

ANALISIS KUALITAS LAYANAN *E-GOVERNMENT* METODE *E-GOVQUAL*(STUDI KASUS:DINAS KOMUNIKASI DAN INFORMASI KABUPATENMUARA ENIM)

Meta Marta Lopa¹, Alex Wijaya²
Fakultas Ilmu Komputer, Universitas Bina Darma
Email: metamarta29@gmail.com¹, alex_wj@binadarma.ac.id²

ABSTRACT

The Muara Enim Regency Government Website is one of the implementations of E-Government that improves maximum service to the community through E-Government, so feedback is needed from the Muara Enim Regency Government, namely by analyzing the quality of Muara Enim Regency website services on end user perceptions. The method used in this research is descriptive analysis method. This method is used to determine the value of the independent variable, either one or more (independent) variables without making comparisons, or connecting with other variables. There are three data collection techniques used in this final project, namely Questionnaires, Interviews and Observations. The results of the Validity Test of 110 respondents showed valid values, namely all variable indicator items, exceeding R_{Table}, R_{Calculating} R_{Table} (0.1562) The results of the reliability test showed a fairly reliable or consistent value for each variable, namely efficiency 0.581, confidence 0.562, reliability 0.605 and community support 1000. The MSA value on the variable attribute shows a fairly good value because the MSA value obtained by the attribute is 0.6. The results of the CFA test on the four variables of efficiency, trust, reliability and citizen support showed a value of 0.5, this proves that the four variables were met by the number of samples in the CFA analysis. The website should be more updated and make it easier for users to find important information. Citizen Support: Availability of FAQ (Favorite Questions and Answers) menu and Availability of Help Page Trust: Availability of Security and Privacy menu on the website.

Keyword : Quality Analysis, E-Government, E-GovQual

ABSTRAK

Website Pemerintah Kabupaten Muara Enim merupakan salah satu implementasi dari E-Government yang meningkatkan pelayanan yang maksimal kepada masyarakat melalui E-Government, sehingga diperlukan *feedback* dari pihak Pemkab Muara Enim yaitu dengan menganalisa kualitas layanan website Kabupaten Muara Enim pada persepsi pengguna akhir. Yang digunakan dalam penelitian ini adalah metode deskriptif analisis. Metode ini dilakukan untuk menentukan nilai variabel bebas, baik satu atau lebih variable (bebas) tanpa membuat perbandingan, atau menghubungkan dengan variabel lain. Metode pengumpulan data yang digunakan dalam tugas akhir ini ada tiga teknik pengumpulan data yaitu Kuesioner, Wawancara dan Observasi. Hasil Uji Validitas 110 responden menunjukkan nilai valid yaitu semua item indikator variabel, melebihi R_{Table}, R_{Hitung} R_{Table} (0,1562) Hasil dari uji reliabilitas menunjukkan nilai yang cukup reliable atau konsisten pada masing-masing variable yaitu efisiensi 0,581, kepercayaan 0,562, reliabilitas 0,605 dan dukungan warga 1000. Nilai MSA pada atribut variabel menunjukkan nilai yang cukup baik karena nilai MSA yang diperoleh atribut adalah 0,6. Hasil uji CFA pada keempat variabel efisiensi, kepercayaan, reliabilitas dan dukungan warga menunjukkan nilai 0,5, hal ini membuktikan bahwa keempat variable terpenuhi oleh jumlah

sampel dalam analisis CFA. Website harus lebih update dan memudahkan pengguna dalam mencari informasi penting. Dukungan Warga: Ketersediaan menu FAQ (Pertanyaan Jawaban Favorit) dan Ketersediaan Halaman Bantuan Kepercayaan: Ketersediaan menu Keamanan dan Privasi di situsweb.

KataKunci: Analisis Kualitas, *E-Government*, *E-GovQual*

1. PENDAHULUAN

Bagi pengguna kualitas pelayanan yang baik dan dapat meningkatkan nilai guna dari produsen atau pengembang produk, tetapi jika kualitas pelayanan tersebut kurang baik maka akan berakibat rugi bagi produsen atau yang membuat produk atau jasa tersebut. Pengukuran kualitas layanan yang dilakukan dalam penelitian ini sehingga menjadi penting dilakukan karena belum diadakannya penelitian yang mengukur kualitas layanan e-government di Pemerintah Kabupaten Muara Enim ini, sehingga belum diketahui bagaimana pendapat masyarakat mengenai menilai website tersebut. Saat ini perkembangan teknologi berkembang begitu cepat sehingga komputer sudah menjadi kebutuhan pokok setiap bidang usaha baik dalam bidang pemerintahan maupun swasta dengan berbasis *website* [1]. Dengan adanya penelitian ini dapat menentukan variabel mana yang perlu diperbaiki atau ditingkatkan dan variabel mana yang telah dicapai, sehingga dapat mencapai pelayanan dan mencapai tujuan utama dari pelayanan.

Metode E-GovQual merupakan metode yang dapat mengukur kualitas layanan website di bidang e-government. Berkat pendekatan ini, E-GovQual dipilih untuk setiap variabel dengan nilai atribut yang berisi semua faktor yang mempengaruhi penilaian kualitas layanan, sesuai dengan kebutuhan dan harapan masyarakat yang menggunakan layanan e-government. Manfaat yang diberikan dengan adanya layanan berbasis *e-Government* bukan hanya untuk membantu pemerintah membangun daerahnya, namun juga diberikan untuk membantu masyarakat memenuhi kebutuhannya. Untuk dapat merasakan manfaat layanan tersebut, pemerintah dan masyarakat harus saling bekerja sama. Masyarakat dapat berpartisipasi dengan memberikan aspirasi, saran, kritikan ataupun melaporkan pelanggaran, sedangkan pemerintah dapat menanggapi permasalahan di masyarakat, membuat kebijakan baru, menyediakan fasilitas yang menjadi kebutuhan masyarakat, dan sebagainya [2].

Domain Pemerintah Kabupaten Muara Enim adalah www.muaraenimkab.go.id yang dikelola oleh Dinas Komunikasi dan Informasi Kabupaten Muara Enim. Untuk domain itu sendiri ada sistem keterangan yang berfungsi sebagai pelayanan publik, direktori-direktori ketempat penting pada Kabupaten Muara Enim, pengumuman resmi tentang Kabupaten Muara Enim, pengaduan masyarakat dan informasi keterangan publik serta terintegrasi pada PPID (Pejabat Pengelolaan Informasi dan Dokumentasi) dan Bedah Inestasi. Salah satu implementasi *E-Government* Kabupaten Muara Enim merupakan *website* resmi Kabupaten Muara Enim, guna untuk meningkatkan suatu pelayanan yang lebih baik bagi pada masyarakat melalui *E-Government*, maka diperlukan *feedback* terhadap pihak Kabupaten Muara Enim yaitu dengan dilakukannya analisis kualitas layanan terhadap website Kabupaten Muara Enim. Dengan adanya evaluasi tersebut berdasarkan pengguna layanan website Kabupaten Muara Enim maka bisa diketahui fitur dari website mana saja yang sudah baik dan fitur yang apa yang perlu perbaikan atau ditingkatkan.

2. METODOLOGI PENELITIAN

2.1 Metode E-Govqual

E-Government Quality (E-GovQual) adalah metode untuk mengukur sistem informasi yang berbasis elektronik dalam memberikan layanan terhadap masyarakat. Instrumen *E-GovQual* dikembangkan dengan mengukur kualitas layanan yang diberikan oleh layanan *E-Government* berdasarkan perspektif pengguna akhir atau masyarakat. *E-GovQual* terdiri dari 6 (enam) dimensi,

yaitu dimensi kemudahan penggunaan (*ease of use*), dimensi kepercayaan (*trust*), dimensi fungsi dan interaksi formulir (*functionality of the interaction environment*), dimensi keandalan (*reliability*), dimensi isi dan tampilan informasi (*content and appearance of information*) dan dimensi pendukung (*citizen support*). *Testing methods are conducted in a usability laboratory with user participation, i.e. users are required to work using the web in an environment simulating real use conditions. Examples of such methods are the performance measurement and the thinking-aloud-protocol. Inquiry methods, which we decided to use, require user participation but not a usability laboratory. These methods are implemented after the users have used the websites in their own environment under real use conditions. Examples of such methods are user interviews, focus groups, questionnaire-based surveys, and field observation [3].* Metode penelitian yang digunakan dalam penelitian ini adalah deskriptif analisis. Metode ini merupakan penelitian yang dilakukan untuk menentukan nilai variabel bebas, satu atau lebih variabel (bebas) tanpa membandingkan atau dengan menghubungkan dengan variabel lain.

3. HASIL DAN PEMBAHASAN

Untuk analisis ini dimulai dengan pembuatan kuesioner yang berisikan pertanyaan beberapa peranyaan yang akan di berikan kepada Responden. kuesioner tersebut kemudian diberikan kepada 110 orang Responden yang telah dijadikan sampel dan telah dibahas di bab sebelumnya. Narasumber yang dipilih ialah masyarakat Kabupaten Muara Enim yaitu pegawai, mahasiswa dan masyarakat umum baik yang pernah menggunakan website tersebut dan yang belum mengetahui website tersebut.

Penelitian ini dilakukan menggunakan cara menyebarkan kuesioner secara Online kepada para pegawai dan mahasiswa serta untuk masyarakat umum melalui penyebaran kuesioner kertas. karakteristik responden pada penelitian ini terbagi dalam beberapa kategori, yaitu: nama, alamat, umur, pekerjaan, jenis kelamin serta pendidikan akhir. Setiap responden dibagikan kuesioner berisi pertanyaan yang harus dijawab sesuai dengan pendapat masing-masing responden dan sesuai dengan pilihan jawaban yang sudah disediakan. gambaran responden yang menjadi objek pada penelitian ini diklasifikasikan berdasarkan karakteristiknya yang terdiri dari umur, jenis kelamin, pekerjaan, serta pendidikan.

3.1 Uji Validitas

Uji validitas dilakukan dengan memakai teknik korelasi product moment dengan mengkorelasikan masing masing variabel.angka variabel.angka korelasi yang diperolej secara statistik harus dibandingkan menggunakan angka kritik tabel tarif signifikan 95%.

Uji validitas dilakukan dengan membandingkan menggunakan ketentuan Jika $R_{hitung} > R_{tabel}$ maka dinyatakan valid pada penelitian ini $n=110$ menggunakan taraf sifnifikan 0,05 maka didapat r_{tabel} sebesar 0,1562 Jika hasil lebih berasal 0,1562 maka dapat dinyatakan valid,begitupun kebalikannya Jika nilai yg didapatkan kurang dari 0,1562 maka dinyatakan tidak valid, Berikut hasil uji validitas memakai SPSS versi 16 bisa dilihat di tabel berikut :

Tabel 1 Validitas Hasil Efficiency

	EF1	EF2	EF3	TR4	TR5	Hasil
PearsonCorrelati on	1	.581**	.093**	.603	.495	.711

Sig.(2-tailed)		.000	.337	.000	.000	.000
N	109	.109	110	109	109	109
PearsonCorrelati on	.581**	1	.170**	.477	.260	.639
Sig.(2-tailed)	.000		.076	.000	.006	.000
N	109	109	110	110	110	110
PearsonCorrelati on	.093**	.170**	1	.105	.066	.686
Sig.(2-tailed)	.377	.076		.273	.496	.000
N	109	110	110	110	110	110
PearsonCorrelati on	.603*	.477*	.105	1	.486	.602
Sig.(2-tailed)	.000	.000	.273		.000	.000
N	109	110	.110	110	110	110
PearsonCorrelati on	.495	.455**	.170	.486	1	.693
Sig.(2-tailed)	.000	.000	.075	.000		.000
N	109	110	110	110	110	110
PearsonCorrelati on	.564	.155	.675	.572	.622	.639
Sig.(2-tailed)	.000	.106	.000	.000	.000	.000
N	109	.110	110	110	110	.000 110
PearsonCorrelati on	.711	.639	.603	.182	.131	.639
Sig.(2-tailed)	.000	.000	.000	.057	.172	.000
N	109	110	110		110	110
N	.177	.639	.603	.686	.602	
Sig.(2-tailed)	.000	.000	.000	.000	.000	
N	109	110	110	110	110	110

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

*Correlation is significant at the 0.05 level (2-tailed).

Dari tabel validitas hasil Efficieny dari skala 110 responden yaitu 0,156 2responden :

E1 yaitu 1=valid
 E2 0,581=valid
 E3 0,093 =tidakvalid
 E4 0,603= valid
 E5 0,495= valid
 E6 0,564= valid
 E7 0,216= valid
 Hasil E1-E7=0,711

Maka hasil dari responden yang didapat pada variabel efficiency iniatribut E1-E6 menghasilkan nilai yang valid tetapi pada atribut E3 tidak valid karena hasil yang didapat pada atribut E3 dibawah 0,1562 berdasarkan hasil110responden. Dapat disimpulkan bahwa kualitas layanan yang ada pada website tersebut memiliki tingkat kemudahan yang cukup baik namun masih sedikit yang masih kurang untuk dipahami bagi penggunaanya sehingga perlu ditingkatkan lagi variabel efficiency.

Tabel 2. Validitas Hasil Trust

Correlations						
	TR1	TR2	TR3	TR4	TR5	HASIL
TR1 PearsonCorrelation	1	.187**	.162**	.111*	.166	.401**
Sig.(2-tailed)		.000	.000	.027	.084	.000
N	110	110	110	110	110	110
TR2 PearsonCorrelation	.687**	1	.430**	.217*	.332**	.301**
Sig.(2-tailed)	.000		.000	.023	.000	.000
N	110	110	110	110	110	110
TR3 PearsonCorrelation	.562**	.430**	1	.140	.156	.461**
Sig.(2-tailed)	.000	.000		.145	.105	.000
N	110	110	110	110	110	110
TR4 PearsonCorrelation	.211*	.217*	.140	1	.481**	.370**
Sig.(2-tailed)	.027	.023	.145		.000	.000
N	110	110	110	110	110	110
TR5 PearsonCorrelation	.166	.332**	.156	.481**	1	.359**
Sig.(2-tailed)	.084	.000	.105	.000		.000
N	110	110	110	110	110	110
HAS IL PearsonCorrelation	.701**	.771**	.661**	.670**	.659**	1
Sig.(2-tailed)	.000	.000	.000	.000	.000	
N	110	110	110	110	110	110

**Correlationissignificant atthe0.01level(2-tailed).

*Correlationissignificantatthe0.05level(2-tailed).

DarihasilTR1-5 dari korelasi 110 responden Dari table validitas hasil ltrust dari skala 110 responden yaitu 0,1562 responden :

TR1 0,401 = tidak valid
TR20,301 = tidak valid
TR30,461 = tidak valid
TR40,370 = tidak valid
TR50,359 =valid

HASIL TR1-5 =0,701.

Maka dapat dilihat dari tabel trust hasil dari responden yang didapat 432

bahwa variabel TR1-TR4 tidak valid dikarenakan diatas 0,1562 berdasarkan hasil 110 responden maka dinyatakan seluruhnya tidak valid. Dapat disimpulkan bahwa tingkat kepercayaan pengguna untuk menggunakan layanan tersebut masih kurang baik sehingga diperlukan lagi perbaikan pada variabel *trust* ini untuk meningkatkan kepercayaan bagi penggunanya karena itu merupakan salah satu tingkat untuk membuat kepercayaan kepada penggunanya.

Tabel 3 Validitas Hasil Reability

		RB1	RB2	RB3	HASIL
RB1	PearsonCorrelation	1	.605**	.478**	.860**
	Sig.(2-tailed)		.000	.000	.000
	N	110	110	110	110
RB2	PearsonCorrelation	.605**	1	.459**	.843**
	Sig.(2-tailed)	.000		.000	.000
	N	110	110	110	110
RB3	PearsonCorrelation	.478**	.459**	1	.761**
	Sig.(2-tailed)	.000	.000		.000
	N	110	110	110	110
HASIL	PearsonCorrelation	.860**	.843**	.761**	1
	Sig.(2-tailed)	.000	.000	.000	
	N	110	110	110	110

**Correlationissignificantatthe0.01level(2-tailed).

Dari hasil RB (reability) 1-5 dari korelasi 110 responden

Dari tabel validitas hasil RB dari skala 110 responden yaitu 0,1562 responden RB1

1 = valid
 RB2 0,605 = valid
 RB3 0,478 = valid
 HASILRB1-3 = 0,860

Maka hasil dari responden yang didapat bahwa pada variabel RB1-RB5 valid dan diatas 0,1562 berdasarkan hasil 110 responden maka dinyatakan seluruhnya valid. Dapat disimpulkan bahwa variabel reability ini sudah memenuhi kualitas layanan yang cukup baik dari segi kegunaan dan kemampuan yang ada pada website tersebut menggunakan demikian yang akan terjadi uji buat menyatakan kevaliditasan suatu variabel pada penelitian ini dapat diterima atau menggunakan istilah lain seluruh komponen dalam variabel reability ini dinyatakan valid.

Tabel 4. Validitas Hasil Citizen Suport

Correlations		CR	Hasil
CR	PearsonCorrelation	.1	0**
	Sig.(2-tailed)		.000
	N	110	110
hasil	PearsonCorrelation	00001**	0,1
	Sig.(2-tailed)	.000	
	N	110	110

**Correlationissignificantatthe0.01level(2-tailed).

Dari hasil CR (citizen support) 1-5 dari korelasi 110 responden

Dari tabel validitas hasil CR dari skala 110 responden yaitu 0,1562 responden

CR1 yaitu 0,1 = tidak valid

HASIL CR = 0,1

Hasil dari tabel variabel citizen support memiliki nilai yang tidak valid karena pada variabel ini belum ada kemampuan layanan yang bisa untuk menyelesaikan masalah pada penggunaannya sehingga perlu lebih ditingkatkan lagi variabel pada citizen support, yaitu salah satunya dengan menyediakannya menu FAQ (Frequently Asked Question).

4. KESIMPULAN

Beberapa indikator yang perlu diperbaiki guna meningkatkan kualitas pada website yaitu EF1 E4 situs dapat sesuai dengan kebutuhan dengan nilai 0,430, TR5 (kecepatan unduh halaman diberikan waktu yang cukup) dengan nilai 0,250 RB3 (layanan sudah tepat waktu) dengan nilai 4,24, dan CS1 (pegawai mempunyai kemampuan untuk menyampaikan kepercayaan dan keamanan) dengan skor 2,98) Sehingga disimpulkan bahwa variabel Trust yang merupakan variabel kepercayaan terhadap website tidak sepenuhnya sempurna karena ada yang mengalami tidak kecocokan pada Website Dan pada menu citizen support tidak sepenuhnya berguna karena mengalami tidak kecocokan antara website.

DAFTAR PUSTAKA

- [1] I. Seprina and E. Yulianingsih, "Penerapan Metode RUP Untuk Sistem Pengajuan Cuti Pegawai Di SMA AZ-Zahra Palembang Berbasis Web Mobile," *J. Ilm. Matrik*, vol. 24, no. 1, pp. 89–95, 2022, doi: 10.33557/jurnal.matrik.v24i1.1691.
- [2] Y. D. Lestari, J. T. Nugraha, and N. M. Fauziah, "Pengembangan E-Government melalui Layanan Aspirasi Masyarakat di Dinas Komunikasi dan Informatika Kabupaten Magelang," *J. Ilmu Adm. Media Pengemb. Ilmu dan Prakt. Adm.*, vol. 16, no. 2, pp. 163–178, 2019, doi: 10.31113/jia.v16i2.230.
- [3] 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: 10.1016/j.giq.2011.08.011.

