



JPPI Vol 6 No 2 (2016) 153 - 168

## Jurnal Penelitian Pos dan Informatika

578/AKRED/P2MI-LIPI/07/2014

e-ISSN 2476-9266

p-ISSN: 2088-9402

DOI : 10.17933/jppi.2016.060203



# ANALISA KUALITAS LAYANAN E-GOVERNMENT DENGAN PENDEKATAN E-GOVQUAL & IPA

## ANALYSIS OF E-GOVERNMENT SERVICES QUALITY BASED ON E-GOVQUAL & IPA APPROACH

**Darmawan Napitupulu**

Pusat Penelitian Sistem Mutu dan Teknologi Pengujian Lembaga Ilmu Pengetahuan Indonesia  
Jl. Kw. Puspiptek, Muncul, Setu, Kota Tangerang Selatan, Banten 15314 - Indonesia

[darwan.na70@gmail.com](mailto:darwan.na70@gmail.com)

Naskah Diterima: 24 Oktober 2016; Direvisi : 22 November 2016; Disetujui : 27 Desember 2016

### Abstrak

Sejak adanya Inpres No.3 tahun 2003 tentang kebijakan dan strategi pengembangan e-Government, Pemerintah dituntut harus mampu memanfaatkan kemajuan Teknologi Informasi dan Komunikasi (TIK) melalui pengembangan e-Government. Jika ditilik kondisi pemanfaatan e-Government di tingkat nasional, memang sudah banyak daerah yang memiliki inisiatif mengimplementasikan e-government, namun tidak dipungkiri disparitas juga terjadi antar daerah atau lembaga di Indonesia dengan berbagai alasan, seperti faktor manajemen, infrastruktur, dan sumber daya manusia yang berbeda-beda. E-Government yang dikembangkan hanya mengindikasikan sekedar pemenuhan terhadap kebijakan tanpa disertai kualitas. Penelitian ini bertujuan mengetahui sejauh mana pengembangan e-Government di Indonesia khususnya kualitas layanan publik melalui website. Metode penelitian yang digunakan adalah survei berbasis kuesioner dengan pendekatan e-Govqual. Hasil survey dianalisis dengan metode IPA untuk melihat gap antara harapan dan kinerja layanan yang diberikan. Hasil dari penelitian diharapkan dapat membantu pemerintah daerah dalam mengetahui kualitas layanan dari sistem e-Government yang telah diimplementasikan berdasarkan perspektif pengguna. Selain itu juga dapat diberikan rekomendasi terkait kualitas layanan apa yang harus ditingkatkan dan dipertahankan oleh pemerintah daerah.

**Kata Kunci :** Kualitas, Layanan, e-Government, e-GovQual, IPA

### Abstract

Since the PI 3 of 2003 on policies and strategies for developing e-Government, the Government is required to be able to capitalize on advances in Information and Communication Technology (ICT) through the development of e-Government. If judging the condition of the use of e-Government at national level, it has many areas that have the initiative to implement e-government, but it is inevitable disparities also occur between regions or institutions in Indonesia with a variety of reasons, such as the factor of management, infrastructure and human resources different. E-Government developed only indicate a fulfillment of the policy without quality. This study aims to determine the extent to which the development of e-Government in Indonesia in particular the quality of public services through the website. The method used was a questionnaire-based survey by e-Govqual approach. The survey results were analyzed by the method of IPA to see the gap between expectation and performance of the services provided. The results of the study are expected to help local governments to determine the quality of e-government system that has been implemented based on the user's perspective. It can also be given recommendations related to the quality of what services should be improved and maintained by local governments.

**Keywords :** Quality, Services, e-Government, e-GovQual, IPA



## PENDAHULUAN

Meningkatnya kebutuhan publik akan informasi dan layanan berkualitas yang disediakan oleh pemerintah mendorong setiap lembaga pemerintah berupaya untuk memenuhi kebutuhan tersebut yakni melalui proses transformasi menuju e-Government (Inpres 3, 2003). Melalui proses transformasi e-Government, lembaga pemerintah dapat mengoptimalkan dan memanfaatkan kemajuan Teknologi Informasi dan Komunikasi (TIK) untuk menyediakan akses seluas-luasnya terhadap informasi dan layanan yang menjadi tuntutan publik. Hal ini juga merupakan implikasi dari perkembangan TIK yang sedemikian pesat serta potensi pemanfaatannya secara luas di era globalisasi. Ketidakmampuan menyesuaikan diri dengan kecenderungan global tersebut akan membawa bangsa Indonesia ke dalam jurang *digital divide* yaitu keterisolasian dari kemajuan global karena tidak mampu memanfaatkan informasi (Silalahi, Napitupulu D, & Patria, 2015). TIK memberikan peluang bagi penataan berbagai segi kehidupan berbangsa dan bernegara yang semakin terbuka dimana kepentingan publik dapat ditempatkan pada posisi yang sentral. Perubahan kehidupan berbangsa dan bernegara secara fundamental menuntut adanya pemerintahan yang bersih, transparan dan mampu menjawab tuntutan perubahan secara efektif. Oleh karena itu pemerintah harus mampu memanfaatkan potensi TIK untuk meningkatkan kemampuan untuk mengolah, mengelola, menyalurkan dan mendistribusikan informasi dan layanan yang

berkualitas kepada publik. Pada gilirannya seluruh lembaga pemerintah, masyarakat dan dunia usaha dapat setiap saat memanfaatkan informasi dan layanan pemerintah secara optimal.

Penerapan e-Government memang tidaklah mudah, bukan mengubah dari yang manual menjadi komputerisasi (Fuad & Mudjahidin., 2013) atau bukan dengan memasang komputer bahkan hanya sebatas membangun website pemerintah sudah dianggap menerapkan e-Government (Supangkat, 2006). Kurangnya pemahaman yang benar terhadap paradigma e-Government yang sering mengakibatkan kegagalan dalam proses penerapannya. Seperti disebutkan bahwa pemerintah harus melakukan proses transformasi menuju e-Government terutama transformasi budaya birokrasi pemerintah baik aparaturnya maupun sistem manajemen serta proses kerja di lingkungan pemerintah yang berbasis elektronis. Perubahan paradigma ini juga harusnya mendorong kemauan lembaga pemerintah untuk berubah dalam rangka mewujudkan e-Government sebagai agenda reformasi birokrasi nasional (Napitupulu, 2015). Namun potret kondisi e-Government di Indonesia saat ini belumlah menggembirakan. Berbagai hasil survey di tingkat internasional menunjukkan Indonesia jauh tertinggal dalam hal adopsi e-Government apalagi jika dibandingkan dengan negara maju. Berdasarkan e-Government survey yang dilaporkan oleh (“UN e-Government survey 2014: e-Government for the future we want,” 2014) bahwa di tingkat Asia tenggara, Indonesia berada pada peringkat 110 jauh di bawah Vietnam yang berada pada peringkat 65 apalagi jika dibandingkan

dengan Malaysia (59) dan Singapura (10). Sejalan dengan hal tersebut, e-Government ranking dari Waseda (2015) menunjukkan bahwa Indonesia berada pada peringkat 29 dari 38 negara yang disurvei. Indonesia juga jauh berada di bawah Malaysia (25), Thailand (22) dan Singapura (1). Kondisi pemanfaatan *e-Government* di tingkat nasional tidak jauh berbeda. Memang sudah banyak daerah, departemen atau lembaga pemerintah yang telah mengimplementasikan *e-Government*.

Hal ini terlihat dari data yang diambil setahun setelah kebijakan Inpres 3 tahun 2003 yaitu dari 530 lembaga pemerintah yang ada, 53,61% diantaranya telah memiliki situs web sendiri. Namun tidak dipungkiri disparitas juga terjadi antar propinsi/kabupaten/kota/lembaga di Indonesia dengan berbagai alasan, seperti faktor manajemen, infrastruktur, dan sumber daya manusia yang berbeda-beda. Hasil survey pemeringkatan e-Government di Indonesia tahun 2014 menunjukkan hasil yang kurang memuaskan dimana dari total 22 propinsi yang dinilai lebih dari 50 % (13) propinsi termasuk dalam kategori kurang dan bahkan rata-rata seluruh propinsi juga mendapat penilaian kurang (“Pemeringkatan e-Government di Indonesia (PeGI),” 2014). Berdasarkan sumber data di atas, Indonesia dapat dikatakan termasuk salah satu negara yang perkembangan e-Government-nya lambat.

Untuk mengetahui apa saja yang dibutuhkan atau dilakukan oleh pemerintah terkait penerapan e-Government, banyak penelitian telah berupaya merumuskan faktor kunci keberhasilan (CSF) khususnya dalam penerapan sistem e-Government

(Dewi, 2011; Faizah & Dana, 2009; Furuholt & Wahid, 2008; Junaidi, 2011; Napitupulu, 2014). Faktor-faktor keberhasilan ini merupakan *key area* yang harus diakomodasi oleh lembaga pemerintah untuk mendukung kesuksesan penerapan e-Government dan salah satu faktor kunci keberhasilan (CSF) yang berhasil dirumuskan adalah layanan yang berkualitas (Napitupulu, 2014). Oleh karena itu kualitas layanan yang disediakan pemerintah (*e-Government service quality*) melalui e-Government menjadi penting untuk diperhatikan dan ditingkatkan secara berkesinambungan dimana layanan yang cepat dan transparan diharapkan dapat mengurangi waktu proses dan biaya. Pelayanan publik yang berkualitas menjadi bagian dari tata kelola pemerintah yang baik (*good governance*). Penelitian ini bertujuan untuk mengetahui sejauh mana kualitas layanan yang diberikan oleh lembaga pemerintah berdasarkan perspektif publik. Obyek yang dipilih dalam penelitian ini adalah Pemerintah Kota (PemKot) X yang telah diasumsikan berhasil menerapkan e-Government di Indonesia (*best practice*). Hasil penelitian diharapkan dapat menunjukkan kondisi pelayanan publik berbasis elektronik khususnya di Pemkot XYZ sebagai dasar (*baseline*) peningkatan kualitas layanan pemerintah (*e-government service quality*) di masa mendatang. Kualitas layanan dikatakan dapat mempengaruhi kepuasan pelanggan, bahkan secara langsung atau tidak langsung juga mempengaruhi loyalitas pelanggan (Caruana, 2002). Senada dengan hal tersebut penelitian yang dilakukan dalam pengukuran kualitas layanan berbasis online di industri perbankan dan industri lainnya ditemukan

bahwa dimensi kualitas layanan yang berdasarkan teknologi ternyata berpengaruh terhadap kepuasan dan kesetiaan pelanggan (Ganguli, S., & Kumar, 2011) Mereka menemukan bahwa kualitas layanan dengan dukungan teknologi yang mudah dan reliabel (*e-service quality*) mempunyai pengaruh positif terhadap kepuasan dan loyalitas pelanggan. Hal ini sesuai dengan pernyataan John dalam (Lupiyoadi, 2013) bahwa persepsi positif dari pelanggan dapat diciptakan dari kualitas layanan yang diberikan, yang pada akhirnya akan mengacu kepada suatu kepuasan dan loyalitas pelanggan untuk menggunakan produk atau jasa tersebut. Bahkan kualitas layanan berdasarkan perbandingan (gap) antara ekspektasi pengguna dan persepsi yang dirasakan oleh penggunaanya (Parasuraman, Zeithaml, & Berry, 1985) mengukur.

Untuk membedakan *e-service quality*, perlu ditelaah terlebih dahulu *service quality* tradisional yang tidak berbasis elektronik karena kebanyakan model *e-service quality* dikembangkan berdasarkan model tradisional. SERVQUAL yang telah dikembangkan lalu digunakan sebagai instrumen yang generik untuk mengukur kualitas layanan di berbagai sektor industry (Parasuraman, Zeithaml, & Berry, 1988; Parasuraman et al., 1985). Walaupun sebenarnya proses awal pembentukan dimensi SERVQUAL terkait empat sektor industri yakni retail banking, kartu kredit, lembaga sekuritas dan jasa perbankan (Parasuraman et al., 1988). SERVQUAL terdiri dari lima dimensi yaitu tampilan fisik (*tangible*), keandalan (*reliability*), daya tanggap (*responsiveness*), jaminan (*assurance*) dan empati (*emphaty*). SERVQUAL

memang telah digunakan secara luas untuk mengukur kualitas layanan di berbagai industri jasa, bahkan beberapa studi menerapkan model SERVQUAL untuk mengukur *e-service quality*. Namun demikian, menerapkan model SERVQUAL dalam konteks *e-service quality* menjadi kurang efisien (Parasuraman et al., 1985) dimana dimensi SERVQUAL yang generik perlu dirumuskan ulang sehingga dapat digunakan secara bermakna dalam lingkup *e-service quality* khususnya untuk domain pemerintah. Hal ini disebabkan *e-service* memang berbeda dengan *traditional service* dilihat dari tiga hal yakni :

1. Ketidakhadiran staf. Pada konteks *e-service*, tidak ada pertemuan atau layanan yang bersifat fisik antara konsumen dan staf/pegawai seperti pada *traditional service*.
2. Tidak adanya unsur yang bersifat tangible (fisik). Pada konteks *e-service*, proses layanan dilakukan dalam lingkungan virtual yang bersifat *intangible* (non fisik).
3. Melakukan secara mandiri. Pada konteks *e-service*, konsumen melakukan pemesanan atau transaksi serta mengontrol proses bisnis sendiri (*self-service*).

Bahkan dikatakan untuk memisahkan antara layanan berbasis elektronik dan layanan tradisional, struktur layanan tradisional secara signifikan berubah dengan adanya *e-service* dimana aspek fisik berkurang dominannya oleh karena itu level *e-service quality* merupakan faktor yang membedakan dan menjadi faktor kritis keberhasilan (CSF) khususnya bagi bisnis berbasis elektronik (*e-*

*commerce*) untuk dapat bertahan [16]. Namun isu *e-service quality* tidak hanya berlaku pada lingkungan bisnis namun juga sektor yang lain termasuk pemerintah, khususnya untuk meningkatkan layanan e-Government kepada publik (Papadomichelaki & Mentzas, 2001). Berangkat dari perbedaan tersebut antara *e-service* dan *traditional service* maka dapat dikatakan skala SERVQUAL tidaklah sesuai jika digunakan untuk mengukur *e-service quality* khususnya pada layanan e-Government. perkembangan model untuk mengukur kualitas layanan (*e-service quality*) yang ditujukan secara spesifik untuk domain pemerintah (*e-Government*) yang disebut dengan e-GovQual. Model ini dapat meningkatkan kemampuan lembaga pemerintah untuk menggali kebutuhan dan mendorong publik memanfaatkan layanan secara optimal (Papadomichelaki & Mentzas, 2001). Seperti disebutkan sebelumnya kualitas layanan suatu organisasi memegang peranan penting karena dapat mempengaruhi pelanggan untuk menggunakan produk atau jasa yang ditawarkan. Lebih jauh lagi kualitas layanan dapat menciptakan kepuasan pelanggan yang pada gilirannya akan menimbulkan loyalitas pelanggan (Lupiyoadi, 2013). Untuk meningkatkan kualitas layanan diperlukan suatu evaluasi atau pengukuran untuk menilai efektivitas organisasi dalam menyediakan layanan kepada pelanggan. Dari hasil evaluasi ini diperoleh informasi dan rekomendasi perbaikan yang dapat meningkatkan kualitas layanan organisasi khususnya layanan berbasis elektronik (*e-services*).

Beberapa penelitian telah melakukan kegiatan pengukuran dan analisa kualitas layanan elektronik (*e-service quality*) seperti Affan (2015) melakukan penelitian untuk menganalisa kualitas website jaringan dokumentasi dan informasi hukum (JDIH) di Sulawesi Tengah dengan pendekatan kualitas model kesuksesan Delone & McLane. Hasil penelitian menunjukkan bahwa kualitas sistem (*system quality*) tidak terbukti berpengaruh positif terhadap kepuasan pengguna (*user satisfaction*), sedangkan variabel lain terbukti berpengaruh positif. Selain itu penelitian yang dilakukan Candra Irawan (2012) yakni mengukur kualitas website Pemerintah Daerah Kabupaten Ogan Ilir berdasarkan perspektif pengguna. Penelitian tersebut menggunakan metode Webqual (*Web Quality*) untuk mengetahui faktor-faktor apa berkontribusi terhadap kualitas website. Hasil penelitian menunjukkan dimensi yang ada pada Webqual yakni kualitas informasi (*information quality*), kualitas interaksi layanan (*service interaction quality*) dan kegunaan (*usability*) berpengaruh signifikan dan positif terhadap kualitas website. Achmad Fuad (2013) juga telah melakukan penelitian untuk menilai kualitas layanan e-Government dengan menggunakan dimensi e-GovQual di Pemerintah Provinsi Jawa Timur. Instrumen e-GovQual dimodifikasi dan disesuaikan dengan kondisi organisasi dalam hal ini Pemprov sehingga mewakili e-Government di Provinsi Jawa Timur. Hasil penelitian menunjukkan seluruh variabel indikator yang diukur ternyata dapat dikatakan belum memuaskan atau memenuhi ekspektasi publik.

Pada penelitian ini akan dilakukan evaluasi atau analisa terhadap kualitas layanan publik di Pemkot X dengan menggunakan pendekatan e-GovQual. Instrumen e-GovQual dikembangkan untuk mengukur kualitas layanan yang diberikan pemerintah melalui *website* berdasarkan perspektif publik. Dengan kata lain, penelitian ini ingin mengetahui sejauh mana tingkat kepuasan masyarakat terhadap pelayanan publik di Pemkot XYZ dan bagaimana tingkat kesesuaian antara kinerja layanan Pemkot XYZ dengan harapan atau tingkat kepentingan masyarakat pengguna layanan khususnya di Pemkot XYZ. Untuk menjawab permasalahan tersebut yakni tingkat kesesuaian antara harapan dan kinerja layanan, digunakan *Importance-Performance Analysis* (IPA) sekaligus juga dapat diketahui indikator-indikator kualitas yang belum baik dan perlu mendapatkan prioritas untuk ditingkatkan. Model kombinasi e-GovQual dan IPA ini belum banyak digunakan oleh karena itu kontribusi penelitian ini adalah penerapan model e-GovQual dan IPA pada pengukuran kualitas layanan e-Government di Pemkot XYZ.

## METODE

Metodologi yang digunakan dalam penelitian ini adalah survey yang ditujukan kepada publik Pemkot XYZ untuk mengetahui persepsi publik terhadap kualitas layanan e-Government yang disediakan. Alat bantu yang digunakan adalah kuesioner yang dirancang berdasarkan pendekatan e-GovQual dan IPA (*Importance-Performance Analysis*) untuk mengukur performa layanan e-Government yang

dirasakan dan harapan pengguna terhadap layanan yang diberikan. Dengan demikian dapat diperoleh informasi apakah layanan yang disediakan oleh pemerintah telah memenuhi kepuasan publik atau justru masih di bawah ekspektasi. Kuesioner dibangun berdasarkan kerangka e-GovQual yang terdiri dari 4 (empat) dimensi yaitu efisiensi (*efficiency*), kepercayaan (*trust*), kehandalan (*reliability*) dan dukungan publik (*citizen support*) dimana jumlah total pernyataan dalam kuesioner adalah 21 pernyataan. Dimensi efisiensi (*efficiency*) terdiri dari 7 pernyataan, dimensi kepercayaan (*trust*) ada 4 pernyataan, dimensi kehandalan (*reliability*) 6 pernyataan dan dimensi dukungan publik (*citizen support*) terdapat 4 pernyataan. Kuesioner terbagi menjadi dua buah bagian, yang pertama menanyakan persepsi publik terhadap kinerja layanan sedangkan di bagian kedua menanyakan harapan atau ekspektasi publik terhadap layanan. Untuk memudahkan penilaian digunakan skala Likert yang terdiri dari 4 (empat) skala untuk mengukur persepsi responden terhadap kinerja layanan dimana 1="Sangat Tidak Setuju", 2="Tidak Setuju", 3="Setuju" dan 4="Sangat Setuju" dan 1="Sangat Tidak Penting", 2="Tidak Penting", 3="Penting" dan 4="Sangat Penting" untuk mengukur harapan atau ekspektasi responden.

### Variabel Operasional E-GovQual

EGovQual adalah model yang dikembangkan untuk mengukur persepsi masyarakat terhadap kualitas layanan dari website atau portal e-Government. Website atau portal e-Government adalah media dimana masyarakat dapat memperoleh informasi

atau layanan yang dibutuhkan (Papadomichelaki & Mentzas, 2001). Model e-Govqual dibangun berdasarkan survey terhadap sejumlah besar literatur yang terkait dengan website quality dan e-service quality. Penelitian ini menemukan ada beberapa atribut kualitas layanan yang mungkin dapat diterapkan baik untuk e-Commerce maupun e-Government sementara itu disisi lain yg lain ada atribut yang hanya sesuai untuk e-Commerce dan beberapa atribut cocok untuk e-Government. Padahal pengguna layanan e-Commerce tentunya mempunyai ekspektasi yang berbeda dengan pengguna layanan e-Government. Implikasinya adalah atribut kualitas layanan yang diusulkan akan berbeda pula. Oleh karena itu model e-GovQual diusulkan untuk menjawab dan menganalisa atribut kualitas layanan yang sesuai untuk e-Government atau fokus pada e-Government quality. Dari hasil penelitian tersebut dihasilkan 33 buah atribut kualitas layanan e-Government yang terbagi ke dalam enam dimensi seperti yang disajikan pada Gambar 1.

#### 1. Ease of Use (kemudahan penggunaan)

Seberapa mudah *e-Government* ini bagi masyarakat untuk bisa berinteraksi.

#### 2. Trust (kepercayaan)

Kepercayaan masyarakat terhadap *e-Government* mengenai kebebasan dari risiko bahaya atau keraguan selama proses layanan secara online.

#### 3. Functionality of the Interaction Environment (fungsional dari interaksi lingkungan)

Peran integral pada *e-Government* dalam memungkinkan pengguna untuk berkomunikasi,

yang memungkinkan pengumpulan informasi yang diperlukan, media utama untuk mengirimkan informasi secara online.

#### 4. Reability (keandalan)

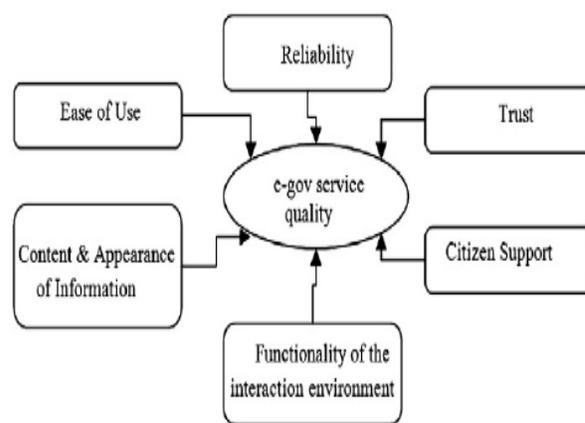
Sebagai kepercayaan masyarakat terhadap *e-Government* mengenai layanan pengiriman yang benar dan tepat waktu. Istilah meliputi fungsi teknis yang benar (aksesibilitas dan ketersediaan) dan layanan yang akurasinya sangat menjanjikan.

#### 5. Content and Appearance of Information (isi dan tampilan informasi)

Kualitas dari informasi itu sendiri serta penyajian dan tata letaknya, seperti penggunaan yang tepat dari warna, grafis, dan ukuran halaman web.

#### 6. Citizen Support (pendukung)

Bantuan yang diberikan oleh pemerintah untuk membantu masyarakat dalam pencarian informasi atau bertransaksi.



**Gambar 1.** Model Konseptual e-GovQual

Namun setelah divalidasi secara empiris, hanya ada 21 atribut kualitas layanan yang tersebar ke dalam 4 (empat) dimensi kualitas yaitu *Reliability*, *Efficiency*, *Citizen Support* dan *Trust* seperti pada Tabel 1 berikut :

**Tabel 1.** Dimensi Pengukuran E-GovQual

<b>Efficiency</b>	
1	This e-government site's structure is clear and easy to follow
2	This e-government site's search engine is effective
3	This e-government site's map is well organized
4	This e-government site's is well customized to individual users needs
5	The information displayed in this e-government site is appropriate detailed
6	The information displayed in this e-government site is fresh
7	Information about field's completion in this e-government
<b>Trust</b>	
1	Acquisition of username and password in this e-government site is secure
2	Only necessary personal date are provided for authentication on this e-government site
3	Data Provided by users in this e-government site are archived securely
4	Data provided in this e-government site are used only for the reason submitted
<b>Relibaility</b>	
1	Forms in this e-government site are downloaded in short time
2	This e-governement site is available and accessible whenever you need it
3	This e-governement site performs the service successfully upon first request
4	This e-governement site provides services in time
5	E-government site's pages are downloaded quickly enough
6	This e-government site works properly with your default browser
<b>Citizen Support</b>	
1	Employees showed a sincere interest in solving users problem
2	Employees give prompt replies to users inquiries
3	Employees have the knowledge to answer user's questions
4	Employees have the ability to convey trust and confidence

Berdasarkan Tabel 1 di atas dengan demikian terdapat total 21 variabel atau atribut penilaian kualitas layanan e-Government yg akan digunakan pada penelitian ini.

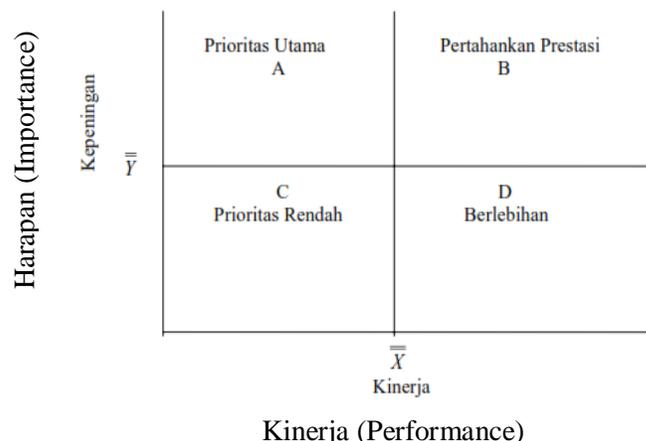
**Pendekatan IPA**

IPA (Importance Performance Analysis) telah digunakan secara luas untuk mengetahui persepsi pelanggan terhadap kinerja suatu produk atau jasa dan harapan pelanggan yang sesungguhnya terhadap kinerja tersebut (Herwanto, Dene, Zulfa, & Euis, 2013) Perbandingan antara keduanya yakni

tingkat kinerja (*performance*) dan tingkat harapan (*importance*) akan menunjukkan sejauh mana pelanggan merasa puas terhadap kualitas produk atau jasa yang ditawarkan. Hal ini berarti kalau kinerja yang dirasakan (dipersepsikan) masih jauh dibawah harapan maka dikatakan pelanggan belum merasa puas namun sebaliknya jika performa yang dirasakan sudah sesuai bahkan melebihi harapan pelanggan maka dikatakan pelanggan sudah merasa puas. Seperti yang disebutkan sebelumnya bahwa kepuasan pelanggan merupakan faktor yang sangat penting dan menentukan keberhasilan suatu

organisasi karena kepuasan adalah evaluasi pengguna untuk menggunakan kembali produk atau jasa yang ditawarkan (Sukanti & Utomo, 2015) Hasil analisa terhadap kinerja dan harapan

pelanggan tersebut dipetakan kedalam diagram kartesius seperti yang diilustrasikan pada Gambar 2 berikut ini :



**Gambar 2.** Diagram Kartesius IPA

Diagram Kartesius IPA memiliki 4 (empat) buah kuadran yaitu :

1. Kuadran A (Prioritas Utama). Kuadran ini menunjukkan aspek atau atribut yang dianggap mempengaruhi kepuasan pelanggan termasuk unsur-unsur layanan yang dianggap sangat penting, tetapi belum dilaksanakan sesuai keinginan pelanggan. Akibatnya layanan mengecewakan atau pelanggan tidak merasa puas. Layanan di kuadran ini merupakan prioritas utama organisasi untuk ditingkatkan.
2. Kuadran B (Pertahankan Prestasi). Kuadran ini menunjukkan layanan telah berhasil disediakan oleh organisasi dan dianggap telah memuaskan pelanggan atau memenuhi harapan pelanggan. Layanan di kuadran ini dianggap penting oleh pelanggan sehingga wajib dipertahankan kualitasnya.

3. Kuadran C (Prioritas Rendah). Kuadran ini menunjukkan beberapa aspek yang kurang penting pengaruhnya bagi pelanggan. Performa layanan organisasi juga dianggap rendah. Layanan di kuadran ini merupakan prioritas rendah bagi organisasi sehingga dapat diabaikan.
4. Kuadran D (Berlebihan). Kuadran ini menunjukkan aspek yang mempengaruhi pelanggan ternyata kurang penting namun dalam pelaksanaannya berlebihan. Sumber daya yang digunakan perlu dialihkan ke layanan yang dianggap lebih penting seperti kuadran A dan kuadran B.

## HASIL DAN PEMBAHASAN

Berdasarkan survey yang dilakukan, kuesioner telah didistribusikan kepada 114 orang yakni masyarakat pengguna layanan Pemkot XYZ dimana data yang akan diolah memenuhi kriteria yakni masyarakat

yang sudah pernah menggunakan website e-Government baik untuk mencari informasi atau layanan. Data yang dapat diolah hanya 102 kuesioner dimana data yang tidak lengkap tidak akan diikutkan dalam proses analisa. Sebelum data hasil kuesioner diolah dan dianalisa, terlebih dahulu dilakukan pengujian validitas dan reliabilitas kuesioner sebagai instrumen penelitian. Instrumen dikatakan valid dan reliabel artinya instrumen tersebut dapat mengukur data dengan akurat dan hasil pengukurannya konsisten jika dilakukan pengulangan. Hasil pengujian validitas dan reliabilitas instrumen dapat disajikan pada Tabel 2 sebagai berikut :

**Tabel 2.** Hasil Validitas Kuesioner

No	Variabel Pengukuran	Corrected Item-Total Correlation	Keterangan
<b>Dimensi Efisiensi (Efficiency)</b>			
1.	Struktur website jelas dan mudah diikuti (EF1)	0.852	VALID
2.	Mesin pencari efektif digunakan (EF2)	0.637	VALID
3.	Peta situs terorganisasi dengan baik (EF3)	0.715	VALID
4.	Website disesuaikan dengan kebutuhan pengguna (EF4)	0.394	VALID
5.	Informasi yang ditampilkan cukup detail (EF5)	0.825	VALID
6.	Informasi yang ditampilkan selalu diperbaharui (EF6)	0.491	VALID
7.	Informasi tentang layanan memadai (EF7)	0.376	VALID
<b>Dimensi Kepercayaan (Trust)</b>			
1.	Data pengguna dijaga kerahasiaannya (TR1)	0.829	VALID
2.	Data pengguna hanya digunakan untuk layanan yang diminta (TR2)	0.643	VALID
3.	Data pengguna yang diperlukan untuk otentikasi situs (TR3)	0.405	VALID
4.	Data pengguna tidak dibagi dengan yang lain (TR4)	0.782	VALID
<b>Dimensi Keandalan (Reliability)</b>			
1.	Formulir dapat diunduh dengan cepat (RE1)	0.719	VALID

2.	Website e-Government dapat diakses 24 jam/hari & 7 hari/minggu (RE2)	0.735	VALID
3.	Layanan direspon dengan baik (RE3)	0.610	VALID
4.	Pengiriman layanan tepat waktu (RE4)	0.493	VALID
5.	Waktu muat halaman situs singkat (RE5)	0.672	VALID
6.	Kecocokan sistem browser (RE6)	0.395	VALID
<b>Dimensi Dukungan Terhadap Publik (Citizen Support)</b>			
1.	Pegawai tanggap terhadap masalah pengguna (CS1)	0.751	VALID
2.	Pegawai memberikan balasan yang cepat untuk pertanyaan publik (CS2)	0.583	VALID
3.	Pegawai mempunyai pengetahuan yang memadai untuk menjawab pertanyaan publik (CS3)	0.583	VALID
4.	Pegawai punya kemampuan untuk menyampaikan layanan dengan kepercayaan dan keyakinan (CS4)	0.639	VALID

Hasil pengujian validitas dan realibilitas instrumen untuk 114 responden dimana  $r_{hitung}$  (*corrected item-total correlation*) harus lebih besar dari  $r_{tabel}$  ( $r_{hitung} > r_{tabel}$ ) dan  $r_{tabel}$  untuk 102 responden adalah 0.193. Dari tabel 2, dapat dilihat bahwa pada kolom *Corrected Item-Total Correlation*, setiap variabel nilainya lebih dari 0.193. Dengan demikian dapat dikatakan bawah semua variabel kuesioner dari hasil pengujian dikatakan valid karena memenuhi persyaratan minimum ( $>0.193$ ). Selain itu hasil pengujian reliabilitas dengan menggunakan Cronbach Alpha ( $>0.6$ ) per dimensi dan seluruh dimensi adalah sebagai berikut :

**Tabel 3.** Statistik Reliabilitas Dimensi

Dimensi	Cronbach's Alpha	Jumlah Variabel
efficiency	0.952	7
Trust	0.816	4

Dimensi	Cronbach's Alpha	Jumlah Variabel
Reliability	0.947	6
Citizen Support	0.903	4

Seperti disebutkan sebelumnya bahwa data hasil kuesioner dengan pendekatan e-GovQual akan dianalisa dengan bantuan IPA (*Importance-Performance Analysis*) untuk mengetahui sejauh mana kualitas layanan e-Government Pemkot XYZ berdasarkan perspektif masyarakat atau publik. Lebih jauh lagi bagaimana tingkat kesesuaian antara kinerja yang dirasakan dengan harapan publik sesungguhnya terhadap layanan e-Government. Hasil analisis IPA dilakukan dengan menghitung nilai rata-rata (Mean) dari tiap item yang diukur terkait kualitas layanan yang dapat disajikan pada Tabel 7 di bawah. Berdasarkan Tabel 7 di atas dapat dilihat bahwa secara umum untuk setiap item pengukuran, gap antara kinerja dan harapan mempunyai nilai negatif dengan rentang antara -0.056 s/d -0.829. Hal ini berarti kualitas layanan e-Government yang dirasakan (persepsi) responden dapat dikatakan belum memenuhi apa yang diharapkan oleh publik. Semakin tinggi gap yang ada maka semakin jauh antara realitas dan kebutuhan. Hal ini sejalan dengan penelitian Heeks (2003) bahwa penyebab kegagalan penerapan e-Government khususnya di negara berkembang adalah kesenjangan yang lebar antara realitas dan rancangan. Rancangan disini dibangun berdasarkan

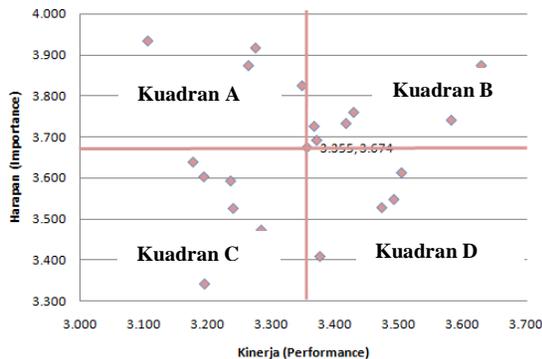
kebutuhan atau harapan publik. Kesenjangan ini diidentifikasi Heeks (2003) ternyata justru lebih dominan disebabkan oleh faktor yang tidak terkait teknologi (non-teknologi) di bandingkan faktor teknologi. Faktor non-teknologi tersebut seperti sumber daya manusia, budaya organisasi, komitmen manajemen, dll. Sejalan dengan penelitian Heeks (2003), pada Tabel 7 jika dicermati gap atau kesenjangan yang paling tinggi terdapat pada dimensi dukungan publik (*citizen support*) khususnya pada variabel CS1 yang diikuti oleh variabel CS3 dan CS4. Hasil penilaian menunjukkan bahwa ternyata pegawai belum tanggap terhadap masalah pengguna dalam hal informasi dan layanan publik. Dengan kata lain publik mengharapkan pegawai lebih tanggap dalam membantu untuk memenuhi kebutuhan publik. Hal ini tentu saja terkait faktor non-teknologi yaitu budaya organisasi khususnya budaya melayani masyarakat yang belum terbangun. Selain itu hasil penilaian variabel CS3 dan CS4 juga terkait faktor non-teknologi yaitu ketersediaan SDM yang punya kemampuan di bidang TIK khususnya e-Government. Faktor-faktor yang masih menjadi kelemahan perlu mendapat perhatian pemerintah untuk meningkatkan kualitas layanan publik melalui sistem e-Government.

**Tabel 4.** Analisa IPA

No	Variable Pengukuran	Kinerja (Mean)	Harapan (Mean)	Gap
<b>Dimensi Efisiensi (Efficiency)</b>				
1.	Struktur website jelas dan mudah diikuti (EF1)	3.176	3.639	-0.463
2.	Mesin pencari efektif digunakan (EF2)	3.283	3.473	-0.190
3.	Peta situs terorganisasi dengan baik (EF3)	3.194	3.342	-0.148
4.	Website disesuaikan dengan kebutuhan pengguna (EF4)	3.235	3.593	-0.358

No	Variable Pengukuran	Kinerja (Mean)	Harapan (Mean)	Gap
5.	Informasi yang ditampilkan cukup detail (EF5)	3.428	3.760	-0.332
6.	Informasi yang ditampilkan selalu diperbaharui (EF6)	3.509	3.814	-0.305
7.	Informasi tentang layanan yang memadai (EF7)	3.347	3.825	-0.478
<b>Dimensi Kepercayaan (Trust)</b>				
1.	Data pengguna dijaga kerahasiaannya (TR1)	3.366	3.726	-0.360
2.	Data pengguna hanya digunakan untuk layanan yang diminta (TR2)	3.491	3.548	-0.057
3.	Data pengguna yang diperlukan untuk otentikasi situs (TR3)	3.375	3.409	-0.034
4.	Data pengguna tidak dibagi dengan yang lain (TR4)	3.503	3.613	-0.110
<b>Dimensi Keandalan (Reliability)</b>				
1.	Formulir dapat diunduh dengan cepat (RE1)	3.628	3.874	-0.246
2.	Website e-Government dapat diakses dan tersedia setiap saat (RE2)	3.581	3.741	-0.160
3.	Layanan direspon dengan baik (RE3)	3.416	3.733	-0.317
4.	Pengiriman layanan tepat waktu (RE4)	3.370	3.692	-0.322
5.	Waktu muat halaman situs singkat (RE5)	3.239	3.526	-0.287
6.	Kecocokan sistem browser (RE6)	3.472	3.528	-0.056
<b>Dimensi Dukungan Kepada Publik (Citizen Support)</b>				
1.	Pegawai tanggap terhadap masalah pengguna (CS1)	3.105	3.934	-0.829
2.	Pegawai memberikan balasan yang cepat untuk pertanyaan publik (CS2)	3.193	3.603	-0.410
3.	Pegawai mempunyai pengetahuan yang memadai untuk menjawab pertanyaan publik (CS3)	3.274	3.917	-0.643
4.	Pegawai punya kemampuan untuk menyampaikan layanan dengan kepercayaan dan keyakinan (CS4)	3.263	3.874	-0.611
<b>Total Rata-rata (Mean)</b>		3.355	3.674	-0.320

Untuk menganalisa faktor-faktor layanan e-Government yang perlu ditingkatkan berdasarkan skala prioritasnya maka perlu dipetakan ke dalam perspektif kinerja dan harapan dengan IPA yang dapat disajikan pada Gambar 3 sebagai berikut :



**Gambar 3.** Analisa Skala Prioritas Perbaikan Faktor dengan IPA

Dengan analisis IPA seperti pada Gambar 3 dapat dijabarkan faktor layanan mana saja yang perlu ditingkatkan sebagai berikut :

I. Kuadran A merupakan faktor-faktor yang menjadi prioritas utama perbaikan atau peningkatan kualitas layanan e-Government berdasarkan perspektif publik karena faktor-faktor tersebut dianggap penting (*importance*) oleh publik namun performanya masih dirasakan kurang atau belum memenuhi harapan. Faktor-faktor layanan tersebut adalah :

- Pegawai tanggap terhadap masalah pengguna (CS1)

- Pegawai mempunyai pengetahuan yang memadai untuk menjawab pertanyaan publik (CS3)
- Pegawai punya kemampuan untuk menyampaikan layanan dengan kepercayaan dan keyakinan (CS4)
- Informasi tentang layanan yang memadai (EF7)
- Pegawai memberikan balasan yang cepat untuk pertanyaan publik (CS2)
- Website disesuaikan dengan kebutuhan pengguna (EF4)
- Waktu muat halaman situs singkat (RE5)
- Mesin pencari efektif digunakan (EF2)
- Peta situs terorganisasi dengan baik (EF3)

II. Kuadran B merupakan faktor-faktor layanan publik yang perlu dipertahankan kualitasnya karena sudah dianggap memenuhi harapan berdasarkan perspektif publik. Faktor-faktor layanan tersebut yaitu :

- Data pengguna dijaga kerahasiaannya (TR1)
- Pengiriman layanan tepat waktu (RE4)
- Layanan direspon dengan baik (RE3)
- Informasi yang ditampilkan cukup detail (EF5)
- Informasi yang ditampilkan selalu diperbaharui (EF6)
- Formulir dapat diunduh dengan cepat (RE1)
- Website e-Government dapat diakses dan tersedia setiap saat (RE2)

III. Kuadran C terdiri dari faktor-faktor layanan publik yang merupakan prioritas rendah (non-priority) bagi pemerintah untuk diperhatikan. Faktor-faktor pada kuadran ini kurang dianggap penting oleh masyarakat sehingga dapat diperbaiki setelah faktor-faktor layanan pada kuadran A dan B ditingkatkan. Faktor-faktor layanan tersebut adalah

- Struktur website jelas dan mudah diikuti (EF1)

IV. Kuadran D merupakan faktor-faktor layanan publik yang dianggap kurang penting oleh publik namun pada kenyataannya diberikan secara berlebihan oleh pemerintah. Dengan demikian hal ini menyebabkan layanan menjadi tidak efisien karena sumber daya yang ada difokuskan untuk meningkatkan kinerja layanan publik. Faktor-faktor layanan tersebut yakni :

- Data pengguna hanya digunakan untuk layanan yang diminta (TR2)
- Data pengguna yang diperlukan untuk otentikasi situs (TR3)
- Data pengguna tidak dibagi dengan yang lain (TR4)
- Kecocokan sistem browser (RE6)

Berdasarkan pemetaan faktor-faktor kualitas layanan e-Government di atas dapat membantu pemerintah khususnya Pemkot X untuk melakukan tindakan perbaikan atau peningkatan berdasarkan skala prioritas khususnya faktor-faktor kualitas layanan yang masih lemah namun dianggap penting oleh publik.

## PENUTUP

Berdasarkan hasil penelitian yang telah dilakukan terkait analisa kualitas layanan publik di Pemkot X dapat diambil beberapa kesimpulan yaitu Kualitas layanan publik Pemkot X dievaluasi dengan pendekatan e-GovQual terdiri dari 4 dimensi yakni efisiensi (*efficiency*), kepercayaan (*trust*), kehandalan (*reliability*) dan dukungan kepada publik (*citizen support*) dengan total 21 variabel pengukuran yang valid dan reliabel. Analisis gap antara kinerja layanan dan harapan publik menunjukkan secara umum kinerja layanan masih di bawah harapan publik artinya publik belum merasa puas terhadap kualitas layanan yang disediakan Pemkot X. Dari hasil analisis IPA diperoleh bahwa terdapat 4 (empat) buah faktor layanan e-Government yang menjadi prioritas utama untuk ditingkatkan. Faktor-faktor tersebut kebanyakan terkait dengan faktor non-teknologi yaitu pegawai tanggap terhadap masalah pengguna, pegawai mempunyai pengetahuan yang memadai untuk menjawab pertanyaan publik, pegawai punya kemampuan untuk menyampaikan layanan dengan kepercayaan dan keyakinan serta informasi tentang layanan yang memadai. Saran penelitian lanjutan yang dapat dilakukan adalah menganalisa apakah keseluruhan faktor-faktor yang diukur berpengaruh secara signifikan terhadap kualitas layanan e-Government.

## UCAPAN TERIMA KASIH

Penulis mengucapkan terima kasih kepada pihak Kementerian Riset Teknologi dan Pendidikan

Tinggi (Kemristekdikti) atas pendanaan hibah dosen pemula sehingga penelitian dapat diselesaikan dengan baik.

## DAFTAR PUSTAKA

- Caruana, A. (2002). Service Loyalty The Effects of Service Quality and The Mediating Role of Customer Satisfaction. *European Journal of Marketing*, 36.
- Dewi, A. (2011). The Role of Local eGovernment in Bureaucratic Reform in Terong Bantul District. *Internetworking Indonesia Journal*, Vol. 3,(No. 2), 49–56.
- Faizah, N., & Dana, I. S. (2009). Faktor-Faktor sukses implementasi e-Government di Empat Kabupaten/Kota di Indonesia. In *Digital Information & System Conference*.
- Fuad, A., & Mudjahidin. (2013). Penilaian Kualitas Layanan E-Government Dengan Menggunakan Dimensi E-Govqual. *Jurnal Teknik POMITS*, Vol. 1(No. 1), 1–6.
- Furuholt, B., & Wahid, F. (2008). EGovernment Challenges and The Role of Political Leadership in Indonesia : The case of Sragen. In *Proceeding of the 41th International Conference on System Sciences*.
- Ganguli, S., & Kumar, S. (2011). Generic Technology-Based Service Quality Dimensions in Banking : Impact on customer satisfaction and loyalty. *International Journal of Bank Marketing*, Vol. 29(No. 2), 168–189.
- Herwanto, Dene, Zulfa, F. I., & Euis, N. S. Y. (2013). Integration of Service Quality and Importance Performance Analysis Method In

- Improving Service Quality at Smk Plus Laboratorium Indonesia, Karawang. *International Journal of Engineering and Applied Sciences*, Vol. 2(No.3), 1–14.
- Junaidi. (2011). Dukungan e-Government dalam upaya peningkatan kualitas pelayanan public di era otonomi daerah: kasus best practice dari sejumlah daerah di indonensia. In *Proceeding Simposium Nasional Otonomi Daerah*. LAB-ANE FISIP Untirta.
- Lupiyoadi, R. (2013). *Manajemen Pemasaran Jasa : Berbasis Kompetensi*. Jakarta: Salemba Empat.
- Napitupulu, D. (2014). The Critical Success Factors Study for e-Government Implementation. *International Journal of Computer Application*, Vol. 89(No. 16).
- Napitupulu, D. (2015). Kajian Faktor Sukses Implementasi E-Government Studi Kasus : Pemerintah Kota Bogor. *Jurnal Sistem Informasi*, Vol. 5(No. 3), 229–236.
- Papadomichelaki, X., & Mentzas, G. (2001). E-Govqual : a multiple-item scale for assessing e-government servie quality. *Government Information Quarterly*, Vol. 29, 98–109.
- Parasuraman, Zeithaml, V. A., & Berry, L. . (1988). SERVQUAL: A multiple-item scale for measuring consumer perceptions of service quality. *Journal of Retailing*, Vol. 64(No. 1), 12–40.
- Parasuraman, Zeithaml, V. A., & Berry, L. L. (1985). A conceptual model of service quality and its implications for future research. *Journal of Marketing*, Vol. 49, 41–50.
- Pemeringkatan e-Government di Indonesia (PeGI). (2014). Retrieved from [http://pegi.layanan.go.id/download/tabel\\_pegi\\_2014/HASIL\\_PROVINSI\\_2014.bmp](http://pegi.layanan.go.id/download/tabel_pegi_2014/HASIL_PROVINSI_2014.bmp).
- Silalahi, M., Napitupulu D, & Patria, G. (2015). Kajian Konsep dan Kondisi E-Government Di Indonesia. *Jurnal Jupiter*, 1(1), 10–16.
- Sukanti, S., & Utomo, H. (2015). Analisis indeks kepuasan masyarakat (ikm) pada pelayanan publik di puskesmas kalicacing kota salatiga. *Among Makarti*, Vol 8(No 15), 1–15.
- Supangkat, H. (2006). Framework Strategi Implementasi E-Government. In *Prosiding Konferensi Nasional Teknologi Informasi & Komunikasi Indonesia ITB*. Institut Teknologi Bandung.
- UN e-Government survey 2014: e-Government for the future we want. (2014). Retrieved from <https://publicadministration.un.org>.

