



**EVALUASI KUALITAS LAYANAN *E-VILLAGE BUDGETING* DENGAN
MENGUNAKAN METODE *E-GOVQUAL* DAN *IMPORTANCE*
PERFORMANCE ANALYSIS (STUDI KASUS: 22 DESA DI
KECAMATAN KABAT DAN KECAMATAN LICIN,
KABUPATEN BANYUWANGI)**

SKRIPSI

Diajukan guna melengkapi tugas akhir dan memenuhi salah satu syarat untuk menyelesaikan Pendidikan Sarjana (S1) Program Studi Sistem Informasi Fakultas Ilmu Komputer Universitas Jember dan mencapai gelar Sarjana Komputer

Oleh:

Dwiky Bagas Regio Perkasa

NIM 152410101125

PROGRAM STUDI SISTEM INFORMASI

FAKULTAS ILMU KOMPUTER

UNIVERSITAS JEMBER

2018



**EVALUASI KUALITAS LAYANAN *E-VILLAGE BUDGETING* DENGAN
MENGUNAKAN METODE *E-GOVQUAL* DAN *IMPORTANCE*
PERFORMANCE ANALYSIS (STUDI KASUS: 22 DESA DI
KECAMATAN KABAT DAN KECAMATAN LICIN,
KABUPATEN BANYUWANGI)**

SKRIPSI

Diajukan guna melengkapi tugas akhir dan memenuhi salah satu syarat untuk menyelesaikan Pendidikan Sarjana (S1) Program Studi Sistem Informasi Fakultas Ilmu Komputer Universitas Jember dan mencapai gelar Sarjana Komputer

Oleh:

Dwiky Bagas Regio Perkasa

NIM 152410101125

PROGRAM STUDI SISTEM INFORMASI

FAKULTAS ILMU KOMPUTER

UNIVERSITAS JEMBER

2018

PERSEMBAHAN

Skripsi ini saya persembahkan untuk:

1. Allah SWT yang senantiasa memberikan rahmat dan hidayah-Nya untuk mempermudah dan melancarkan dalam pengerjaan skripsi;
2. Ayahanda Sugiarto dan Ibunda Sumiani;
3. Saudara tercinta saya Derta Bagus Rivian Satria dan Rafi Akhmad Galih Pamungkas;
4. Prof Saiful dan Bapak Beny selaku dosen pembimbing saya;
5. Teman – teman yang selalu menemani dan membantu selama di perkuliahan;
6. Guru-guru dan tenaga pengajar saya sejak taman kanak-kanak sampai dengan perguruan tinggi;
7. Civitas Akademik Fakultas Ilmu Komputer atas pelayanan yang sangat baik selama di perkuliahan;
8. Almamater Program Studi Sistem Informasi Fasilkom Universitas Jember;

MOTTO

“Jika kita mempunyai keinginan yang kuat dari dalam hati, maka seluruh alam semesta akan bahu-membahu mewujudkannya”

~Ir. Soekarno



PERNYATAAN

Saya yang bertanda tangan dibawah ini:

nama : Dwiky Bagas Regio Perkasa

NIM : 152410101125

Menyatakan dengan sesungguhnya bahwa karya ilmiah yang berjudul “Evaluasi Kualitas Layanan E-Village - Budgeting dengan Menggunakan Metode *E-GovQual* dan *Importance Perfomance Analysis* (Studi kasus: 22 Desa di Kecamatan Kabat dan Kecamatan Licin, Kabupaten Banyuwangi)” adalah benar-benar hasil karya saya sendiri, kecuali jika ada pengutipan substansi disebutkan sumbernya, belum pernah diajukan pada instansi manapun, dan bukti karya jiplakan. Saya bertanggung jawab atas keabsahan dan kebenaran isinya sesuai dengan sikap ilmiah yang harus dijunjung tinggi.

Demikian pernyataan ini saya buat dengan sebenarnya, tanpa adanya tekanan dan paksaan dari pihak manapun serta bersedia mendapat sanksi akademik jika dikemudian hari pernyataan ini tidak benar.

Jember, 12 April 2019

Yang menyatakan,

Dwiky Bagas Regio Perkasa

NIM 152410101125

SKRIPSI

**EVALUASI KUALITAS LAYANAN *E-VILLAGE BUDGETING* DENGAN
MENGUNAKAN METODE *E-GOVQUAL* DAN *IMPORTANCE*
PERFORMANCE ANALYSIS (STUDI KASUS: 22 DESA DI
KECAMATAN KABAT DAN KECAMATAN LICIN,
KABUPATEN BANYUWANGI)**

Oleh:

Dwiky Bagas Regio Perkasa

NIM 152410101125

Pembimbing :

Dosen Pembimbing Utama : Prof. Dr. Saiful Bukhori, ST., M.Kom

Dosen Pembimbing Pendamping : Beny Prasetyo, S.Kom., M.Kom

PENGESAHAN PEMBIMBING

Skripsi berjudul “Evaluasi Kualitas Layanan E-Village - Budgeting dengan Menggunakan Metode *E-GovQual* dan *Importance Performance Analysis* (Studi kasus : 22 Desa di Kecamatan Kabat dan Kecamatan Licin, Kabupaten Banyuwangi)”, telah diuji dan disahkan pada:

Hari, tanggal : Jumat, 12 April 2019

Tempat : Fakultas Ilmu Komputer Universitas Jember

Disetujui oleh :

Pembimbing 1,



Prof. Dr. Saiful Bukhori, ST., M.Kom

NIP. 196811131994121001

Pembimbing 2,



Beny Prasetyo, S.Kom., M.Kom

NIP. 760016852

PENGESAHAN PENGUJI

Skripsi berjudul “Evaluasi Kualitas Layanan E-Village - Budgeting dengan Menggunakan Metode *E-GovQual* dan *Importance Perfomance Analysis* (Studi kasus : 22 Desa di Kecamatan Kabat dan Kecamatan Licin, Kabupaten Banyuwangi)”, telah diuji dan disahkan pada:

Hari, tanggal : Jumat, 12 April 2019

Tempat : Fakultas Ilmu Komputer Universitas Jember

Disetujui oleh :

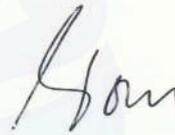
Penguji 1,



Oktalia Juwita S.Kom., M.MT

NIP. 198110202014042001

Penguji 2,



Nova El Maidah S.Si., M.Cs.

NIP. 198411012015042001

Mengesahkan

Dekan Fakultas Ilmu Komputer,



Prof. Dr. Saiful Bukhori, ST., M.Kom

NIP. 196811131994121001

RINGKASAN

Evaluasi Kualitas Layanan E-Village - Budgeting dengan Menggunakan Metode *E-GovQual* dan *Importance Perfomance Analysis* (Studi kasus: 22 Desa di Kecamatan Kabat dan Kecamatan Licin, Kabupaten Banyuwangi), Dwiky Bagas Regio Perkasa, 152410101125; 2019, 131 HALAMAN; Fakultas Ilmu Komputer Universitas Jember

Pemerintah Kabupaten Banyuwangi dalam mewujudkan Inpres Nomor 3 Tahun 2003 telah melakukan pengembangan *e-Government*. Salah satu wujud pengembangan *e-Government* di Banyuwangi yakni penerapan *e-Village Budgeting* (e-VB). E-VB merupakan sistem informasi yang mensinergikan keuangan dan pembangunan di tingkat desa, sehingga di tingkat kabupaten dapat melakukan pemantauan dan pengawasan anggaran dana desa. Saat ini seluruh desa di Kabupaten Banyuwangi sejumlah 189 desa telah menerapkan e-VB. Menurut Abdullah Azwar Anas, Bupati Banyuwangi, pada tahun 2015 e-VB memiliki beberapa *trial error* dan beberapa kendala yang akan terus dibenahi. Pemerintah Kabupaten Banyuwangi dalam hal ini perlu melakukan evaluasi kualitas layanan e-VB agar dapat mengetahui hasil evaluasi dan rekomendasi perbaikan untuk memberikan pelayanan yang baik kepada publik. Merujuk pada Peraturan Bupati (Perbup) Banyuwangi Nomor 47 Tahun 2012, untuk meningkatkan kualitas pelayanan informasi kepada masyarakat, lembaga perangkat daerah yang menangani urusan bidang komunikasi dan informatika wajib melakukan evaluasi terhadap persiapan, pelaksanaan dan pengembangan terhadap pelayanan informasi.

Penelitian ini melakukan evaluasi kualitas layanan e-VB dengan menggunakan atribut penilaian *e-GovQual* dan skala prioritas perbaikan menggunakan penilaian IPA. Evaluasi kualitas layanan berdasarkan persepsi pengguna layanan yakni bendahara dan operator RKA di desa. Hasil evaluasi akan menjelaskan mengenai penilaian kualitas layanan yang diberikan dan skala prioritas rekomendasi layanan e-VB. Dengan adanya hasil evaluasi dan skala prioritas rekomendasi diharapkan dapat memberikan saran perbaikan dan pengembangan yang optimal kepada pihak penyedia layanan e-VB.

Hasil penelitian menunjukkan bahwa skor penilaian kinerja e-VB pada seluruh variabel *e-GovQual* diatas skor likert 3 (baik) yaitu sebesar 3,16. Hal ini menunjukkan bahwa layanan e-VB sudah memiliki kinerja yang baik menurut persepsi pengguna. Namun, berdasarkan total skor penilaian kepentingan sebesar 3,45, menimbulkan kesenjangan antara kinerja dan kepentingan sebesar -0,29. Kesenjangan bernilai negatif menunjukkan bahwa kinerja layanan masih belum memenuhi kepentingan pengguna. Berdasarkan analisis kesesuaian antara kinerja dengan kepentingan memiliki nilai kesesuaian sebesar 91,59%. Nilai kesesuaian dibawah 100% menunjukan bahwa kinerja layanan masih belum memenuhi kepentingan pengguna. Hal ini berarti secara keseluruhan kinerja layanan e-VB sudah baik, namun masih belum memenuhi kepentingan pengguna. Terdapat 3 atribut yang perlu mendapatkan prioritas perbaikan agar kualitas layanan dapat memenuhi kepentingan pengguna. Ketiga atribut tersebut yaitu memberikan persetujuan tertulis, situs website mudah diakses, dan kecepatan *loading*.

PRAKATA

Puji syukur kehadiran Allah SWT atas segala rahmat dan karunia-Nya, sehingga penulis dapat menyelesaikan skripsi dengan judul “Evaluasi Kualitas Layanan E-Village Budgeting dengan Menggunakan Metode E-GovQual dan Importance Performance Analysis (Studi kasus: 22 Desa di Kecamatan Kabat dan Kecamatan Licin, Kabupaten Banyuwangi)”. Skripsi ini disusun untuk memenuhi salah satu syarat menyelesaikan pendidikan Strata Satu (S1) pada Program Studi Sistem Informasi Fakultas Ilmu Komputer Universitas Jember.

Penyusunan ini tidak lepas dari bantuan berbagai pihak. Oleh karena itu, penulis menyampaikan terimakasih kepada:

1. Prof. Dr. Saiful Bukhori, ST., M.Kom., selaku Dekan Fakultas Ilmu Komputer Universitas Jember;
2. Prof. Dr. Saiful Bukhori, ST., M.Kom. selaku Dosen Pembimbing Utama dan Benny Prasetyo, S.Kom., M.Kom. selaku Dosen Pembimbing Pendamping yang telah meluangkan waktu, pikiran, dan perhatian dalam penulisan skripsi;
3. Drs. Antonius Cahya Prihandoko, M.App.Sc., Ph.D. selaku Dosen Pembimbing Akademik yang telah membimbing penulis selama menjadi mahasiswa;
4. Seluruh Bapak dan Ibu dosen serta staf karyawan di Program Studi Sistem Informasi Fakultas Ilmu Komputer Universitas Jember;
5. Guru-guru dan tenaga pengajar saya sejak taman kanak-kanak sampai dengan perguruan tinggi;
6. Dinas Pemberdayaan Masyarakat dan Desa selaku penyedia aplikasi E-VB (E-Village Budgeting) yang telah memberikan ijin penelitian;
7. Ayahanda Sugiarto, Ibunda Sumiani, Kakak Derta Bagus Rivian Satria, dan Adek Rafi Akhmad Galih Pamungkas yang selalu mendukung dan mendoakan kelancaran penulis;
8. Istriku tercinta Selly Mandalica Gucci

9. Keluarga Besar Badan Eksekutif Mahasiswa Fakultas Ilmu Komputer Universitas Jember periode 2016/2017 dan 2017/2018;
10. Keluarga Besar Asisten Laboratorium Basis Data Fakultas Ilmu Komputer Universitas Jember periode 2016/2017 dan 2017/2018
11. Angkatan ke-7 Program Studi Sistem Informasi (Selection);
12. Seluruh responden penelitian yang meluangkan waktunya mengisi kuisioner penelitian ini;
13. Semua pihak yang tidak dapat disebutkan satu – persatu;

Penulis menyadari bahwa laporan ini masih jauh dari sempurna, oleh sebab itu penulis mengharapkan adanya masukan yang bersifat membangun dari semua pihak. Penulis berharap skripsi ini dapat bermanfaat bagi semua pihak.

Jember, April 2019

Penulis

DAFTAR ISI

PERSEMBAHAN	i
MOTTO	ii
PERNYATAAN.....	iii
SKRIPSI.....	iv
PENGESAHAN PEMBIMBING.....	v
PENGESAHAN PENGUJI.....	vi
RINGKASAN	vii
PRAKATA.....	ix
DAFTAR ISI.....	xi
DAFTAR GAMBAR	xiv
DAFTAR TABEL.....	xv
BAB 1 PENDAHULUAN	1
1.1 Latar Belakang	1
1.2 Rumusan Masalah	4
1.3 Tujuan Penelitian.....	4
1.4 Manfaat Penelitian.....	4
1.5 Batasan Masalah.....	4
BAB 2 TINJAUAN PUSTAKA	6
2.1 Penelitian Terdahulu.....	6
2.2 E-Government	7
2.3 E-Village Budgeting (e-VB).....	8
2.4 E-GovQual.....	10
2.5 Importance Performance Analysis (IPA)	14

2.6	Uji Validitas	16
2.7	Uji Reliabilitas.....	17
BAB 3 METODOLOGI PENELITIAN.....		18
3.1	Jenis Penelitian	18
3.2	Objek Penelitian	18
3.3	Tempat dan Waktu Penelitian	18
3.4	Kerangka Pemikiran	18
3.5	Tahapan Penelitian	20
3.5.1	Identifikasi Masalah	21
3.5.2	Studi Literatur	21
3.5.3	Perumusan Masalah	21
3.5.4	Penetapan Tujuan, Batasan dan Manfaat Penelitian	21
3.5.5	Menentukan Variabel dan Definisi Operasional Variabel Penelitian.....	21
3.5.6	Penyusunan Instrumen Penelitian	24
3.5.7	Pengujian Instrumen Penelitian.....	24
3.5.8	Pengumpulan Data	25
3.5.9	Analisis <i>E-GovQual</i>	25
3.5.10	Analisis IPA	25
3.5.11	Penarikan Kesimpulan	25
BAB 4 HASIL DAN PEMBAHASAN.....		26
4.1	Instrumen Pengukuran.....	26
4.2	Karakteristik Responden	28
4.3	Hasil Uji Instrumen	31
4.3.1	Uji Validitas	31

4.3.2	Uji Reliabilitas	37
4.4	Hasil Perhitungan Kuesioner	38
4.5	Analisis <i>E-GovQual</i>	63
4.6	Analisis IPA	75
4.6.1	Analisis Kesesuaian	75
4.6.2	Analisis Kuadran	87
4.7	Rekomendasi Perbaikan	94
BAB 5 PENUTUP		97
5.1	Kesimpulan	97
5.2	Saran	98
DAFTAR PUSTAKA		99
LAMPIRAN		101
a.	Kuesioner Penelitian	101
b.	Tabel Jawaban Responden	106
c.	Tabel r	113

DAFTAR GAMBAR

Gambar 2.1 Halaman Beranda e-VB	9
Gambar 2.2 Dimensi e-GovQual.....	10
Gambar 3.1 Kerangka Pemikiran.....	19
Gambar 3.2 Diagram Alur Penelitian.....	20
Gambar 4.1 Hasil Uji Validitas Variabel Ease of Use.....	31
Gambar 4.2 Hasil Uji Validitas Variabel Trust.....	32
Gambar 4.3 Hasil Uji Validitas Variabel Functionality of the Environment.....	33
Gambar 4.4 Hasil Uji Validitas Variabel Reliability	34
Gambar 4.5 Hasil Uji Validitas Variabel Content and Appearance of Information	35
Gambar 4.6 Hasil Uji Validitas Variabel Citizen Support.....	36
Gambar 4.7 Hasil Analisis Kuadran.....	88

DAFTAR TABEL

Tabel 2.1 Atribut pada dimensi ease of use	11
Tabel 2.2 Atribut pada dimensi trust.....	11
Tabel 2.3 Atribut pada dimensi functionality of the interaction environment.....	12
Tabel 2.4 Atribut pada dimensi <i>reliability</i>	12
Tabel 2.5 Atribut pada dimensi content and appearance of information	13
Tabel 2.6 Atribut pada dimensi citizen support	13
Tabel 2.7 Kuadran Importance Performance Analysis	15
Tabel 3.1 Definisi Operasional Variabel.....	22
Tabel 3.2 Skala Likert	24
Tabel 4.1 Pernyataan Kuesioner	26
Tabel 4.2 Karakteristik Responden Berdasarkan Wilayah	28
Tabel 4.3 Karakteristik Responden Berdasarkan Jenis Kelamin	29
Tabel 4.4 Karakteristik Responden Berdasarkan Usia.....	29
Tabel 4.5 Karakteristik Responden Berdasarkan Tingkat Pendidikan.....	29
Tabel 4.6 Karakteristik Responden Berdasarkan Pelatihan Penggunaan.....	30
Tabel 4.7 Karakteristik Responden Berdasarkan Frekuensi Penggunaan.....	30
Tabel 4.8 Kesimpulan Uji Validitas Variabel Ease of Use.....	32
Tabel 4.9 Kesimpulan Uji Validitas Variabel Trust.....	33
Tabel 4.10 Kesimpulan Uji Validitas Variabel Functionality of the Interaction Environment.....	33
Tabel 4.11 Kesimpulan Uji Validitas Variabel Reliability	34
Tabel 4.12 Kesimpulan Uji Validitas Variabel Reliability	36
Tabel 4.13 Kesimpulan Uji Validitas Variabel Citizen Support.....	37
Tabel 4.14 Hasil Uji Reliabilitas	38
Tabel 4.15 Hasil Perhitungan Kuesioner Kepentingan pada Variabel Ease of Use	39
Tabel 4.16 Hasil Perhitungan Kuesioner Kinerja pada Variabel Ease of Use	40
Tabel 4.17 Hasil Perhitungan Kuesioner Kepentingan pada Variabel Trust	41
Tabel 4.18 Hasil Perhitungan Kuesioner Kinerja pada Variabel Trust.....	43

Tabel 4.19 Hasil Perhitungan Kuesioner Kepentingan pada Variabel Functionality of the Interaction Environment	45
Tabel 4.20 Hasil Perhitungan Kuesioner Kinerja pada Variabel Functionality of the Interaction Environment.....	46
Tabel 4.21 Hasil Perhitungan Kuesioner Kepentingan pada Variabel Reliability	47
Tabel 4.22 Hasil Perhitungan Kuesioner Kinerja pada Variabel Reliability	49
Tabel 4.23 Hasil Perhitungan Kuesioner Kepentingan pada Variabel Content and Appearance of Information	51
Tabel 4.24 Hasil Perhitungan Kuesioner Kinerja pada Variabel Content and Appearance of Information	54
Tabel 4.25 Hasil Perhitungan Kuesioner Kepentingan pada Variabel Citizen Support	57
Tabel 4.26 Hasil Perhitungan Kuesioner Kinerja pada Variabel Citizen Support	60
Tabel 4.27 Nilai Kesenjangan pada Variabel Ease of Use.....	63
Tabel 4.28 Nilai Kesenjangan pada Variabel Trust	64
Tabel 4.29 Nilai Kesenjangan pada Variabel Functionality of the Interaction Environment.....	66
Tabel 4.30 Nilai Kesenjangan pada Variabel Reliability.....	67
Tabel 4.31 Nilai Kesenjangan pada Variabel Content and Appearance of Information.....	69
Tabel 4.32 Nilai Kesenjangan pada Variabel Citizen Support	72
Tabel 4.33 Hasil Nilai Kesenjangan per Variabel.....	75
Tabel 4.34 Nilai Kesesuaian pada Variabel Ease of Use	75
Tabel 4.35 Nilai Kesesuaian pada Variabel Trust.....	76
Tabel 4.36 Nilai Kesesuaian pada Variabel Functionality of the Interaction Environment.....	78
Tabel 4.37 Nilai Kesesuaian pada Variabel Reliability	79
Tabel 4.38 Nilai Kesesuaian pada Variabel Content and Appearance of Information	81
Tabel 4.39 Nilai Kesesuaian pada Variabel Citizen Support.....	84
Tabel 4.40 Hasil Nilai Kesesuaian per Variabel	87

BAB 1 PENDAHULUAN

Bab ini merupakan langkah awal dari penulisan tugas akhir. Bab ini berisi latar belakang, rumusan masalah, tujuan, manfaat, dan batasan masalah.

1.1 Latar Belakang

Penggunaan teknologi informasi dan komunikasi (TIK) yang semakin maju menciptakan manfaat yang luas dalam pengaksesan, pengelolaan, dan pendayagunaan informasi secara cepat dan akurat (Inpres, 2003). Dengan adanya kemajuan teknologi informasi, pemerintah dapat memanfaatkan penggunaan teknologi dalam membantu tata kelola informasi pemerintahan. Terbitnya Instruksi Presiden (Inpres) Nomor 3 Tahun 2003 tentang kebijakan dan strategi pengembangan *e-Government* menjadi awal pemanfaatan teknologi informasi di lingkungan pemerintahan Indonesia. Inpres tersebut menekankan akan pentingnya manfaat dari TIK dalam tata kelola informasi dalam menyelenggarakan pemerintahan yang lebih efektif dan efisien (Damanik & Purwaningsih, 2017). Penerapan *e-Government* merupakan upaya pemerintah dalam memberikan kemudahan kepada publik untuk mengakses informasi, sehingga publik dapat melakukan pengawasan kebijakan dan kegiatan yang dilakukan oleh pemerintah. (Sari & Winarno, 2012).

Pemerintah Kabupaten Banyuwangi dalam mewujudkan Inpres Nomor 3 Tahun 2003 telah melakukan pengembangan *e-Government*. Salah satu wujud pengembangan *e-Government* di Banyuwangi yakni penerapan *e-Village Budgeting* (e-VB). E-VB merupakan sistem informasi yang mensinergikan keuangan dan pembangunan di tingkat desa, sehingga di tingkat kabupaten dapat melakukan pemantauan dan pengawasan anggaran dana desa (Mutamimmah, Kustono, & Effendi, 2018). Saat ini seluruh desa di Kabupaten Banyuwangi sejumlah 189 desa telah menerapkan e-VB (banyuwangikab.go.id, 2016). Pengguna dari e-VB merupakan bendahara dan operator Rencana Kerja Anggaran (RKA) di desa (Salam, 2017). E-VB memfasilitasi pengelolaan dana desa mulai dari perencanaan, pelaksanaan, penatausahaan, pelaporan dan pertanggungjawaban (Pratiwi, 2016).

Pemerintah Kabupaten Banyuwangi dalam hal ini perlu melakukan evaluasi kualitas layanan e-VB. Evaluasi kualitas layanan merupakan kegiatan terukur untuk melakukan pengembangan dan perbaikan layanan (Sulaiman, Aryadita, & Pinandito, 2018). Merujuk pada Peraturan Bupati (Perbup) Banyuwangi Nomor 47 Tahun 2012, untuk meningkatkan kualitas pelayanan informasi kepada masyarakat, lembaga perangkat daerah yang menangani urusan bidang komunikasi dan informatika wajib melakukan evaluasi terhadap persiapan, pelaksanaan dan pengembangan terhadap pelayanan informasi. Evaluasi juga harus dilakukan secara berkala untuk mengoptimalkan pelayanan publik menurut Peraturan Gubernur (Pergub) Jawa Timur nomor 31 tahun 2013. Hasil dari evaluasi kualitas layanan berupa nilai dari kualitas layanan berdasarkan persepsi pengguna yang dapat menjadi dasar pengembangan dan perbaikan layanan kepada penyedia layanan.

Evaluasi kualitas layanan dapat diukur dengan menggunakan beberapa metode yakni, *Service Quality (ServQual)*, *Website Quality (WebQual)* dan *e-Government Quality (e-GovQual)* (Haryani, 2016). *ServQual* merupakan metode penilaian kualitas layanan yang dikembangkan untuk mengukur kesenjangan antara kenyataan dan harapan pengguna atas layanan yang diterima (Parasuraman, Zeithaml, & Berry, 1988). *ServQual* dibangun dengan lima dimensi yaitu tampilan fisik (*tangible*), keandalan (*reliability*), daya tanggap (*responsiveness*), jaminan (*assurance*) dan empati (*emphaty*) (Parasuraman, Zeithaml, & Berry, 1988). *WebQual* merupakan metode pengukuran kualitas *website* berdasarkan persepsi pengguna akhir (Barnes & Vidgen, 2003). *WebQual* 4.0 dibangun dengan 3 dimensi yaitu kegunaan (*usability*), kualitas informasi (*information quality*), dan kualitas layanan interaksi (*service interaction quality*) (Barnes & Vidgen, 2003). Sedangkan *e-GovQual* merupakan metode pengukuran kualitas layanan website pemerintahan berdasarkan persepsi pengguna akhir (Papadomichelaki & Mentzas, 2012). *E-GovQual* memiliki 6 dimensi penilaian, yaitu kemudahan penggunaan (*ease of use*), kepercayaan (*trust*), fungsionalitas dari interaksi lingkungan (*functionality of the interaction environment*), keandalan (*reliability*), isi dan tampilan informasi (*content and appearance of information*), dan pendukung (*citizen support*) (Papadomichelaki & Mentzas, 2012).

Pemilihan metode evaluasi kualitas layanan harus sesuai dengan layanan yang akan di evaluasi. Metode *WebQual* dibangun dengan tujuan utama mengukur kualitas *website*, bukan untuk mengukur kualitas layanan yang diterima oleh pengguna (Parasuraman et al., 2005). Sedangkan menggunakan metode *ServQual* untuk mengukur kualitas layanan berupa layanan elektronik kurang efisien karena metode *ServQual* dibangun untuk mengukur kualitas layanan secara tradisional (Napitupulu, 2016). Oleh karena itu, evaluasi kualitas layanan e-VB lebih tepat dilakukan dengan menggunakan metode *e-GovQual*. Metode *e-GovQual* dibangun untuk meningkatkan kemampuan layanan elektronik pada lembaga pemerintah sehingga mendorong masyarakat untuk menggunakan layanan secara optimal (Papadomichelaki & Mentzas, 2012). Hasil dari penggunaan metode *e-GovQual* dapat diperoleh tingkat kesenjangan antara kinerja layanan dengan kepentingan masyarakat (Napitupulu, 2016). Berdasarkan nilai kinerja layanan dengan nilai kepentingan, dapat menggunakan metode *Importance Performance Analysis* (IPA) untuk mengetahui atribut layanan yang belum baik dan perlu mendapat prioritas perbaikan. IPA merupakan metode analisis penilaian yang menggunakan perspektif tingkat kepentingan (*importance*) dan tingkat kinerja (*performance*) untuk mengukur kualitas sebuah layanan berdasarkan persepsi pengguna akhir (Martilla & James, 1977). Metode IPA memiliki 3 analisis yaitu analisis tingkat kesesuaian, analisis tingkat kesenjangan (*gap*), serta analisis kuadran (Martilla & James, 1977). Dengan menggunakan analisis kuadran pada metode IPA dapat diketahui atribut layanan *e-Government* yang perlu ditingkatkan berdasarkan skala prioritasnya (Napitupulu, 2016).

Berdasarkan deskripsi masalah yang telah dijelaskan, maka diperlukan evaluasi kualitas layanan e-VB dengan menggunakan atribut penilaian *e-GovQual* dan skala prioritas perbaikan menggunakan penilaian IPA. Evaluasi kualitas layanan berdasarkan persepsi pengguna layanan yakni bendahara dan operator RKA di desa. Hasil evaluasi akan menjelaskan mengenai penilaian kualitas layanan yang diberikan dan skala prioritas rekomendasi layanan e-VB. Dengan adanya hasil evaluasi dan skala prioritas rekomendasi diharapkan dapat memberikan saran perbaikan dan pengembangan yang optimal kepada pihak penyedia layanan e-VB.

1.2 Rumusan Masalah

Berdasarkan latar belakang masalah penelitian, maka muncul perumusan masalah sebagai berikut:

1. Bagaimana kualitas layanan e-VB berdasarkan hasil pengukuran menggunakan metode *e-GovQual*?
2. Komponen e-VB apa saja yang perlu mendapatkan prioritas khusus untuk perbaikan menurut hasil analisis IPA?

1.3 Tujuan Penelitian

Tujuan yang ingin dicapai dalam penelitian ini adalah:

1. Mengukur kualitas layanan e-VB dengan menggunakan metode *e-GovQual*
2. Menganalisis komponen e-VB yang perlu mendapatkan prioritas khusus untuk perbaikan dengan menggunakan analisis IPA.

1.4 Manfaat Penelitian

Manfaat dari penelitian ini adalah:

1. Bagi Akademis
Diharapkan dapat memberikan hasil berupa informasi terkait dengan penerapan evaluasi dan analisis layanan menggunakan metode *e-GovQual* dan IPA kepada pembaca pada umumnya dan pada program Studi Sistem Informasi, Fakultas Ilmu Komputer, Universitas Jember pada khususnya.
2. Bagi Peneliti
Mengetahui penerapan dalam mengevaluasi dan menganalisis layanan e-VB dengan menggunakan metode *E-GovQual* dan IPA
3. Bagi Objek Penelitian
Dapat mengetahui saran prioritas dalam pengembangan dan perbaikan layanan e-VB kedepannya.

1.5 Batasan Masalah

Batasan masalah digunakan untuk membatasi ruang lingkup penelitian sehingga tidak terjadi penyimpangan dalam proses penelitian. Berikut batasan masalah dalam penelitian ini:

1. Objek penelitian merupakan layanan e-VB yang telah diterapkan di 22 desa di Kecamatan Kabat dan Kecamatan Licin, Kabupaten Banyuwangi
2. Responden pada penelitian ini yaitu pengguna e-VB dimasing-masing desa antara lain bendahara desa dan operator RKA.



BAB 2 TINJAUAN PUSTAKA

Tinjauan Pustaka berisi pemaparan teori yang berkaitan dengan masalah masalah yang dibahas, teori yang berkaitan dengan masalah, dan kerangka pemikiran yang merupakan sintesis dari kajian teori yang dikaitkan dengan permasalahan yang dihadapi. Landasan teori diambil dari buku, literatur, jurnal, dan peraturan pemerintah yang terkait.

2.1 Penelitian Terdahulu

Penelitian yang dilakukan oleh Abdulloh Hamid Sulaiman, Himawat Aryadita, dan Aryo Pinandito tahun 2018 dengan judul “Evaluasi Kualitas Layanan *Website* Pemerintah Kota Batu dengan Metode *E-GovQual* dan *Importance Performance Analysis*”, penelitian ini melakukan evaluasi pada *Website* Pemerintah Kota Batu untuk mengukur kualitas website menggunakan metode *e-GovQual* dan menganalisis komponen *website* yang harus mendapatkan prioritas khusus untuk perbaikan menggunakan metode IPA. Penelitian ini melibatkan 129 responden yang merupakan masyarakat di wilayah pemerintahan Kota Batu. Penelitian ini menggunakan 30 atribut dalam 5 dimensi *e-GovQual*. Hasil dari pengukuran kualitas *website* menunjukkan bahwa kualitas *website* Pemerintahan Kota Batu masih belum sesuai kepentingan pengguna dengan nilai tingkat kesesuaian <100% yaitu 81,89%, dan analisis penilaian tingkat kesenjangan (gap) bernilai <0 (negatif) yaitu -0,72. Hasil dari analisis kuadran IPA menunjukkan bahwa terdapat tiga atribut yang perlu mendapat prioritas perbaikan yaitu atribut pencarian, personalisasi informasi dan kemampuan kostumisasi.

Penelitian yang dilakukan oleh Rino Agus Saputra, Suprpto dan Aditya Rachmadi tahun 2018 dengan judul “Penilaian Kualitas Layanan *e-Government* dengan Pendekatan Dimensi *e-GovQual* dan *Importance Performance Analysis* (IPA) (Studi Kasus Pada Pemerintah Provinsi Nusa Tenggara Barat)”, penelitian ini melakukan evaluasi pada *website* Pemerintahan Provinsi Nusa Tenggara Barat untuk mengukur kualitas *website* menggunakan metode *e-GovQual* dan menganalisis komponen *website* yang harus mendapatkan prioritas khusus untuk

perbaikan menggunakan metode IPA. Penelitian ini melibatkan 129 responden yaitu pengguna *website* Pemerintahan Provinsi Nusa Tenggara Barat. Penelitian ini menggunakan 28 atribut dalam 5 dimensi *e-GovQual*. Hasil dari pengukuran kualitas *website* menunjukkan bahwa kualitas *website* Pemerintahan Kota Batu masih belum sesuai kepentingan pengguna dengan nilai tingkat kesesuaian $< 100\%$ yaitu 85,22%, dan nilai kesenjangan (*gap*) ≤ 0 yaitu -0,61. Hasil dari analisis kuadran IPA menunjukkan bahwa terdapat empat atribut yang perlu mendapat prioritas perbaikan yaitu atribut informasi yang telah diperbarui, ukuran halaman web, pemecahan masalah, dan keterkaitan informasi.

Penelitian yang dilakukan oleh Darmawan Napitulu tahun 2014 dengan judul “Analisa Kualitas Layanan *e-Government* dengan Pendekatan *e-GovQual* dan IPA”, penelitian ini melakukan analisis pada *website* pemerintah xyz untuk mengukur kualitas *website* menggunakan metode *e-GovQual* dan menganalisis komponen *website* yang harus mendapatkan prioritas khusus untuk perbaikan menggunakan metode IPA. Penelitian ini melibatkan 102 responden yaitu masyarakatan pemerintahan xyz. Penelitian ini menggunakan 21 atribut dalam 5 dimensi *e-GovQual*. Hasil dari pengukuran kualitas *website* menyatakan bahwa layanan dari pemerintah xyz dirasa masih dibawah kepentingan publik dengan *gap* antara kinerja dan harapan mempunyai nilai negatif dengan nilai -0,32. Hasil dari analisis kuadran IPA menunjukkan bahwa terdapat empat atribut yang perlu mendapat prioritas perbaikan 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.

2.2 E-Government

E-Government adalah penggunaan TIK yang dapat meningkatkan hubungan antara pemerintah dan pihak- pihak lain yang didalamnya akan mendorong cara baru dalam kepemimpinan, berdiskusi dan menetapkan strategi, transaksi bisnis, mendengarkan warga dan komunitas serta cara baru dalam mengorganisir dan menyampaikain informasi (Somantri & Hasta, 2017). Melalui *e-Government* dapat

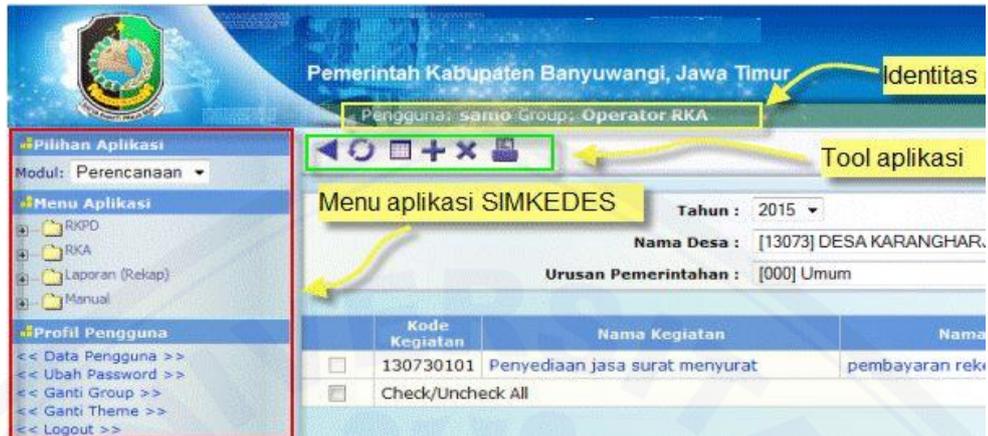
memberikan kemudahan kepada publik untuk mengakses informasi, sehingga publik dapat melakukan pengawasan kebijakan dan kegiatan yang dilakukan oleh pemerintah. (Sari & Winarno, 2012). Peraturan *e-Government* tertuang dalam Instruksi Presiden Republik Indonesia No. 3 Tahun 2003 tentang Kebijakan dan Strategi Nasional Pengembangan *e-Government* yang didalamnya terdapat tujuan pengembangan *e-Government* sebagai berikut:

1. Pembentukan jaringan informasi dan transaksi pelayanan publik yang memiliki kualitas dan lingkup yang dapat memuaskan masyarakat luas serta dapat terjangkau di seluruh wilayah Indonesia pada setiap saat tidak dibatasi oleh sekat waktu dan dengan biaya yang terjangkau oleh masyarakat.
2. Pembentukan hubungan interaktif dengan dunia usaha untuk meningkatkan perkembangan perekonomian nasional dan memperkuat kemampuan menghadapi perubahan dan persaingan perdagangan internasional.
3. Pembentukan mekanisme dan saluran komunikasi dengan lembaga-lembaga negara serta penyediaan fasilitas dialog publik bagi masyarakat agar dapat berpartisipasi dalam perumusan kebijakan negara.
4. Pembentukan sistem manajemen dan proses kerja yang transparan dan efisien serta memperlancar transaksi dan layanan antar lembaga pemerintah dan pemerintah daerah otonom.

2.3 E-Village Budgeting (e-VB)

E-VB merupakan salah satu contoh inovasi Pemerintahan Kabupaten Banyuwangi menuju transparansi penganggaran dan monitoring pembangunan di pelosok desa. E-VB merupakan sistem informasi yang mensinergikan keuangan dan pembangunan di tingkat desa, sehingga di tingkat kabupaten dapat melakukan pemantauan dan pengawasan anggaran dana desa (Mutamimmah, Kustono, Effendi 2018). E.VB dibawah naungan Dinas Pemberdayaan Masyarakat dan Desa (DPMD) Kabupaten Banyuwangi. E-VB dapat diakses secara online menggunakan *web browser*. Pengguna dari e-VB merupakan bendahara dan operator RKA di desa

(Salam, 2017). Secara umum halaman beranda e-VB terdiri dari tiga *frame* (bingkai) yang dapat dilihat pada Gambar 2.1.



Gambar 2.1 Halaman Beranda e-VB (Sumber: BPM & PEMDES,2014)

1. *Frame Header*

Frame header berisikan tentang identitas dan hak akses pengguna yang sedang login.

2. *Frame Navigasi*

Frame navigasi berisi kumpulan menu yang terdapat pada e-VB. Menu pada e-VB terdiri dari:

- Modul

Modul pada e-VB berisi tentang pengelolaan dana desa mulai dari perencanaan, pelaksanaan / penatausahaan, pelaporan dan pertanggung jawaban

- Menu Aplikasi

Menu aplikasi pada e-VB berisi tentang Rencana Kerja Pembangunan Daerah (RKPD), Rencana Kegiatan Anggaran (RKA), Laporan (rekap) dan Manual.

- Profil Pengguna

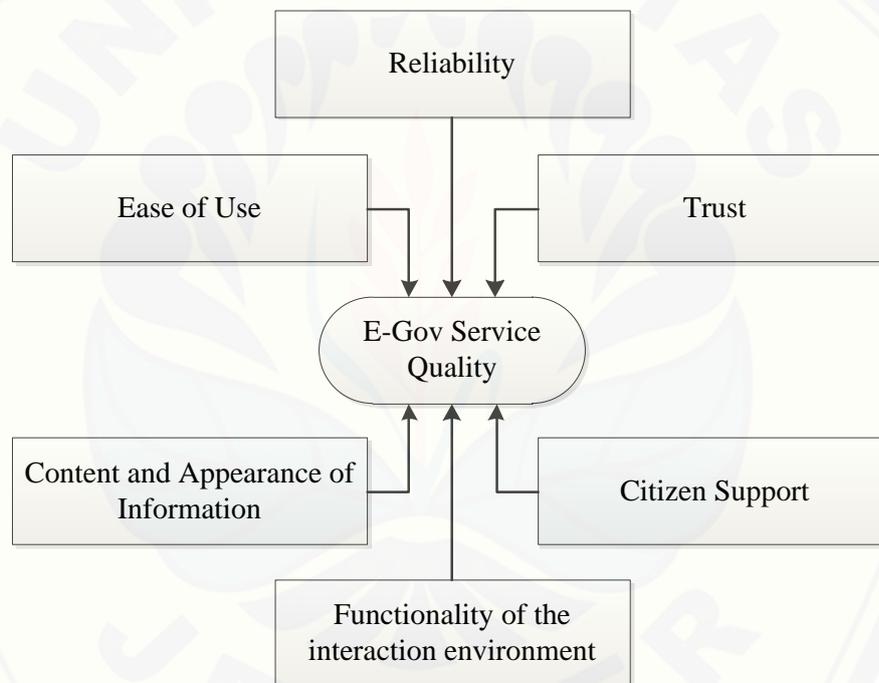
Pengguna dapat mengganti identitas data pengguna, password, hak akses yang sebelumnya telah ditetapkan oleh admin e-VB dan tampilan tema.

3. *Frame Content*

Frame Content berisi tentang tempat tampilan isi dari menu yang tersedia di *frame navigasi*, dimana pengguna dapat melakukan transaksi mulai dari menambah, mengubah dan melihat data.

2.4 E-GovQual

E-GovQual merupakan metode pengukuran kualitas layanan website pemerintahan berdasarkan persepsi pengguna akhir (Papadomichelaki & Mentzas, 2012). *Metode e-GovQual* memiliki konsep awal 47 atribut dengan 6 dimensi seperti pada Gambar 2.2.



Gambar 2.2 Dimensi e-GovQual (Sumber: Papadomichelaki & Mentzas, 2012)

1. *Ease of use* (kemudahan penggunaan)

Dimensi *ease of use* ini dapat diartikan seberapa mudahnya masyarakat dapat berinteraksi dengan situs *e-Government* (Papadomichelaki & Mentzas, 2012). Dimensi *ease of use* memiliki 7 atribut yang dapat dilihat pada Tabel 2.1.

Tabel 2.1 Atribut pada dimensi *ease of use*

Dimensi Atribut	<i>Ease of use</i>
1	Struktur website
2	Fungsi pencarian yang disesuaikan
3	Peta situs
4	Pengaturan link dengan mesin pencari
5	Url mudah diingat
6	Personalisasi informasi
7	Kemampuan untuk penyesuaian

Sumber: (Papadomichelaki & Mentzas, 2012)

2. *Trust* (kepercayaan)

Dimensi *Trust* dapat diartikan sebagai kepercayaan pengguna terhadap situs *e-Government* mampu memberikan kebebasan dari resiko kesalahan selama proses layanan (Papadomichelaki & Mentzas, 2012). Dimensi ini terdiri dari perlindungan privasi dan memastikan keamanan pengguna selama proses layanan (Papadomichelaki & Mentzas, 2012). Dimensi *Trust* memiliki 11 atribut yang dapat dilihat pada Tabel 2.2.

Tabel 2.2 Atribut pada dimensi *trust*

Dimensi Atribut	<i>Trust</i>
1	Tidak berbagi data pribadi dengan orang lain
2	Melindungi anonimitas
3	Mengamankan pengarsipan data pribadi
4	Menyediakan persetujuan tertulis
5	Menggunakan data pribadi pengguna
6	Tidak melakukan penolakan dengan mengautentikasi pihak-pihak yang terlibat
7	Prosedur memperoleh <i>username</i> dan <i>password</i>
8	Ketepatan transaksi
9	Pesan menggunakan enkripsi
10	Tanda tangan digital
11	Akses control

Sumber: (Papadomichelaki & Mentzas, 2012)

3. *Functionality of the interaction environment* (fungsionalitas dari interaksi lingkungan)

Dimensi *functionality of the interaction environment* mengacu pada ketersediaan, kemudahan, dan bantuan terhadap pengguna selama proses

pengisian formulir (Papadomichelaki & Mentzas, 2012). Dimensi *functionality of the interaction environment* memiliki 4 atribut yang dapat dilihat pada Tabel 2.3.

Tabel 2.3 Atribut pada dimensi *functionality of the interaction environment*

Dimensi Atribut	<i>Functionality of the interaction environment</i>
1	Adanya formulir bantuan online
2	Menggunakan kembali informasi warga untuk memfasilitasi interaksi di masa depan
3	Perhitungan otomatis pada form
4	Format respon yang memadai

Sumber: (Papadomichelaki & Mentzas, 2012)

4. *Reliability* (Reliabilitas)

Reliability didefinisikan sebagai keyakinan masyarakat terhadap situs *e-Government* dalam memberikan layanan yang benar dan tepat waktu (Papadomichelaki & Mentzas, 2012). *Reliability* mengacu pada fungsi teknis yang berhubungan langsung dengan aksesibilitas, ketersediaan dan ketepatan waktu layanan yang diberikan (Papadomichelaki & Mentzas, 2012). Dimensi *reliability* memiliki 5 atribut yang dapat dilihat pada Tabel 2.4.

Tabel 2.4 Atribut pada dimensi *reliability*

Dimensi Atribut	<i>Reliability</i>
1	Kemampuan untuk melakukan layanan yang dijanjikan secara akurat
2	Menyediakan layanan secara tepat waktu
3	Situs website mudah diakses
4	Kecocokan sistem browser
5	Kecepatan <i>loading</i>

Sumber: (Papadomichelaki & Mentzas, 2012)

5. *Content and appearance of information* (isi dan tampilan informasi)

Dimensi *Content and appearance of information* mengacu pada kualitas dari isi informasi yang diberikan kepada pengguna dan desain tampilan informasi berupa ketepatan warna, grafis, dan ukuran halaman website

yang tepat (Papadomichelaki & Mentzas, 2012). Dimensi ini memiliki 10 atribut yang dapat dilihat pada Tabel 2.5.

Tabel 2.5 Atribut pada dimensi *content and appearance of information*

Dimensi Atribut	<i>Content and appearance of information</i>
1	Kelengkapan data dan informasi
2	Akurasi dan keringkasan data
3	Relevansi data
4	Informasi diperbaharui
5	Semua link dapat bekerja dengan benar
6	Informasi mudah dimengerti
7	Warna
8	Grafis
9	Animasi
10	Ukuran halaman web

Sumber: (Papadomichelaki & Mentzas, 2012)

6. *Citizen support* (dukungan warga)

Citizen support mengacu pada bantuan yang diberikan oleh penyedia layanan kepada pengguna layanan dalam pencarian informasi atau selama proses transaksi berlangsung (Papadomichelaki & Mentzas, 2012). Dimensi *Citizen support* memiliki 10 atribut yang dapat dilihat pada Tabel 2.6.

Tabel 2.6 Atribut pada dimensi *citizen support*

Dimensi Atribut	<i>Citizen support</i>
1	Pedoman yang mudah dipahami
2	Terdapat halaman bantuan
3	Pertanyaan yang sering diajukan
4	Pelacakan transaksi
5	Adanya kontak informasi
6	Penyelesaian masalah
7	Cepat dalam menanggapi pertanyaan
8	Pengetahuan pegawai
9	Kesopanan pegawai
10	Kecakapan pegawai dalam menyampaikan informasi secara percaya diri dan meyakinkan

Sumber: (Papadomichelaki & Mentzas, 2012)

Metode e-GovQual menggunakan analisis kesenjangan (Gap) untuk mengetahui sejauh mana kinerja layanan dengan kepentingan pengguna layanan. Perhitungan nilai kesenjangan dipaparkan pada Persamaan 2.1.

$$Gap = \bar{X} - \bar{Y} \dots\dots\dots (2.1)$$

Keterangan:

\bar{X} = Rata-rata nilai kinerja

\bar{Y} = Rata-rata nilai kepentingan

Dasar pengambilan keputusan pada analisis kesenjangan menurut (Napitupulu, 2016) yaitu jika nilai tingkat kesenjangan antara rata-rata nilai kinerja dengan rata-rata nilai kepentingan bernilai negatif, maka kualitas layanan masih belum memenuhi kepentingan publik. Sedangkan jika nilai tingkat kesenjangan antara rata-rata nilai kinerja dengan rata-rata nilai kepentingan bernilai positif maka kualitas layanan sudah memenuhi kepentingan publik.

2.5 Importance Performance Analysis (IPA)

IPA merupakan metode analisis penilaian layanan barang atau jasa yang dievaluasi berdasarkan tingkat kepentingan (*importance*) dan kinerja (*performance*) yang diberikan oleh pengguna akhir (Martilla & James, 1977). IPA memiliki 3 analisis penilaian yaitu analisis tingkat kesesuaian, analisis tingkat kesenjangan dan analisis tingkat kuadran (Martilla & James, 1977).

1. Analisis Tingkat Kesesuaian

Analisis tingkat kesesuaian digunakan untuk mengukur seberapa sesuai layanan yang diberikan dengan kepentingan pengguna. Rumus untuk menentukan tingkat kesesuaian dipaparkan pada Persamaan 2.2.

$$T_{ki} = \frac{X_i}{Y_i} \times 100\% \dots\dots\dots (2.2)$$

Keterangan:

X_i = Skor penilaian kinerja

Y_i = Skor penilaian kepentingan

2. Analisis Tingkat Kesenjangan

Analisis tingkat kesenjangan digunakan untuk mengukur selisih suatu kinerja layanan dengan kepentingan pengguna. Rumus untuk menentukan nilai kesenjangan dipaparkan pada Persamaan 2.3.

$$Gap = \bar{X} - \bar{Y} \dots\dots\dots (2.3)$$

Keterangan:

\bar{X} = Rata-rata nilai kinerja

\bar{Y} = Rata-rata nilai kepentingan

3. Analisis Kuadran

Analisis kuadran digunakan untuk mengidentifikasi atribut-atribut yang perlu dijadikan prioritas perbaikan dan/atau pengembangan untuk meningkatkan kualitas layanan yang diberikan. Analisis kuadran IPA dapat dilihat pada Tabel 2.7.

Tabel 2.7 Kuadran *Importance Performance Analysis*

Kuadran 1 <i>Concentrate Here</i> <i>High Importance & Low Performance</i>	Kuadran 2 <i>Keep Up the Good Work</i> <i>High Importance & High Performance</i>
Kuadran 3 <i>Low Priority</i> <i>Low Importance & Low Performance</i>	Kuadran 4 <i>Possible Overkill</i> <i>Low Importance & High Performance</i>

Sumber: (Martila & James, 1977)

Analisis kuadran tersebut dijabarkan dan dibagi menjadi empat bagian dalam diagram kartesius matriks *importance-performance* sebagai berikut (Martila & James, 1977):

- Kuadran 1 (*Concentrate Here*)

Concentrate Here merupakan kuadran yang memuat atribut-atribut yang dianggap penting oleh pengguna namun kinerjanya belum sesuai seperti yang diharapkan. Jadi atribut-atribut pada kuadran ini perlu mendapat prioritas utama untuk perbaikan.

- Kuadran 2 (*Keep Up the Good Work*)

Keep Up the Good Work merupakan kuadran yang memuat atribut-atribut yang dianggap penting oleh pengguna dan kinerjanya sudah sesuai dengan yang diharapkan pengguna. Jadi atribut-atribut pada kuadran ini perlu dipertahankan kinerjanya.

- Kuadran 3 (*Low Priority*)

Low Priority merupakan kuadran yang memuat atribut-atribut yang dianggap kurang penting oleh pengguna dan kinerjanya tidak terlalu memuaskan. Jadi atribut-atribut pada kuadran ini bukan menjadi prioritas, melainkan dijadikan sebagai pendukung sistem.

- Kuadran 4 (*Possible Overkill*)

Possible Overkill merupakan kuadran yang memuat atribut-atribut yang dianggap kurang penting oleh pengguna namun kinerja layanan yang disediakan dirasakan terlalu berlebihan.

2.6 Uji Validitas

Uji Validitas merupakan pengujian untuk menunjukkan keabsahan dari instrument yang digunakan pada penelitian (Sugiyono,2014). Uji validitas di lakukan dengan cara membandingkan angka r hitung dengan r tabel. Perhitungan korelasi untuk mendapatkan nilai r hitung dipaparkan pada Persamaan 2.4.

$$r_{xy} = \frac{N \sum xy - (\sum x)(\sum y)}{\sqrt{N \sum x^2 - \sum x^2 N \sum y^2 - \sum y^2}} \dots\dots\dots (2.4)$$

Keterangan:

r_{xy} = Koefesien Korelasi

N = Banyaknya Sampel

$\sum x$ = Jumlah skor keseluruhan untuk item pertanyaan varianel x

$\sum y$ = Jumlah skor keseluruhan untuk item pertanyaan varianel y

Menurut sugiyono (2014) dasar pengambilan keputusan untuk menyatakan validitas dari sebuah instrumen sebagai berikut:

1. Jika nilai r hitung > nilai r tabel, maka instrumen dinyatakan valid
2. Jika nilai r hitung < nilai r tabel, maka instrumen dinyatakan tidak valid

2.7 Uji Reliabilitas

Uji Reliabilitas merupakan pengujian untuk menunjukkan konsistensi data dalam waktu interval tertentu (Sugiyono, 2014). Uji reliabilitas dilakukan dengan cara membandingkan angka *cronbach alpha* dengan ketentuan nilai *cronbach alpha* minimal adalah 0,6 (Ghozali, 2013). Nilai *cronbach alpha* yang didapatkan lebih besar dari 0,6 maka disimpulkan kuesioner tersebut reliabel, sebaliknya jika *cronbach alpha* yang didapatkan lebih kecil dari 0,6 maka disimpulkan tidak reliabel. Perhitungan nilai *cronbach alpha* dipaparkan pada Persamaan 2.5.

$$R = \alpha = \frac{N}{N-1} \left(\frac{s^2(1-\sum s_t^2)}{s^2} \right) \dots\dots\dots (2.5)$$

Keterangan:

α = Koefisien reliabilitas *cronbach alpha*

s^2 = Varians skor keseluruhan

s_t^2 = Varian masing-masing item

BAB 3 METODOLOGI PENELITIAN

Metodologi penelitian merupakan pemaparan mengenai penelitian yang akan dilakukan untuk menjawab rumusan masalah, sehingga dapat mewujudkan tujuan sebenarnya dari penelitian. Pada metodologi penelitian akan dijelaskan mengenai jenis penelitian, tempat dan waktu penelitian serta tahapan dari penelitian.

3.1 Jenis Penelitian

Penelitian ini menggunakan pendekatan penelitian kuantitatif. Penelitian kuantitatif digunakan untuk meneliti populasi atau sampel tertentu. Pengumpulan data menggunakan instrumen penelitian dan perhitungan data yang didapat dari responden kemudian di analisis secara statistik untuk diambil kesimpulan.

3.2 Objek Penelitian

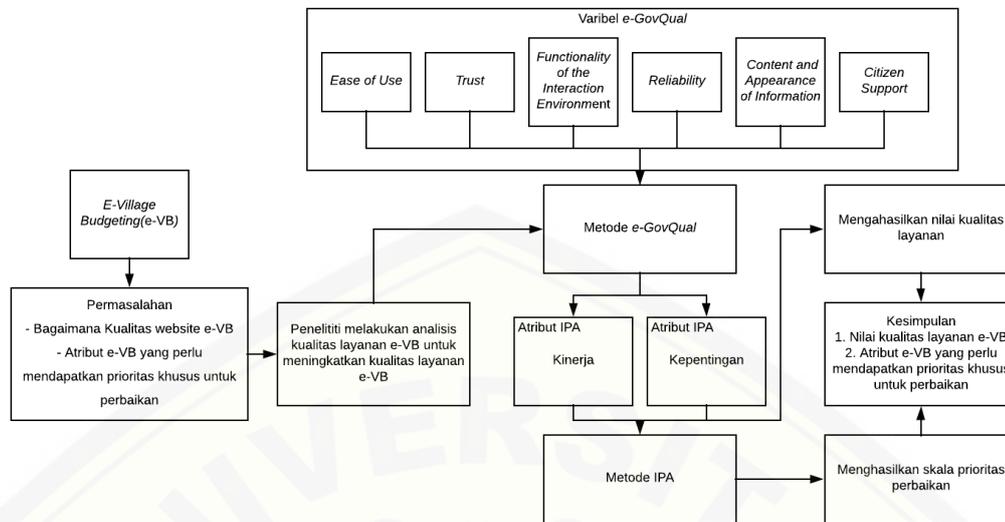
Objek pada penelitian ini merupakan layanan e-VB Pemerintah Kabupaten Banyuwangi. Pengamatan data dilakukan terhadap implementasi e-VB di Pemerintah Kabupaten Banyuwangi.

3.3 Tempat dan Waktu Penelitian

Tempat dilaksanakan penelitian di 22 Desa yang ada di Kecamatan Kabat dan Kecamatan Licin, Kabupaten Banyuwangi yaitu Desa Bareng, Benelanlor, Bunder, Dadapan, Gombolirang, Kabat, Kalirejo, Kedayunan, Labanasem, Macanputih, Pakistaji, Pandarungan, Pondoknongko, Tambong, Gumuk, Licin, Kluncing, Pakel, Banjar, Tamansari, Segobang, dan Jelun. Waktu penelitian dilakukan selama dua bulan, dimulai bulan Januari sampai Maret 2019.

3.4 Kerangka Pemikiran

Kerangka pemikiran pada Gambar 3.1 merupakan alur skema sistematis dalam menggambarkan kerangka berfikir penyusunan penelitian. Dengan adanya kerangka pemikiran diharapkan dapat menggambarkan alur pemikiran peneliti untuk memperjelas arah penelitian yang akan dilakukan.

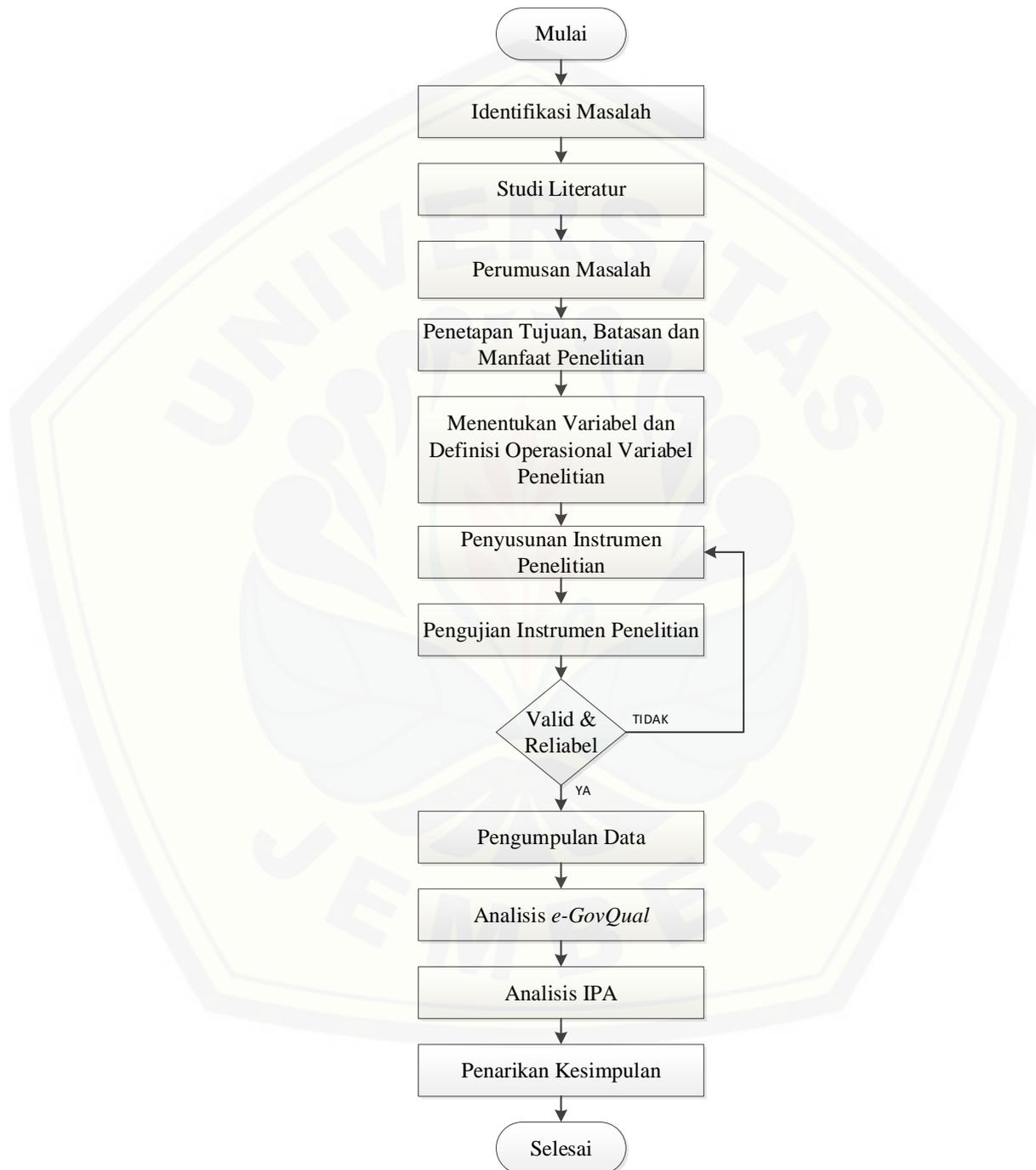


Gambar 3.1 Kerangka Pemikiran

Penelitian ini bertujuan untuk mengukur kualitas layanan e-VB dan menganalisis komponen e-VB yang perlu mendapatkan prioritas khusus untuk perbaikan. Peneliti melakukan pengukuran dengan menggunakan metode *e-GovQual* yang terdiri dari 6 variabel yaitu kemudahan penggunaan (*ease of use*), kepercayaan (*trust*), fungsionalitas dari interaksi lingkungan (*functionality of the interaction environment*), keandalan (*reliability*), isi dan tampilan informasi (*content and appearance of information*), dan pendukung (*citizen support*). Instrumen penelitian dibangun dengan menggunakan pendekatan *e-GovQual*. Terdapat 2 penilaian yang digunakan pada penelitian ini yaitu penilaian kinerja dan penilaian kepentingan layanan. Metode *e-GovQual* menggunakan analisis kesenjangan untuk mengetahui sejauh mana kinerja layanan dengan kepentingan pengguna layanan. Apabila skor penilaian kepentingan lebih tinggi daripada skor penilaian kinerja maka kualitas layanan e-VB masih belum memenuhi kepentingan pengguna layanan. Sebaliknya jika skor penilaian kinerja lebih tinggi daripada skor penilaian kepentingan maka kualitas layanan e-VB sudah memenuhi kepentingan pengguna. Metode IPA menggunakan analisis kuadran untuk mengetahui skala prioritas perbaikan. Analisis kuadran pada metode IPA memiliki sumbu tegak y yang merepresentasikan skor penilaian kepentingan dan sumbu mendatar x yang merepresentasikan skor penilaian kinerja.

3.5 Tahapan Penelitian

Tahapan penelitian merupakan urutan dari langkah penelitian yang dilakukan. Gambar alur tahap penelitian dapat dilihat pada Gambar 3.2.



Gambar 3.2 Diagram Alur Penelitian

3.5.1 Identifikasi Masalah

Identifikasi masalah adalah proses menentukan topik penelitian dan alasan mengapa topik yang ditentukan perlu diteliti. Tahapan identifikasi masalah dilakukan untuk mendapatkan informasi dari permasalahan yang ditemukan. Permasalahan pada penelitian ini dapat diidentifikasi melalui wawancara dan diskusi dengan penyedia layanan e-VB.

3.5.2 Studi Literatur

Studi literatur merupakan kegiatan untuk mengumpulkan landasan teori yang sesuai dengan penelitian. Landasan teori didapatkan melalui buku, jurnal, dokumen pemerintah dan penelitian terdahulu yang terkait dengan implementasi e-VB, metode *e-GovQual* dan IPA.

3.5.3 Perumusan Masalah

Perumusan masalah adalah penjabaran dari identifikasi masalah yang berupa pertanyaan lengkap dan rinci mengenai ruang lingkup masalah yang akan diteliti. Rumusan masalah menjelaskan masalah atau isu yang dibahas dalam penelitian.

3.5.4 Penetapan Tujuan, Batasan dan Manfaat Penelitian

Tujuan penelitian didasari untuk menjawab rumusan masalah yang akan diteliti. Tujuan penelitian digunakan untuk menentukan sesuatu yang ingin dicapai oleh peneliti dalam penelitian. Agar tujuan penelitian tercapai diperlukan adanya batasan masalah sebagai batas untuk membatasi ruang lingkup penelitian yang akan dilakukan. Hasil dari penelitian diharapkan dapat memiliki manfaat teori dan manfaat praktik.

3.5.5 Menentukan Variabel dan Definisi Operasional Variabel Penelitian

E-GovQual dalam konsep awal memiliki 47 atribut dalam 6 dimensi, tetapi tidak semua atribut *e-GovQual* digunakan. Jumlah atribut yang digunakan disesuaikan dengan penerapan objek yang akan diteliti. Penentuan atribut *e-GovQual* yang akan digunakan, dilakukan dengan cara diskusi bersama penyedia layanan e-VB. Berdasarkan hasil diskusi dengan staf DPMD Kabupaten

Banyuwangi telah disepakati menggunakan 33 atribut e-GovQual yang dapat dilihat pada Tabel 3.1.

Tabel 3.1 Definisi Operasional Variabel

Variabel	Definisi Variabel	Kode	Atribut	Sumber
<i>Ease of Use</i>	Kemudahan masyarakat dalam berinteraksi dengan layanan e-VB	EU1	Struktur website	(Papadomichelaki & Mentzas, 2012)
		EU2	Url mudah diingat	(Papadomichelaki & Mentzas, 2012)
		EU3	Personalisasi informasi	(Papadomichelaki & Mentzas, 2012)
<i>Trust</i>	Kepercayaan pengguna terhadap layanan e-VB mampu memberikan kebebasan dari resiko kesalahan selama proses layanan	TR1	Tidak berbagi informasi pribadi dengan orang lain	(Papadomichelaki & Mentzas, 2012)
		TR2	Mengamankan pengarsipan data pribadi	(Papadomichelaki & Mentzas, 2012)
		TR3	Memberikan persetujuan	(Papadomichelaki & Mentzas, 2012)
		TR4	Prosedur memperoleh username dan password	(Papadomichelaki & Mentzas, 2012)
		TR5	Ketepatan transaksi	(Papadomichelaki & Mentzas, 2012)
		TR6	Akses control	(Papadomichelaki & Mentzas, 2012)
<i>Functionality of the Interaction Environment</i>	Ketersediaan, kemudahan, dan bantuan terhadap pengguna selama proses pengisian formulir pada layanan e-VB	FIE1	Perhitungan otomatis pada form	(Papadomichelaki & Mentzas, 2012)
		FIE2	Format respon yang memadai	(Papadomichelaki & Mentzas, 2012)
<i>Reliability</i>	Keyakinan masyarakat terhadap layanan e-VB dalam memberikan layanan yang benar dan tepat waktu	RB1	Kemampuan untuk melakukan layanan yang dijanjikan secara akurat	(Papadomichelaki & Mentzas, 2012)
		RB2	Menyediakan layanan secara tepat waktu	(Papadomichelaki & Mentzas, 2012)

Variabel	Definisi Variabel	Kode	Atribut	Sumber
		RB3	Situs website mudah diakses	(Papadomichelaki & Mentzas, 2012)
		RB4	Kecocokan sistem browser	(Papadomichelaki & Mentzas, 2012)
		RB5	Kecepatan <i>loading</i>	(Papadomichelaki & Mentzas, 2012)
<i>Content and Appearance of Information</i>	Kualitas layanan e-VB dari isi informasi yang diberikan kepada pengguna dan desain tampilan informasi berupa ketepatan warna, grafis, dan ukuran halaman website yang tepat	CAI1	Kelengkapan data dan informasi	(Papadomichelaki & Mentzas, 2012)
		CAI2	Akurasi dan keringkasan data	(Papadomichelaki & Mentzas, 2012)
		CAI3	Relevansi data	(Papadomichelaki & Mentzas, 2012)
		CAI4	Informasi diperbaharui	(Papadomichelaki & Mentzas, 2012)
		CAI5	Semua link dapat bekerja dengan benar	(Papadomichelaki & Mentzas, 2012)
		CAI6	Informasi mudah dimengerti	(Papadomichelaki & Mentzas, 2012)
		CAI7	Warna	(Papadomichelaki & Mentzas, 2012)
		CAI8	Grafis	(Papadomichelaki & Mentzas, 2012)
		CAI9	Ukuran halaman web	(Papadomichelaki & Mentzas, 2012)
<i>Citizen Support</i>	Bantuan yang diberikan oleh penyedia layanan e-VB kepada pengguna layanan dalam pencarian informasi atau selama proses transaksi berlangsung	CS1	Pedoman yang mudah dipahami	(Papadomichelaki & Mentzas, 2012)
		CS2	Pertanyaan yang sering diajukan	(Papadomichelaki & Mentzas, 2012)
		CS3	Pelacakan transaksi	(Papadomichelaki & Mentzas, 2012)
		CS4	Penyelesaian masalah	(Papadomichelaki & Mentzas, 2012)
		CS5	Cepat dalam menanggapi pertanyaan	(Papadomichelaki & Mentzas, 2012)
		CS6	Pengetahuan pegawai	(Papadomichelaki & Mentzas, 2012)

Variabel	Definisi Variabel	Kode	Atribut	Sumber
		CS7	Kesopanan pegawai	(Papadomichelaki & Mentzas, 2012)
		CS8	Kecakapan pegawai dalam menyampaikan informasi secara percaya diri dan meyakinkan	(Papadomichelaki & Mentzas, 2012)

3.5.6 Penyusunan Instrumen Penelitian

Instrumen penelitian yang digunakan pada penelitian ini berupa angket atau kuesioner yang dibuat oleh peneliti dengan menggunakan pendekatan *e-GovQual*. Penyebaran kuesioner dilakukan untuk mengetahui pengetahuan dan pengalaman pengguna terkait dengan penggunaan layanan e-VB. Pada tahap ini telah ditetapkan atribut *e-GovQual* yang akan digunakan dalam penelitian. Dari atribut *e-GovQual* dikembangkan menjadi butir-butir pertanyaan kuesioner. Kuesioner merupakan kumpulan pertanyaan-pertanyaan yang diisi oleh responden. Kuesioner diperlukan untuk mendukung proses pengumpulan data. Pada penelitian ini kuesioner dibagi menjadi 2 bagian yaitu kuesioner kepentingan dan kuesioner kinerja. Pembobotan kuesioner pada penelitian ini dilakukan dengan menggunakan skala likert 4 yang dapat dilihat pada Tabel 3.2.

Tabel 3.2 Skala Likert

Skor Penilaian Kepentingan		Skor Penilaian Kinerja	
Skala	Nilai	Skala	Nilai
Sangat Tidak Penting	1	Sangat Tidak Setuju	1
Tidak Penting	2	Tidak Setuju	2
Penting	3	Setuju	3
Sangat Penting	4	Sangat Setuju	4

3.5.7 Pengujian Instrumen Penelitian

Uji instrument kuesioner dilakukan dengan melakukan pengujian validitas dan reliabilitas. Pengujian dapat dikatakan valid ketika memberikan hasil ukur yang

tepat dan akurat. Sedangkan pengujian dikatakan reliabel ketika semakin kecil kesalahan dalam pengukuran. Jika kuesioner telah dinyatakan valid dan reliabel, maka kuesioner dapat disebarkan kepada responden dan dapat digunakan untuk mengumpulkan data.

3.5.8 Pengumpulan Data

Pengumpulan data dilakukan dengan menyebarkan kuesioner yang telah dinyatakan valid dan reliabel. Kuesioner disebarkan kepada responden yaitu operator RKA dan bendahara desa. Total responden pada penelitian ini yakni 44 orang pengguna e-VB terdiri dari masing-masing operator RKA dan bendahara desa yang berasal dari 22 desa di Kecamatan Kabat dan Kecamatan Licin, Kabupaten Banyuwangi.

3.5.9 Analisis *E-GovQual*

Analisis *e-GovQual* digunakan untuk mengukur kualitas layanan e-VB menurut persepsi pengguna. Data yang telah terkumpul dari kuesioner kinerja dan kepentingan yang mengandung atribut-atribut *e-GovQual* dilakukan analisis dengan cara menghitung selisih antara rata-rata nilai kinerja dengan rata-rata nilai kepentingan setiap atributnya.

3.5.10 Analisis IPA

Penelitian ini menggunakan 2 analisis IPA yaitu analisis tingkat kesesuaian dan analisis kuadran. Analisis tingkat kesesuaian digunakan untuk mengukur seberapa sesuai layanan yang diberikan dengan kepentingan pengguna. Sedangkan Analisis Kuadran digunakan untuk mengetahui komponen atau atribut dari website yang perlu mendapat prioritas perbaikan.

3.5.11 Penarikan Kesimpulan

Hasil dari tahapan analisis dituliskan didalam kesimpulan. Kesimpulan yang ditulis berdasarkan dari rumusan masalah yang telah disusun. Kesimpulan penelitian harus menjawab rumusan masalah yang ada. Selanjutnya peneliti akan menuliskan saran bagi pihak penyedia layanan e-VB terkait dengan peningkatan kualitas layanan.

BAB 5 PENUTUP

Bab ini memaparkan tentang kesimpulan dan saran dari peneliti berdasarkan pada penelitian yang telah dilakukan. Kesimpulan dan saran diharapkan dapat digunakan sebagai acuan untuk penelitian selanjutnya.

5.1 Kesimpulan

Berdasarkan pada hasil penelitian yang telah dilakukan, dapat diambil beberapa kesimpulan sebagai berikut:

1. Kualitas layanan e-VB dievaluasi dengan metode *e-GovQual* terdiri dari 6 variabel yaitu *ease of use*, *trust*, *functionality of the interaction environment*, *reliability*, *content and appearance of information*, dan *citizen support* dengan total 33 atribut. Total nilai kinerja pada seluruh variabel *e-GovQual* diatas skor likert 3 (baik) yaitu sebesar 3,16. Hal ini menunjukkan bahwa layanan e-VB sudah memiliki kinerja yang baik menurut persepsi pengguna. Namun, berdasarkan total skor penilaian kepentingan sebesar 3,45, menimbulkan kesenjangan antara kinerja dan kepentingan sebesar -0,29. Kesenjangan bernilai negatif menunjukkan bahwa kinerja layanan masih belum memenuhi kepentingan pengguna. Berdasarkan analisis kesesuaian antara kinerja dengan kepentingan memiliki nilai kesesuaian sebesar 91,59%. Nilai kesesuaian dibawah 100% menunjukan bahwa kinerja layanan masih belum memenuhi kepentingan pengguna. Hal ini berarti secara keseluruhan kinerja layanan e-VB sudah baik, namun masih belum memenuhi kepentingan pengguna.
2. Analisis kuadran pada metode IPA menghasilkan skala prioritas perbaikan yang dapat menjadi acuan bagi penyedia layanan e-VB yaitu Dinas Pemberdayaan Masyarakat dan Desa Kabupaten Banyuwangi untuk meningkatkan kualitas layanan. Terdapat 3 atribut yang perlu dijadikan prioritas utama untuk dilakukan perbaikan yaitu memberikan persetujuan tertulis (TR3), situs website mudah diakses (RB3), dan

kecepatan *loading* (RB5). Atribut yang memiliki kinerja yang tinggi dan sudah memenuhi kepentingan pengguna perlu dipertahankan kinerjanya. Terdapat 17 atribut yang memiliki kinerja yang tinggi dan sudah memenuhi kepentingan pengguna yaitu struktur website (EU1), URL mudah diingat (EU2), tidak berbagi informasi pribadi dengan orang lain (TR1), mengamankan pengarsipan data pribadi (TR2), prosedur memperoleh *username* dan *password* (TR4), ketepatan transaksi (TR5), akses kontrol (TR6), perhitungan otomatis pada form (FIE1), format respon yang memadai (FIE2), kelengkapan data dan informasi (CAI1), relevansi data (CAI3), pedoman yang mudah dipahami (CS1), penyelesaian masalah (CS4), cepat dalam menanggapi pertanyaan (CS5), pengetahuan pegawai (CS6), kesopanan pegawai (CS7), dan kecakapan pegawai dalam menyampaikan informasi secara percaya diri dan meyakinkan (CS8).

5.2 Saran

Adapun saran yang dihasilkan berdasarkan penelitian yang telah dilakukan untuk penelitian berikutnya yaitu melakukan penelitian untuk mengetahui hubungan antara ketiga atribut yang menjadi prioritas utama perbaikan terhadap perilaku penggunanya. Dengan adanya penelitian tersebut dimasa datang, akan memberikan saran perbaikan yang optimal kepada pihak penyedia layanan e-VB yaitu Dinas Pemberdayaan Masyarakat dan Desa Kabupaten Banyuwangi.

DAFTAR PUSTAKA

- A. Martilla, John & C. James, John. (1977). Importance-Performance Analysis. *Journal of Marketing*. 41. 77. 10.2307/1250495.
- Barnes, S. J., & Vidgen, R. (2003). Measuring Web site quality improvements : a case study of the forum on strategic management knowledge exchange Industrial Management & Data Systems knowledge exchange Article information :, (July). <https://doi.org/10.1108/02635570310477352>
- Damanik, M. P., & Purwaningsih, E. H. (2017). E-Government dan Aplikasinya di Lingkungan Pemerintah Daerah, 151–164.
- Deputi Sekretaris Kabinet Bidang Hukum dan Perundangundangan. (2003). Instruksi Presiden Republik Indonesia Nomor 3 Tahun 2003 Tentang Kebijakan dan Strategi Nasional Pengembangan EGovernment.
- Fuad, A. (2013). Penilaian Kualitas Layanan E-Government Dengan Menggunakan Dimensi E-Govqual (Studi Kasus Pemerintah Provinsi Jawa Timur). *Jurnal Teknik Pomits*, 1(1), 1–6.
- Haryani, P. (2016). Penilaian Kualitas Layanan Website Pemerintah Kota Yogyakarta Menggunakan Metode E-Govqual. *AMIKOM*, 17.
- Mutamimmah, M. R., Kustono, A. S., & Effendi, R. (2018). Pengelolaan Keuangan Desa Melalui E-Village Budgeting di Kabupaten Banyuwangi (Village Financial Management By E-Village Budgeting in Banyuwangi District), 5(1), 105–108.
- Napitupulu, D. (2016). Analisa Kualitas Layanan e-Government dengan Pendekatab e-GovQual dan IPA, 6(2), 153–168.
- Nasution, FN. (2004). Penggunaan Teknologi Informasi berdasarkan Aspek Perilaku. Fakultas Ekonomi Universitas Sumatra Utara.
- Papadomichelaki, X., & Mentzas, G. (2012). e-GovQual : A multiple-item scale for assessing e-government service quality. *Government Information Quarterly*, 29(1), 98–109. <https://doi.org/10.1016/j.giq.2011.08.011>
- Parasuraman, A. P., Zeithaml, V. A., & Berry, L. L. (1988). SERVQUAL : A multiple- Item Scale for measuring consumer perceptions of service quality, (September 2014).
- Parasuraman, A. P., Zeithaml, V. A., & Malhotra, A. (2005). A Multiple-Item Scale for Assessing Electronic Service Quality, (October 2014). <https://doi.org/10.1177/1094670504271156>
- Pratiwi, R. N. (2016). Jurnal Ilmiah Administrasi Publik (JIAP) Manajemen Keuangan Desa Melalui Inovasi Electronic Village Budgeting, 2(3), 123–130.

- Salam, M. A. (2017). Pengaruh Kualitas Sistem, Kualitas Informasi, Penggunaan Sistem, dan Kepuasan Pengguna Terhadap Kesuksesan Implementasi E-Village Budgeting pada Level Organisasi. *Fakultas Teknologi Informasi Institut Teknologi Sepuluh Nopember*.
- Sari, K. D. A., & Winarno, W. A. (2012). Implementasi e-Government System Dalam Upaya Peningkatan Clean and Good Governance di Indonesia. *JEAM*, *XI*(1), 1–19.
- Somantri, O., & Hasta, I. D. (2017). Implementasi e-Government Pada Kelurahan Pesurungan Lor Kota Tegal Berbasis Service Oriented Architecture (SOA), *2*(1), 23–29.
- Sugiyono. 2004. *Statistik Non Parametris*. Bandung : Alfabeta.
- Sugiyono. 2009. *Metode Penelitian Kuantitatif, Kualitatif dan R&D*. Bandung : Alfabeta.
- Sugiyono. 2009. *Metode Penelitian Pendidikan Pendekatan Kuantitatif, Kualitatif dan R&D*. Bandung : Alfabeta
- Sulaiman, A. H., Aryadita, H., & Pinandito, A. (2018). Evaluasi Kualitas Layanan Website Pemerintah Kota Batu dengan Metode E-Govqual dan Importance Performance Analysis (IPA), *2*(2), 493–502.

LAMPIRAN

a. Kuesioner Penelitian



**Kuesioner Evaluasi Kualitas Layanan E-Village Budgeting
Pemerintah Kabupaten Banyuwangi**

Nama : INSIYATUR ROFIAH Kecamatan : LILIN
Desa : LILIN

> Karakteristik Responden
 Jenis kelamin : Laki-laki Perempuan
 Jabatan : Bendahara Operator RKA
 Usia anda saat ini :
 1. 16-25 tahun
 2. 26-35 tahun
 3. 36-45 tahun
 4. 46-55 tahun
 5. 56-65 tahun
 Latar belakang pendidikan formal
 1. S2 3. Sarjana muda / Diploma / Akademi
 2. S1 4. Sekolah Menengah Atas
 Pernahkah anda mendapat pelatihan penggunaan e-Village Budgeting
 Pernah Tidak pernah
 Seberapa sering anda menggunakan e-Village Budgeting
 Setiap hari Seminggu sekali Sebulan sekali < 1 tahun sekali

> Petunjuk Pengisian Kuesioner
 1. Responden dimohon untuk mengisi identitas responden.
 2. Responden dimohon untuk mengisi tanda (✓) pada kolom yang disediakan untuk masing-masing pertanyaan.
 3. Kuesioner terdiri dari 2 bagian yaitu kuesioner kinerja dan kuesioner kepentingan
 4. Skala yang digunakan dalam instrumen kuesioner menggunakan skala likert (1-4) antara lain :

Kepentingan		Kinerja	
- Sangat Tidak Penting (STP)	dengan skor = 1	- Sangat Tidak Setuju (STS)	dengan skor = 1
- Tidak Penting (TP)	dengan skor = 2	- Tidak Setuju (TS)	dengan skor = 2
- Penting (P)	dengan skor = 3	- Setuju (S)	dengan skor = 3
- Sangat Penting (SP)	dengan skor = 4	- Sangat Setuju (SS)	dengan skor = 4

5. Seluruh butir pernyataan kuesioner harap diisi untuk menambah validitas hasil pengukuran.
 6. Identitas dan data yang diberikan responden sangat dijamin kerahasiaannya.

Terima kasih atas partisipasinya dalam membantu kami untuk mengevaluasi kualitas layanan e-Village Budgeting. Hasil dari pengukuran ini akan menjadi masukan bagi Dinas Pemberdayaan Masyarakat dan Desa (DPMD) Kabupaten Banyuwangi selaku pengelola layanan e-Village Budgeting untuk dapat meningkatkan kualitas layanan e-Village Budgeting di masa yang akan datang.

		disimpan telah sesuai dengan data yang dimasukkan									
TR6	Akses kontrol	Saya merasa hak akses yang saya dapatkan telah sesuai dengan peran pengguna e-VB berdasarkan aturan yang ditetapkan					✓			✓	

➤ **Fungsionalitas dari Interaksi Lingkungan (Functionality of the Interaction Environment)**

Kode	Indikator	Pernyataan	Skor Penilaian Kepentingan				Skor Penilaian Kinerja				
			STP	TP	P	SP	STS	TS	S	SS	
FIE1	Perhitungan otomatis pada form	Saya merasa terbantu dengan adanya perhitungan otomatis yang terdapat pada formulir				✓		✓			
FIE2	Format respon yang memadai	e-VB memberikan pemberitahuan ketika saya memasukkan format tidak sesuai dengan aturan				✓				✓	

➤ **Kehandalan (Reliability)**

Kode	Indikator	Pernyataan	Skor Penilaian Kepentingan				Skor Penilaian Kinerja				
			STP	TP	P	SP	STS	TS	S	SS	
RB1	Kemampuan untuk melakukan layanan yang dijanjikan secara akurat	Saya merasa kemampuan sistem dalam memberikan layanan telah sesuai dengan yang dijanjikan				✓				✓	
RB2	Menyediakan layanan secara tepat waktu	Saya merasa layanan yang disediakan e-VB telah tepat waktu				✓				✓	
RB3	Situs website mudah diakses	Saya merasa dapat mengakses e-VB dengan mudah setiap saat				✓				✓	
RB4	Kecocokan sistem browser	Saya merasa e-VB dapat digunakan di semua sistem browser				✓				✓	
RB5	Kecepatan loading	Saya merasa memerlukan waktu yang singkat untuk memuat halaman e-VB				✓				✓	

➤ Isi dan Tampilan Informasi (Content and Appearance of Information)

Kode	Indikator	Pernyataan	Skor Penilaian Kepentingan				Skor Penilaian Kinerja			
			STP	TP	P	SP	STS	TS	S	SS
CAI1	Kelengkapan data dan informasi	Saya merasa sistem telah mampu memberikan informasi yang lengkap				✓			✓	
CAI2	Akurasi dan keringkasan data	Saya merasa sistem telah menyajikan informasi secara akurat dan ringkas				✓			✓	
CAI3	Relevansi data	Saya merasa e-VB dapat memberikan informasi yang relevan bagi saya sebagai pengguna				✓			✓	
CAI4	Informasi diperbaharui	Saya merasa informasi yang tersedia di dalam e-VB selalu diperbaharui				✓			✓	
CAI5	Semua link dapat bekerja dengan benar	Saya merasa semua menu atau fitur dapat bekerja dengan baik				✓			✓	
CAI6	Informasi mudah dimengerti	Saya merasa data yang dihasilkan oleh e-VB dapat dipahami dengan mudah				✓			✓	
CAI7	Warna	Saya merasa e-VB memiliki tampilan warna yang nyaman untuk dilihat				✓			✓	
CAI8	Grafis	Saya merasa e-VB memiliki tampilan yang nyaman dilihat				✓			✓	
CAI9	Ukuran halaman web	Saya merasa e-VB memiliki ukuran halaman yang dapat menyesuaikan dengan berbagai macam browser				✓			✓	

➤ Dukungan Kepada Masyarakat (Citizen Support)

Kode	Indikator	Pernyataan	Skor Penilaian Kepentingan				Skor Penilaian Kinerja			
			STP	TP	P	SP	STS	TS	S	SS
CS1	Pedoman yang mudah dipahami	Saya merasa pedoman penggunaan e-VB mudah dipahami				✓			✓	
CS2	Pertanyaan yang sering diajukan	Saya merasa e-VB telah menyediakan tanggapan standar yang sudah disiapkan baik untuk menjawab beberapa pertanyaan yang sering diajukan pengguna				✓	✓			
CS3	Pelacakan transaksi	Saya merasa dapat melakukan pelacakan transaksi yang sudah pernah saya lakukan di e-VB				✓			✓	
CS4	Penyelesaian masalah	Saya merasa pegawai DPMD dapat menyelesaikan permasalahan yang saya hadapi saat menggunakan e-VB				✓			✓	
CS5	Cepat dalam menanggapi pertanyaan	Saya merasa pegawai DPMD cepat dalam menanggapi pertanyaan yang saya ajukan				✓			✓	
CS6	Pengetahuan pegawai	Saya merasa pegawai DPMD memiliki wawasan yang luas untuk menjawab pertanyaan tentang penggunaan e-VB				✓		✓		
CS7	Kesopanan pegawai	Pegawai DPMD sopan dalam menyampaikan informasi dan menanggapi kendala yang saya alami ketika menggunakan e-VB				✓			✓	
CS8	Kecakapan pegawai dalam menyampaikan informasi secara percaya diri dan meyakinkan	Saya merasa pegawai DPMD memiliki kemampuan untuk menyampaikan informasi dan menanggapi kendala yang saya hadapi ketika menggunakan e-VB dengan percaya diri dan meyakinkan				✓			✓	

b. Tabel Jawaban Responden

1. Kinerja

EU1	EU2	EU3A	EU3B	EU3tot	TR1	TR2	TR3	TR4	TR5
3	3	1	1	1	4	4	1	4	3
3	4	1	1	1	4	4	2	4	3
4	4	2	2	2	4	4	2	4	3
3	4	2	2	2	3	3	1	3	3
4	3	1	1	1	4	4	1	3	3
4	3	1	1	1	4	4	1	3	3
2	3	1	1	1	3	3	1	3	3
3	4	1	1	1	3	4	2	4	4
3	3	2	2	2	3	3	2	3	3
3	3	2	2	2	3	3	1	4	3
4	4	2	2	2	4	3	1	3	3
4	4	2	2	2	4	4	2	4	4
4	4	2	2	2	4	4	1	4	3
3	3	2	2	2	3	4	2	4	4
4	4	2	2	2	4	4	2	4	4
4	4	2	2	2	4	4	2	4	4
3	4	1	1	1	3	3	1	4	3
4	4	2	2	2	4	4	2	3	4
4	4	2	2	2	4	4	1	4	4
3	3	1	1	1	4	4	2	4	3
3	3	1	1	1	3	3	1	3	3
3	3	1	1	1	3	3	1	3	3
3	3	2	2	2	4	4	2	3	3
3	3	1	1	1	3	3	2	3	3
3	4	1	1	1	4	3	2	4	3
2	3	1	1	1	3	3	1	3	3
4	3	2	2	2	4	4	1	4	4
3	4	2	2	2	4	4	2	3	4
4	3	1	1	1	4	4	2	4	3
3	4	1	1	1	3	4	1	3	4
4	4	3	2	2,5	3	3	3	3	3
4	4	2	1	1,5	3	4	3	4	3
3	3	3	2	2,5	3	3	3	3	4
3	3	3	2	2,5	3	3	2	3	3
3	4	2	2	2	4	4	3	4	4
3	3	2	1	1,5	4	3	3	3	3
3	3	2	2	2	3	3	3	4	3

2	3	3	2	2,5	3	3	3	3	3
4	4	3	3	3	4	3	3	3	3
4	4	2	2	2	4	4	4	4	4
4	3	3	2	2,5	3	3	2	3	3
3	4	2	2	2	3	3	2	2	4
3	3	3	2	2,5	4	4	4	4	4
3	3	2	2	2	4	3	3	3	3

TR6	FIE1	FIE2	RB1	RB2	RB3	RB4	RB5	CAI1	CAI2
3	3	3	3	3	3	3	3	3	3
4	3	3	3	3	2	3	2	3	3
4	4	3	3	3	3	3	3	4	4
3	3	3	3	3	3	3	2	3	3
3	3	3	3	3	4	2	4	3	3
3	3	3	3	3	4	2	4	3	3
3	3	4	4	3	2	2	2	3	3
3	4	3	3	3	3	2	3	4	4
3	3	3	3	4	2	2	2	4	3
3	3	3	2	3	2	3	2	3	3
3	4	3	3	3	3	2	3	3	3
4	4	4	4	4	3	4	3	4	4
3	3	3	3	3	3	3	3	3	3
3	3	3	4	4	4	3	4	4	4
4	4	4	4	4	4	4	4	4	4
4	4	4	4	4	4	4	4	4	4
3	4	4	3	3	2	2	2	3	3
4	4	4	4	3	3	3	3	4	4
4	4	4	3	3	2	3	2	4	4
3	3	4	3	3	3	3	3	3	3
4	4	3	4	4	3	3	3	3	3
3	3	3	3	3	3	3	3	3	3
3	3	3	3	3	2	3	2	3	3
3	2	3	3	3	3	3	3	3	3
3	4	3	3	3	4	3	4	4	3
3	3	3	3	3	2	3	1	3	3
4	4	4	3	4	3	3	1	4	4
4	3	3	3	3	3	3	3	4	3
4	3	3	4	3	3	3	3	3	3
4	3	3	3	3	4	3	4	4	3
3	3	3	4	3	3	4	3	3	3

3	4	4	3	4	3	3	3	3	4
4	4	4	3	4	3	3	3	3	3
3	4	3	4	3	4	3	4	3	4
4	4	4	4	4	2	4	2	3	3
3	3	3	3	3	3	2	2	3	3
3	3	3	3	3	2	3	2	3	3
3	3	3	4	4	2	3	2	3	3
3	4	2	3	3	4	3	4	3	3
4	4	4	3	4	4	3	3	4	3
3	4	3	4	3	2	3	2	3	3
3	4	3	3	4	4	4	3	3	4
3	4	4	4	3	4	3	3	3	3
3	3	3	3	3	3	3	3	3	3

CAI 3	CAI 4	CAI 5	CAI 6	CAI 7	CAI 8	CAI 9	CS 1	CS 2	CS 3	CS 4	CS 5	CS 6	CS 7	CS 8
3	3	3	3	3	3	3	3	1	3	3	3	3	4	4
3	2	2	3	3	3	3	3	2	3	4	3	3	3	4
4	3	3	4	3	3	4	4	1	3	3	4	4	3	3
3	3	3	2	3	3	3	3	1	3	2	3	3	3	3
3	3	3	3	3	3	3	4	1	3	3	3	3	3	3
3	3	3	3	3	3	3	4	1	3	3	3	3	3	3
4	4	4	4	3	4	4	3	1	4	4	4	3	4	4
4	4	4	4	3	3	3	4	2	4	4	4	4	4	4
3	3	3	3	3	3	2	3	2	3	2	2	3	2	3
3	2	3	3	3	3	3	3	1	3	3	3	3	3	3
4	4	3	4	3	3	2	3	1	4	4	4	4	4	4
4	4	4	4	4	4	4	4	2	4	4	4	4	4	4
3	3	3	3	3	3	3	3	1	3	4	3	3	3	3
4	3	3	3	3	3	3	4	1	3	3	3	3	3	3
4	4	4	4	4	4	4	4	2	4	4	4	4	4	4
4	4	4	4	4	4	4	4	2	4	4	4	4	4	4
3	3	3	3	4	4	4	3	2	3	4	3	4	3	3
3	3	3	4	4	4	3	4	1	2	3	3	4	4	4
4	4	3	3	4	4	4	3	2	3	4	4	4	4	4
3	3	3	3	3	4	4	3	1	3	3	3	3	3	3
4	4	3	4	3	3	2	3	1	3	4	4	4	4	4
3	3	3	3	3	3	3	3	1	3	3	3	3	3	3
3	3	3	3	3	3	3	3	1	3	3	3	3	3	3
3	3	3	3	3	3	3	3	1	3	3	3	2	3	3

3	4	3	3	3	3	3	4	1	3	4	3	4	4	4
3	3	3	2	3	3	3	3	1	3	3	3	3	3	3
4	3	4	3	4	4	3	3	2	4	4	4	4	4	4
4	4	4	3	3	3	3	3	1	3	4	4	3	4	3
4	3	4	3	3	3	4	4	1	4	4	3	3	4	4
3	4	4	3	3	3	3	3	2	3	4	4	3	3	4
4	3	3	4	4	4	3	4	3	4	4	4	4	4	3
3	4	4	4	3	3	2	3	2	3	3	3	4	4	4
4	3	3	4	3	3	4	3	2	4	4	4	4	4	4
4	2	3	4	3	3	2	3	2	3	3	3	3	3	3
4	3	3	4	4	4	3	4	2	3	4	4	4	4	4
3	2	2	3	3	4	2	3	1	2	3	3	3	3	3
4	2	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3
3	2	2	4	3	3	4	4	2	3	3	3	3	3	3
3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3
4	3	3	4	3	3	4	4	3	3	3	3	4	4	4
3	4	3	3	3	3	3	4	2	3	3	3	3	3	4
3	3	3	3	4	3	4	3	1	2	4	4	4	4	3
4	3	3	3	3	3	3	3	2	3	4	4	4	3	3
3	3	3	3	3	3	3	3	1	3	3	3	3	3	3

2. Kepentingan

EU1	EU2	EU3A	EU3B	EU3tot	TR1	TR2	TR3	TR4	TR5
3	3	1	1	1	4	4	3	4	3
4	3	1	2	1,5	4	4	4	4	4
3	3	2	2	2	4	4	4	4	4
4	4	2	2	2	4	4	4	4	4
4	4	1	1	1	4	4	3	3	3
4	4	1	1	1	4	4	3	3	3
4	4	2	1	1,5	4	4	4	4	4
4	4	1	1	1	3	4	4	4	4
3	3	2	2	2	4	4	3	3	3
4	4	2	2	2	3	4	3	4	4
4	3	2	1	1,5	4	3	3	3	3
4	4	2	2	2	4	4	4	4	4
4	4	1	1	1	4	4	3	4	3
3	3	2	2	2	3	4	4	4	4
4	4	2	2	2	4	4	4	4	4
4	4	2	2	2	4	4	4	4	4

3	3	3	3	3	3	3	3	3	3
4	4	4	4	4	4	4	4	4	4
3	3	3	3	3	3	3	3	3	3
3	4	3	4	4	4	3	4	4	4
4	4	4	4	4	4	4	4	4	4
4	4	4	4	4	4	4	4	4	4
3	4	3	3	3	3	3	4	3	3
4	4	4	4	3	3	4	4	4	4
4	4	4	3	3	3	3	4	4	4
3	4	4	3	3	3	3	3	3	3
4	4	4	4	4	3	3	4	3	3
4	4	4	3	3	3	3	3	3	3
3	4	4	3	3	3	3	3	3	3
4	4	4	4	4	4	4	4	4	4
3	4	3	3	3	4	3	4	4	3
4	4	4	3	3	3	3	3	3	3
4	4	4	3	4	3	3	4	4	4
4	3	3	3	3	3	3	3	4	3
4	3	3	3	3	4	3	4	4	3
3	3	3	4	3	3	4	3	4	3
4	4	4	3	4	4	4	4	4	3
4	4	4	3	4	3	3	3	3	4
3	3	4	3	3	4	3	4	3	4
4	4	4	4	4	4	4	4	4	3
3	3	3	3	3	3	3	3	3	3
4	3	3	4	4	4	4	4	4	4
4	4	4	4	4	4	4	4	4	3
3	4	4	3	3	4	3	4	3	3
4	4	4	3	4	4	3	3	4	4
4	4	4	3	3	2	3	2	3	3
3	4	3	4	4	4	4	3	3	4
3	4	3	4	3	4	3	4	3	3
3	3	3	3	3	3	3	3	3	3

CAI 3	CAI 4	CAI 5	CAI 6	CAI 7	CAI 8	CAI 9	CS 1	CS 2	CS 3	CS 4	CS 5	CS 6	CS 7	CS 8
3	3	4	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	4	3
3	4	3	4	3	3	4	3	4	4	3	3	4	3	3
4	3	3	3	3	3	3	4	3	3	3	4	4	4	4

c. Tabel r

df = (N-2)	Tingkat signifikansi untuk uji satu arah				
	0.05	0.025	0.01	0.005	0.0005
	Tingkat signifikansi untuk uji dua arah				
	0.1	0.05	0.02	0.01	0.001
1	0.9877	0.9969	0.9995	0.9999	1.0000
2	0.9000	0.9500	0.9800	0.9900	0.9990
3	0.8054	0.8783	0.9343	0.9587	0.9911
4	0.7293	0.8114	0.8822	0.9172	0.9741
5	0.6694	0.7545	0.8329	0.8745	0.9509
6	0.6215	0.7067	0.7887	0.8343	0.9249
7	0.5822	0.6664	0.7498	0.7977	0.8983
8	0.5494	0.6319	0.7155	0.7646	0.8721
9	0.5214	0.6021	0.6851	0.7348	0.8470
10	0.4973	0.5760	0.6581	0.7079	0.8233
11	0.4762	0.5529	0.6339	0.6835	0.8010
12	0.4575	0.5324	0.6120	0.6614	0.7800
13	0.4409	0.5140	0.5923	0.6411	0.7604
14	0.4259	0.4973	0.5742	0.6226	0.7419
15	0.4124	0.4821	0.5577	0.6055	0.7247
16	0.4000	0.4683	0.5425	0.5897	0.7084
17	0.3887	0.4555	0.5285	0.5751	0.6932
18	0.3783	0.4438	0.5155	0.5614	0.6788
19	0.3687	0.4329	0.5034	0.5487	0.6652
20	0.3598	0.4227	0.4921	0.5368	0.6524
21	0.3515	0.4132	0.4815	0.5256	0.6402
22	0.3438	0.4044	0.4716	0.5151	0.6287
23	0.3365	0.3961	0.4622	0.5052	0.6178
24	0.3297	0.3882	0.4534	0.4958	0.6074
25	0.3233	0.3809	0.4451	0.4869	0.5974
26	0.3172	0.3739	0.4372	0.4785	0.5880
27	0.3115	0.3673	0.4297	0.4705	0.5790
28	0.3061	0.3610	0.4226	0.4629	0.5703