



Penerapan Metode *E-GovQual* Untuk Mengevaluasi Tingkat Kualitas Layanan Website E-LAPOR!

Tiara¹, Jane Petra Sirken², Korneles Reymundo Lieubun³, Firnanda Al-Islama Achyunda Putra⁴

^{1, 2, 3, 4}SI Sistem Informasi, Universitas Merdeka Malang. Jl. Terusan Raya Dieng No. 62-64, Malang, Indonesia, 65146

e-mail: tiaraaara12@gmail.com¹, janeptsk@gmail.com², reymundolie@gmail.com³, firnanda.putra@unmer.ac.id⁴

ABSTRAK

Kata Kunci:

E-Government
E-LAPOR!
E-GovQual
Important Performance Analysis
SPSS

Sejak maraknya keresahan yang terjadi di lingkungan masyarakat saat ini, maka diperlukannya sebuah platform yang dapat menyalurkan laporan masyarakat. Dengan adanya *website* e-LAPOR!, masyarakat dapat menggunakan *website* tersebut untuk menyalurkan keresahan mereka. menganalisis kinerja dan kepentingan serta memberi rekomendasi perbaikan layanan terhadap layanan yang dianggap lemah. Teori yang digunakan dalam penelitian ini yaitu *E-Government*, *elektronik government service quality (E-GovQual)* dengan 4 (empat) dimensi yaitu *efficiency*, *trust*, *reliability* dan *citizen support* dengan pendekatan *Importance Performance Analysis (IPA)*. Pengambilan sampel dengan *probability sampling* terhadap masyarakat Indonesia dengan jumlah sampel sebanyak 84 responden menggunakan kuisioner tertutup (*close-ended questions*) dengan skala penilaian 1-5 (Skala Likert). Pengolahan data dilakukan dengan SPSS Versi 26. Hasil dari penelitian ini yaitu terdapat 7 Atribut yang perlu ditingkatkan, dan 3 dari 7 atribut tersebut berasal dari dimensi *citizen support* yang terkait terhadap pelayanan petugas dari *website* E-LAPOR! yang memiliki kinerja rendah, sehingga diharapkan *website* E-LAPOR! meningkatkan pada aspek tersebut yang bertujuan pada peningkatan kualitas *website* E-LAPOR!

ABSTRACT

Keywords:

E-GOVERNMENT
E-LAPOR!
E-GovQual
Important Performance Analysis
SPSS

Since the widespread unrest in the community, there is a need for a platform that can channel public reports. With the existence of the e-LAPOR! website, the public can use the website to express their concerns. The research analyzes satisfaction and importance and provides recommendations for improving services that are considered weak. The theoretical framework used in this study is e-Government, electronic government service quality (E-GovQual), which consists of four dimensions: efficiency, trust, reliability, and citizen support, using the Importance Performance Analysis (IPA) approach. The sampling method employed probability sampling of Indonesian citizens, with a sample size of 84 respondents using a closed-ended questionnaire with a 1-5 rating scale (Likert scale). Data processing was performed using SPSS Version 26. The results of this study revealed that there are 7 attributes that need improvement, and 3 out of the 7 attributes are related to the citizen support dimension, specifically the performance of the staff on the E-LAPOR! website, which was perceived as low. Therefore, it is expected that the E-LAPOR! website will improve in this aspect.

PENDAHULUAN

Pemanfaatan teknologi informasi yang terjadi di lingkungan pemerintah diharapkan dapat meningkatkan kualitas dari layanan yang dapat diberikan, baik untuk masyarakat, pelaku bisnis, korporat, bahkan untuk pemerintah itu sendiri yang diatur pada tahun 2003, ketika Presiden mengeluarkan instruksi nomor 3 yang berkaitan dengan kebijakan dan strategi nasional dalam pengembangan E-Government [1]. Dengan semakin meningkatnya pemanfaatan basis teknologi informasi dan komunikasi, muncullah banyaknya peluang dalam hal meningkatkan kegiatan yang ada di pelayanan sektor publik, yang diharapkan dapat berjalan lebih efektif dan juga efisien, salah satunya yaitu dengan dilakukannya berbagai hal kegiatan yang berkaitan dengan transaksi tanpa adanya tatap muka secara fisik [2]. Dan disisi lain, ini merupakan hal yang sejalan dengan tujuan agar dapat meningkatnya hubungan antara pemerintah dan masyarakat. Oleh karena itu, pemerintah sangat diharapkan agar mampu terus menggali potensi dalam memanfaatkan perkembangan teknologi informasi dan komunikasi, seperti transformasi pelaksanaan kegiatan-kegiatan pemerintahan melalui layanan E-Government [3].

E-Government ialah suatu konsep yang mempunyai prinsip-prinsip dasar yang bersifat universal, tetapi pengertian dan juga penerapannya di suatu negara tidak bisa dipisahkan dari faktor-faktor, berupa budaya sejarah, kondisi ekonomi, pandangan politik, pendidikan, dari tiap-tiap negara [4]. Sedangkan pengertian *E-Government* menurut Falih Suaedi, E-Government merupakan upaya dalam memanfaatkan informasi dan teknologi komunikasi untuk meningkatkan efisiensi dan efektivitas sebuah layanan, transparansi dan akuntabilitas pemerintah dalam memberikan pelayanan publik secara lebih baik [5].

Sistem Pengelolaan Pengaduan Pelayanan Publik Nasional (SP4N) - Elektronik Layanan Aspirasi dan Pengaduan Online Rakyat atau disingkat (E-LAPOR!) merupakan upaya dari Pemerintah Republik Indonesia dalam mencapai visi good governance, oleh karena itu perlu untuk mengintegrasikan sistem pengelolaan pengaduan pelayanan publik dalam satu pintu. Layanan E-LAPOR dirancang dengan tujuan agar masyarakat Indonesia memiliki satu platform nasional untuk menyampaikan pengaduan. E-LAPOR menyediakan beberapa kanal pengaduan, termasuk *website* www.LAPOR!.go.id, SMS 1708 (untuk pelanggan Telkomsel, Indosat, dan Three), Twitter @LAPOR!1708, serta aplikasi mobile untuk perangkat Android dan iOS. Tujuan utama dari layanan ini adalah memudahkan penyelenggara dalam mengelola pengaduan dari masyarakat secara efisien, cepat, akurat, dan terkoordinasi dengan baik. E-LAPOR juga dapat memberikan akses terhadap masyarakat yang dapat digunakan untuk berpartisipasi dalam penyampaian pengaduan, yang juga dapat bertujuan dalam meningkatkan kualitas pelayanan publik [6]. *Electronic Government Service Quality (E-GovQual)* ialah metode yang telah dikembangkan oleh Papadomichelaki dalam mengukur persepsi pengguna sebuah layanan terhadap kualitas layanan situs oleh suatu pemerintah [7]. Model

konseptual dari kualitas layanan yang telah dikembangkan ini pada awalnya terdiri dari 6 dimensi, yaitu ease of use, trust, reliability, Functionality of the interaction environment, Content and appearance of information dan Citizen Support; kemudian dievaluasi lagi menjadi 4 dimensi, sehingga hanya dimensi Efficiency, Trust, Reliability dan Citizen Support [8]. Sedangkan untuk pengertian lainnya yaitu, *E-GovQual* merupakan sebuah konsep dalam hal pengukuran kualitas layanan dari segi layanan elektronik yang fokusnya terhadap situs atau portal yang dimiliki pemerintah [9]. Papadomichelaki dalam penemuannya, membagi skala pengukuran *E-GovQual* menjadi empat dimensi, yaitu; Efficiency (Efektivitas), Trust (Kepercayaan), Reliability (Keunggulan), dan Citizen Support (Dukungan Warga Negara) [10].

Untuk mengukur kualitas dari sebuah layanan *website*, terdapat beberapa metode yang dapat digunakan, yaitu dengan metode *E-GovQual*, *E-ServQual* dan *WebQual*. Penelitian dengan metode *E-GovQual* digunakan jika ingin mengukur kualitas sebuah layanan *website* yang ada di bidang *E-Government*. Lalu, metode *E-ServQual* digunakan jika ingin mengukur kualitas dari sebuah layanan *website* yang terdapat di bidang pemasaran dan jasa [11]. Sedangkan metode *E-WebQual* dilakukan jika ingin menilai kualitas layanan *website* yang terdapat di bidang pekerjaan, pendidikan, perpustakaan, sistem informasi, E-commerce, transaksi online, metode ini merupakan pengembangan dari metode *E-ServQual* [12]. Komparasi lebih lanjut antara metode *E-GovQual*, *E-ServQual*, dan *WebQual* ialah sebagai berikut, jika *E-ServQual* ialah suatu metode yang sering digunakan untuk mengukur kualitas pelayanan perusahaan. Metode ini sering digunakan oleh perusahaan untuk mengukur performa dari layanan yang mereka berikan dan hasil dari pengukuran tersebut akan dievaluasi, jika terdapat aspek yang buruk maka perusahaan akan melakukan pembenahan hingga aspek tersebut menjadi lebih baik dari segi pelayanan [13], sedangkan *WebQual* sering digunakan untuk mengukur kualitas yang ditunjukkan untuk mengukur kualitas *website* [14]. *WebQual* lebih sering digunakan untuk mengukur *website* internal seperti; portal layanan mahasiswa, pusat layanan pekerjaan, perpustakaan, portal layanan kepegawaian, dan lain-lain. Sedikit berbeda dengan metode *WebQual* maupun *E-ServQual*, metode *E-GovQual* lebih diperuntukan untuk mengukur sebuah kualitas dari layanan yang berbasis elektronik milik pemerintah atau *E-Government*. *E-GovQual* merupakan sebuah konsep untuk mengukur kualitas layanan dari sisi layanan elektronik yang fokus kepada portal atau situs milik pemerintah. Dalam penemuan Papadomichelaki, ia membagi skala untuk mengukur *E-GovQual*, yang dibagi kedalam empat dimensi, yaitu *Efficiency* (Efektivitas), *Reliability* (Keunggulan), *Trust* (Kepercayaan), dan *Citizen Support* (Dukungan Warga Negara)[10].

Menurut Papadomichelaki, mengukur kualitas dari sebuah layanan *E-Government* dapat dilakukan dengan menggunakan metode *E-GovQual* dan dilakukan analisis data dengan Importance Performance Analisis (IPA). IPA ialah metode analisis data untuk mengevaluasi indikator - indikator

atau atribut-atribut yang dianggap lemah atau kurang kerjanya untuk kemudian dilakukan perbaikan [8]. Sehingga, yang membedakan penelitian ini dari penelitian yang serupa ialah penelitian ini bertujuan untuk mengevaluasi kualitas dari layanan E-LAPOR! dan memberikan rekomendasi terhadap kinerja yang dianggap lemah untuk dilakukan perbaikan dan juga untuk menganalisis tingkat kinerja terhadap kualitas layanan E-LAPOR! dari sisi pengguna, pengevaluasian kualitas ini dilakukan dengan metode *E-GovQual* dan dianalisis dengan Importance Performance Analysis (IPA).

METODE

Metode yang dilakukan dalam penelitian ini mempunyai beberapa tahapan proses penelitian seperti yang ada pada Gambar 1. Penelitian ini dimulai dengan studi literatur terlebih dahulu terkait dengan hal-hal yang berperan dalam penelitian ini seperti, Teknologi Informasi, E- Government, E-LAPOR!, *E-GovQual*, *E-ServQual*, *WebQual*, dan *Importance Performance Analysis*. Kemudian, langkah berikutnya adalah melakukan pengumpulan data dengan menggunakan atribut-atribut yang terpilih yang terdapat didalam metode *E-GovQual* seperti yang tercantum dalam Tabel 1.



Gambar 1. Tahapan Metode Penelitian

Metode penelitian ini menggunakan metode kuantitatif guna mengevaluasi kualitas dari layanan E-LAPOR! dengan melakukan survey berupa kuesioner melalui google form yang merupakan alat bantu yang dirancang berdasarkan pendekatan *E-GovQual* untuk mengukur kualitas pelayanan dan Indeks Kinerja Masyarakat yang diatur dalam Keputusan Menteri Pendayagunaan Aparatur Negara Nomor KEP/25/M.PAN/2/2004 untuk mengukur kinerja pengguna E-LAPOR!, yang ditujukan kepada pengguna layanan E-Gov E-LAPOR!, terkait dengan persepsi pengguna atas penilaian kualitas layanan E-LAPOR!. Dalam penelitian ini terdapat 21 atribut variabel indikator yang digunakan berdasarkan empat dimensi utama dari metode *E-GovQual*. Pengukuran variabel dilakukan dengan menggunakan skala Likert. Terdapat lima pilihan jawaban, yaitu: Sangat Tidak Setuju (STS), Tidak Setuju (TS), Netral (N), Setuju (S), Sangat Setuju (SS). Data primer diperoleh melalui kuesioner tertutup, sedangkan data sekunder diperoleh dari penelitian terdahulu, studi literatur, buku-buku atau pihak lain yang dianggap relevan, dan juga data valid yang diperoleh dari internet [15].

Penentuan populasi dan sampel dalam penelitian ini yaitu dengan menggunakan metode probability sampling. Sampel pada penelitian ini adalah pengguna *website* E-LAPOR! yang merupakan masyarakat Indonesia dengan jumlah sampel sebanyak 84 responden menggunakan kuisioner tertutup (close-ended questions) dengan rating scale 1-5. [8]

Papadomichelaki mengkategorikan *E-GovQual* menjadi 21 atribut yang terbagi dalam empat dimensi utama sebagai pengukuran kualitas layanan E-Government [10], tetapi disini peneliti hanya menggunakan 13 atribut saja yang digunakan sebagai variabel, sebagaimana terlihat pada Tabel 1 berikut ini :

Tabel 1. Atribut *E-GovQual* pada Studi Kasus E-Government LAPOR!

No	Dimensi	Atribut	Variabel
1	Efektivitas (Efficiency)	Struktur <i>website</i> E-LAPOR! jelas dan mudah untuk dipahami.	DE 1
2		<i>Website</i> E-LAPOR sesuai dengan kebutuhan saya.	DE 4
3		Informasi yang ditampilkan <i>website</i> E-LAPOR! sesuai dan jelas.	DE 5
4		Petunjuk pengisian dan penyelesaian pada kolom isian yang ditampilkan mudah dipahami.	DE 7
5	Kepercayaan (Trust)	<i>Username</i> dan <i>Password</i> yang saya gunakan aman untuk <i>website</i> ini.	DT 1
6		Untuk mengakses <i>website</i> E-LAPOR hanya menggunakan data pribadi yang diperlukan.	DT 2
7	Keunggulan (Reliability)	Saya dapat mengakses <i>website</i> kapanpun.	DR 2
8		<i>Website</i> E-LAPOR! tersedia ketika saya mengakses https://www.LAPOR!.go.id .	DR 3
9		<i>Website</i> E-LAPOR! bisa diakses melalui browser pada laptop / komputer / gadget saya.	DR 6
10	Dukungan Warga Negara (Citizen Support)	Pengelola <i>website</i> E-LAPOR! menunjukkan kepedulian dalam memecahkan kendala saya.	DC 1
11		Pengelola <i>website</i> E-LAPOR! memberikan respon yang cepat.	DC 2
12		Pengelola <i>website</i> E-LAPOR! memberikan respon yang sesuai dengan laporan saya.	DC 3
13		Pengelola <i>website</i> E-LAPOR! dapat dipercaya dan meyakinkan saya terhadap kendala yang saya alami.	DC 4

HASIL DAN PEMBAHASAN

Hasil penelitian memuat hasil analisis yang dilakukan terhadap data yang telah dikumpulkan. Pengujian hipotesis dan perhitungan statistik tidak perlu disajikan secara rinci, cukup diuraikan dalam bentuk uraian. Penyampaian hasil penelitian dapat dibantu dengan penggunaan tabel atau grafik yang disertai dengan tambahan narasi untuk mempermudah pembaca memahaminya. Tabel

yang disajikan hendaknya tabel yang ringkas. Tabel-tabel, grafik-grafik, dan semacamnya hendaknya dituliskan di dekat teks yang mengacunya. Keterangan gambar/grafik diletakkan di bawah gambar/grafik tersebut, sedangkan judul tabel diletakkan di atasnya. Judul diawali dengan huruf kapital.

Analisa deskriptif terhadap hasil tanggapan responden terhadap kinerja dan kepentingan masyarakat Indonesia dalam mengakses *website* layanan *website* E-LAPOR! dapat dilihat pada Tabel 3 dan 4 dibawah ini.

Tabel 2. Penentuan Skala Kuesioner

Jawaban	Keterangan	Nilai
STS	Sangat Tidak Setuju	1
TS	Tidak Setuju	2
N	Netral	3
S	Setuju	4
SS	Sangat Setuju	5

Tabel 3. Tanggapan Kinerja *Website* E- LAPOR!

No.	Atribut	Tanggapan				
		STS	TS	N	S	SS
1.	Struktur <i>website</i> E-LAPOR! jelas dan mudah untuk dipahami.	0	0	4	36	44
2.	<i>Website</i> E-LAPOR sesuai dengan kebutuhan saya.	0	0	4	40	40
3.	Informasi yang ditampilkan <i>website</i> E-LAPOR! sesuai dan jelas.	0	0	0	28	56
4.	Petunjuk pengisian dan penyelesaian pada kolom isian yang ditampilkan mudah dipahami.	0	0	0	44	36
5.	<i>Username</i> dan <i>Password</i> yang saya gunakan aman untuk <i>website</i> ini.	0	0	4	36	44
6.	Untuk mengakses <i>website</i> E-LAPOR hanya menggunakan data pribadi yang diperlukan.	0	4	0	48	32
7.	Saya dapat mengakses <i>website</i> kapanpun.	0	0	0	36	44
8.	<i>Website</i> E-LAPOR! tersedia ketika saya mengakses https://www.LAPOR!.go.id .	0	0	0	40	44
9.	<i>Website</i> E-LAPOR! bisa diakses melalui browser pada laptop / komputer / gadget saya.	0	0	4	36	44
10.	Pengelola <i>website</i> E-LAPOR! menunjukkan kepedulian dalam memecahkan kendala saya.	0	0	8	48	28
11.	Pengelola <i>website</i> E-LAPOR! memberikan respon yang cepat.	0	0	16	44	24
12.	Pengelola <i>website</i> E-LAPOR! memberikan respon yang sesuai dengan laporan saya.	0	0	8	48	28
13.	Pengelola <i>website</i> E-LAPOR! dapat dipercaya dan meyakinkan saya terhadap kendala yang saya alami.	0	0	16	40	28

Tabel 4. Tanggapan Kepentingan *Website* E-LAPOR!

No.	Atribut	Tanggapan				
		STS	TS	N	S	SS
1.	Struktur <i>website</i> E-LAPOR! jelas dan mudah untuk dipahami.	0	0	4	24	56
2.	<i>Website</i> E-LAPOR sesuai dengan kebutuhan saya.	0	0	4	16	64
3.	Informasi yang ditampilkan <i>website</i> E-LAPOR! sesuai dan jelas.	0	0	4	28	52
4.	Petunjuk pengisian dan penyelesaian pada kolom isian yang ditampilkan mudah dipahami.	0	0	4	20	60
5.	<i>Username</i> dan <i>Password</i> yang saya gunakan aman untuk <i>website</i> ini.	0	0	4	24	56
6.	Untuk mengakses <i>website</i> E-LAPOR hanya menggunakan data pribadi yang diperlukan.	0	4	0	16	64
7.	Saya dapat mengakses <i>website</i> kapanpun.	0	0	4	24	56
8.	<i>Website</i> E-LAPOR! tersedia ketika saya mengakses https://www.LAPOR!.go.id .	0	0	4	12	68
9.	<i>Website</i> E-LAPOR! bisa diakses melalui browser pada laptop / komputer / gadget saya.	0	0	4	36	44
10.	Pengelola <i>website</i> E-LAPOR! menunjukkan kepedulian dalam memecahkan kendala saya.	0	0	4	16	64
11.	Pengelola <i>website</i> E-LAPOR! memberikan respon yang cepat.	0	0	4	28	52
12.	Pengelola <i>website</i> E-LAPOR! memberikan respon yang sesuai dengan laporan saya.	0	0	4	24	56
13.	Pengelola <i>website</i> E-LAPOR! dapat dipercaya dan meyakinkan saya terhadap kendala yang saya alami.	0	0	0	36	48

Berdasarkan hasil survey melalui kuesioner yang telah dilakukan kepada pengguna E-LAPOR! dengan responden sebanyak 84 orang, semua data lengkap dan dapat diolah. Sebelum data hasil kuesioner diolah dan dianalisa, terlebih dahulu dilakukan pengujian validitas dan reliabilitas terhadap kuesioner instrumen penelitian. Hasil pengujian validitas dan reliabilitas instrumen dapat disajikan pada Tabel 5 sampai dengan Tabel 8.

Uji Validitas

Pengukuran validitas maupun reliabilitas pada penelitian ini dilakukan dengan menggunakan alat bantu software SPSS Versi 26. Kriteria pengujian validitas yang dipakai yaitu; (1) Kriteria r hitung positif, serta r hitung > rtabel, maka butir atau variabel tersebut valid. (2) Kriteria r hitung tidak positif, serta r hitung < rtabel, maka butir atau variabel tersebut tidak valid. Berdasarkan tabel r, maka dapat diketahui nilai r untuk sampel sejumlah 84 orang dengan tingkat signifikansi sebesar 2,5% (0,025), maka nilai rtabel adalah 0,212[16] . Hasil pengujian untuk validitas data dapat dilihat pada tabel 5 berikut:

Tabel 5. Uji Validitas Hasil Kuesioner Kinerja *Website* E-LAPOR!

Variabel	Rhitung	Rtabel	Keterangan
DE 1	.688	0.212	Valid
DE 4	.659	0.212	Valid
DE 5	.558	0.212	Valid
DE 7	.731	0.212	Valid

DT 1	.768	0.212	Valid
DT 2	.801	0.212	Valid
DR 2	.736	0.212	Valid
DR 3	.320	0.212	Valid
DR 6	.496	0.212	Valid
DC 1	.535	0.212	Valid
DC 2	.594	0.212	Valid
DC 3	.703	0.212	Valid
DC 4	.748	0.212	Valid

Hasil uji validitas variabel kinerja layanan *website* menunjukkan bahwa nilai Rhitung tiap item pernyataan dengan total skor hitung lebih besar dari 0.212 sehingga dapat disimpulkan bahwa item pertanyaan yang digunakan adalah valid dan dapat digunakan dalam analisis selanjutnya.

Tabel 6. Uji Validitas Hasil Kuesioner Kepentingan *Website* E-LAPOR!

Variabel	Rhitung	Rtabel	Keterangan
DE 1	.752	0.212	Valid
DE 4	.696	0.212	Valid
DE 5	.758	0.212	Valid
DE 7	.636	0.212	Valid
DT 1	.808	0.212	Valid
DT 2	.888	0.212	Valid
DR 2	.878	0.212	Valid
DR 3	.783	0.212	Valid
DR 6	.813	0.212	Valid
DC 1	.785	0.212	Valid
DC 2	.883	0.212	Valid
DC 3	.850	0.212	Valid
DC 4	.714	0.212	Valid

Hasil uji validitas variabel kepentingan layanan *website* menunjukkan bahwa nilai Rhitung tiap item pernyataan dengan total skor hitung lebih besar dari 0.212 sehingga dapat disimpulkan bahwa item pertanyaan yang digunakan adalah valid dan dapat digunakan dalam analisis selanjutnya.

Uji Realibilitas

Pengujian reliabilitas dilakukan dengan menggunakan SPSS, langkah yang ditempuh sama dengan langkah pengujian validitas. Dikarenakan output keduanya bersamaan muncul maka kuisisioner dinyatakan reliabel jika cronbach's alpha > 0,60. Berikut ini adalah hasil uji reliabilitas dengan menggunakan software SPSS versi 26.

Reliability Statistics

Cronbach's Alpha	N of Items
.883	13

Gambar 2. Uji Realibilitas Hasil Kuesioner Kinerja *Website* E-LAPOR!

Berdasarkan tabel tersebut menunjukkan hasil Realiability Statistic yang terlihat sebagai Cronbach's Alpha .883 > 0.60. Dapat disimpulkan bahwa pernyataan yang merupakan dimensi variabel kualitas layanan *website* adalah reliabel [16].

Reliability Statistics

Cronbach's Alpha	N of Items
.949	13

Gambar 3. Uji Realibilitas Hasil Kuesioner Kepentingan *Website* E-LAPOR!

Berdasarkan tabel tersebut menunjukkan hasil Realiability Statistic yang terlihat sebagai Cronbach's Alpha .949 > 0.60. Dapat disimpulkan bahwa pernyataan yang merupakan dimensi variabel kualitas layanan *website* adalah reliabel.

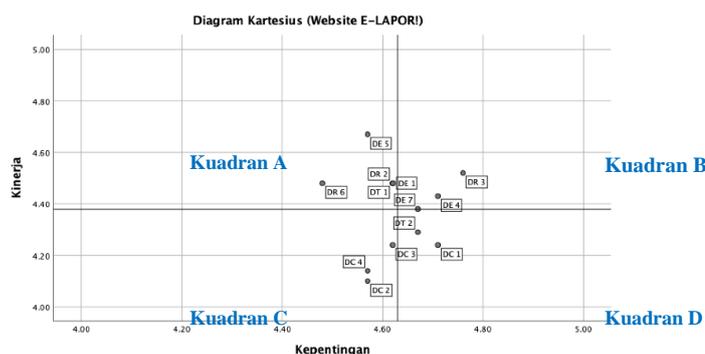
Analisis Hasil Pengukuran Tingkat Kinerja dan Kepentingan

Setelah menentukan atribut apa saja yang akan digunakan untuk mendapatkan nilai variabel dari pernyataan kinerja dan kepentingan dan telah diketahui valid dan reliabel maka akan dilakukan proses pengumpulan data yang kemudian hasil tersebut akan dilakukan perhitungan dengan menggunakan metode analisis IPA seperti pada Tabel 7 berikut ini.

Tabel 7. Hasil Analisis dengan Mengukur Tingkat Kinerja dan Kepentingan

No	Variabel	Kinerja	Kepentingan
1	DE 1	4,48	4,62
2	DE 4	4,43	4,71
3	DE 5	4,67	4,57
4	DE 7	4,38	4,67
5	DT 1	4,48	4,62
6	DT 2	4,29	4,67
7	DR 2	4,48	4,62
8	DR 3	4,52	4,76
9	DR 6	4,48	4,48
10	DC 1	4,24	4,71
11	DC 2	4,1	4,57
12	DC 3	4,24	4,62
13	DC 4	4,14	4,57
Rata-Rata (Mean)		4,38	4,62

Setelah mendapatkan penilaian kinerja dan kepentingan untuk setiap atribut, langkah selanjutnya adalah melakukan pemetaan hasil ke dalam perspektif kinerja dan kepentingan sesuai dengan kuadran yang ditentukan menggunakan metode Analisis Kinerja dan Kepentingan (*Importance Performance Analysis/ IPA*), sehingga dapat diperoleh hasil seperti pada Gambar 2. Ini dapat ditentukan berdasarkan diagram kartesius dibawah, variabel yang terdapat di kuadran A (Prioritas Utama) , kuadran B (Pertahankan Prestasi), kuadran C (Prioritas Rendah), dan kuadran D (Terlalu Berlebihan).



Gambar 4. Diagram Kartesius Kinerja dan Kepentingan Layanan *Website* E-LAPOR!

Tabel 8. Hasil Analisis Diagram Kartesius

No	Dimensi	Atribut	Variabel	Keterangan
1	Efektivitas (Efficiency)	Struktur <i>website</i> E-LAPOR! jelas dan mudah untuk dipahami.	DE 1	Prioritas Utama
2		<i>Website</i> E-LAPOR sesuai dengan kebutuhan saya.	DE 4	Pertahankan Prestasi
3		Informasi yang ditampilkan <i>website</i> E-LAPOR! sesuai dan jelas.	DE 5	Prioritas Utama
4		Petunjuk pengisian dan penyelesaian pada kolom isian yang ditampilkan mudah dipahami.	DE 7	Prioritas Rendah
5	Kepercayaan (Trust)	<i>Username</i> dan <i>Password</i> yang saya gunakan aman untuk <i>website</i> ini.	DT 1	Prioritas Utama
6		Untuk mengakses <i>website</i> E-LAPOR hanya menggunakan data pribadi yang diperlukan.	DT 2	Terlalu Berlebihan
7	Keunggulan (Reliability)	Saya dapat mengakses <i>website</i> kapanpun.	DR 2	Prioritas Utama
8		<i>Website</i> E-LAPOR! tersedia ketika saya mengakses https://www.LAPOR!.go.id .	DR 3	Pertahankan Prestasi
9		<i>Website</i> E-LAPOR! bisa diakses melalui browser pada laptop / komputer / gadget saya.	DR 6	Prioritas Utama
10	Dukungan Warga Negara (Citizen Support)	Pengelola <i>website</i> E-LAPOR! menunjukkan kepedulian dalam memecahkan kendala saya.	DC 1	Terlalu Berlebihan
11		Pengelola <i>website</i> E-LAPOR! memberikan respon yang cepat.	DC 2	Prioritas Rendah
12		Pengelola <i>website</i> E-LAPOR! memberikan respon yang sesuai dengan laporan saya.	DC 3	Prioritas Rendah
13		Pengelola <i>website</i> E-LAPOR! dapat dipercaya dan meyakinkan saya terhadap kendala yang saya alami.	DC 4	Prioritas Rendah

Dari hasil perhitungan kasus pengukuran kualitas layanan E-LAPOR!, maka dapat diberikan rekomendasi perbaikan. Rekomendasi perbaikan akan diberikan ketika hasil kuadran menunjukkan bahwa atribut berada pada kuadran A dan kuadran C. Berdasarkan contoh pengukuran kualitas layanan E-LAPOR! untuk para Wajibdi atas, hasilnya menunjukkan bahwa atribut tersebut terletak pada kuadran A dan B. Oleh karena itu, atribut-atribut tersebut direkomendasikan untuk diperbaiki antara lain :

1. Informasi yang ditampilkan *website* E-LAPOR! sesuai dan jelas. (DE 5)
2. *Username* dan *Password* yang saya gunakan aman untuk *website* ini. (DT 1)
3. Saya dapat mengakses *website* kapanpun. (DR 2)

4. *Website* E-LAPOR! bisa diakses melalui browser pada laptop / komputer / gadget saya.
5. Pengelola *website* E-LAPOR! memberikan respon yang cepat. (DC 2)
6. Pengelola *website* E-LAPOR! memberikan respon yang sesuai dengan laporan saya. (DC 3)
7. Pengelola *website* E-LAPOR! memberikan respon yang sesuai dengan laporan saya. (DC 4)

SIMPULAN

Jadi, kesimpulan dari penelitian tentang bagaimana Pemanfaatan Metode E-Government Quality (*E-GovQual*) untuk mengevaluasi kualitas layanan *website* E-LAPOR! adalah bahwa metode *E-GovQual* relevan untuk dijadikan metode pengukuran kualitas layanan *website* E-LAPOR! dengan menggunakan pendekatan *Importance Performance Analysis* (IPA) untuk nantinya akan diberikan rekomendasi perbaikan untuk *website* E-LAPOR! jika nilainya tidak memenuhi standar atau berada pada kuadran A dan kuadran C. Sehingga, dari contoh kasus pengukuran kualitas layanan *website* E-LAPOR! disimpulkan bahwa perlu adanya rekomendasi perbaikan pada atribut DE 5, DT 1, DR 2, DC 2, DC 3 dan DC 4 guna meningkatkan kualitas layanan *webiste* E-LAPOR!, sehingga ke depannya E-LAPOR! dapat ditingkatkan dan apa yang diberikan oleh E-LAPOR! tentu akan menjadi lebih bermanfaat dan sesuai dengan kebutuhan atau keinginan seluruh masyarakat Indonesia.

DAFTAR RUJUKAN

- [1] A. H. Sulaiman, H. Aryadita, and A. Pinandito, "... Batu Dengan Metode E-Govqual Dan Importance Performance Analysis (IPA)(Doctoral dissertation, Universitas..... Teknologi Informasi Dan Ilmu..., 2 (2" 2018.
- [2] T. E. WIJATMOKO, "EVALUASI KUALITAS LAYANAN WEBSITE E-GOVERNMENT MENGGUNAKAN DIMENSI E-GOVQUAL STUDI KASUS KANTOR WILAYAH KEMENTERIAN," *digilib.uin-suka.ac.id*. [Online]. Available: <https://digilib.uin-suka.ac.id/id/file/1105331>
- [3] Y. N. Widiani and A. Abdullah, "... Kualitas Pelayanan E-Government Melalui Aplikasi E-Filing Kantor Pelayanan Pajak Pratama Bandung Cibeunying Terhadap Kepuasan Pengguna Aplikasi," *J. Ris. Bisnis dan Manaj.*, 2018, [Online]. Available: <https://www.journal.unpas.ac.id/index.php/jrbm/article/view/721>
- [4] F. N. Annisa, *Evaluasi Kualitas Layanan Website E-Government Menggunakan Pendekatan E-Govqual Pada Kementerian Pariwisata*. repository.bakrie.ac.id, 2020. [Online]. Available: <https://repository.bakrie.ac.id/3311/>
- [5] N. K. Hikmawati, "Analisis Kualitas Layanan My Pertamina Menggunakan Pendekatan e-GovQual pada Beberapa Kota Percobaan," *J. Manaj. Inform.*, 2022, [Online]. Available: <https://ojs.unikom.ac.id/index.php/jamika/article/view/7977>
- [6] K. S. Presiden, "Apa itu LAPOR!," *lapor*, 2022. <https://www.lapor.go.id/tentang> (accessed Jun. 14, 2023).
- [7] O. H. M. Pratama, *PENILAIAN KUALITAS LAYANAN WEBSITE PEMERINTAH KABUPATEN MALANG DENGAN METODE E-GOVQUAL (STUDI KASUS: SURAT WARGA KABUPATEN*

- eprints.umm.ac.id, 2020. [Online]. Available: <https://eprints.umm.ac.id/66701/>
- [8] T. Y. Kusja and S. Rosyadi, "... SISTEM INFORMASI AKADEMIK (SIA) UNIVERSITAS JENDERAL SOEDIRMAN DENGAN METODE E-GOVQUAL DAN IMPORTANCE PERFORMANCE ...," *jos.unsoed.ac.id*. [Online]. Available: <http://jos.unsoed.ac.id/index.php/ppmi/article/download/3483/3278>
- [9] A. R. Dani, D. K. Biantoro, and A. Azis, "Evaluasi Kualitas Layanan Website Menggunakan Metode E-Govqual dan Importance Performance Analysis," *J. Tekno Kompak*, 2022, [Online]. Available: <https://ejurnal.teknokrat.ac.id/index.php/teknokompak/article/view/1953>
- [10] D. T. Nautami and F. Wahid, *Penerapan Metode E-Govqual Untuk Mengevaluasi Kualitas Layanan Aplikasi E-Filing oleh Wajib Pajak*. publikasiilmiah.ums.ac.id, 2019. [Online]. Available: <https://publikasiilmiah.ums.ac.id/xmlui/handle/11617/10828>
- [11] A. Anwarudin, A. Fadlil, and A. Yudhana, "Analisis Kualitas Layanan Sistem Infomasi Akademik SIMAK dengan Pendekatan e-Servqual Gap," *Resist. (Elektronika Kendali ...*, 2022, [Online]. Available: <https://jurnal.umj.ac.id/index.php/resistor/article/view/12638>
- [12] G. W. Billyarta and E. Sudarusman, "Pengaruh kualitas layanan elektronik (e-servqual) terhadap kepuasan konsumen pada market place shopee di sleman diy," *J. Optim.*, 2021, [Online]. Available: <https://jurnal.stieieu.ac.id/index.php/opt/article/view/193>
- [13] D. Kurniasih, R. Pedrason, I. Harryarsana, and ..., "The effect of e-Servqual and public service on community satisfaction: An empirical study in government organization," ... *J. Data ...*, 2023, [Online]. Available: <http://growingscience.com/beta/ijds/6214-the-effect-of-e-servqual-and-public-service-on-community-satisfaction-an-empirical-study-in-government-organization.html>
- [14] N. A. Hidayah and O. Viandari, "E-Government Application Service Quality Analysis Using E-Govqual Method and Importance Performance Analysis (IPA)," *2022 10th Int. ...*, 2022, [Online]. Available: <https://ieeexplore.ieee.org/abstract/document/9936005/>
- [15] M. M. Firdaus, *Metodologi Penelitian Kuantitatif; Dilengkapi Analisis Regresi Ibm Spss Statistics Version 26.0*. books.google.com, 2021. [Online]. Available: https://books.google.com/books?hl=en&lr=&id=IJ8hEAAAQBAJ&oi=fnd&pg=PA15&dq=spss+uji+validitas+uji+realibilitas&ots=TffyyMLt_1&sig=j9In4lIX_9cat0k9E2gpQ4Tlvmg
- [16] B. Darma, *Statistika Penelitian Menggunakan SPSS (Uji Validitas, Uji Reliabilitas, Regresi Linier Sederhana, Regresi Linier Berganda, Uji t, Uji F, R2)*. books.google.com, 2021. [Online]. Available: https://books.google.com/books?hl=en&lr=&id=acpLEAAAQBAJ&oi=fnd&pg=PA3&dq=spss+uji+validitas+uji+reliabilitas&ots=IYr_VVfq-8&sig=0amELrH4mcAqofAj8_UbyJwpM1s