



**Evaluasi Kualitas Layanan *E-Government* Sistem Informasi Manajemen  
Daerah (SIMDA) Kabupaten Jember menggunakan Metode  
*E-GovQual* dan *Importance Performace Analysis (IPA)***

**SKRIPSI**

**Oleh:**

**Annas Hasan**

**152410101025**

**PROGRAM STUDI SISTEM INFORMASI**

**FAKULTAS ILMU KOMPUTER**

**UNIVERSITAS JEMBER**

**2019**



**Evaluasi Kualitas Layanan *E-Government* Sistem Informasi Manajemen Daerah (SIMDA) Kabupaten Jember menggunakan Metode *E-GovQual* dan *Importance Performace Analysis (IPA)***

**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:**

**Annas Hasan**

**152410101025**

**PROGRAM STUDI SISTEM INFORMASI**

**FAKULTAS ILMU KOMPUTER**

**UNIVERSITAS JEMBER**

**2019**

## PERSEMBAHAN

Skripsi ini saya persembahkan untuk:

1. Allah SWT yang senantiasa memberikan rahmat dan hidayah-Nya untuk mempermudah dan melancarkan dalam pengerjaan skripsi;
2. Bapak Tulus Gunarto dan Ibu Karsiyem;
3. Seluruh saudara-saudaraku;
4. Guru - guruku sejak sekolah dasar sampai dengan perguruan tinggi;
5. Norul Dewi Susanti;
6. Rosatahama Panji dan teman lainnya;
7. Almamater Program Studi Sistem Informasi Fakultas Ilmu Komputer Universitas Jember;

**MOTTO**

Jangan jadi orang jahat.



**PERNYATAAN**

Saya yang bertanda tangan di bawah ini:

Nama : Annas Hasan

NIM : 152410101025

Menyatakan dengan sesungguhnya bahwa karya ilmiah yang berjudul “Evaluasi Kualitas Layanan *E-Government* Sistem Informasi Manajemen Daerah (SIMDA) Kabupaten Jember menggunakan Metode *E-GovQual* dan *Importance Performance Analysis (IPA)*” adalah benar-benar hasil karya sendiri, kecuali jika dalam pengutipan substansi disebutkan sumbernya, belum pernah diajukan pada institusi mana pun, dan bukan 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 di kemudian hari pernyataan ini tidak benar.

Jember, 22 Oktober 2019

**SKRIPSI**

**EVALUASI KUALITAS LAYANAN *E-GOVERNMENT* SISTEM  
INFORMASI MANAJEMEN DAERAH (SIMDA) KABUPATEN JEMBER  
MENGUNAKAN METODE *E-GOVQUAL* DAN *IMPORTANCE*  
*PERFORMANCE ANALYSIS (IPA)***

Oleh :

**Annas Hasan**

**NIM 152410101025**

Pembimbing :

Dosen Pembimbing Utama : Windi Eka Yulia R, S.Kom.,MT

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

**PENGESAHAN PEMBIMBING**

Skripsi berjudul “Evaluasi Kualitas Layanan *E-Government* Sistem Informasi Manajemen Daerah (SIMDA) Kabupaten Jember menggunakan Metode *E-GovQual* dan *Importance Performance Analysis (IPA)*” telah diuji dan disahkan pada:

hari, tanggal : Selasa, 22 Oktober 2019

tempat : Fakultas Ilmu Komputer Universitas Jember

Disetujui oleh :

Pembimbing 1,

Pembimbing 2,

Windi Eka Yulia R, S.Kom.,MT

NIP.198403052010122002

Beny Prasetyo, S.Kom., M.Kom

NRP. 760016852

**PENGESAHAN PENGUJI**

Skripsi berjudul “Evaluasi Kualitas Layanan *E-Government* Sistem Informasi Manajemen Daerah (SIMDA) Kabupaten Jember menggunakan Metode *E-GovQual* dan *Importance Performance Analysis (IPA)*” telah diuji dan disahkan pada:

hari, tanggal : Selasa, 22 Oktober 2019

tempat : Fakultas Ilmu Komputer Universitas Jember

Disetujui oleh :

Penguji 1,

Penguji 2,

Prof. Drs. Slamun, M.Comp.Sc., Ph.D

NIP. 196704201992011001

Fitriyana Dewi S.Kom., M.Kom.

NIP. 760018025

Mengesahkan,

Dekan Fakultas Ilmu Komputer,

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

NIP. 196811131994121001

## RINGKASAN

**Evaluasi Kualitas Layanan *E-Government* Sistem Informasi Manajemen Daerah (SIMDA) Kabupaten Jember menggunakan Metode *E-GovQual* dan *Importance Performance Analysis (IPA)* ; Annas Hasan, 152410101025, 2019; 105 Halaman, Program Studi Sistem Informasi Fakultas Ilmu Komputer Universitas Jember.**

Untuk memwujudkan pemerintahan yang baikt pemerintah daerah memerlukan sistem yang dapat menghasilkan laporan keuangan dan informasi keuangan lainnya secara lebih komprehensif, yaitu program Sistem Informasi Manajemen Daerah (SIMDA) (BPKP, 2006). Beberapa daerah telah menerapkan program ini, termasuk Kabupaten Jember.

SIMDA adalah suatu program yang digunakan untuk melakukan proses penyusunan Anggaran Pendapatan dan Belanja Daerah (APBD) berbasis kinerja, penatausahaan perbendaharaan, penatausahaan kas daerah dan akuntansi pengelolaan keuangan secara otomatis dengan memanfaatkan pengeolahan data elektronik (BPKP, 2006). Pemerintah Kabupaten Jember menyediakan layanan SIMDA di 43 satuan kerja perangkat daerah dan 31 kecamatan. SIMDA memiliki tiga fitur utama yaitu penganggaran, penatausahaan dan pembukuan. Layanan SIMDA berbasis *online* diterapkan pada tahun 2015 hingga sekarang.

Penelitian ini dilakukan untuk mengetahui sejauh mana kualitas layanan SIMDA pada Kabupaten Jember. Apakah kualitas dari layanan sudah memenuhi ekspektasi dari pengguna. Jumlah sampel penelitian ini sebanyak 96 responden di seluruh Kabupaten Jember. Metode yang digunakan untuk mengevaluasi pada penelitian ini adalah *E-govQual* dan *IPA*.

Analisis data menunjukkan bahwa layanan SIMDA Kabupaten Jember masih belum memenuhi kepentingan pengguna dengan nilai kesenjangan -0,09. Terdapat 3 atribut yang mendapatkan prioritas perbaikan dan 19 atribut yang perlu dipertahankan kinerjanya.

## PRAKATA

Puji syukur kehadirat Allah SWT atas segala rahmat dan karunia-Nya, sehingga penulis dapat menyelesaikan skripsi dengan judul “Evaluasi Kualitas Layanan *E-Government* Sistem Informasi Manajemen Daerah (SIMDA) Kabupaten Jember menggunakan Metode *E-GovQual* dan *Importance Performance Analysis (IPA)*” Skripsi ini disusun untuk memenuhi salah satu syarat menyelesaikan pendidikan Strata Satu (S1) pada Program Studi Sistem Informasi Fakultas Komputer Universitas Jember.

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

1. Prof. Dr. Saiful Bukhori, ST., M.Kom. selaku Dekan Fakultas Ilmu Komputer Universitas Jember
2. Windi Eka Yulia R, S.Kom., MT selaku Dosen Pembimbing Utama yang telah meluangkan waktu, pikiran, dan perhatian dalam penulisan skripsi;
3. Beny Prasetyo, S.Kom., M.Kom. selaku Dosen Pembimbing Pendamping yang telah meluangkan waktu, pikiran, dan perhatian dalam penulisan skripsi;
4. Anang Andrianto, ST., MT. selaku Dosen Pembimbing Akademik (DPA),
5. 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.

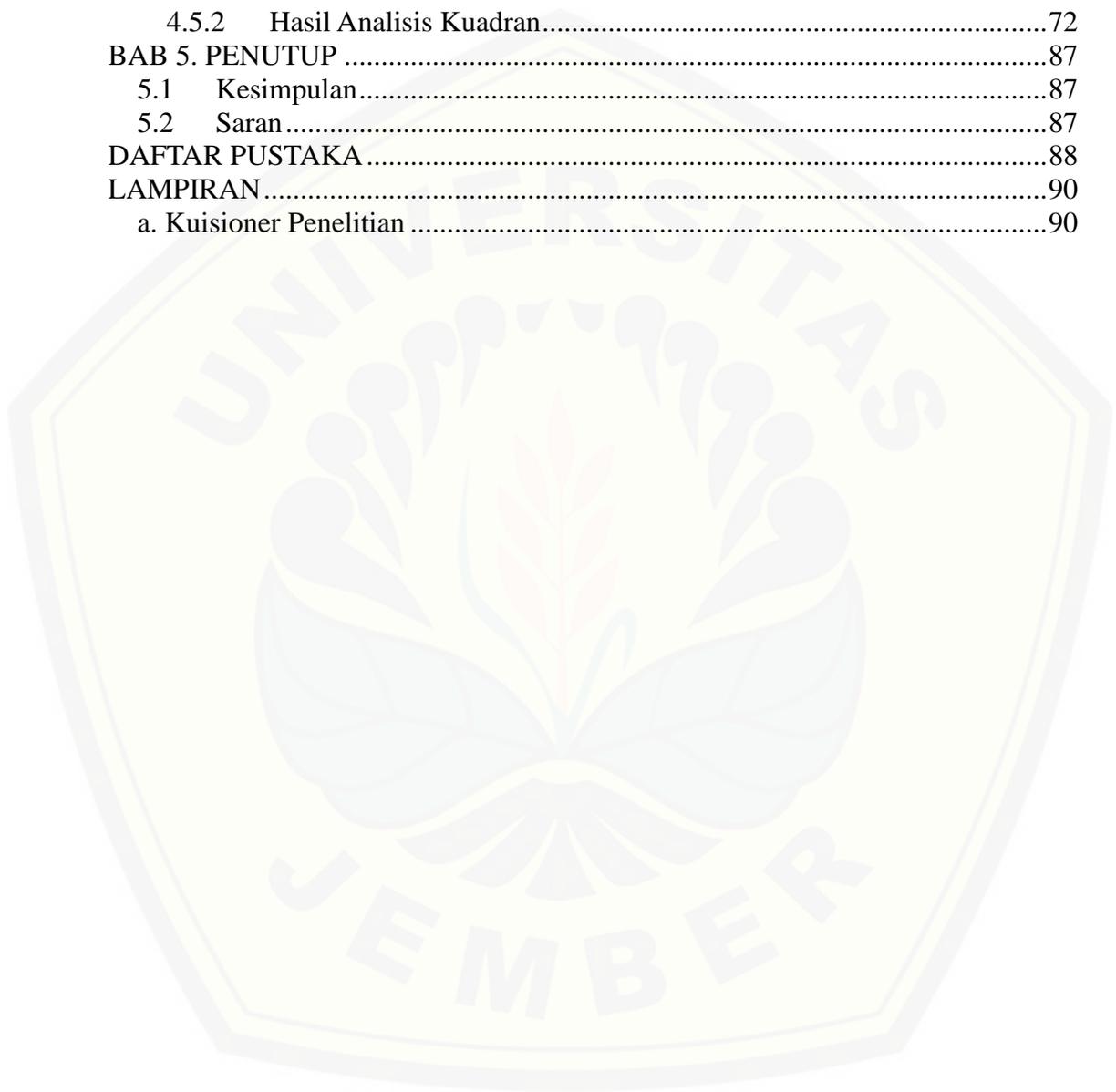
Jember, 22 Oktober 2019

Penulis

**DAFTAR ISI**

PERSEMBAHAN .....	ii
MOTTO.....	iii
PERNYATAAN .....	iv
SKRIPSI.....	v
PENGESAHAN PEMBIMBING.....	vi
PENGESAHAN PENGUJI.....	vii
RINGKASAN .....	viii
PRAKATA.....	ix
DAFTAR ISI .....	x
DAFTAR GAMBAR .....	xii
DAFTAR TABEL.....	xiii
<b>BAB 1 PENDAHULUAN .....</b>	<b>1</b>
1.1 Latar Belakang .....	1
1.2 Rumusan Masalah.....	4
1.3 Tujuan .....	4
1.4 Manfaat Penelitian .....	4
1.5 Batasan Masalah.....	4
<b>BAB 2 TINJAUAN PUSTAKA.....</b>	<b>6</b>
2.1 Pengertian <i>E-Government</i> .....	6
2.2 Sistem Informasi Manajemen Daerah ( SIMDA ).....	6
2.3 Metode <i>E-GovQual</i> .....	7
2.4 Importance Performance Analysis (IPA).....	13
2.5 Slovin.....	15
2.6. Outlier.....	16
<b>BAB 3. METODE PENELITIAN.....</b>	<b>17</b>
3.1 Jenis Penelitian .....	17
3.2 Objek Penelitian dan Lokasi Penelitian.....	17
3.3 Tahapan Penelitian.....	17
3.3.1 Identifikasi Masalah .....	18
3.3.2 Studi Literatur .....	18
3.3.3 Perumusan Masalah .....	18
3.3.4 Menentukan Variabel dan Definisi Operasional Variabel Penelitian	18
3.3.5 Penyusunan Instrumen Penelitian .....	22
3.3.6 Penentuan Jumlah Sampel.....	23
3.3.7 Pengujian Instrumen Penelitian.....	23
3.3.8 Pengumpulan Data .....	24
3.3.9 Analisis <i>E-GovQual</i> .....	24
3.3.10 Analisis IPA.....	24
3.3.11 Penarikan Kesimpulan.....	25
<b>BAB 4. HASIL PENELITIAN DAN ANALISIS DATA .....</b>	<b>26</b>
4.1 Sampel Penelitian .....	26
4.2 Hasil Uji Instrumen Penelitian .....	26

4.2.1	Uji Validitas.....	27
4.2.2	Uji Reliabilitas .....	33
4.3	Hasil Perhitungan Kuisisioner .....	36
4.4	Hasil Analisis <i>e-GovQual</i> .....	60
4.5	Hasil Analisis Importance Performance Analysis (IPA).....	66
4.5.1	Analisis Kesesuaian .....	66
4.5.2	Hasil Analisis Kuadran.....	72
BAB 5.	PENUTUP .....	87
5.1	Kesimpulan.....	87
5.2	Saran.....	87
DAFTAR	PUSTAKA .....	88
LAMPIRAN	.....	90
a.	Kuisisioner Penelitian .....	90



**DAFTAR GAMBAR**

Gambar 2.1 Metode E-GovQual .....	8
Gambar 2.2 Kuadran IPA .....	13
Gambar 3.1 Tahapan Penelitian .....	17
Gambar 4.1 Hasil Uji Validitas Variabel Ease Of Use .....	27
Gambar 4.2 Hasil Uji Validitas Variabel Trust .....	28
Gambar 4.3 Hasil Uji Validitas Variabel Functionality of the Interaction of Environment.....	29
Gambar 4.4 Hasil Uji Validitas Variabel Reliability .....	30
Gambar 4.5 Hasil Uji Validitas Variabel Content and Appearance of Information.....	31
Gambar 4.6 Hasil Uji Validitas Variabel Citizen Support.....	32
Gambar 4.7 Hasil Uji Reliabilitas Variabel Ease of Use.....	33
Gambar 4.8 Hasil Uji Reliabilitas Variabel Trust.....	34
Gambar 4.9 Hasil uji reliabilitas Functionality of the Interaction of Environment .....	34
Gambar 4.10 Hasil uji reliabilitas Reliability .....	35
Gambar 4.11 Hasil uji reliabilitas Variabel Content and Appearance of Information .....	35
Gambar 4.12 Hasil uji reliabilitas Variabel Citizen Support.....	35

**DAFTAR TABEL**

Tabel 2.1 Variabel dan Atribut E-GovQual .....	9
Tabel 3.1 Definisi operasional E-GovQual .....	19
Tabel 3.2 Skala likert.....	22
Tabel 4.1 Sampel Penelitian .....	26
Tabel 4.2 Hasil Uji Validitas Variabel Ease of Use .....	27
Tabel 4.3 Hasil Uji Validitas Variabel Trust .....	28
Tabel 4.4 Hasil Uji Validitas Variabel Functionality of the Interaction of Environment.....	29
Tabel 4.5 Hasil Uji Validitas Variabel Reliability .....	30
Tabel 4.6 Hasil Uji Validitas Variabel Content and Appearance of Information ...	31
Tabel 4.7 Hasil Uji Validitas Variabel Citizen Support.....	33
Tabel 4.8 Jawaban Pengguna Kepentingan Ease Of Use .....	36
Tabel 4.9 Jawaban Pengguna Kinerja Ease of Use .....	37
Tabel 4.10 Jawaban Pengguna Kepentingan Trust.....	38
Tabel 4.11 Jawaban Pengguna Kinerja Trust .....	40
Tabel 4.12 Jawaban Pengguna Kepentingan functionality of the interaction of environment.....	42
Tabel 4.13 Jawaban Pengguna Kinerja functionality of the interaction of environment.....	43
Tabel 4.14 Jawaban Pengguna Kepentingan Reliability .....	44
Tabel 4.15 Jawaban Pengguna Kinerja Reliability .....	46
Tabel 4.16 Jawaban Pengguna Kepentingan Content and Appearance of Information.....	48
Tabel 4.17 Jawaban Pengguna Kinerja Content and Appearance of Information..	51
Tabel 4.18 Jawaban Pengguna Kepentingan Citizen Support.....	54
Tabel 4.19 Jawaban Pengguna Kinerja Citizen Support .....	57
Tabel 4.20 Hasil Kesenjangan Variabel Ease of Use .....	60
Tabel 4.21 Hasil Kesenjangan Variabel Trust .....	61
Tabel 4.22 hasil kesenjangan Variabel Functionality of the Interaction of	

Environment.....	62
Tabel 4.23 Hasil Kesenjangan Variabel Reliability.....	63
Tabel 4.24 Hasil Kesenjangan Variabel Content and Appearance of Information.....	64
Tabel 4.25 Hasil Kesenjangan Citizen Support.....	65
Tabel 4.26 Keseluruhan Kesenjangan Layanan SIMDA .....	66
Tabel 4.27 Kesesuaian Ease Of Use.....	67
Tabel 4.28 Kesesuaian Trust .....	67
Tabel 4.29 Kesesuaian Functionality and Intercation of Environment .....	68
Tabel 4.30 Kesesuaian Reliability.....	69
Tabel 4.31 Kesesuaian Content and Appearance of Information.....	69
Tabel 4.32 Kesesuaian Citizen Support .....	71
Tabel 4.33 Kesesuaian Layanan SIMDA .....	72

## BAB 1 PENDAHULUAN

Bab ini menjelaskan hal-hal yang berkaitan dengan pendahuluan penelitian. Adapun pembahasan pada bab ini antara lain latar belakang, rumusan masalah, tujuan dan manfaat, dan batasan masalah.

### 1.1 Latar Belakang

Upaya pemanfaatan teknologi informasi dan komunikasi pada pemerintahan telah memberikan solusi untuk meningkatkan kinerja pelayanan publik yang berbasis pada *good government governance* (Nugraha, 2018). *E-Government* dilakukan untuk memperbaiki sistem manajemen dan tata cara kerja pada lingkungan pemerintah dengan mengoptimalkan pemanfaatan teknologi informasi (Nugraha, 2018). *E-Government* bertujuan untuk mendukung terwujudnya tata kelola pemerintahan yang baik (*good government governance*).

Dalam rangka mewujudkan *good government governance* dalam penyelenggaraan otonomi daerah, pemerintah daerah perlu melaksanakan pengelolaan keuangan daerah secara profesional sesuai dengan aturan pokok yang ditetapkan undang-undang (BPKP, 2006). Untuk memwujudkan hal tersebut pemerintah daerah memerlukan sistem yang dapat menghasilkan laporan keuangan dan informasi keuangan lainnya secara lebih komprehensif, yaitu program Sistem Informasi Manajemen Daerah (SIMDA) (BPKP, 2006). Beberapa daerah telah menerapkan program ini, termasuk Kabupaten Jember.

SIMDA adalah suatu program yang digunakan untuk melakukan proses penyusunan Anggaran Pendapatan dan Belanja Daerah (APBD) berbasis kinerja, penatausahaan perbendaharaan, penatausahaan kas daerah dan akuntansi pengelolaan keuangan secara otomatis dengan memanfaatkan pengolahan data elektronik (BPKP, 2006). Pemerintah Kabupaten Jember menyediakan layanan SIMDA di 43 satuan kerja perangkat daerah dan 31 kecamatan. SIMDA memiliki tiga fitur utama yaitu penganggaran, penatausahaan dan pembukuan. Penerapan layanan SIMDA ini sudah diterapkan dari tahun 2012, namun pada saat itu belum

berbasis *online*. Layanan SIMDA berbasis *online* diterapkan pada tahun 2015 hingga sekarang.

Kualitas layanan memegang peranan penting karena dapat mempengaruhi pengguna untuk menggunakan layanan yang diberikan (Napitupulu, 2016). Pada suatu layanan publik, pihak penyedia diharapkan mengerti dan mengevaluasi persepsi pengguna terhadap layanan yang telah diberikan agar dapat memberikan kualitas layanan yang baik (Parasuraman, Zeithaml, & Malhotra, 2005). Dengan membandingkan persepsi pengguna dengan kepentingan suatu layanan dapat diketahui kualitas dari layanan (Sanjaya, 2012). Pada Peraturan Gubernur (Pergub) Jawa Timur nomor 31 tahun 2013 juga menyatakan bahwa pelayanan publik harus dievaluasi secara berkala untuk mengoptimalkan pelayanan. Peraturan Presiden No 95 Tahun 2018 menyatakan bahwa Sistem Pemerintah Berbasis Elektronik (SPBE) dalam penyelenggaraan pemerintahan yang memanfaatkan teknologi informasi dan komunikasi untuk memberikan layanan yang baik kepada pengguna, maka perlu dilakukan evaluasi secara berkala untuk mengetahui sejauh mana kualitas layanan yang telah diberikan. Untuk mengetahui sejauh mana evaluasi terkait kualitas layanan SIMDA Kabupaten Jember perlu dilakukan wawancara. Pemerintah Kabupaten Jember perlu mengevaluasi kualitas layanan SIMDA agar dapat mengetahui kualitas layanan SIMDA dan memberikan rekomendasi perbaikan maupun mempertahankan layanan yang sudah berjalan dengan baik.

Berdasarkan hasil wawancara dengan Bapak Yulianto selaku admin server layanan SIMDA Kabupaten Jember yang bertempat di kantor Badan Pengelola Keuangan dan Aset Daerah Kabupaten Jember, mengatakan bahwa layanan SIMDA pada Kabupaten Jember belum pernah mengalami evaluasi terkait kualitas layanan. Beliau menambahkan juga, beberapa operator daerah mengeluhkan kecepatan layanan SIMDA ketika memuat halaman tidak begitu cepat. Hal itu tentu dapat mempengaruhi kualitas dari layanan SIMDA itu sendiri. Kecepatan memuat layanan merupakan salah satu atribut yang mempengaruhi kualitas suatu layanan (Papadomichelaki & Mentzas, 2012). Pada pedoman evaluasi SPBE yang telah ditetapkan pada Peraturan Menteri PANRB nomor 5 tahun 2018 salah satu

indikator yang akan dievaluasi adalah kebijakan internal layanan manajemen perencanaan dan penganggaran dan kebijakan internal layanan manajemen keuangan.

Evaluasi kualitas layanan harus menggunakan metode yang sesuai dengan layanan yang dievaluasi. Evaluasi kualitas layanan *E-Government* dapat diukur dengan menggunakan metode *E-GovQual* (Papadomichelaki & Mentzas, 2012). *E-GovQual* merupakan alat ukur suatu kualitas layanan *E-Government* berdasarkan persepsi pengguna akhir. Selain dapat mengukur kualitas layanan *E-Government* metode ini juga dapat meningkatkan kualitas layanan yang diberikan lembaga pemerintahan (Papadomichelaki & Mentzas, 2012). *E-GovQual* mempunyai enam variabel, yaitu *ease of use* (kemudahan pengguna), *trust* (kepercayaan), *functionality of the interaction environment* (fungsionalitas dari interaksi lingkungan), *reliability* (keandalan), *content and appearance of information* (isi dan tampilan), dan *citizen support* (bantuan pengguna) (Papadomichelaki & Mentzas, 2012). Untuk mengetahui atribut-atribut dari suatu layanan yang perlu dikembangkan, dapat dilakukan dengan menggunakan *Importance Performance Analysis* (IPA). 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). IPA mempunyai tiga analisis yaitu analisis tingkat kesesuaian, analisis tingkat kesenjangan, serta analisis kuadran. (Martilla & James, 1977).

Berdasarkan uraian di atas, maka penelitian ini menggunakan metode *e-GovQual* untuk mengetahui sejauh mana kualitas layanan SIMDA dan metode IPA dengan menggunakan analisis kuadran untuk mengetahui atribut-atribut yang perlu mendapatkan prioritas perbaikan dan/atau pengembangan. Pengumpulan data dilakukan dengan menyebar kuisioner kepada operator SIMDA pada Pemerintah Kabupaten Jember. Instrumen kuisioner disusun berdasarkan metode *E-GovQual* yang kemudian dianalisis menggunakan metode IPA untuk mengetahui atribut mana saja yang perlu ditingkatkan. Hasil dari penelitian ini akan menjelaskan kualitas layanan SIMDA dan pemetaan prioritas rekomendasi.

## 1.2 Rumusan Masalah

Berdasarkan latar belakang yang telah diuraikan, maka rumusan masalahnya adalah:

1. Bagaimana kualitas layanan SIMDA pemerintah kabupaten Jember berdasarkan hasil pengukuran menggunakan metode *E-GovQual* ?
2. Komponen SIMDA apa saja yang perlu mendapatkan prioritas khusus untuk perbaikan berdasarkan hasil analisis metode IPA?

## 1.3 Tujuan

Tujuan yang ingin dicapai dalam penelitian ini adalah :

1. Untuk mengukur kualitas layanan SIMDA dengan menggunakan metode *E-GovQual* dan IPA.
2. Untuk mengetahui komponen SIMDA 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 SIMDA dengan menggunakan metode *E-GovQual* dan IPA.
3. Bagi Objek Penelitian  
Dapat mengetahui saran prioritas dalam pengemabangan dan perbaikan layanan SIMDA 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. Layanan SIMDA yang akan dievaluasi merupakan layanan SIMDA yang digunakan pada Kabupaten Jember
2. Layanan SIMDA dievaluasi berdasarkan parameter yang ada pada metode *E-GovQual* yaitu *Ease of Use, Trust, Functionality of Interaction Environment, Reliability, Content and Appearance of Information* dan *Citizen Support*.



## BAB 2 TINJAUAN PUSTAKA

Pada bagian ini dipaparkan tinjauan yang berkaitan dengan masalah yang dibahas, kajian teori yang telah berkaitan dengan masalah, kerangka pemikiran yang merupakan sintesis dari kajian teori yang dikaitkan dengan permasalahan yang dihadapi.

### 2.1 Pengertian *E-Government*

*E-Government* secara umum diartikan sebagai penggunaan teknologi informasi dan komunikasi di sektor publik untuk meningkatkan kualitas operasi dan memberikan layanan (Kumar & Best, 2006). Menurut instruksi Presiden No.3 Tahun 2003 *E-Government* memberikan manfaat berupa meningkatkan efisiensi, efektifitas, transparansi dan akuntabilitas penyelenggaraan pemerintahan dan untuk menyelenggarakan pemerintahan yang baik. Pada intruksi Presiden, *E-Government* diinstruksikan kepada seluruh entitas pemerintahan. Dengan adanya *E-Government*, pemerintah pusat maupun pemerintah daerah diberikan harapan baru dalam meningkatkan kualitas pelayanan publik yang lebih transparan, efektif dan efisien, terjalinnya partisipasi masyarakat serta adanya akuntabilitas pemerintah kepada publik yang berdampak pada terwujudnya *good government governance* (Heryana & Dewi, 2013).

*E-Government* dapat diartikan sebagai penggunaan teknologi digital untuk merubah kegiatan pemerintah yang bertujuan untuk meningkatkan efektifitas, efisiensi dan penyampaian layanan agar organisasi tersebut menjadi lebih efektif dan transparan (Forman,2005). *E-Government* diharapkan mampu dapat memberikan pelayanan yang lebih baik terhadap masyarakat, efektifitas organisasi pemerintahan semakin meningkat,program penyelenggaraan pemerintahan lebih bertanggung jawab dan akses masyarakat terhadap informasi dalam lingkungan pemerintahan semakin mudah (Kase, 2010).

### 2.2 Sistem Informasi Manajemen Daerah ( SIMDA )

Sistem Informasi Manajemen Daerah pada dasarnya digunakan untuk melakukan proses penyusunan Anggaran Pendapatan dan Belanja Daerah (APBD)

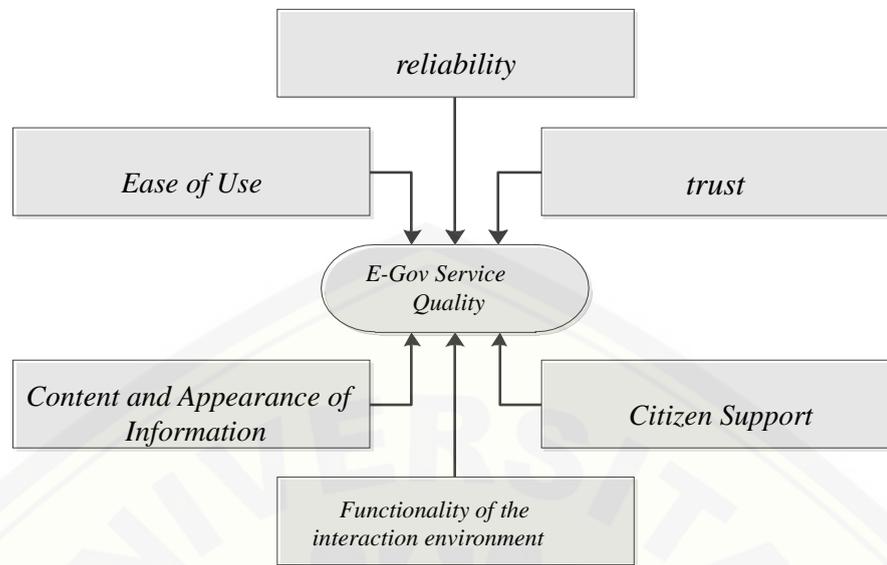
berbasis kinerja, penatausahaan perbendaharaan, penatausahaan Kas Daerah dan akuntansi pengelolaan keuangan secara otomatis dengan memanfaatkan pengolahan data elektronik (BPKP, 2006).

Dalam mewujudkan *good governance* dan *clean government* dalam penyelenggaraan otonomi daerah, perlu diselenggarakan pengelolaan keuangan daerah secara profesional, transparan dan bisa dipertanggungjawabkan sesuai dengan aturan pokok yang telah ditetapkan dalam undang undang (BPKP, 2006). Oleh karena itu, pemerintah daerah memerlukan sistem yang mampu menghasilkan laporan keuangan dan informasi keuangan lainnya secara lebih komprehensif yang meliputi informasi mengenai posisi keuangan daerah, kondisi kerja keuangan dan akuntabilitas pemerintah daerah (BPKP, 2006).

Untuk melaksanakan *E-Government* dengan baik pemerintah daerah perlu melakukan evaluasi terhadap kualitas layanan dan saran perbaikan untuk memberikan layanan yang lebih baik. Kualitas layanan memegang peranan penting karena dapat mempengaruhi pengguna untuk menggunakan layanan yang diberikan. Adapaun metode untuk mengukur kualitas layanan *E-Government* adalah metode *E-GovQual*.

### **2.3 Metode *E-GovQual***

*E-GovQual* merupakan sebuah metode penilaian kualitas layanan yang dikembangkan untuk mengukur kinerja layanan yang diberikan oleh lembaga pemerintah dilihat dari persepsi pengguna akhir (Papadomichelaki & Mentzas, 2012). Metode ini memiliki konsep awal 47 atribut dalam 6 variabel. Seperti pada gambar 2.1



Gambar 2.1 Metode *E-GovQual*

Sumber : (Papadomichelaki & Mentzas, 2012)

1. *Ease of Use* (kemudahan penggunaan)  
Variabel *ease of use* mengacu pada seberapa mudahnya dalam menggunakan layanan *E-Government* (Papadomichelaki & Mentzas, 2012). Variabel *ease of use* memiliki 7 atribut.
2. *Trust* (kepercayaan)  
Variabel *trust* mengacu pada tingkat kepercayaan pengguna dalam menggunakan layanan *E-Government* (Papadomichelaki & Mentzas, 2012). Variabel *Trust* memiliki 11 atribut.
3. *Functionality of the interaction environment* (bantuan form)  
Variabel *functionality of the interaction environment* mengacu pada kemampuan layanan untuk saling berinteraksi dengan pengguna dalam mengumpulkan informasi (Papadomichelaki & Mentzas, 2012). Variabel *functionality of the interaction environment* memiliki 4 atribut.
4. *Reliability* (keandalan)  
Variabel *reliability* mengacu pada fungsionalitas atau kemampuan layanan yang diberikan (Papadomichelaki & Mentzas, 2012). Terdapat 5 atribut dalam variabel *reliability*.

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

Variabel *content and appearance of information* mengacu pada penyajian informasi yang diberikan oleh layanan *E-Government* (Papadomichelaki & Mentzas, 2012). Variabel *content and appearance of information* memiliki 10 atribut.

6. *Citizen support* (bantuan masyarakat)

Variabel *citizen support* mengacu pada kemampuan layanan dalam membantu pengguna untuk menyelesaikan permasalahan yang dihadapi (Papadomichelaki & Mentzas, 2012). Terdapat 10 atribut dalam variabel *citizen support*. Dari 6 variabel tersebut , *E-GovQual* total memiliki 47 atribut yang disebutkan pada tabel 2.1

Tabel 2.1 Variabel dan Atribut E-GovQual

Sumber : (Papadomichelaki & Mentzas, 2012)

Variabel	Atribut
<i>Ease of Use</i>	<ul style="list-style-type: none"> <li>- Struktur <i>website</i></li> <li>- Fungsi pencarian yang disesuaikan</li> <li>- Peta situs</li> <li>- Pengaturan link dengan mesin pencari</li> <li>- URL mudah diingat</li> <li>- Personalisasi informasi</li> <li>- Kemampuan untuk penyesuaian</li> </ul>
<i>Trust</i>	<ul style="list-style-type: none"> <li>- Tidak membagikan data pribadi dengan orang lain</li> <li>- Melindungi anonimitas</li> <li>- Mengamankan pengarsipan data pribadi</li> <li>- Menyediakan persetujuan tertulis</li> <li>- Menggunakan data pribadi pengguna</li> <li>- Tidak melakukan penolakan dengan mengautentikasi pihak-pihak yang</li> </ul>

	<p>terlibat</p> <ul style="list-style-type: none"> <li>- Prosedur memperoleh <i>username</i> dan <i>password</i></li> <li>- Keberhasilan transaksi</li> <li>- Pesan menggunakan enkripsi</li> <li>- Tanda tangan digital</li> <li>- Akses kontrol</li> </ul>
<p><i>Functionality of the Interaction Environment</i></p>	<ul style="list-style-type: none"> <li>- Adanya formulir bantuan <i>online</i></li> <li>- Menggunakan kembali informasi warga untuk memfasilitasi interaksi di masa depan</li> <li>- Adanya formulir perhitungan otomatis</li> <li>- Format respon yang memadai</li> </ul>
<p><i>Reliability</i></p>	<ul style="list-style-type: none"> <li>- Kemampuan untuk melakukan pelayanan yang dijanjikan secara tepat waktu</li> <li>- Pengiriman informasi tepat waktu</li> <li>- Situs <i>website</i> mudah diakses</li> <li>- Kecocokan sistem <i>browser</i></li> <li>- Waktu <i>loading</i></li> </ul>
<p><i>Content and Appearance of Information</i></p>	<ul style="list-style-type: none"> <li>- Kelengkapan data</li> <li>- Akurasi dan keringkasan data</li> <li>- Informasi jelas</li> <li>- Informasi diperbaharui secara berkala</li> <li>- Semua link bekerja dengan baik</li> <li>- Informasi mudah dimengerti</li> <li>- Warna menarik</li> <li>- Grafis menarik</li> <li>- Animasi menarik</li> </ul>

	- Ukuran halaman web sesuai
<i>Citizen Support</i>	<ul style="list-style-type: none"> <li>- Pedoman yang mudah dipahami</li> <li>- Terdapat halaman bantuan</li> <li>- Pertanyaan yang sering diajukan</li> <li>- Fasilitas pelacakan transaksi</li> <li>- Adanya kontak informasi</li> <li>- Penyelesaian masalah</li> <li>- Pertanyaan pengguna dijawab dengan cepat</li> <li>- Pengetahuan pegawai</li> <li>- Kesopanan karyawan</li> <li>- Kemampuan pegawai untuk menyampaikan kepercayaan dan keyakinan</li> </ul>

Dasar penilaian pada analisis *E-GovQual* yaitu jika nilai tingkat kesenjangan antara rata-rata nilai kinerja dengan rata-rata nilai harapan bernilai negatif atau kurang dari nol, maka kualitas layanan website *e-Government* masih belum memenuhi harapan publik. Sedangkan jika nilai tingkat kesenjangan antara rata-rata nilai kinerja dengan rata-rata nilai harapan bernilai positif atau lebih dari nol, maka kualitas layanan website *e-Government* sudah memenuhi harapan publik. Rumus analisis *E-GovQual* bisa dilihat pada rumus persamaan (1).

$$\text{Tingkat Kesenjangan} = X_{\text{kinerja}} - X_{\text{kepentingan}} \dots\dots\dots(1)$$

Adapun penelitian terdahulu dilakukan oleh Darmawan Napitulu pada tahun (2014). Peneliti melakukan evaluasi kualitas layanan *website* pemerintah xyz dengan pendekatan *e-GovQual* dan *IPA*. Dengan jumlah 102 responden penelitian ini bertujuan untuk melihat apakah kualitas yang diberikan sudah sesuai dengan harapan masyarakat dengan menggunakan 5 variabel *e-GovQual*. Hasil dari

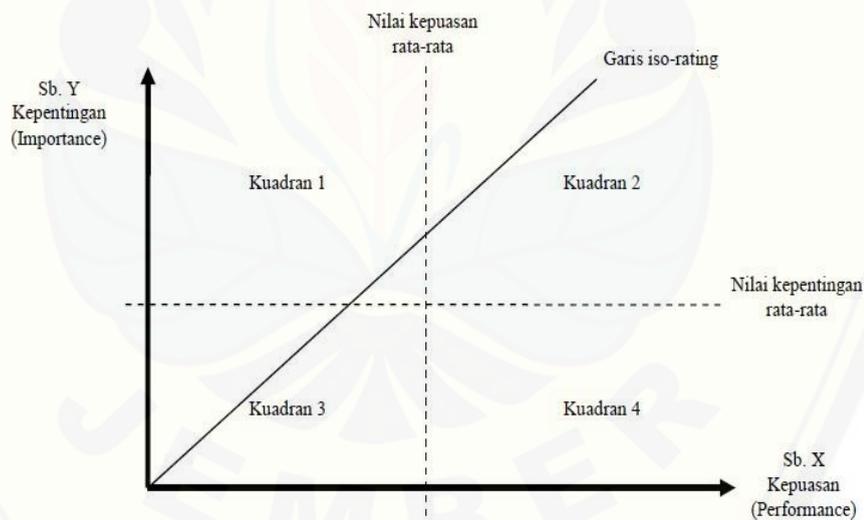
penelitian tingkat kesenjangan memiliki nilai  $GAP \leq 0$  yaitu -0,32. Artinya kinerja dari *website* masih belum memenuhi harapan pengguna. Dari analisis kuadran, didapatkan 4 atribut dengan prioritas utama perbaikan.

Penelitian sebelumnya dengan studi kasus pada pemerintah Provinsi Nusa Tenggara Barat oleh Rino Agus Saputro, Suprpto, Aditsya Rachmadi, tahun (2018). Peneliti melakukan evaluasi kualitas layanan *website* Provinsi NTB apakah kualitas yang diberikan sudah sesuai dengan harapan masyarakat dengan menggunakan 5 variabel *ease of use, trust, content and appearance of information, reliability, citizen support* dan 28 atribut *e-GovQual*. Penelitian ini menggunakan 100 responden yang merupakan pengguna *website* Pemerintahan NTB. Hasil dari penelitian ini menunjukkan tingkat kesesuaian rata-rata nilai sebesar 85,22% dan nilai tingkat kesenjangan memiliki nilai  $GAP \leq 0$  yaitu -0,61. Artinya kinerja dari *website* masih belum memenuhi harapan pengguna. Dari analisis kuadran, didapatkan 4 variabel dengan prioritas utama perbaikan. Sementara itu yang mendapatkan prioritas rendah untuk perbaikan terdapat 8 atribut.

Penelitian sebelumnya oleh Abdulloh Hamid Sulaiman, Himawat Aryadita dan Arya Pinandito, tahun 2018. Peneliti ingin melakukan evaluasi kualitas layanan *website* pada pemerintah Kota Batu untuk mengetahui kualitas layanan saat itu yang dapat digunakan untuk pengembangan atau perbaikan layanan *website* dengan menggunakan 5 variabel yaitu *ease of use, trust, content and appearance of information, reliability, citizen support* dan 30 atribut yang telah disepakati bersama bagian IT pemerintah kota Batu. Dari 129 responden mendapatkan analisis kesesuaian hasil akhir bernilai  $<100\%$  yaitu 81,89% serta analisis tingkat kesenjangan bernilai  $<0$  (negatif) yaitu -0,72. Dari analisis kuadran, terdapat 3 atribut yang menjadi prioritas utama perbaikan dan/atau pengembangan yaitu atribut pencarian/search (KP2), kelengkapan informasi (IT1), dan ukuran halaman layanan (IT10) dan 6 atribut yang menjadi prioritas rendah perbaikan dan/atau pengembangan yaitu atribut peta situs (KP3), personalisasi informasi (KP6), kemampuan kustomisasi (KP7), animasi (IT9), penyelesaian masalah (PD2), dan pengetahuan karyawan (PD4). Rekomendasi perbaikan diberikan berdasarkan *heuristic evaluation* dan *expert judgement*.

## 2.4 Importance Performance Analysis (IPA)

*Importance Performance Analysis (IPA)* merupakan metode analisis penilaian layanan 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). Analisis tingkat kesesuaian digunakan untuk mengukur seberapa sesuai layanan yang diberikan dengan harapan yang diinginkan pengguna. Analisis tingkat kesenjangan digunakan untuk mengukur selisih suatu kinerja layanan yang diharapkan pengguna dengan kinerja yang diberikan. Analisis kuadran yang digunakan untuk mengidentifikasi atribut-atribut yang perlu dijadikan prioritas perbaikan dan pengembangan untuk meningkatkan kualitas layanan yang diberikan. Analisis kuadran IPA dapat dilihat pada gambar 2.2.



Gambar 2.2 Kuadran IPA  
(Martilla & James, 1977)

1. Kuadran 1 (*Concentrate Here*)

*Concentrate Here* memiliki tingkat kepentingan yang tinggi namun kinerja yang dirasakan pengguna rendah, sehingga atribut yang terdapat

pada kuadran ini merupakan prioritas utama perbaikan dan/atau pengembangan.

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

Pada Kuadran ini memiliki tingkat kepentingan dan kinerja yang sama-sama tinggi, sehingga atribut dalam kuadran ini telah berhasil sesuai dengan harapan pengguna.

3. Kuadran 3 (*Low Priority*)

Kuadran 3 memiliki tingkat kepentingan dan kinerja yang sama-sama rendah, sehingga atribut dalam kuadran ini menjadi prioritas rendah untuk perbaikan dan/atau pengembangan.

4. Kuadran 4 (*Possible Overkill*)

*Possible Overkill* memiliki tingkat kepentingan yang rendah sedangkan kinerja yang dirasakan tinggi, sehingga atribut dalam kuadran ini dikatakan berlebihan.

5. Sumbu tegak Y merupakan nilai yang menggambarkan kepentingan layanan. Rumus untuk menentukan nilai dari Sumbu tegak Y bisa dilihat pada rumus persamaan (2) :

$$Y = \frac{\sum Y_i}{n} \dots\dots\dots(2)$$

Keterangan :

$Y_i$  = Skor penilaian kepentingan

$n$  = jumlah responden

6. Sumbu mendatar X merupakan nilai yang menggambarkan kinerja dari layanan. Rumus untuk menentukan nilai dari Sumbu mendatar X dapat dilihat pada persamaan (3) :

$$X = \frac{\sum x_i}{n} \dots\dots\dots(3)$$

Keterangan :

$X_i$  = Skor penilaian kinerja

$n$  = jumlah responden

7. Nilai kepentingan rata-rata merupakan nilai rata-rata yang didapatkan dari seluruh atribut *e-GovQual*. Rumus untuk mengetahui nilai rata-rata kepentingan dapat dilihat pada persamaan (4)

$$Y = \frac{\sum_{i=1}^N \bar{y}_i}{K} \dots\dots\dots(4)$$

Keterangan :

$\sum_{i=1}^N \bar{y}_i$  = nilai keseluruhan rata-rata kepentingan

$n$  = jumlah responde

$K$  = total atribut

8. Nilai kinerja rata-rata merupakan nilai rata-rata yang didapatkan dari seluruh atribut *e-GovQual* berdasarkan persepsi pengguna. Rumus untuk mengetahui nilai rata-rata kepentingan dapat dilihat pada persamaan (5)

$$X = \frac{\sum_{i=1}^N \hat{X}_i}{K} \dots\dots\dots(5)$$

Keterangan :

$\sum_{i=1}^N \hat{X}_i$  = nilai keseluruhan rata-rata kinerja

$n$  = jumlah responden

$K$  = total atribut

## 2.5 Slovin

Slovin merupakan salah satu metode yang digunakan untuk menentukan jumlah sampel (Sevila, 1960). Dalam menentukan jumlah sample slovin memiliki rumus yang bisa dilihat pada persamaan (6). Sampel adalah bagian dari jumlah dan karakteristik yang dimiliki oleh populasi tersebut (Sugiono, 2016).

Perhitungan untuk mendapatkan jumlah sampel (n) yaitu dengan rumus:

$$n = \frac{N}{1 + Ne^2} \dots\dots\dots(6)$$

Keterangan :

n = Jumlah Sampel

N = Jumlah Populasi

e =Batas Toleransi Kesalahan

## 2.6. Outlier

Data *outlier* adalah data yang memiliki nilai yang unik yang terlihat sangat berbeda jauh dari data-data yang lainnya dan muncul dalam bentuk yang ekstrim. Data outlier ini harus dihapus. Adapun batasan data normal adalah memiliki nilai Z-score dengan rentang -2,5 sampai dengan 2,5. Batasan tersebut dapat menghasilkan normalitas yang lebih baik (sufren & natanael, 2013).

### BAB 3. METODE PENELITIAN

Bab ini menjelaskan tentang penelitian yang akan dilakukan, jenis penelitian, objek dan lokasi penelitian, serta tahap penelitian yang digunakan dalam proses evaluasi kualitas layanan *E-Government* Sistem Informasi Manajemen Daerah (SIMDA) Kabupaten Jember menggunakan metode *E-GovQual* dan *Importance Performance Analysis (IPA)*.

#### 3.1 Jenis Penelitian

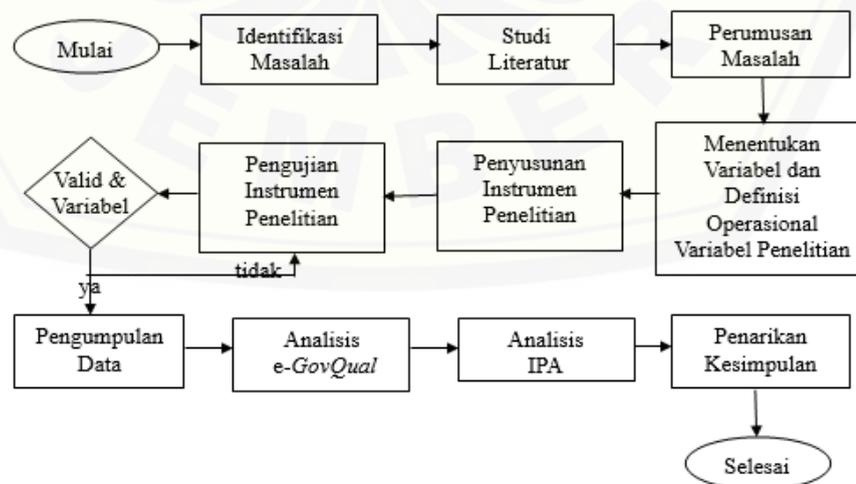
Jenis penelitian ini adalah penelitian kuantitatif. Penelitian kuantitatif adalah penelitian yang berlandaskan filsafat positivisme, digunakan untuk meneliti populasi atau sampel tertentu, pengumpulan data menggunakan instrument penelitian dan perhitungan data yang didapat dari responden kemudian dianalisis statistik untuk diambil kesimpulan (Sugiyono, 2016).

#### 3.2 Objek Penelitian dan Lokasi Penelitian

Objek dan lokasi pada penelitian ini yaitu Operator SIMDA pada Pemerintah Kabupaten Jember.

#### 3.3 Tahapan Penelitian

Tahapan penelitian merupakan urutan dari langkah penelitian yang akan dilakukan. Alur pada penelitian ini akan ditunjukkan pada gambar 3.1



Gambar 3.1 Tahapan Penelitian

### 3.3.1 Identifikasi Masalah

Identifikasi masalah adalah proses menentukan topik penelitian dan alasan mengapa topik yang ditentukan perlu diteliti. Pada tahap ini peneliti mencari informasi dari permasalahan yang ditemukan. Permasalahan pada penelitian ini dapat diidentifikasi melalui wawancara dan diskusi dengan penyedia layanan SIMDA.

### 3.3.2 Studi Literatur

Studi Literatur adalah kegiatan mengumpulkan landasan teori yang dapat mendukung penelitian. Landasan Teori didapatkan melalui buku, jurnal, dokumen pemerintah dan penelitian terdahulu yang terkait dengan implementasi SIMDA, metode pengukuran *E-GovQual* dan IPA.

### 3.3.3 Perumusan Masalah

Perumusan masalah dilakukan untuk menjabarkan permasalahan yang didapatkan dari identifikasi masalah berupa pertanyaan lengkap dan rinci mengenai ruang lingkup masalah yang akan diteliti. Rumusan masalah menjelaskan masalah atau isu yang dibahas dalam penelitian.

### 3.3.4 Menentukan Variabel dan Definisi Operasional Variabel Penelitian

*E-GovQual* dalam konsep awal memiliki 47 atribut dalam 6 variabel, tetapi tidak semua atribut 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 SIMDA. Terdapat dua hal yang mendasari mengapa ada beberapa atribut yang tidak digunakan pada penelitian ini. Hal pertama adalah atribut tidak diterapkan pada layanan SIMDA sehingga jika dipaksakan untuk digunakan akan menghasilkan nilai negatif pada atribut tersebut. Atribut yang termasuk pada alasan tersebut antara lain fungsi pencarian yang disesuaikan, pengaturan link dengan mesin pencari, personalisasi informasi, kemampuan untuk penyesuaian, tidak melakukan penolakan dengan mengautentikasi pihak-pihak yang terlibat, keberhasilan transaksi, formulir bantuan online, pemanfaatan informasi warga, animasi menarik dan fasilitas pelacakan transaksi. Berikutnya terdapat atribut yang dirasa oleh

penyedia layanan akan sulit dipahami oleh pengguna apabila digunakan sebagai instrumen penelitian. Berikut atribut yang termasuk pada kategori tersebut, atribut peta situs, penggunaan enkripsi dan kemampuan pegawai untuk menyampaikan kepercayaan dan keyakinan. Berdasarkan hal tersebut maka jumlah atribut yang akan digunakan pada penelitian ini berjumlah 33 atribut.

Definisi operasional variabel digunakan untuk menjelaskan suatu variabel dalam bentuk yang dapat diukur. Pada penelitian ini terdapat beberapa atribut dalam satu variabel. Metode *E-GovQual* memiliki enam variabel dengan 47 atribut. Definisi operasional variabel pada metode *E-GovQual* dapat dilihat pada tabel 3.1

Tabel 3.1 Definisi operasional *E-GovQual*

Variabel	Definisi Variabel	Atribut	Sumber
<i>Ease of Use</i>	Kemudahan pengguna dalam berinteraksi dengan situs <i>e-Government</i> (Papadomichelaki & Mentzas, 2012)	Struktur website mudah dimengerti	(Papadomichelaki & Mentzas, 2012)
		Url mudah diingat	(Papadomichelaki & Mentzas, 2012)
<i>Trust</i>	Kepercayaan pengguna terhadap situs <i>e-Government</i> mampu memberikan kebebasan dari resiko kesalahan selama proses	Tidak membagi data Pribadi dengan orang lain	(Papadomichelaki & Mentzas, 2012)
		Melindungi Anonimitas	(Papadomichelaki & Mentzas, 2012)
		Mengamankan pengarsipan data Pribadi	(Papadomichelaki & Mentzas, 2012)
		Menyediakan persetujuan tertulis	(Papadomichelaki & Mentzas, 2012)

	layanan (Papadomichelaki & Mentzas, 2012)	Menggunakan data pribadi pengguna	(Papadomichelaki & Mentzas, 2012)
		Prosedur memperoleh <i>username</i> dan <i>Password</i>	(Papadomichelaki & Mentzas, 2012)
		Akses control	(Papadomichelaki & Mentzas, 2012)
<i>Functionality of the Interaction Environment</i>	Ketersediaan, kemudahan, dan bantuan terhadap pengguna selama proses pengisian formulir (Papadomichelaki & Mentzas, 2012)	Adanya perhitungan otomatis pada formulir	(Papadomichelaki & Mentzas, 2012)
		Format respon yang Memadai	(Papadomichelaki & Mentzas, 2012)
<i>Reliability</i>	Keyakinan pengguna terhadap situs <i>e-Government</i> dalam memberikan layanan yang benar dan tepat waktu (Papadomichelaki & Mentzas, 2012)	Kemampuan untuk melakukan pelayanan yang dijanjikan secara tepat waktu	(Papadomichelaki & Mentzas, 2012)
		Pengiriman informasi tepat waktu	(Papadomichelaki & Mentzas, 2012)
		Situs website mudah diakses	(Papadomichelaki & Mentzas, 2012)
		Kecocokan sistem Browser	(Papadomichelaki & Mentzas, 2012)
		Waktu <i>loading</i>	(Papadomichelaki & Mentzas, 2012)

<i>Content and Appearance of Information</i>	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)	Kelengkapan data dan informasi	(Papadomichelaki & Mentzas, 2012)
		Akurasi dan keringkasan data dan informasi	(Papadomichelaki & Mentzas, 2012)
		Informasi jelas	(Papadomichelaki & Mentzas, 2012)
		Informasi diperbaharui secara Berkala	(Papadomichelaki & Mentzas, 2012)
		Semua link dapat bekerja dengan baik	(Papadomichelaki & Mentzas, 2012)
		Informasi mudah Dimengerti	(Papadomichelaki & Mentzas, 2012)
		Warna menarik	(Papadomichelaki & Mentzas, 2012)
		Grafis menarik	(Papadomichelaki & Mentzas, 2012)
		Ukuran halaman web sesuai	(Papadomichelaki & Mentzas, 2012)
<i>Citizen Support</i>	Bantuan yang diberikan oleh penyedia layanan kepada pengguna layanan dalam pencarian informasi atau selama proses transaksi berlangsung	Pedoman yang user Friendly	(Papadomichelaki & Mentzas, 2012)
		Terdapat halaman bantuan	(Papadomichelaki & Mentzas, 2012)
		Pertanyaan yang sering diajukan	(Papadomichelaki & Mentzas, 2012)
		Adanya kontak informasi	(Papadomichelaki & Mentzas, 2012)
		Penyelesaian masalah	(Papadomichelaki & Mentzas, 2012)

	(Papadomichelaki & Mentzas, 2012)	Pertanyaan pengguna dijawab dengan cepat	(Papadomichelaki & Mentzas, 2012)
		Pengetahuan pegawai	(Papadomichelaki & Mentzas, 2012)
		Kesopanan karyawan	(Papadomichelaki & Mentzas, 2012)

### 3.3.5 Penyusunan Instrumen Penelitian

Instrumen penelitian pada penelitian ini adalah kuesioner yang dibuat oleh peneliti dengan menggunakan pendekatan *E-GovQual*. Penyebaran kuesioner digunakan untuk mengetahui pengetahuan dan pengalaman pengguna terkait dengan layanan SIMDA. 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 pembobotan kuesioner dilakukan dengan menggunakan skala likert 4 yang dapat dilihat pada Tabel 3.2. Skala likert merupakan skala untuk mengukur sikap, pendapat, dan persepsi individu atau kelompok tentang fenomena sosial (Sugiyono,2016).

Tabel 3.2 Skala likert

Skala	Nilai
Sangat Tidak Setuju (STS)/ Sangat Tidak Penting (STP)	1
Tidak Setuju (TS)/Tidak Penting (TP)	2
Setuju (S)/Penting (P)	3
Sangat Setuju (SS) /Sangat Penting (SP)	4

### 3.3.6 Penentuan Jumlah Sampel

Populasi pada penelitian ini merupakan operator SIMDA pada seluruh Kabupaten Jember yang berjumlah 126 orang. Untuk membantu efektifitas pengumpulan data maka sampel yang akan digunakan bukan dari keseluruhan populasi. Dengan menggunakan rumus *slovin* dengan tingkat kesalahan sebesar 5% dari 126 populasi ditemukan sebanyak 96 sampel penelitian.

### 3.3.7 Pengujian Instrumen Penelitian

Uji instrumen kuesioner dilakukan dengan melakukan pengujian validitas dan reliabilitas. Uji instrumen dilakukan setelah menyebar kuesioner ke 30 responden terlebih dahulu. Pengujian dapat dikatakan valid apabila 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 disebar kepada responden dan dapat digunakan untuk mengumpulkan data.

1. Uji validitas

Uji Validitas merupakan pengujian yang menunjukkan keabsahan dari instrumen yang digunakan pada penelitian (Sugiyono, 2016). Uji validitas dilakukan dengan cara membandingkan angka  $r$  hitung dengan  $r$  table. Terdapat dua dasar pengambilan keputusan untuk menyatakan validitas dari instrumen. Pertama, jika nilai  $r$  hitung  $>$  nilai  $r$  tabel, maka instrumen dinyatakan valid. Sebaliknya jika nilai  $r$  hitung  $<$  nilai  $r$  tabel, maka instrumen penelitian dinyatakan tidak valid.

2. Uji Reliabel

Uji Reliabilitas merupakan pengujian untuk menunjukkan konsistensi data dalam waktu interval tertentu (Sugiyono, 2016). Uji reliabilitas dilakukan dengan cara membandingkan angka *cronbach alpha* dengan ketentuan nilai *cronbach alpha* minimal adalah 0,6. Artinya jika nilai *cronbach alpha* yang didapatkan dari hasil perhitungan SPSS lebih besar dari 0,6 maka disimpulkan kuesioner tersebut reliabel.

### 3.3.8 Pengumpulan Data

Pengumpulan data dilakukan dengan menyebarkan kuesioner yang telah dinyatakan valid dan reliabel. Total populasi keseluruhan operator SIMDA pada Pemerintah Kabupaten Jember berjumlah 126. Sampel yang akan digunakan sejumlah 96 responden. Jumlah sampel tersebut didapatkan dari hasil perhitungan rumus slovin dengan tingkat kesalahan sebesar 5%. Teknik pengambilan sampel data dilakukan dengan teknik Probability Sampling. Probability sampling adalah teknik pengambilan sampel yang memberikan peluang yang sama bagi setiap unsur dari populasi untuk dipilih menjadi anggota sampel (Sugiono, 2014). Pengumpulan data diperlukan untuk memperoleh data penelitian yang akan dianalisis.

### 3.3.9 Analisis *E-GovQual*

Analisis *E-GovQual* digunakan untuk mengukur kualitas layanan *E-Government* menurut persepsi pengguna akhir. Data yang telah didapatkan 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.

Dasar penilaian pada analisis *E-GovQual* yaitu jika nilai tingkat kesenjangan antara rata-rata nilai kinerja dengan rata-rata nilai harapan bernilai negatif atau kurang dari nol, maka kualitas layanan website *e-Government* masih belum memenuhi harapan publik. Sedangkan jika nilai tingkat kesenjangan antara rata-rata nilai kinerja dengan rata-rata nilai harapan bernilai positif atau lebih dari nol, maka kualitas layanan website *e-Government* sudah memenuhi harapan publik.

### 3.3.10 Analisis IPA

Analisis IPA digunakan untuk mengetahui komponen atau atribut dari suatu layanan yang perlu mendapat prioritas perbaikan. Skala prioritas dalam analisis IPA terbagi menjadi 4 bagian yaitu *concentrate here, keep up the good work, low priority* dan *possible overkill*. Dengan mengetahui letak atribut-atribut pada pemetaan prioritas, maka peneliti akan dapat memberikan saran perbaikan.

### 3.3.11 Penarikan Kesimpulan

Hasil dari tahapan analisis dituliskan pada tahap penarikan kesimpulan. Hasil dari evaluasi yang dilakukan akan menunjukkan kualitas layanan SIMDA dan atribut setiap variabelnya berada dalam setiap kuadran yang dapat digunakan untuk meningkatkan atau menjaga kualitas layanan. Sehingga tujuan penelitian dapat tersampaikan dalam bentuk rangkuman dan saran yang diberikan untuk penyedia layanan SIMDA.



## BAB 5. PENUTUP

Bab ini menjelaskan tentang kesimpulan dan saran dari peneliti berdasarkan penelitian yang telah dilakukan.

### 5.1 Kesimpulan

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

1. Analisis e-GovQual pada layanan SIMDA Kabupaten Jember menunjukkan bahwa layanan SIMDA masih belum memenuhi kepentingan pengguna dengan nilai kesenjangan -0,09.
2. Analisis Kuadran pada layanan SIMDA menunjukkan 3 atribut yang termasuk pada kuadran satu yang berarti atribut tersebut mendapatkan prioritas perbaikan, pengguna merasa performa dari ketiga atribut masih jauh belum memenuhi apa yang diharapkan oleh pengguna. 19 atribut termasuk pada kuadran dua yang berarti perlu dipertahankan kinerjanya, pengguna merasa puas dengan performa pada 19 atribut tersebut. Pada kuadran 3 terdapat 4 atribut , yang berarti atribut pada kuadran ini mendapatkan prioritas rendah, pengguna merasa performa masih rendah namun pengguna juga tidak terlalu merasakan urgensi dari 4 atribut tersebut. Terakhir pada kuadran empat terdapat 4 atribut, atribut pada kuadran ini memiliki performa yang sangat baik sehingga penyedia layanan dapat mengalokasikan dana pengembangan pada kuadran 1.

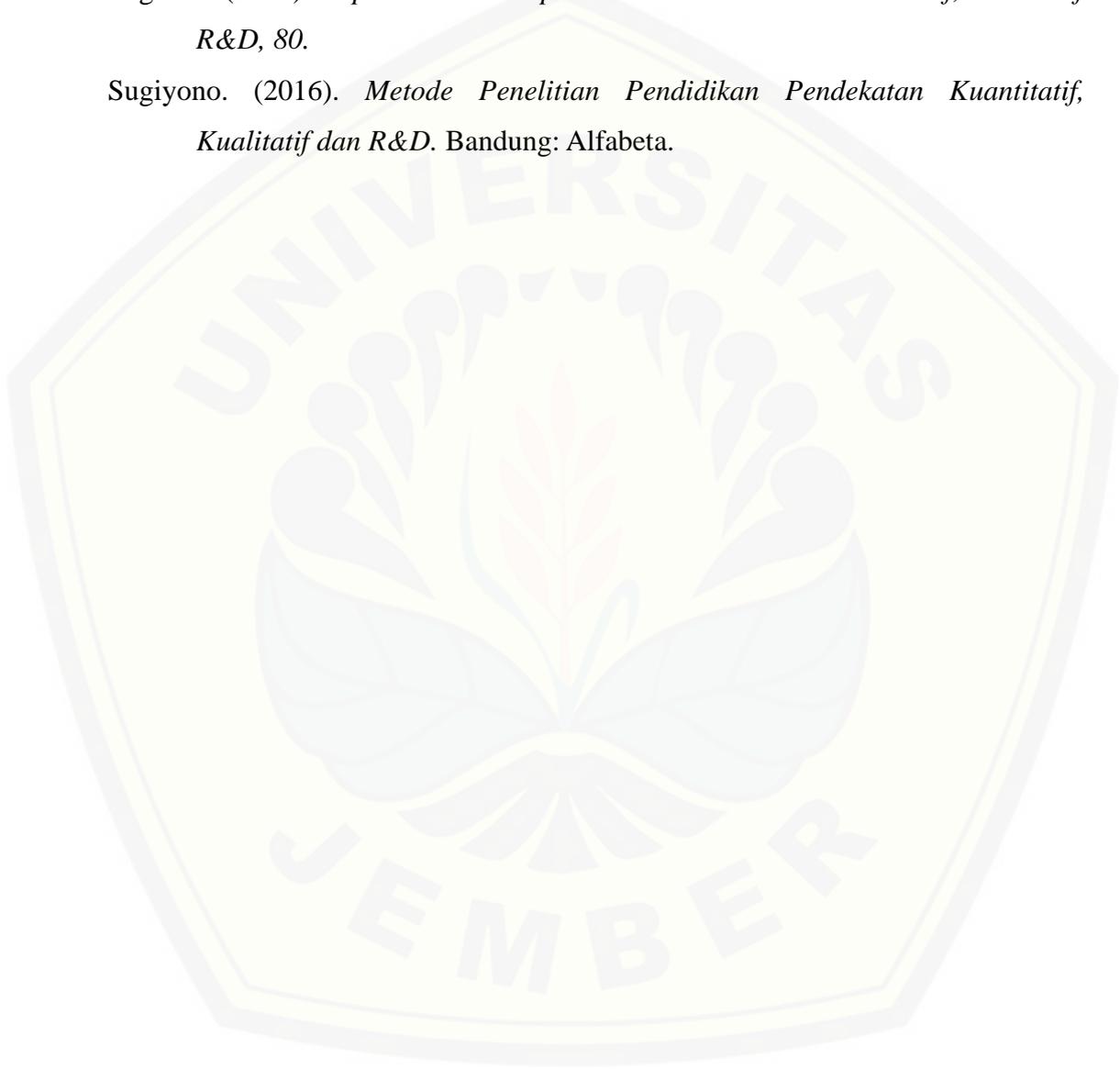
### 5.2 Saran

Perlu dilakukannya evaluasi kualitas layanan SIMDA dengan metode yang berbeda agar dapat menjadi pembanding untuk evaluasi.

**DAFTAR PUSTAKA**

- Barnes, S. J., & Vidgen, R. (2000). WebQual: An Exploration of Web-Site Quality. *Conference Paper*.
- BPKP, D. 4. (2006). *Pedoman Pengoperasian Aplikasi SIMDA 2.1*.
- Forman, M. (n.d.). using IT to transform the effectiveness and efficiency of government. *journal e-government and information technology*, 27.
- Haryani, P. (2016). evaluasi kualitas layanan pemerintah kota yogyakarta dengan metode e-govqual mdifikasi. *ISSN*.
- Heryana, T., & Dewi, S. K. (2013). pengaruh penerapan e-government terhadap pelaksanaan tata kelola pemerintah di pemerintah kabupaten cianjur. *jurnal riset akuntansi dan keuangan*, 38-49.
- Kase, J. (2010). perencanaan strategis sistem informasi pada pemerintah kabupaten timor tengah selatan. *Tesis*.
- Kumar, R., & Best, L. M. (2006). Impact and Sustainability of E-Government Sevices in Developing Countries.
- Martilla, A. J., & James, C. J. (1977). Importance-Performance Analysis. *journal of marketing* , 77-79.
- Napitupulu, D. (2016). Analisa Kualitas Layanan E-Government dengan Pendekatan E-Govqual dan IPA. *JPPI*.
- Nugraha, J. T. (2018). E-Government dan Pelayanan Publik(Studi Tentang Elemen Sukses Pengembangan E-Government di Pemerintah Kabupaten Sleman). *Jurnal Komunikasi dan Kajian Media*, 32-42.
- Papadomichelaki, X., & Mentzas, G. (2012). e-Govqual: A multiple-item scale for assessing e-government service quality. 98-109.
- Parasuraman, A. P., Zeithaml, V. A., & Berry, L. L. (1988). SERVQUAL: A multiple-Item Scale for measuring consumer perceptions of service quality. *Journal of Retailing*.
- Parasuraman, A., Zeithaml, V. A., & Malhotra, A. (2005). A Multiple-Item Scale for Assessing Electronic Service Quality. *Journal of Service Research*.

- Sanjaya, I. (2012). Pengukuran Kualitas Layanan Website Kementerian Kominfo dengan Menggunakan Metode Webqual 4.0. *Jurnal Penelitian IPTEK KOM*, 14.
- Sevila. (1960). *Pengantar Metode Penelitian*. Jakarta: Universitas Indonesia.
- Sugiono. (2014). *Populasi dan Sampel. Metode Penelitian Kuantitatif, Kualitatif R&D*, 80.
- Sugiyono. (2016). *Metode Penelitian Pendidikan Pendekatan Kuantitatif, Kualitatif dan R&D*. Bandung: Alfabeta.



## LAMPIRAN

### a. Kuisiener Penelitian



#### Kuisiener Evaluasi Kualitas Layanan Sistem Informasi Manajemen Daerah

Pemerintah Kabupaten Jember

Nama : HERY APRIYANTO  
Instansi : DINAS PU BINAMARGA & SDA

#### Petunjuk Pengisian Kuisiener

1. Responden dimohon untuk mengisi identitas responden.
2. Kuisiener terdiri dari 2 bagian yaitu kuisiener kinerja dan kuisiener kepentingan
3. Skala yang digunakan dalam instrumen kuisiener 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

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

Terima kasih atas partisipasinya dalam membantu kami untuk mengevaluasi kualitas layanan SIMDA. Hasil dari pengukuran ini akan menjadi masukan bagi Badan Pengawasan Keuangan dan Pembangunan (BPKP) selaku pengelola layanan SIMDA untuk dapat meningkatkan kualitas layanan SIMDA di masa yang akan datang.

## Variabel Kemudahan Penggunaan (Ease of Use)

Kode	Indikator	Pernyataan	Skor Penilaian Kepentingan				Skor Penilaian Kinerja			
			STP (1)	TP (2)	P (3)	SP (4)	STS (1)	TS (2)	S (3)	SS (4)
EU1	Struktur Website	Saya merasa struktur proses / alur pada SIMDA jelas dan mudah dipahami			✓			✓		
EU2	URL mudah diingat	Saya merasa alamat situs (URL) SIMDA mudah diingat			✓				✓	

## Variabel Kepercayaan (Trust)

Kode	Indikator	Pernyataan	Skor Penilaian Kepentingan				Skor Penilaian Kinerja			
			STP (1)	TP (2)	P (3)	SP (4)	STS (1)	TS (2)	S (3)	SS (4)
TR1	Tidak berbagi informasi pribadi dengan orang lain	Saya merasa data pribadi saya sebagai pengguna tidak dibagikan kepada pihak yang tidak berkentingan			✓				✓	
TR2	Melindungi anonimitas	Saya merasa SIMDA melindungi data pengguna				✓		✓		
TR3	Mengamankan pengarsipan data pribadi	Saya merasa SIMDA dapat mengarsipkan data pribadi saya dengan aman				✓		✓		
TR4	Memberikan persetujuan	Saya merasa dalam kondisi tertentu SIMDA memberikan persetujuan tertulis untuk melindungi hak pengguna				✓		✓		
TR5	Menggunakan data pribadi pengguna	Saya merasa penggunaan data pribadi pada SIMDA hanya untuk tujuan yang Jelas				✓		✓		
TR6	Prosedur memperoleh username dan password	Saya merasa prosedur memperoleh username dan password secara default pada SIMDA terjamin Kerahasiaannya				✓		✓		



RB2	Menyediakan layanan secara tepat waktu	Saya merasa layanan yang disediakan SIMDA telah tepat waktu			✓				✓	
RB3	Situs website mudah diakses	Saya merasa dapat mengakses SIMDA dengan mudah setiap saat			✓				✓	
RB4	Kecocokan sistem browser	Saya merasa SIMDA dapat digunakan disemua sistem browser			✓			✓		
RB5	Kecepatan loading	Saya merasa memerlukan waktu yang singkat untuk memuat halaman SIMDA			✓				✓	

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

Kode	Indikator	Pernyataan	Skor Penilaian Kepentingan				Skor Penilaian Kinerja				
			STP (1)	TP (2)	P (3)	SP (4)	STS (1)	TS (2)	S (3)	SS (4)	
CAI1	Kelengkapan data dan informasi	Saya merasa SIMDA telah mampu memberikan informasi yang lengkap			✓						✓
CAI2	Akurasi dan keringkasan data	Saya merasa SIMDA telah menyajikan informasi secara akurat dan ringkas			✓						✓
CAI3	Relevansi data	Saya merasa SIMDA dapat memberikan informasi yang relevan bagi saya sebagai Pengguna			✓						✓
CAI4	Informasi diperbaharui	Saya merasa informasi yang tersedia di dalam SIMDA 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 SIMDA dapat dipahami dengan Mudah			✓						✓
CAI7	Warna	Saya merasa SIMDA memiliki tampilan warna yang nyaman untuk dilihat			✓					✓	
CAI8	Grafis	Saya merasa SIMDA memiliki tampilan yang nyaman dilihat			✓			✓			
CAI9	Ukuran halaman web	Saya merasa SIMDA memiliki ukuran halaman			✓					✓	

		yang dapat menyesuaikan dengan berbagai macam browser									
--	--	---	--	--	--	--	--	--	--	--	--

**Bantuan Pengguna (Citizen Support)**

Kode	Indikator	Pernyataan	Skor Penilaian Kepentingan				Skor Penilaian Kinerja			
			STP (1)	TP (2)	P (3)	SP (4)	STS (1)	TS (2)	S (3)	SS (4)
CS1	Pedoman yang mudah dipahami	Saya merasa pedoman penggunaan SIMDA mudah dipahami			✓			✓		
CS2	Halaman bantuan	Saya merasa dapat mengakses halaman bantuan ketika saya mengalami kendala dalam menggunakan SIMDA			✓			✓		
CS3	Pertanyaan yang sering diajukan	Saya merasa SIMDA telah menyediakan tanggapan standar yang sudah disiapkan baik untuk menjawab beberapa pertanyaan yang sering diajukan pengguna			✓			✓		
CS4	Kontak informasi	Saya dapat menghubungi kontak informasi yang tertera pada SIMDA ketika saya mengalami kendala			✓			✓		
CS5	Penyelesaian masalah	Saya merasa pegawai BPKP dapat Menyelesaikan permasalahan yang saya hadapi saat menggunakan SIMDA				✓		✓		
CS6	Cepat dalam menanggapi pertanyaan	Saya merasa pegawai BPKP cepat dalam menanggapi pertanyaan yang saya ajukan				✓		✓		
CS7	Pengetahuan pegawai	Saya merasa pegawai BPKP memiliki wawasan yang luas untuk menjawab pertanyaan tentang penggunaan SIMDA				✓		✓		

CS8	Kesopanan pegawai	Pegawai BPKP sopan dalam melayani kendala yang saya alami ketika menggunakan SIMDA				✓				✓
-----	-------------------	--	--	--	--	---	--	--	--	---

