hasil rata-rata kinerja dari 19 atribut adalah 3,64 sedangkan hasil rata-rata harapan dari 19 atribut adalah 4,61. Rata-rata total dari kinerja dan harapan akan digunakan sebagai sumbu X dan Y dalam diagram Kartesius pada Importance Performance Analysis.

3.4. Penghitungan Importance Performance Analysis (IPA) dengan Quadrant Analysis

Analisis kuadran dilakukan untuk mengetahui pada kuadran mana atribut pada tiap variabel berada [1]. Diagram dibawah berupa Diagram Kartesius yang terdiri dari 4 kuadran yaitu kuadran A di kiri atas, kuadran B di kanan atas, kuadran C di kiri bawah, dan kuadran D di kanan bawah. Pada kuadran A menunjukkan bahwa atribut memiliki level *importance* yang tinggi tetapi memiliki level *performance* yang rendah (prioritas utama). Pada kuadran B menunjukkan bahwa atribut memiliki keseimbangan antara level *importance* dan *performance* (pertahankan kinerja). Pada kuadran C menunjukkan bahwa atribut memiliki level *importance* dan level *performance* yang rendah (prioritas rendah). Dan kuadran D menunjukkan bahwa atribut memiliki level *importance* yang rendah tetapi memiliki level *performance* yang tinggi.



Gambar 3. Quadrant Analysis

1. Kuadran A (Prioritas Utama)

Kuadran A adalah kuadran dimana atribut memiliki prioritas utama untuk ditingkatkan kualitasnya berdasarkan perspektif publik karena atribut ini dianggap penting keberadaannya oleh publik tetapi kinerjanya kurang atau belum memenuhi ekspektasi. Atribut yang termasuk dalam kuadran A adalah:

 - a. Atribut nomor 2 dengan indikator variabel EU2, “Website memiliki fungsi pencarian”.
 - b. Atribut nomor 13 dengan indikator variabel CAI4, “Design website menarik”.

2. Kuadran B (Pertahankan Kinerja)

Kuadran B adalah kuadran dimana atribut perlu dipertahankan kinerjanya karena dianggap telah memenuhi ekspektasi dan kinerja berdasarkan perspektif publik. Atribut yang termasuk dalam kuadran B adalah:

 - a. Atribut nomor 1 dengan indikator variabel EU, “Website memiliki fungsi pencarian”.

- b. Atribut nomor 5 dengan indikator variabel T2, “Keamanan terjamin ketika mengakses informasi”.
- c. Atribut nomor 6 dengan indikator variabel R1, “Website tersedia dan mudah diakses dimanapun”.
- d. Atribut nomor 8 dengan indikator variabel R3, “Website dapat diakses secara cepat”
- e. Atribut nomor 9 dengan indikator variabel R4, “Website dapat berjalan dengan lancar saat diakses oleh user”.
- f. Atribut nomor 10 dengan indikator variabel CAI1, “Informasi akurat”.
- g. Atribut nomor 11 dengan indikator variabel CAI2, “Informasi mudah dimengerti”.
- h. Atribut nomor 14 dengan indikator variabel CAI5, “Warna website sesuai”.
- i. Atribut nomor 19 dengan indikator variabel CS5, “Terdapat informasi kontak”.
- j. Atribut nomor 15 dengan indikator variabel CS1, “Pegawai dapat menyelesaikan permasalahan dari user”.

3. Kuadran C (Prioritas Rendah)

Kuadran C adalah kuadran dimana atribut yang termasuk prioritas rendah untuk dipertimbangkan oleh pemerintah karena memiliki level importance dan level performance yang rendah sehingga tidak menjadi prioritas utama untuk meningkatkan atribut ini. Atribut yang termasuk dalam kuadran C adalah:

- a. Atribut nomor 3 dengan indikator variabel EU3, “URL website mudah diingat”.
- b. Atribut nomor 7 dengan indikator variabel R2, “Website memberikan pelayanan tepat waktu”.
- c. Atribut nomor 16 dengan indikator variabel CS2, “Pegawai memberikan respon pelayanan cepat”.
- d. Atribut nomor 17 dengan indikator variabel CS3, “Pegawai memiliki informasi untuk menjawab pertanyaan user”.
- e. Atribut nomor 18 dengan indikator variabel CS4, “Pegawai dapat meraih kepercayaan user”.

4. Kuadran D (Berlebihan)

Kuadran D adalah kuadran dimana atribut tidak terlalu dipertimbangkan oleh publik tetapi terlalu ditonjolkan oleh pemerintah. Hal ini mengakibatkan ketidakefisienan dan tidak strategisnya sumber daya yang dapat diarahkan untuk meningkatkan layanan E-Government. Atribut yang termasuk dalam kuadran D yaitu:

- a. Atribut nomor 4 dengan indikator T1, “Website aman”.
- b. Atribut nomor 12 dengan indikator CAI3, “Informasi *up-to-date*”.

4. Kesimpulan

Dari hasil penelitian didapatkan beberapa penghitungan yaitu uji validitas dan reliabilitas, hasil penilaian tingkat kesesuaian, serta hasil analisis *Importance Performance Analysis* (IPA) dengan diagram kartesius. Hasil uji validitas dan reliabilitas yang telah dilakukan menunjukkan bahwa data yang digunakan dalam penelitian ini valid dan reliabel. Kemudian hasil dari penilaian tingkat kesesuaian didapatkan nilai akhir 79.04% yang menunjukkan bahwa layanan dari Dispendukcapil Surabaya masih belum sesuai dengan harapan pengguna. Terakhir pada hasil analisis kuadran yang terbagi atas empat kuadran yaitu, kuadran prioritas utama, pertahanan, prioritas rendah, dan berlebihan. Keempat kuadran tersebut menunjukkan bahwa terdapat dua atribut yang perlu dijadikan prioritas utama yaitu atribut design (CAI4) dan atribut pencarian (EU2), sedangkan untuk prioritas rendah terdapat atribut kemudahan url website (EU3), pelayanan tepat waktu (R2), respon pelayanan cepat (CS2), pegawai cakap (CS3), dan pegawai dipercaya (CS4).

Daftar Pustaka

- [1] F. Septa, A. Yudhana, and A. Fadlil, “Analisis Kualitas Layanan E-Government dengan Pendekatan E-GovQual Modifikasi,” *J. Sistem Info. Bisnis*, vol. 9, no. 2, p. 157, Nov. 2019, doi: 10.21456/vol9iss2pp157-164.
- [2] Y. Durachman, Nuryasin, D. Harahap, A. Rodoni, A. M. Faisal Bakti, and M. Mansoer, “Analysis of Factors That Affect The Quality of E-Government Services: A Case Study in Ombudsman of the Republic of Indonesia,” in *2020 8th International Conference on Cyber and IT Service Management (CITSM)*, Pangkal Pinang, Indonesia, Oct. 2020, pp. 1–7. doi: 10.1109/CITSM50537.2020.9268796

-
- [3] Albar, H. Mooduto, A. A. Dahlan, - Yuhefizar, - Erwadi, and D. Napitupulu, "E-Government Service Quality Based on E-GovQual Approach Case Study in West Sumatera Province," *International Journal on Advanced Science, Engineering and Information Technology*, vol. 7, no. 6, p. 2337, Dec. 2017, doi: 10.18517/ijaseit.7.6.4226.
- [4] E. Yahuda Putra and P. George Imanuel, "Evaluation of Service Quality of Manado City Government Website with E-GovQual Approach to Calculate Importance Performance Analysis," in *2020 2nd International Conference on Cybernetics and Intelligent System (ICORIS)*, Manado, Indonesia, Oct. 2020, pp. 1–5. doi: 10.1109/ICORIS50180.2020.9320842.
- [5] Muhammad, S. N., Az-Zahra, H. M., & Wardani, N. H., "Evaluasi Kualitas Layanan E-Government menggunakan Metode E-Govqual dan Importance-Performance Analysis (IPA) (Studi pada Sistem Informasi Dinas Penanaman Modal dan Pelayanan Terpadu Satu Pintu Kabupaten Bogor)," *Jurnal Pengembangan Teknologi Informasi dan Ilmu Komputer*, e-ISSN, 2548, 964X.
- [6] D. Napitulu, "Analysis Of The Quality Of E-Government Services With E-Govqual & Ipa Approaches," *Journal of Post and Information Research*, vol. 6, no. 2, pp. 153-168, 2016.
- [7] Sulaiman, A. H., Aryadita, H., & Pinandito, A. (2017). Evaluasi Kualitas Layanan Website Pemerintah Kota Batu Dengan Metode E-Govqual Dan Importance Performance Analysis (IPA) (Doctoral dissertation, Universitas Brawijaya). *Jurnal Pengembangan Teknologi Informasi dan Ilmu Komputer*, 2548, 964X.
- [8] Sujarweni, V. W. (2015). *Metodologi Penelitian Bisnis & Ekonomi*. Cetakan ke-1. Pustakabaru. Yogyakarta.
- [9] N. A. Hidayah, M. C. Utami, and N. Fajrisani, "Measurement of Public Service Applications Quality Using the Electronic Government Quality (E-GovQual) Framework," presented at the 2nd International Conference on Islam, Science and Technology (ICONIST 2019), Mataram, West Nusa Tenggara, Indonesia, 2020. doi: 10.2991/assehr.k.200220.019.
- [10] D. Putri Sekti Ari, L. Hanum, "Pengaruh Kualitas Pelayanan Website Djp Terhadap Kepuasan Pengguna Dengan Modifikasi E Govqual," *jbisfia*, vol. 15, no. 01, pp. 104–111, Jan. 2021, doi: 10.21776/ub.profit.2021.015.01.11.
- [11] M. B. Prasetyo and M. S. Bukhori, "The Quality of e-Village Budgeting Service: An Empirical Research in Banyuwangi, Indonesia," *International Conference on Electrical Engineering, Computer Science and Informatics*, Bandung, Indonesia, September 2019, p. 6, 2019.