



Penilaian Kualitas Pelayanan SIAPEL Dukcapil Kota Malang dengan Pendekatan Metode E-GOVQUAL

Odilia Isu¹, Andriyan Rizki Jatmiko²

^{1,2}*Sistem Informasi, Universitas Merdeka Malang. Alamat Institusi Penulis Pertama*
e-mail: dhiyaisu01@gmail.com¹, andriyan.jatmiko@unmer.ac.id²

Kata Kunci:

Kualitas pelayanan
E-Government
E-Govqual

ABSTRAK

Dalam era digital yang terus berkembang, E-Government telah menjadi sarana utama bagi pemerintah untuk menyediakan pelayanan publik yang lebih efisien dan efektif. Salah satu pendekatan yang digunakan untuk mengukur dan meningkatkan kualitas pelayanan publik dalam konteks E-Government adalah metode E-GovQual. Penelitian ini bertujuan untuk memahami langkah-langkah dalam melakukan analisis kualitas pelayanan publik E-Government dengan metode E-GovQual serta untuk mengidentifikasi manfaatnya bagi pemerintah dan masyarakat. Faktor-faktor yang mempengaruhi kualitas pelayanan publik E-Government melibatkan berbagai aspek, seperti ketersediaan infrastruktur teknologi informasi dan komunikasi, kebijakan pemerintah yang mendukung, kualitas sumber daya manusia yang terlibat, dan dukungan dari masyarakat. Untuk mengatasi tantangan ini, perlu dilakukan langkah-langkah strategis, termasuk peningkatan infrastruktur teknologi informasi dan komunikasi, perumusan kebijakan yang mendukung, peningkatan kualitas sumber daya manusia, serta peningkatan partisipasi masyarakat dalam memberikan masukan dan saran terkait pelayanan publik. Penelitian ini menyoroti pentingnya analisis kualitas pelayanan publik E-Government dengan metode E-GovQual sebagai alat untuk meningkatkan mutu pelayanan publik dan memenuhi ekspektasi masyarakat. Dengan demikian, penelitian ini berkontribusi pada upaya pemerintah untuk menghadirkan pelayanan publik yang lebih baik, transparan, dan responsif dalam era digital yang terus berkembang.

Keyword:

Service quality
E-Government
E-Govqual

ABSTRACT

In the digital era that continues to develop, E-Government has become the main means for the government to provide more efficient and effective public services. One approach used to measure and improve the quality of public services in the context of E-Government is the E-Govqual method. This research aims to understand the steps in analyzing the quality of E-Government public services using the E-Govqual method and to identify the benefits for the government and society. Factors that influence the quality of E-Government public services involve various aspects, such as the availability of information and communication technology infrastructure, supportive government policies, the quality of human resources involved, and support from the citizen. To overcome this challenge, it is necessary to take strategic steps, including improving information and communication technology infrastructure, formulating supportive policies, improving the quality of human resources, and increasing community participation in providing input and suggestions regarding public services. This

study highlights the importance of analyzing the quality of E-Government public services using the E-GovQual method as a tool to improve the quality of public services and meet community expectations. Thus, this research contributes to the government's efforts to provide better, transparent and responsive public services in the ever-evolving digital era.

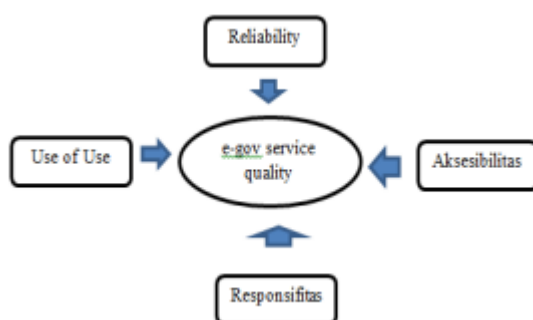
PENDAHULUAN

Implementasi e-government pada instansi pemerintah bertujuan untuk memberikan pelayanan publik yang cepat, murah, dan berkualitas. Kualitas layanan didefinisikan sebagai sejauh mana ekspektasi masyarakat terpenuhi, yang berpengaruh pada citra positif organisasi. Penilaian kualitas layanan publik dilakukan melalui metode pengukuran dengan fokus pada pengguna layanan, layanan, kualitas, dan level.

Kantor Dukcapil di Kota Malang menyediakan layanan publik melalui website e-government, namun belum dievaluasi secara menyeluruh. Evaluasi melibatkan aksesibilitas, peran website dalam melayani masyarakat, serta harapan masyarakat terhadap website Dukcapil. Diharapkan evaluasi ini akan meningkatkan kualitas layanan website e-government, memenuhi ekspektasi masyarakat, dan membangun kepercayaan terhadap pemerintah.

Pengukuran kualitas layanan publik e-government menggunakan metode E-Govqual, yang berfokus pada enam dimensi kualitas pelayanan e-government. Analisis ini dapat membantu meningkatkan indeks kepuasan masyarakat dan memperkuat hubungan antara pemerintah dan warganya.

Analisis Pelayanan publik E-Government menggunakan Metode E-Govqual yaitu kerangka dimensi untuk penilaian kualitas pelayanan yang merupakan hasil beberapa penelitian kualitas e-government. Dari penelitian tersebut menghasilkan beberapa atribut kualitas e-government yang dimasukkan ke dalam enam kriteria utama yang dikenal dengan dimensi kualitas pelayanan e-government [1].



Gambar 1. Model Konseptual E-GovQual

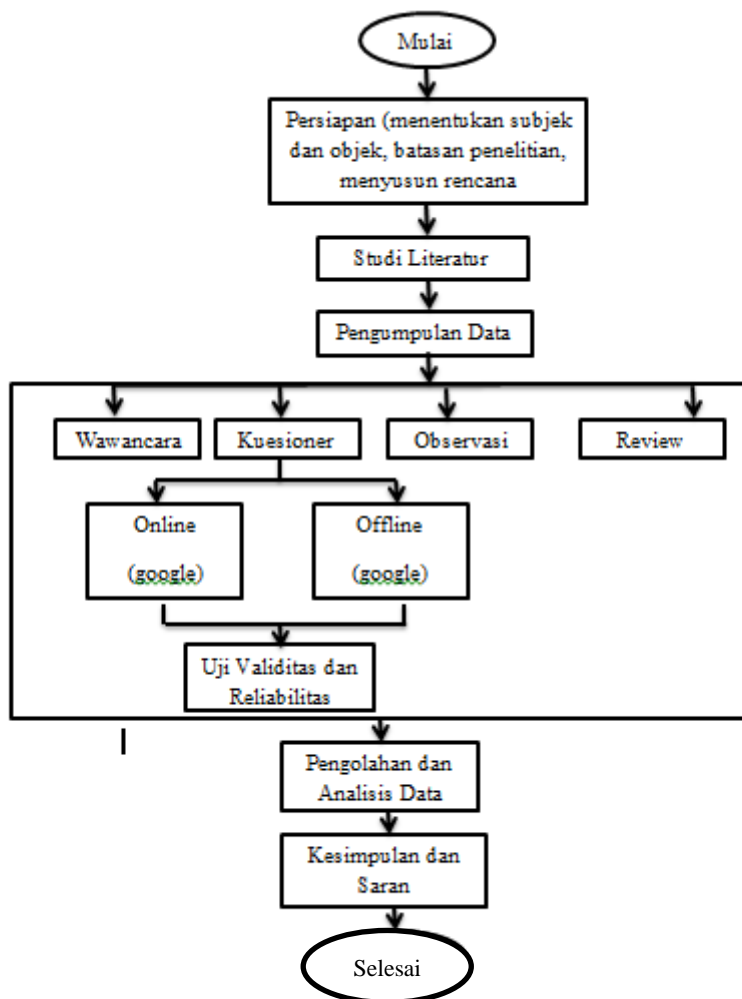
E-Govqual memiliki empat dimensi utama, yaitu Kemudahan Penggunaan, Keandalan, Aksesibilitas, dan Responsifitas [2][3]. Kemudahan Penggunaan mengukur seberapa mudah masyarakat berinteraksi dengan e-government. Keandalan berfokus pada kepercayaan masyarakat terhadap layanan yang benar dan tepat waktu. Aksesibilitas mencakup sejauh mana sistem dapat

diakses oleh semua, termasuk yang memiliki keterbatasan fisik atau teknologi. Responsifitas mengukur sejauh mana sistem merespons kebutuhan pengguna dengan cepat dan efektif, termasuk waktu tanggapan dan penyelesaian masalah [4][5]. Ini adalah aspek-aspek kunci dalam menilai kualitas pelayanan e-government.

Penelitian ini bertujuan untuk mengukur kualitas pelayanan publik pada layanan website e-government Dukcapil Kota Malang dan menyusun rekomendasi prioritas untuk meningkatkan layanan tersebut guna memenuhi harapan masyarakat.

METODE

Penelitian ini menggunakan metode deskriptif analisis untuk menilai nilai variabel independen tanpa perbandingan atau hubungan dengan variabel lainnya [6].



Gambar 2. Tahapan Penelitian

Tahapan yang penelitian yang dilakukan yaitu:

1. Persiapan, tahap ini merupakan tahap penentuan subjek (populasi) pegawai Dukcapil Kota Malang, objek yang diambil yaitu pengguna akhir dari pelayanan e-government (sampel), batasan dan menyusun rencana penelitian.

2. Tinjauan Kepustakaan, dalam tinjauan kepustakaan dilakukan telaah Pelayanan E-Government dan studi literatur mengenai analisis kualitas pengguna dan yang berhubungan.
3. Pengumpulan data dilakukan dengan cara penyebaran kuesioner secara online melalui google formulir dan secara offline melalui selebaran kertas, sebelum melakukan penyebaran kuesioner, peneliti melakukan wawancara terlebih dahulu kepada pengguna layanan E-Government yaitu sebanyak 25 responden kemudian kuesioner di uji coba menggunakan uji validitas dan reliabilitasnya setelah teruji ke benaran kuesioner barulah kuesioner disebar keseluruhannya.
4. Pengolahan dan analisis data Data yang dikumpulkan diolah sesuai jenisnya dan kemudian menganalisis kepuasan pengguna pelayanan EGovernment di Dukcapil Kota Malang.
5. Kesimpulan dan saran Membuat kesimpulan dari hasil penelitian dan memberikan saran untuk pihak pengembang agar pelayanan EGovernment dapat menjadi lebih baik lagi

Populasi dan Sampel

1. Populasi

Populasi dari penelitian ini adalah semua pengguna dari pelayanan publik E-Government yang terdiri dari masyarakat Kota Malang yang ada keperluan di dispenduk yang berjumlah 10.000 orang.

Adapun karakteristik yang ditetapkan dalam penelitian ini adalah sebagai berikut:

1. Masyarakat Kota Malang
2. Masyarakat yang pernah dan sedang menggunakan Website Siapel

2. Sampel

Penelitian mengambil sampel untuk mengevaluasi kualitas layanan E-Government di Dukcapil Kota Malang. Jumlah anggota sampel yang digunakan tergantung pada tingkat ketelitian yang diinginkan dan sumber daya yang tersedia. Rumus Slovin digunakan untuk menentukan ukuran sampel dalam penelitian proporsi populasi dengan tingkat kepercayaan 95%.

Teknik Analisis Data

Analisis data adalah proses operasional setelah mengumpulkan pengumpulan data dari sumber data.

1. Uji Validitas

Uji validitas digunakan untuk mengukur sah atau valid tidaknya suatu kuesioner. Suatu kuesioner dikatakan valid jika pertanyaan pada kuesioner mampu untuk mengungkapkan sesuatu yang akan diukur oleh kuesioner tersebut [7].

2. Uji Reliabilitas

Reliabilitas sebenarnya adalah alat untuk mengukur suatu kuesioner yang merupakan indikator dari variabel atau konstruk. Suatu kuesioner dikatakan reliabel atau handal jika jawaban seseorang terhadap pernyataan adalah konsisten atau stabil dari waktu ke waktu [7].

Dengan menggunakan analisis alpha cronchbach, suatu alat ukur dikatakan reliabel ketika memenuhi batas minimum skor alpha cronbach 0,6.

HASIL DAN PEMBAHASAN

Hasil Penelitian

Deskripsi Responde Penelitian

Responden dalam penelitian ini sebanyak 100 responden yang merupakan masyarakat kota Malang. Gambaran mengenai responden penelitian adalah sebagai berikut:

Tabel 1. Karakteristik Berdasarkan Jenis Kelamin

Jenis Kelamin	Jumlah	Persen
Laki-laki	37	37%
Perempuan	63	63%
Total	100	100%

Pada tabel diatas dapat diliht jenis kelamin laki-laki dan perempuan pada masyarakat Kota Malang yang menjadi responden berjenis kelamin lakilaki, yaitu 37 (37%) dan yang menjadi responden berjenis kelamin perempuan sebanyak 63 (63%) dan total responden 100.

1. Uji Validitas Kualitas Pelayanan (X)

Uji Validitas digunakan untuk mengukur apakah item pernyataan setiap variabel dikatakan valid atau tidak. Ada beberapa kriteria yang dapat digunakan untuk mengetahui kuesioner yang digunakan sudah tepat untuk mengukur apa uang ingin diukur yaitu : Jika rhitung rtabel, maka pernyataan tersebut valid Jika rhitung rtabel, maka pernyataan tersebut tidak valid.

		Correlations						
		X1	X2	X3	X4	X5	X6	TOTAL_X
X1	Pearson Correlation	1	.598**	.499**	.820**	.564**	.488**	.787**
	Sig. (2-tailed)		.000	.000	.000	.000	.000	.000
	N	100	100	100	100	100	100	100
X2	Pearson Correlation	.598**	1	.595**	.478**	.583**	.529**	.788**
	Sig. (2-tailed)	.000		.000	.000	.000	.000	.000
	N	100	100	100	100	100	100	100
X3	Pearson Correlation	.499**	.595**	1	.512**	.564**	.608**	.804**
	Sig. (2-tailed)	.000	.000		.000	.000	.000	.000
	N	100	100	100	100	100	100	100
X4	Pearson Correlation	.820**	.478**	.512**	1	.576**	.569**	.787**
	Sig. (2-tailed)	.000	.000	.000		.000	.000	.000
	N	100	100	100	100	100	100	100
X5	Pearson Correlation	.564**	.583**	.564**	.576**	1	.555**	.801**
	Sig. (2-tailed)	.000	.000	.000	.000		.000	.000
	N	100	100	100	100	100	100	100
X6	Pearson Correlation	.488**	.529**	.608**	.569**	.555**	1	.794**
	Sig. (2-tailed)	.000	.000	.000	.000	.000		.000
	N	100	100	100	100	100	100	100
TOTAL_X	Pearson Correlation	.787**	.788**	.804**	.787**	.801**	.794**	1
	Sig. (2-tailed)	.000	.000	.000	.000	.000	.000	
	N	100	100	100	100	100	100	100

** . Correlation is significant at the 0.01 level (2-tailed).

Gambr 3. Uji Validitas X

Berdasarkan hasil uji validitas pada tabel diatas, dapat diketahui bahwa nilai rhitung > rtabel 0,196 maka semua item pernyataan tersebut dinyatakan valid. Hasil analisis dari masing-masing variabel X dinyatakan menghasilkan nilai r hitung > dari nilai rtabel. Yaitu rhitung 0,196,

dari pengujian hitung Spss hasil r hitung menghasilkan nilai yang signifikan melalui cara $DF=N-2$ yang artinya 100 responden dikurangi 2 tingkat signifikannya 0,05 (5%) maka, didapat nilai rtabel nya yaitu 0,196.

2. Uji Validitas Kepuasan Pengguna (Y)

Pada uji validitas Kepuasan Pengguna (Y) menunjukkan bahwa semua instrumen dinyatakan menghasilkan nilai rHitung lebih besar dari rTabel yaitu sebesar 0,1966 maka semua item pertanyaan tersebut dinyatakan valid.

		Correlations						
		Y1	Y2	Y3	Y4	Y5	Y6	TOTAL_Y
Y1	Pearson Correlation	1	.682**	.682**	.626**	.604**	.677**	.848**
	Sig. (2-tailed)		.000	.000	.000	.000	.000	.000
	N	100	100	100	100	100	100	100
Y2	Pearson Correlation	.682**	1	.642**	.635**	.730**	.730**	.872**
	Sig. (2-tailed)	.000		.000	.000	.000	.000	.000
	N	100	100	100	100	100	100	100
Y3	Pearson Correlation	.682**	.642**	1	.513**	.591**	.638**	.811**
	Sig. (2-tailed)	.000	.000		.000	.000	.000	.000
	N	100	100	100	100	100	100	100
Y4	Pearson Correlation	.626**	.635**	.513**	1	.695**	.616**	.804**
	Sig. (2-tailed)	.000	.000	.000		.000	.000	.000
	N	100	100	100	100	100	100	100
Y5	Pearson Correlation	.604**	.730**	.591**	.695**	1	.701**	.853**
	Sig. (2-tailed)	.000	.000	.000	.000		.000	.000
	N	100	100	100	100	100	100	100
Y6	Pearson Correlation	.677**	.730**	.638**	.616**	.701**	1	.863**
	Sig. (2-tailed)	.000	.000	.000	.000	.000		.000
	N	100	100	100	100	100	100	100
TOTAL_Y	Pearson Correlation	.848**	.872**	.811**	.804**	.853**	.863**	1
	Sig. (2-tailed)	.000	.000	.000	.000	.000	.000	
	N	100	100	100	100	100	100	100

Gambar 4. Uji Validitas Y

3. Uji Reliabilitas X

Pengujian reliabilitas dalam penelitian ini menggunakan Cronbach Alpha. Suatu variabel dinyatakan reliabel jika menunjukkan nilai Cronbach Alpha $> 0,60$. Hasil pengujian Reliabilitas setiap variabel dapat dilihat pada tabel sebagai berikut.

Reliability Statistics	
Cronbach's Alpha	N of Items
.917	6

Gambar 5. Uji Reliabilitas X

Berdasarkan hasil uji reliabilitas di atas, diketahui bahwa demikian Cronbach's Alpha untuk semua variabel $> 0,6$ dengan demikian semua butir kuesioner dinyatakan reliabel sehingga dinyatakan baik dan layak dipergunakan sebagai alat untuk mengumpulkan data

4. Uji Reliabilitas Y

Reliability Statistics	
Cronbach's Alpha	N of Items
.917	6

Gambar 6. Uji Riliabilitas Y

Penjelasan pada tabel diatas terlihat bahwa pada uji reliabilitas Y nilainya diatas 0,1966 dan nilai Cronbah'c Alpha 0,917 atau $0,917 > 0,6$ artinya semua tabel valid dan reliabel.

Normalitas

Uji Normalitas digunakan untuk menguji apakah data yang disajikan untuk analisis lebih lanjut terdistribusi normal atau tidak. Untuk mengujinya dapat digunakan Uji Kolmogorov Smirnov nilai signifikan $>0,05$ maka terdistribusi normal dan sebaliknya jika nilai signifikan $< 0,05$ maka variabel tidak terdistribusi normal. Berdasarkan penjelasan diatas dapat dilihat sebagai berikut:

One-Sample Kolmogorov-Smirnov Test		Unstandardized Residual	
N		100	
Normal Parameters ^{a,b}	Mean	.0000000	
	Std. Deviation	1.47952929	
Most Extreme Differences	Absolute	.157	
	Positive	.157	
	Negative	-.131	
Test Statistic		.157	
Asymp. Sig. (2-tailed)		.000 ^c	
Monte Carlo Sig. (2-tailed)	Sig.	.013 ^d	
	99% Confidence Interval	Lower Bound	.010
		Upper Bound	.015

Gambar 7. Uji Normalitas

Penelitian ini bertujuan mengukur tingkat kepuasan pengguna layanan website E-Government Dukcapil Kota Malang melalui survei yang melibatkan responden langsung. Data dikumpulkan melalui kuisisioner atau wawancara yang dirancang khusus untuk menggambarkan persepsi dan kepuasan pengguna terhadap berbagai aspek layanan yang disediakan.

Penelitian ini akan melakukan analisis untuk mengidentifikasi prioritas dan merancang kerangka kerja pengembangan layanan website E-Government Dukcapil Kota Malang. Hasil identifikasi prioritas pengembangan layanan, seperti yang dijelaskan dalam Gambar 4.3, menyoroti kendala yang dihadapi pengguna dalam pengajuan dokumen melalui website, yang akan membantu menentukan langkah-langkah pengembangan layanan yang lebih baik.

SIMPULAN

Evaluasi kepuasan pengguna terhadap layanan e-government Dukcapil Kota Malang adalah aspek penting untuk menentukan perbaikan yang diperlukan. Hasil analisis data dan umpan balik dari responden memberikan panduan kepada Dukcapil untuk meningkatkan kualitas layanan dan memenuhi ekspektasi pengguna.

Selain itu, prioritas dan kerangka kerja dalam pengembangan layanan website e-government di Dukcapil Kota Malang memiliki dampak signifikan pada kesuksesan dan efisiensi layanan tersebut. Penelitian ini membantu Dukcapil dalam menentukan fokus pengembangan dan merancang kerangka kerja yang efektif untuk memastikan operasional yang lancar dan akses yang mudah bagi pengguna.

DAFTAR RUJUKAN

- [1] X. Papadomichelaki and G. Mentzas, "e-GovQual: A multiple-item scale for assessing e-government service quality," *Gov. Inf. Q.*, vol. 29, no. 1, pp. 98–109, 2012, doi: <https://doi.org/10.1016/j.giq.2011.08.011>.
- [2] F. Septa, A. Yudhana, and A. Fadlil, "Analisis Kualitas Layanan E-Government dengan Pendekatan E-GovQual Modifikasi," *J. Sist. Inf. Bisnis*, vol. 9, no. 2, p. 157, 2019, doi: 10.21456/vol9iss2pp157-164.
- [3] N. K. Hikmawati, "Analisis Kualitas Layanan My Pertamina Menggunakan Pendekatan e-GovQual pada Beberapa Kota Percobaan," *J. Manaj. Inform.*, vol. 12, no. 2, pp. 100–111, 2022, doi: 10.34010/jamika.v12i2.7977.
- [4] Z. C. Pamungkas, M. A. Izzudin, and A. Permadi, "Analisis Kualitas Pelayanan Website Surabaya Single Window (SSW) menggunakan Metode E-Govqual Modifikasi Analysis of Service Quality on the Surabaya Single Window (SSW) Website using Modification E-Govqual Method," *Sist. J. Sist. Inf.*, vol. 12, no. 1, pp. 229–243, 2023.
- [5] H. Iswati and E. Retnoningrum, "Mengukur Layanan Website E-Govqual Terhadap Kepuasan Masyarakat Dalam Mengakses Rekap E-KTP," *J. Sekr. Adm.*, vol. 17, no. 2, pp. 101–110, 2019, [Online]. Available: <https://medium.com/@arifwicaksanaa/pengertian-use-case-a7e576e1b6bf>
- [6] Sugiyono, *Metode Penelitian Kuantitatif, Kualitatif, R & D*. Bandung: CV. Alfabeta, 2017.
- [7] P. Mishra, C. M. Pandey, U. Singh, A. Gupta, C. Sahu, and A. Keshri, "Descriptive statistics and normality tests for statistical data," *Ann. Card. Anaesth.*, vol. 22, no. 1, pp. 67–72, 2019, doi: 10.4103/aca.ACA_157_18.