



**EVALUASI SITUS RESMI PEMERINTAH DAERAH MENGGUNAKAN
PENDEKATAN E-GOVQUAL (STUDI KASUS : KABUPATEN JEMBER
DAN KABUPATEN LUMAJANG)**

SKRIPSI

Oleh

Diki Zulfarhan

NIM 132410101021

PROGRAM STUDI SISTEM INFORMASI

FAKULTAS ILMU KOMPUTER

UNIVERSITAS JEMBER

2020



**EVALUASI SITUS RESMI PEMERINTAH DAERAH MENGGUNAKAN
PENDEKATAN E-GOVQUAL (STUDI KASUS : KABUPATEN JEMBER
DAN KABUPATEN LUMAJANG)**

SKRIPSI

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

Oleh

Diki Zulfarhan

NIM 132410101021

PROGRAM STUDI SISTEM INFORMASI

FAKULTAS ILMU KOMPUTER

UNIVERSITAS JEMBER

2020

PERSEMBAHAN

Skripsi ini saya persembahkan untuk :

Mama, Mas Dika, Mbak Farah, Papa, Ayah, semua tante, bude, om dan pakde saya, semua kake dan nenek saya, Sofyan, Widi, Insan, Rega, Chandra, Erik, Rizal, Ibnu, Dimas Caesa, Dimas Ageng, Viko, Arif, Rois, Wakhit, Sulton, Ismawan, Yayak, Yofanda, Iqbal, Dias, Albert, Alfian, Andika, Andry, Anton, Bagus Akbar, Dewangga, Dian, Ilham Fauzi, Razak, Rendra, Ilham Maulana, Ridlo, Rizky Akbar, Rizky Nur, Yuca, Fery, Andre, Faizal, Gilang, Uslifatul, Rizky Fernanda, Ainur, Savira, Sinta, Ulul, Elok, Pipit, Nining, Nila, Isan Nadya, Nikmah, Lucky, Mita, Karina, Ony, Yuanita, Nanda Yudha, Indri, Helma, Elvira, Andin, Yusuf Eka, Icing, Oby, Hambaqis, Alfi Langit, Laras Cantigi, Dian Abang, Kurniawan Engkol, Siti Vika Tsunami, Selly Mandalica Geni, Ramadhan Busi, Annastasia Sekar Piton, Mas Hamdan Kampes, Mas Rahmat Pari, Mas Fikar Siluman, Mas Riska Ganja, Mas, Bayu Bohai, Mas Surya Teler, Mas Brian Alis, Mas Bagus Penjes, Mas Agef Kebo, Mas Fiqih Tumang, Mbak Bitu Hulu, Mbak Hani Maut, Mbak Sekar Cekar, Mbak Dewi Sri Gulai, Mbak Esa Gertak, Joseph Odeng, Prasetyo Bakar, Abi Nizar, Ivan Daviq, Fiska, Zamil, Broto, Eldi, Nasika, Khaira, Nugroho, Mas Phieter, Mas Emas, Mas Dimas Arifianto, Mas Bagus Cinta, Mas Bagus Setya, Mas Sayoga, Mas Affan, Mas Rizky Vadilla, Mbak Desi Bintang, Mbak Nindy Norya, Mbak Sofia, Mas Marcelli, Mbak Nuril, Mas Haris Arfan, Mas Yudha Herlambang, Mas Ainul Yaqin, Mbak Ainul, Mbak Mahmuda, Mas Yudhi, Mas A'la, Mbak Ratih Pratiwi, Akbar Gatel, Satrio, Fathoni, Shinta Amalia, Dheta Indra, Ela Ayu, Umroh, Pak Slamin, Pak Saiful, Pak Arief, Pak Yanuar, Bang Zainur Rosyadi, Bang Rudi, Kak Bayu, Pak Bambang, Om Hadrawi, Gusta, Arung, Daniar, Nikko Sombo, Rojul, Mas Bezo Minton Bejo, Irul, Hendika, Agus Taqdir, Adhika, Hanidah, Cherry Maybelvista, Rizky Setyobudi, Mas Randy, Mas Galih, Puguh Wahyu, Faqih, Gemma, Dearis, Rambo, Adit, Fasya, Pras, Caesa Rita Aulia Acis, Asia, Ade Prasetyo, Wisnu, Akbar Item, Fikri, Rosi, Dini, Yogi, Yoga MBSR, Andre, Alma Qisty, Dhanang, Bagus, Rama, Gilang, Sinta Ru, Fina, Frendy, Ghina, Gita Amelia,

Risnita, Shinta, Sindy, Zakina, Robby, Sandika Rizky, Sukma, Wilis, Shela Dwi, Rafiudin, Rizky Luhur, Inmas, Trimaya, Tika, Mas Ulil, Mas Eko, Mas Barok, Mbak Indah, Mbak Linda, Mbak Risma, Mbak Saputri, Mbak Sukma Ifititah, Novita, Fatimah Aliyah, Sindu, Rian, Gigih, Soraya, Agis, Rema, Irma Rahmayani, Melani Wika, Arlin Virdiana, Dearil, Fariz, Fahri, Alex, Abdul, Risa, Fahim, Farah Azzalea, Sutarman, Soimun, Selly Kurnia, Mercury, Urfi, Frida Tia rahma Fahrin Nisa, Zulfikar, Rizky Dwi Nurahmawan Kempu, Nanda Tri, Rifky, Mas Bagus, Mbak Umi, Mbak Anata Rohana, Huda, Mas Dedik, Giyanti Citra, Syahrizal, Tiara Ayu, Odra, Imam Chusain, Fahri, Mas Rozandi, Mas Akbar, Mas Nanang, Mas Amir, Yayan, Imam Ghozali, Andre Mbakem, Mahendra, Saifur, Dias Bustomi, Ari Zuhro Irma, Morteza, Dimas Surya, Intan Erlina, M. Muhaimen, Bashori, Galuh Permana, Dharma, Dewa Pradhana, Abdul Mubdi'u, Ibrahim, Agus Parkan, Zaki, Tawakal, Agung, Rifky, Retno Fitrika, Khoiriyah, Rofiul, Rizky Putri, Aida, Sheila Laisana, Fatimah Azzahra, Gandes, Eva, Fanda, Devi Irma, Fitrika, Istiqomah, Pak Hakam, Pak Eko, Pak Syamsudin, Pak Syamsul Maarif, Pak Zen, Pak Djaelani, Bu Suparsini, Bu Balinda, Bu Mifta, Bu Fadzillah, Bu Lukman, Abah abdul Muchid Djaelani, Jamal, Wahyu Ismoyo, Abi, Andre, Andiz, Dimas Wayana, Rifa'i, Mas Rendika, Mas Latif, Mas Angga Pamong, Mas Andro, Mas Taufik, Mas Fikri, Dedik Indertintualf, Guna, Rizal, Najib, Mutiara Ramadhan, Dinar Qodar, Mas Zein Arfian, Mbak Zakia, Mbak Yurike, Mas Nungki, Rizky Dwi Astiti, Alfian Japarak, Atika Diah Sari, Dita, Laily Purnama Sari, Mita Ramadhani, Mbak Disti, Mbak Shelvi, Ramatio, Eka Putri, Ittaqi, Tesha, Malisa Manzi, Putra Rachmat Bolong, Maliquil Qudus, Noval Bayu, Pipit, Teddy, Frida, Rizki Krina, Pak Dedy F Rosyadi, Pak Hadi Nur Rahmat, Pak Mirza, Pak Inung, Pak Agus DHW, Mas Lutfi DHW, Dimas Dwi Djuansah, Aringga Dias, Habib, Dwi Timor Pradesa, Aditya Maha, Rifqi Aditama, Aditya Setya Prabawa, Rima Ardiawati, Greta, Melisa, Renata Dinda, Fadhila Karunia, Aprilia Kirana, Pak Ghofur, Emilia Tamara Setiawan, Fitrous Anaziah, Zelika Selly, Isna Miftahul Habibah, Azizah, Dwi Saputri, Djunaidi Lusi Anggraeni, Febry, Dhana, Mas Ridwan, Greta, Reny, Merry, Sheila, Tika, Risti, Zhuhayrina Izzatullayliyah, Mas Eko, Mas Dhoni, Mas Yusron, Mas Fahmi, Pak Mul, dan untuk semua orang yang pernah mengisi hidup saya.

MOTTO

“ Ikhlas ”



PERNYATAAN

Saya yang bertanda tangan di bawah ini:

Nama : Diki Zulfarhan

NIM : 132410101021

menyatakan dengan sesungguhnya bahwa karya ilmiah yang berjudul “Evaluasi Situs Resmi Pemerintah Daerah Menggunakan Pendekatan E-Govqual (Studi Kasus : Kabupaten Jember Dan Kabupaten Lumajang)”, 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, 17 September 2020
Yang menyatakan,

Diki Zulfarhan
NIM 132410101021

SKRIPSI

**EVALUASI SITUS RESMI PEMERINTAH DAERAH MENGGUNAKAN
PENDEKATAN E-GOVQUAL (STUDI KASUS : KABUPATEN JEMBER
DAN KABUPATEN LUMAJANG)**

Oleh :

Diki Zulfarhan
132410101021

Pembimbing

Dosen Pembimbing Utama : M. Arief Hidayat, S.Kom., M.Kom
Dosen Pembimbing Pendamping : Beny Prasetyo, S.Kom., M.Kom

PENGESAHAN PEMBIMBING

Skripsi berjudul “Evaluasi Situs Resmi Pemerintah Daerah Menggunakan Pendekatan E-Govqual (Studi Kasus : Kabupaten Jember Dan Kabupaten Lumajang)”, telah diuji dan disahkan pada:

hari, tanggal : Kamis, 17 September 2020

tempat : Program Studi Sistem Informasi Universitas Jember

Disetujui oleh:

Pembimbing I,



M. Arief Hidayat, S.Kom., M.Kom
NIP. 198101232010121003

Pembimbing II,



Beny Prasetyo, S.Kom., M.Kom
NIP. 760016852

PENGESAHAN PENGUJI

Skripsi berjudul “Evaluasi Situs Resmi Pemerintah Daerah Menggunakan Pendekatan E-Govqual (Studi Kasus : Kabupaten Jember Dan Kabupaten Lumajang)”, telah diuji dan disahkan pada:

hari, tanggal : Kamis, 17 September 2020

tempat : Fakultas Ilmu Komputer, Universitas Jember

Tim Penguji :

Penguji I,



Yanuar Nurdiansyah, ST., M.Cs.

NIP 198201012010121004

Penguji II,



Fajrin Nurman Arifin, ST.,M.Eng

NIP 1985112820150410

Mengesakan

Dekan Fakultas Ilmu Komputer,



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

NIP. 196811131994121001

RINGKASAN

Evaluasi Situs Resmi Pemerintah Daerah Menggunakan Pendekatan E-Govqual (Studi Kasus : Kabupaten Jember Dan Kabupaten Lumajang) ; Diki Zulfarhan 132410101021 ; Program Studi Sistem Informasi; Fakultas Ilmu ; Universitas Jember.

Portal Pemerintah Kabupaten Jember Dan Kabupaten Lumajang merupakan media yang digunakan untuk membantu pelayanan dari Pemerintah Kabupaten Jember dan Lumajang kepada masyarakat Jember dan Lumajang. Bidang aplikasi informatika Dinas Komunikasi dan Informasi Kabupaten Jember dan Lumajang ingin mengetahui kualitas layanan yang diberikan sistem yang baru dibangun tersebut bagi pengguna.

Evaluasi *website* merupakan hal yang perlu dilakukan untuk mengetahui kualitas layanan dari sudut pandang pengguna. Kepuasan pengguna inilah yang dapat mempengaruhi dari kualitas layanan yang ada, oleh karena itu dalam penelitian ini peneliti membangun sistem evaluasi kualitas layanan *website* untuk melakukan pengukuran pada Portal Jember dan Lumajangkab ini.

Sistem evaluasi berguna untuk memudahkan dalam proses perhitungan analisis *GAP*, mempercepat pekerjaan dan lebih menghemat penggunaan kertas dalam pengumpulan data dengan metode konvensional. Sistem evaluasi *website* dalam penelitian ini adalah sistem yang dapat melakukan evaluasi kualitas layanan Jember dan Lumajangkab menggunakan metode *e-Govqual* dan nilai dari hasil perhitungan dapat memberikan evaluasi terhadap dimensi yang perlu diperbaiki. Perhitungan analisis *GAP* dilakukan pada setiap atribut pada dimensi. Dimensi *e-Govqual* tersebut yaitu *Efficiency, Trust, Reliability, Citizen Support, dan Content and Appearance of Information.*

PRAKATA

Puji syukur kehadiran Allah SWT atas segala rahmat dan karunia-Nya, sehingga penulis dapat menyelesaikan skripsi dengan judul “Evaluasi Situs Resmi Pemerintah Daerah Menggunakan Pendekatan E-Govqual (Studi Kasus : Kabupaten Jember Dan Kabupaten Lumajang)”. Skripsi ini disusun untuk memenuhi salah satu syarat menyelesaikan pendidikan Strata Satu (S1) pada Program Studi Sistem Informasi 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 Ketua Fakultas Ilmu Komputer Universitas Jember;
2. M. Arief Hidayat, S.Kom., M.Kom selaku Dosen Pembimbing Utama dan Beny Prasetyo S.Kom., M.Kom selaku Dosen Pembimbing II yang telah memberikan saran dan arahan dalam penulisan skripsi ini;
3. Seluruh Bapak dan Ibu dosen beserta staf karyawan di Fakultas Ilmu Komputer Universitas Jember;
4. Ibunda tercinta Umi Kalsum;
5. Kakak Dika Zulfikar;
6. Keluarga besar UKM Mapala Balwana Fakultas Ilmu Komputer tercinta.
7. Keluarga besar Sistem Informasi Angkatan 2013 Intention.
8. Almamater Fakultas Ilmu Komputer Universitas Jember;
9. UPT Teknologi Informasi Universitas Jember;
10. 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, 7 Juli 2018

Penulis

DAFTAR ISI

BAB 1.	PENDAHULUAN	1
1.1	Latar Belakang.....	1
1.2	Rumusan Masalah	4
1.3	Tujuan.....	5
1.4	Manfaat.....	5
1.5	Batasan Masalah.....	5
BAB 2.	TINJAUAN PUSTAKA	7
2.1	Penelitian Terdahulu.....	7
2.2	Website	7
2.3	E-Government	8
2.4	E-Govqual	9
BAB 3.	METODOLOGI PENELITIAN	14
3.1	Jenis Penelitian	14
3.2	Objek Penelitian	14
3.3	Tempat dan Waktu Penelitian	14
3.4	Alur Penelitian.....	14
3.4.1	Studi Literatur	15
3.4.2	Penentuan Metode Pengambilan Sampel.....	15
3.4.3	Penyusunan Instrumen Pengukuran	19
3.4.4	Pengujian Instrumen	24
3.4.5	Penyebaran Kuesioner.....	24
3.4.6	Analisis Data	25
3.4.7	Perancangan Sistem	25
BAB 4.	PENGEMBANGAN SISTEM.....	28
4.1	Analisis Kebutuhan Sistem	28
4.1.1	Kebutuhan Fungsional	28
4.1.2	Kebutuhan Non-fungsional	28
4.2	Desain Sistem	29
4.2.1	Business Process	29

4.2.2	<i>Use Case Diagram</i>	29
4.2.3	Skenario	30
4.2.4	<i>Sequence Diagram</i>	37
4.2.5	<i>Activity Diagram</i>	40
4.2.6	Class Diagram	45
4.2.7	Entity Relationship Diagram (ERD)	45
4.3	Pengujian Sistem	46
4.3.1	Pengujian Black Box.....	46
BAB 5.	HASIL DAN PEMBAHASAN	50
5.1	Uji Instrumen.....	50
5.1.1	Uji Validitas	50
5.1.2	Uji Reliabilitas	60
5.2	Analisis Gap	64
5.2.1	Analisis Gap Situs Resmi Kabupaten Jember	64
	Berdasarkan pembobotan nilai skala yang didapatkan dari kuisisioner didapatkan hasil seperti pada tabel 5.16.....	64
5.2.2	Analisis Gap Situs Resmi Kabupaten Lumajang	66
5.3	Rekomendasi Perbaikan	68
5.3.1	Rekomendasi Perbaikan Situs Resmi Kabupaten Jember	68
5.3.2	Rekomendasi Perbaikan Situs Resmi Kabupaten Lumajang	70
BAB 6.	PENUTUP	72
6.1	Kesimpulan.....	72
6.2	Saran	73

DAFTAR GAMBAR

Gambar 2.1 Model konseptual pengukuran kualitas layanan e-government	10
Gambar 3.1 Alur Penelitian.....	15
Gambar 3.2 Model Waterfall	26
Gambar 4.1 Business Process	29
Gambar 4.2 Use Case Diagram.....	30
Gambar 4.3 Sequence Diagram Masuk Sistem.....	38
Gambar 4.4 Sequence Diagram Peneliti	38
Gambar 4.5 Sequence Diagram Kuesioner	39
Gambar 4.6 Sequence Diagram Melihat Data Evaluasi Situs Kabupaten Jember	39
Gambar 4.7 Sequence Diagram Melihat Data Evaluasi Situs Kabupaten Jember	40
Gambar 4.8 Activity Diagram Masuk Sistem	41
Gambar 4.9 Activity Diagram Peneliti.....	42
Gambar 4.10 Activity Diagram Pengisian Kuesioner.....	43
Gambar 4.11 Activity Diagram Melihat Data Evaluasi Situs Kabupaten Jember	44
Gambar 4.12 Activity Diagram Melihat Data Evaluasi Situs Kabupaten Lumajang	45
Gambar 4.13 Entity Relationship Diagram (ERD)	46

DAFTAR TABEL

Tabel 2.1 Dimensi dan Atribut e-Govqual.....	11
Tabel 3.1 Definisi Operasional Dimensi dan Indikator e-Govqual.....	16
Tabel 3.2 Daftar Pernyataan Kuesioner Pengukuran Kualitas Layanan e-government Kabupaten Jember.....	20
Tabel 3.3 Daftar Pernyataan Kuesioner Pengukuran Kualitas Layanan e-government Kabupaten Lumajang	22
Tabel 3.4 Skala Penilaian Kuesioner	25
Tabel 4.1 Skenario Masuk Sistem.....	30
Tabel 4.2 Skenario Melihat Data Responden Jember	31
Tabel 4.3 Skenario Melihat Data Jawaban Harapan Jember.....	32
Tabel 4.4 Skenario Melihat Data Jawaban Persepsi Jember.....	33
Tabel 4.5 Skenario Melihat Data Skor Jember	34
Tabel 4.6 Skenario Melihat Data Gap Jember	35
Tabel 4.7 Skenario Mengisi Kuesioner Google Form Jember.....	36
Tabel 4.8 Hasil Pengujian Sistem Menggunakan Black Box	47
Tabel 5.1 Hasil Uji Validitas Dimensi Ease of Use.....	50
Tabel 5.2 Kesimpulan Uji Validitas Dimensi Easy of Use.....	52
Tabel 5.3 Hasil Uji Validitas Dimensi Trust.....	52
Tabel 5.4 Kesimpulan Uji Validitas Dimensi Trust.....	53
Tabel 5.5 Hasil Uji Validitas Dimensi Functionality of the Interaction Environment.....	54
Tabel 5.6 Kesimpulan Uji Validitas Dimensi Functionality of the Interaction Environment.....	54
Tabel 5.7 Hasil Uji Validitas Dimensi Reliability	55
Tabel 5.8 Kesimpulan Uji Validitas Dimensi Reliability	56
Tabel 5.9 Hasil Uji Validitas Dimensi Content and Appearance of Information	56
Tabel 5.10 Kesimpulan Uji Validitas Dimensi Content and Appearance of Information.....	58
Tabel 5.11 Hasil Uji Validitas Dimensi Citizen Support.....	59
Tabel 5.12 Kesimpulan Uji Validitas Dimensi Citizen Support.....	60
Tabel 5.13 Hasil Uji Reliabilitas	61

Tabel 5.14 Kesimpulan Uji Reliabilitas	62
Tabel 5.15 Kesimpulan Uji Instrumen	63
Tabel 5.16 Hasil Analisis Gap Situs Resmi Kabupaten Jember	64
Tabel 5.17 Hasil Analisis Gap Situs Resmi Kabupaten Lumajang.....	66



BAB 1. PENDAHULUAN

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

1.1 Latar Belakang

Perkembangan teknologi pada saat ini sangat berinovasi dan memberikan manfaat pada kehidupan manusia baik individu maupun kelompok. Pada era globalisasi saat ini, penguasaan teknologi menjadi indikator kemajuan suatu negara. Negara - negara dan setiap individunya akan berlomba - lomba untuk dapat menguasai teknologi sebagai simbol kekayaan ataupun kemajuan dari negara tersebut. Munculnya perkembangan teknologi yang cepat, mampu mengubah pola hubungan dan interaksi antar manusia maupun antar negara (Ngafifi, 2014).

Seiring dengan cepatnya perkembangan teknologi informasi dan komunikasi, mayoritas tiap individu dan kelompok telah memanfaatkan kecanggihan dari teknologi yang ada. Salah satunya adalah badan pemerintahan dari sebuah negara, termasuk negara Indonesia. Hal ini bertujuan agar salah satunya dapat mempercepat roda pemerintahan Indonesia, seperti merubah pola layanan, mengurangi biaya dan waktu saat melakukan transaksi administrasi. Selain itu pemerintah terus mencoba meningkatkan kualitas pelayanan berbasis teknologi informasi dan komunikasi kepada masyarakatnya yang biasa disebut dengan *e-government* (Tasmil, 2013).

Peningkatan kualitas pelayanan berbasis teknologi informasi dan komunikasi kepada masyarakat yang berkembang pada saat ini membuat setiap lembaga pemerintah berupaya untuk memenuhi kebutuhan tersebut dengan terus mengembangkan *e-government*. Kebijakan ini telah diatur dalam Instruksi Presiden Nomor 3 Tahun 2003 tentang kebijakan dan strategi nasional pengembangan *e-government*. Dengan memanfaatkan teknologi komunikasi dan informasi dalam pemerintahan akan meningkatkan efisiensi, efektifitas, transparansi dan akuntabilitas penyelenggaraan pemerintah (Haryani, 2016).

Salah satu implementasi pengembangan *e-government* adalah pengembangan situs resmi di setiap institusi pemerintah baik pusat maupun daerah. Dalam penerapannya tersebut, *e-government* memiliki beberapa tipe diantaranya adalah *Government-to-Citizen (G2C)*, *Citizen-to-Government (C2G)*, *Government-to-Business (G2B)*, *Business-to-Government (B2G)*, *Government-to-Employee (G2E)*, *Government-to-Government (G2G)*, *Government-to-Nonprofit (G2N)* dan *Nonprofit-to-Government (N2G)* (Ersa, 2015). Dalam penelitian ini penulis akan mengukur *e-government* tipe *Government to Citizen (G2C)*, karena fitur-fitur pada situs resmi Pemerintah Kabupaten Jember (www.situs.jemberkab.go.id) dan Kabupaten Lumajang (www.situs.lumajangkab.go.id) memberikan informasi dan komunikasi kepada publik. Penulis memilih Kabupaten Jember dan Kabupaten Lumajang dikarenakan Indeks Pembangunan Manusia di kedua kabupaten ini meningkat 1 – 2% setiap tahunnya (bps.go.id, 2020). Hal ini menunjukkan bahwa semakin banyak penduduknya melek huruf dan teknologi sehingga harus di dukung dengan informasi yang relevan dan aktual.

Penerapan *e-government* pada Pemerintah Kabupaten Jember dan Kabupaten Lumajang telah membuat beberapa sistem informasi yang berbasis web. Beberapa sistem informasi berbasis web yang diterapkan Kabupaten Jember antara lain sistem informasi lingkungan hidup (kabjember.silh.menlh.go.id), sistem informasi pengendalian pembangunan (sippd-bappekabjember.web.id), sistem informasi kinerja daerah kabupaten jember (sikd.bappeda.situs.jemberkab.net), sistem informasi pegawai (simpeg.situs.jemberkab.net) dan lainnya. Sedangkan pada Kabupaten Lumajang juga membuat beberapa layanan informasi publik berbasis web seperti situs resmi Badan Pengelola Keuangan Daerah (bpkd.situs.lumajangkab.go.id), Pejabat Pengelola Informasi Dan Dokumentasi (ppid.situs.lumajangkab.go.id), Layanan Pengaduan (pengaduan.lumajangkab.go.id), Badan Kepegawaian Daerah (bkd.lumajang.go.id).

Kualitas dari layanan berbasis teknologi dan komunikasi memiliki pengaruh terhadap pengguna. Semakin baik kualitas dari layanan tersebut, maka layanan tersebut memiliki banyak pengguna. Kualitas layanan dapat diketahui dengan

melakukan perbandingan persepsi pengguna layanan dengan nilai kepentingan kinerja.

Pengukuran sebuah perangkat lunak bertujuan untuk mengetahui penilaian dari pengguna akhir mengenai bagaimana suatu perangkat lunak dapat ditingkatkan lagi sesuai dengan harapan pengguna (Wahono, 2006). Terdapat beberapa alat ukur untuk melakukan pengukuran layanan sistem informasi, antara lain *Servqual*, *Webqual*, dan *E-Govqual*. *ServQual* adalah metode yang digunakan untuk mengukur layanan secara umum dengan menggambarkan kesenjangan antara harapan suatu pelayanan dengan pelayanan yang diterima menggunakan 5 dimensi yaitu *tangible*, *reliability*, *responsiveness*, *assurance*, dan *emphaty* (Zeithaml, Parasuraman, & Berry, 1998). *WebQual* merupakan metode pengukuran kualitas web berdasarkan tingkat persepsi pengguna akhir yang dikembangkan dari *Servqual*. Metode *Webqual* telah dikembangkan sejak tahun 1998 oleh Barnes dan Vidgen pada situs web *e-commerce* maupun *e-government* yang disusun berdasarkan penelitian pada tiga dimensi yaitu *information quality*, *service interaction quality*, dan *usability*. Dalam pengembangannya, *Webqual* sudah mencapai versi 4.0 dengan jumlah 22 indikator pernyataan (Barnes & Vidgen, 2002). *E-Govqual* adalah metode yang digunakan untuk mengukur kualitas layanan *e-government*. Pengukuran dengan metode *E-Govqual* dilakukan dalam enam dimensi yaitu *ease of use*, *trust*, *functionality of the interaction environment*, *reliability*, *content and appreance of information* dan *citizen support* (Papadomichelaki & Mentzas, 2011).

Upaya pengembangan *e-government* yang dilakukan Pemerintah Kabupaten Jember dan Kabupaten Lumajang tentunya untuk tujuan terciptanya tata pemerintah yang baik, serta aksesibilitas yang lebih baik dari pelayanan masyarakat. Salah satu tantangan yang dihadapi pemerintah adalah bagaimana menilai keberhasilan atau efektifitas *e-government*. Mengingat masyarakat yang merupakan fokus tujuan oleh pemerintah, pendekatan kualitas layanan menawarkan kerangka yang cocok untuk menilai keberhasilan dan efektifitas dari *e-government* sebagai pelayanan masyarakat. Menurut hasil observasi peneliti pada tahun 2018 terhadap situs resmi Kabupaten Jember dan Kabupaten Lumajang, *e-government* dari Kabupaten Jember

dan Kabupaten Lumajang masih kurang baik, salah satunya yaitu tidak sesuai informasi yang diberikan dalam situs. Situs resmi dianggap tidak *update* dikarenakan masih menampilkan informasi mengenai tempat wisata dan hotel yang sudah tidak beroperasi atau mengalami perubahan nama. Dengan dilakukannya pengukuran layanan, maka akan diketahui kualitas pelayanan *e-government* berbasis web dan dapat memberikan rekomendasi perbaikan pada *e-government* yang diterapkan (Mudjahidin, 2013). Sehingga dengan mengetahui kualitas tersebut, Pemerintah Kabupaten Jember dan Lumajang dapat mengembangkan *e-government* menjadi lebih baik.

Evaluasi situs resmi Kabupaten Jember (www.situs.jemberkab.go.id) dan Kabupaten Lumajang (www.situs.lumajangkab.go.id), penulis akan menggunakan salah satu metode yaitu *e-govqual*. *E-govqual* merupakan metode yang digunakan untuk mengukur kualitas layanan situs resmi dan mempunyai atribut disetiap dimensi penilaian yang mencakup semua faktor yang dibutuhkan oleh masyarakat sebagai pengguna. Beberapa faktor yang terkandung dalam *e-govqual* diantaranya adalah kemudahan penggunaan (*Ease of Use*), kepercayaan (*Trust*), fungsional dari interaksi lingkungan (*Functionality of the Interaction Environment*), kehandalan (*Reability*), konten dan tampilan informasi (*Content and Appearance of Information*), dukungan warganegara (*Citizen Support*) (Setyaningrum, 2015).

Sistem yang akan dibuat pada penelitian ini adalah sebuah sistem evaluasi kinerja situs resmi pelayanan public Jember dan Lumajang. Dengan melakukan evaluasi pada situs resmi tersebut, maka akan diperoleh sebuah hasil pengukuran yang dapat digunakan sebagai bahan evaluasi dari penerapan *e-government*. Hal tersebut tentunya akan dapat membantu pemerintah Kabupaten Jember dan Kabupaten Lumajang dalam meningkatkan kualitas pelayanan publik dan *e-government*.

1.2 Rumusan Masalah

Berdasarkan latar belakang di atas, peneliti merumuskan beberapa masalah antara lain :

1. Bagaimana mengevaluasi kualitas situs resmi Pemerintah Kabupaten Jember dan Kabupaten Lumajang dengan menggunakan metode *E-Govqual*?
2. Komponen e-Govqual apa saja yang perlu diperbaiki dalam situs resmi Pemerintah Kabupaten Jember dan Kabupaten Lumajang berdasarkan hasil evaluasi untuk meningkatkan kualitas layanan?
3. Bagaimana kualitas situs resmi Kabupaten Jember dan Kabupaten Lumajang berdasarkan hasil pengukuran menggunakan e-Govqual?

1.3 Tujuan

Tujuan yang ingin dicapai dalam penelitian ini adalah :

1. Dapat mengevaluasi kualitas situs resmi Pemerintah Kabupaten Jember dan Kabupaten Lumajang menggunakan metode *E-Govqual* untuk memberikan saran terhadap apa saja yang perlu diperbaiki dan meningkatkan kualitas layanannya.
2. Dapat memberikan saran perbaikan untuk peningkatan kualitas situs resmi Pemerintah Kabupaten Jember dan Lumajang berdasarkan hasil evaluasi.
3. Dapat mengetahui kualitas situs resmi Kabupaten Jember dan Kabupaten Lumajang dengan menggunakan e-Govqual.

1.4 Manfaat

Manfaat yang ingin dicapai dalam penelitian ini adalah :

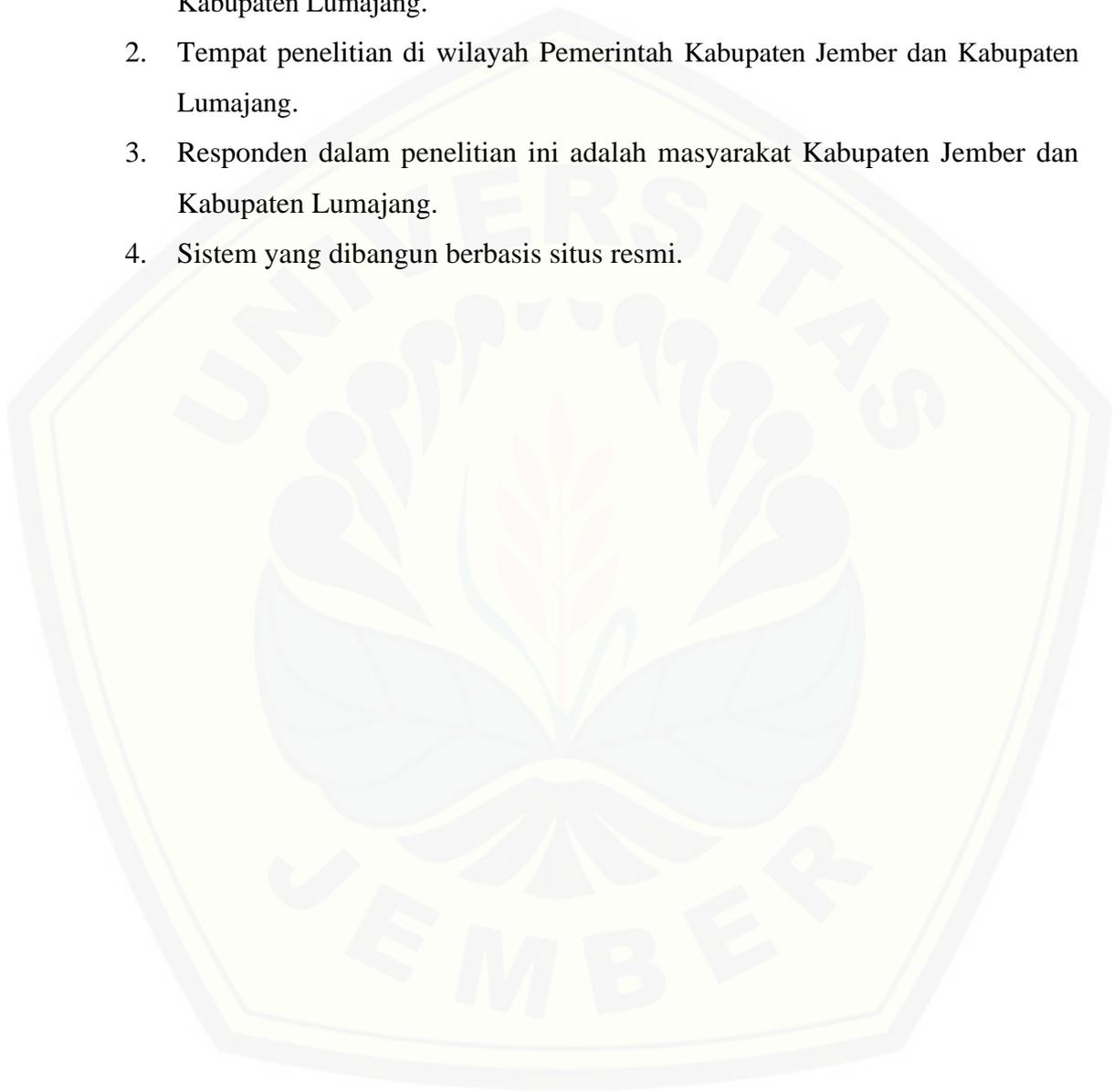
1. Bagi Pemerintah Kabupaten Jember dan Kabupaten Lumajang
Dapat mengetahui kualitas layanan dan meningkatkan kualitas layanan informasi publik yang ada di Kabupaten Jember dan Kabupaten Lumajang
2. Bagi Penulis
Dapat melatih kemampuan dan menerapkan ilmu pengetahuan yang telah diperoleh di Program Studi Sistem Informasi untuk membantu perusahaan atau masyarakat umum.
3. Bagi perkembangan ilmu pengetahuan
Penelitian ini dapat digunakan sebagai bahan referensi dalam menambah pengetahuan bagi peneliti lain.

1.5 Batasan Masalah

Penulis memberikan batasan masalah untuk objek dan tema yang dibahas sehingga tidak terjadi penyimpangan dalam proses penulisan dan pembuatan aplikasi.

Berikut adalah batasan masalah yang dicantumkan

1. Penelitian ini mengevaluasi situs resmi Pemerintah Kabupaten Jember dan Kabupaten Lumajang.
2. Tempat penelitian di wilayah Pemerintah Kabupaten Jember dan Kabupaten Lumajang.
3. Responden dalam penelitian ini adalah masyarakat Kabupaten Jember dan Kabupaten Lumajang.
4. Sistem yang dibangun berbasis situs resmi.



BAB 2. TINJAUAN PUSTAKA

Pada bagian ini dipaparkan tinjauan yang berkaitan dengan masalah yang dibahas, kajian teori yang berkaitan dengan masalah, kerangka pemikiran yang merupakan sintesis dari kajian teori yang dikaitkan dengan permasalahan yang dihadapi. Teori - teori ini diambil dari literatur, jurnal, dan internet.

2.1 Penelitian Terdahulu

Penelitian yang dilakukan oleh Prita Haryani dari Teknik Informatika, Institut Sains dan Teknologi AKPRIND Yogyakarta, yang berjudul “Penilaian Kualitas Layanan Website Pemerintah Kota Yogyakarta Menggunakan Metode *E – Govqual*”. Penelitian tersebut dilakukan dengan tujuan mencari tingkat kepuasan pengguna terhadap kualitas *website* Pemerintah Kota Yogyakarta dengan menggunakan interval skala *Likert*. Interval skala *Likert* dibuat untuk mengetahui fitur apa saja yang sudah baik (puas dan sangat puas) dan fitur yang masih memerlukan perbaikan (kurang puas dan tidak puas) menurut pengguna *website* Pemerintah Kota Yogyakarta. Hasilnya mayoritas pengguna puas dengan kualitas layanan *website* Pemerintah Kota Yogyakarta. Namun berdasarkan analisis dekriptif kuesioner dengan menggunakan metode *e - govqual* pada dimensi *ease of use*, dimensi *trust*, dimensi *functionality of the interaction environment*, dimensi *reliability*, dimensi *content and appearance of information* dan dimensi *Citizen Support* terhadap kualitas layanan *website* Pemerintah Kota Yogyakarta. Ditemukan pada *website* Pemerintah Kota Yogyakarta belum memiliki peta situs dan persetujuan tertulis (*Level of Agreement*) antara pihak pengelola dan pengguna layanan *website* tentang aturan atau pedoman dalam penggunaan *website* Pemerintah Kota Yogyakarta.

2.2 Website

Website merupakan sebuah kumpulan dari halaman web, gambar, video atau aset digital lainnya yang di host pada server web, biasanya dapat diakses melalui internet, ponsel, ataupun computer yang terkoneksi jaringan. Definisi halaman web adalah dokumen, biasanya ditulis dengan HTML (*Hyper Text Markup Language*), yang

hampir selalu bisa diakses melalui HTTP (Hyper Text Transfer Protocol), protokol yang mentransfer informasi dari server web untuk ditampilkan dalam web browser pengguna (Setyaningrum, 2015).

2.3 E-Government

E-government merupakan salah satu bentuk dari pemanfaatan teknologi informasi di bidang pemerintah. Peraturan *e-government* tertuang dalam Intruksi Presiden Republik Indonesia No 3 Tahun 2003 tentang Kebijakan dan Strategi Nasional Pengembangan *e-government*. Dengan adanya *e-government* diharapkan dapat menciptakan pemerintah yang baik dan peningkatan kualitas pelayanan publik yang efisien dan efektif. Salah satu bentuk dari *e-government* adalah *website* pemerintah daerah yang dijadikan sebagai media untuk informasi publik (Haryani, 2016).

Menurut Ersa (2015), pembuatan *website* pemerintah juga harus didukung dengan arsitektur *e-government* yang nantinya dapat menjamin transparansi pelayanan publik, sistem pengelolaan serta pengolahan dokumen dan informasi elektronik yang mendukungnya. Berikut ini merupakan 8 tipe dalam *e-government*, yaitu:

1. *Government-to-Citizen (G2C)*

Memberikan kecepatan untuk menempatkan layanan publik secara online, khususnya melalui layanan penyediaan elektronik untuk menawarkan informasi dan komunikasi.

2. *Citizen-to-Government (C2G)*

Memberikan kecepatan untuk menempatkan layanan publik secara online, khususnya melalui layanan penyediaan elektronik untuk pertukaran informasi dan komunikasi.

3. *Government-to-Business (G2B)*

Aktif mendorong inisiatif *e-transaction* seperti *e-procurement* dan pengembangan pasar elektronik untuk pembelian pemerintah, dan melaksanakan tender pengadaan pemerintah melalui sarana elektronik untuk pertukaran informasi dan komoditas.

4. *Business -to-Government (B2G)*

Aktif mendorong inisiatif *e-transaction* seperti *e-procurement* dan pengembangan pasar elektronik untuk pembelian pemerintah, dan melaksanakan tender pengadaan pemerintah melalui sarana elektronik untuk penjualan barang dan jasa.

5. *Government-to-Employee (G2E)*

Memulai inisiatif yang akan memfasilitasi manajemen pelayanan sipil dan komunikasi internal dengan karyawan pemerintah dalam rangka untuk membuat aplikasi *e-career* dan sistem pengolahan paperless di *e-office*.

6. *Government-to-Government (G2G)*

Memberikan kerjasama departemen pemerintah atau lembaga dan komunikasi dasar secara online pada database pemerintah yang berdampak pada efisiensi dan efektivitas. Ini juga mencakup pertukaran informasi internal dan komoditas.

7. *Government-to-Nonprofit (G2N)*

Pemerintah menyediakan informasi dan komunikasi untuk organisasi nirlaba, partai politik, organisasi sosial, legislatif, dll.

8. *Nonprofit-to-Government (N2G)*

Pertukaran informasi dan komunikasi antara pemerintah dan organisasi nirlaba, partai politik, organisasi sosial, legislatif, dll.

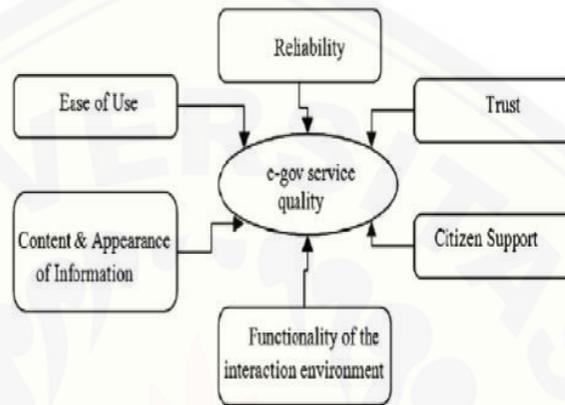
Pemerintah Kabupaten Jember dan Kabupaten Lumajang telah mengembangkan *e-government* berbasis web. E-government Kabupaten Jember (www.situs.jemberkab.go.id) dan Kabupaten Lumajang (www.lumajangkab.go.id) menyediakan informasi-informasi terkini mengenai kabupaten masing-masing. Dua e-government tersebut adalah tipe *government-to-citizen*, dimana fungsi dari *e-government* tersebut adalah memberikan layanan dan informasi secara elektronik kepada masyarakat.

2.4 E-Govqual

E-govqual adalah kerangka dimensi untuk penilaian kualitas yang merupakan hasil beberapa penelitian tentang kualitas *e-government*. Dari penelitian tersebut menghasilkan beberapa atribut kualitas *e-government* yang dimasukkan ke dalam

enam kriteria utama yang dikenal dengan dimensi kualitas pelayanan *e-government* (Mudjahidin, 2013).

Berikut penjelasan model konseptual pengukuran kualitas *e-government* dan enam dimensi *e-govqual* yang dipaparkan pada Gambar 2.1.



Gambar 2.1 Model konseptual pengukuran kualitas layanan e-government

Sumber : (Papadomichelaki & Mentzas, 2012)

1. *Ease of Use* (kemudahan penggunaan)
Seberapa mudah *e-Government* ini bagi masyarakat untuk bisa berinteraksi.
2. *Trust* (kepercayaan)
Kepercayaan masyarakat terhadap *e-government* mengenai kebebasan dari risiko bahaya atau keraguan selama proses layanan secara online.
3. *Functionality of the Interaction Environment* (fungsional dari interaksi lingkungan)
Peran integral pada *e-government* dalam memungkinkan pengguna untuk berkomunikasi, yang memungkinkan pengumpulan informasi yang diperlukan, media utama untuk mengirimkan informasi secara online.
4. *Reliability* (keandalan)
Sebagai kepercayaan masyarakat terhadap *e-government* mengenai layanan pengiriman yang benar dan tepat waktu. Istilah meliputi fungsi teknis yang

benar (aksesibilitas dan ketersediaan) dan layanan yang akurasinya sangat menjanjikan.

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

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

6. *Citizen Support* (pendukung)

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

Tabel 2.1 Dimensi dan Atribut e-Govqual

No.	Dimensi	Atribut
1	<i>Ease of Use</i>	<i>Website's structure</i>
		<i>Customized search functions</i>
		<i>Site-map</i>
		<i>Set up links with search engines</i>
		<i>Easy to remember URL</i>
		<i>Personalization of information</i>
		<i>Ability of customization</i>
2	<i>Trust</i>	<i>Not sharing personal information with others</i>
		<i>Protecting anonymity</i>
		<i>Secure archiving of personal data</i>
		<i>Providing informed consent</i>
		<i>Use of personal data</i>
		<i>Non repudiation by authenticating the parties involved</i>
		<i>Procedure of acquiring username and password</i>
		<i>Correct transaction</i>
		<i>Encrypting messages</i>
		<i>Digital signatures</i>
		<i>Access control</i>
3	<i>Functionality of the Interaction Environment</i>	<i>Existence of online help in forms</i>
		<i>Reuse of citizen information to facilitate future interaction</i>
		<i>Automatic calculation of forms</i>
		<i>Adequate response format</i>
4	<i>Reliability</i>	<i>Ability to perform the promised service accurately</i>

No.	Dimensi	Atribut
		<i>In time service delivery</i>
		<i>Accessibility of site</i>
		<i>Browser-system compatibility</i>
		<i>Loading/transaction speed</i>
5	<i>Content and Appearance of Information</i>	<i>Data completeness</i>
		<i>Data accuracy and conciseness</i>
		<i>Data relevancy</i>
		<i>Updated information</i>
		<i>Linkage</i>
		<i>Ease of understanding/interpretable data</i>
		<i>Colors</i>
		<i>Graphics</i>
		<i>Animation</i>
		<i>Size of web pages</i>
6	<i>Citizen Support (Interactivity)</i>	<i>- User friendly guidelines</i>
		<i>Help pages</i>
		<i>Frequently Asked Questions</i>
		<i>Transaction tracking facility</i>
		<i>The existence of contact information</i>
		<i>Problem solving</i>
		<i>Prompt reply to customer inquiries</i>
		<i>Knowledge of employees</i>
		<i>Courtesy of employees</i>
		<i>Ability of employees to convey trust and confidence</i>

Sumber: (Papadomichelaki & Mentzas, 2012)

Untuk proses pengambilan keputusan atau perencanaan, *GAP* analisis atau analisa kesenjangan dalam penilaian kualitas layanan digambarkan memiliki 2 poin yaitu:

1. Point TO-BE yang menggambarkan keinginan yang ingin dituju.
2. Point AS-IS yang menggambarkan posisi saat ini berada.

Analisis dilakukan dengan menghitung selisih antara dua poin tersebut, apakah *GAP* diantara 2 poin tersebut cukup jauh atau cukup dekat. Semakin jauh *GAP* yang dimiliki, semakin jauh pula tingkat keberhasilan pelayanan *e-government* tersebut, dan sebaliknya semakin rendah gap yang dimiliki semakin baik tingkat pelayanan *e-government*. Proses terakhir dalam analisis *GAP* yaitu

adanya rekomendasi yang dapat membantu dalam pengambilan keputusan yang tepat (Mudjahidin, 2013).



BAB 3. METODOLOGI PENELITIAN

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

3.1 Jenis Penelitian

Penelitian ini menggunakan jenis penelitian pengembangan. Penelitian pengembangan bertujuan untuk menciptakan dan mengembangkan suatu produk yang efektif digunakan. Penelitian ini menciptakan suatu sistem yang akan digunakan untuk membantu Pemerintah Kabupaten Jember dan Kabupaten Lumajang dalam mengevaluasi kualitas situs resmi Kabupaten Jember dan Kabupaten Lumajang. Tujuan dari dikembangkannya sistem ini adalah agar pemerintah Kabupaten Jember dan Kabupaten Lumajang mengetahui kualitas situs resmi dan mampu meningkatkan kualitasnya.

3.2 Objek Penelitian

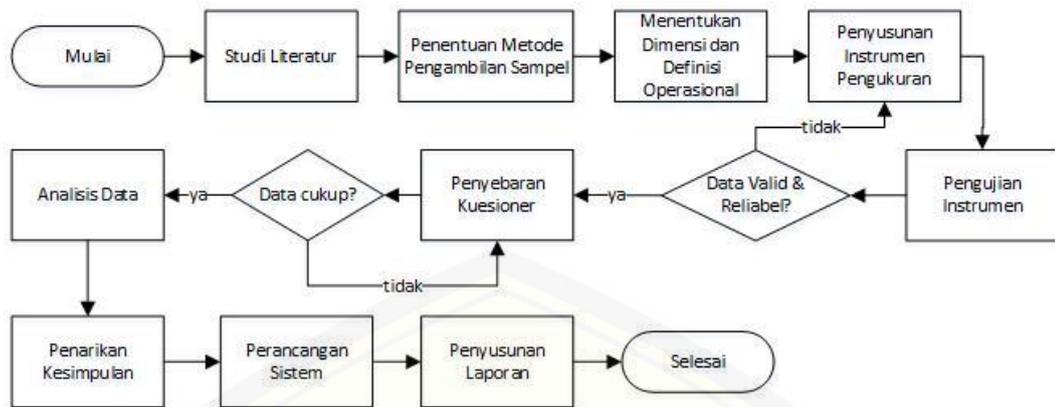
Objek penelitian merupakan situs resmi Pemerintah Kabupaten Jember yang beralamatkan di *www.situs.jemberkab.go.id* dan Kabupaten Lumajang yang beralamatkan di *www.situs.lumajangkab.go.id*. Pada penelitian ini data didapat dari responden pengguna situs resmi Pemerintah Kabupaten Jember dan Kabupaten Lumajang yaitu masyarakat yang berasal dari Kabupaten Jember dan Kabupaten Lumajang.

3.3 Tempat dan Waktu Penelitian

Tempat dilaksanakan penelitian ini adalah di Kabupaten Jember dan Kabupaten Lumajang. Penelitian ini dilakukan selama tujuh bulan, dimulai pada bulan September 2018 sampai dengan April 2019.

3.4 Alur Penelitian

Tahapan penelitian adalah urutan dari langkah penelitian yang dilakukan selama penelitian berlangsung. Alur dari penelitian ini dipaparkan pada Gambar 3.1.



Gambar 3.1 Alur Penelitian

3.4.1 Studi Literatur

Studi literatur adalah tahapan dalam penelitian dengan mengumpulkan informasi dan referensi dari sumber-sumber pusat informasi seperti jurnal, *e-book*, ataupun situs resmi sebagai dasar penelitian dan pembahasan penyusunan dasar teori yang akan digunakan oleh peneliti. Tahap ini bertujuan untuk memperkuat pemilihan metode yang digunakan dalam penelitian dan sebagai pembanding dari penelitian terdahulu. Dalam penggunaan sebuah metode, khususnya metode pengukuran kualitas layanan semua item yang terdistribusi dalam sebuah dimensi harus digunakan agar didapatkan hasil pengukuran yg maksimal (Susanti, Aries 2016).

3.4.2 Penentuan Metode Pengambilan Sampel

Penelitian ini menggunakan metode pengambilan sampel *Non-Probability Sampling*. *Non-probability sampling* merupakan pengambilan sampel penelitian secara random untuk populasi yang bersifat infinit artinya besaran anggota populasi belum atau tidak dapat ditentukan lebih dahulu. Beberapa model teknik *non-probability sampling* ini adalah *accidental sampling*, *quota sampling* dan *purposive sampling*.

Purposive sampling merupakan teknik pengambilan sampel yang tidak memberi peluang atau kesempatan sama bagi setiap unsur atau anggota populasi untuk dipilih menjadi sampel dengan kriteria tertentu (Sugiyono, 2014). Jumlah

sampel dalam penelitian ini adalah sejumlah 349 sampel untuk masing-masing kabupaten. Jumlah sampel didapatkan dari tabel penentuan jumlah sampel isaac dan michael. Dimana dengan jumlah populasi lebih dari 1.000.000 termasuk ke dalam kategori infinit dengan sampel penelitian sejumlah diatas. Kriteria sampel pada penelitian ini adalah sebagai berikut:

Untuk evaluasi *e-government* Pemerintah Kabupaten Jember:

- a. Merupakan masyarakat Jember.
 - b. Pernah mengakses www.situs.jemberkab.go.id.
1. Untuk evaluasi *e-government* Pemerintah Kabupaten Lumajang:
 - a. Merupakan masyarakat Lumajang.
 - b. Pernah mengakses www.situs.lumajangkab.go.id.

3.3.1 Menentukan Dimensi dan Definisi Operasional

Definisi operasional adalah suatu definisi yang memberikan penjelasan atas suatu variabel dalam bentuk yang dapat diukur (Kountur, 2007). Dimensi dan indikator *e-Govqual* yang digunakan dalam penelitian ini tertulis dalam Tabel 3.1.

Tabel 3.1 Definisi Operasional Dimensi dan Indikator e-Govqual

Dimensi	Definisi Operasional	Kode Atribut		Atribut	Sumber
<i>Ease of Use</i>	Kemudahan penggunaan situs resmi bagi warga untuk berinteraksi	EUJ1	EUL1	Struktur website	(Papadomichela ki & Mentzas, 2012)
		EUJ2	EUL2	Fungsi kustomisasi pencarian	(Papadomichela ki & Mentzas, 2012)
		EUJ3	EUL3	Site-map	(Papadomichela ki & Mentzas, 2012)
		EUJ4	EUL4	URL yang mudah diingat	(Papadomichela ki & Mentzas, 2012)
		EUJ5	EUL5	Personalisasi informasi	(Papadomichela ki & Mentzas, 2012)
<i>Trust</i>	Kepercayaan terdiri dari privasi dan	TJ1	TL1	Tidak berbagi informasi personal	(Papadomichela ki & Mentzas, 2012)

Dimensi	Definisi Operasional	Kode Atribut		Atribut	Sumber
	keamanan, dan didefinisikan sebagai kepercayaan warga terhadap situs resmi mengenai kebebasan dari risiko bahaya atau keraguan selama proses <i>e-service</i>			dengan orang lain	
		TJ2	TL2	Pengamanan data pribadi	(Papadomichela ki & Mentzas, 2012)
		TJ3	TL3	Penggunaan data pribadi	(Papadomichela ki & Mentzas, 2012)
		TJ4	TL4	Keberhasilan Transaksi	(Papadomichela ki & Mentzas, 2012)
		TJ5	TL5	Enkripsi pesan	(Papadomichela ki & Mentzas, 2012)
		TJ6	TL6	Akses kontrol	(Papadomichela ki & Mentzas, 2012)
<i>Functionality of the Interaction Environment</i>	Peran integral pada <i>e-government</i> dalam memungkinkan pengguna untuk berkomunikasi, yang memungkinkan pengumpulan informasi yang diperlukan	FIJ1	FIL1	Adanya bantuan online dalam formulir	(Papadomichela ki & Mentzas, 2012)
		FIJ2	FIL2	Format respon yang memadai	(Papadomichela ki & Mentzas, 2012)
<i>Reliability</i>	Reliabilitas didefinisikan sebagai kepercayaan masyarakat terhadap situs resmi pemerintah tentang penyampaian yang benar dan tepat	RJ1	RL1	Kemampuan untuk melakukan layanan yang dijanjikan secara akurat	(Papadomichela ki & Mentzas, 2012)
		RJ2	RL2	Pemberian layanan tepat waktu	(Papadomichela ki & Mentzas, 2012)
		RJ3	RL3	Aksesibilitas <i>website</i>	(Papadomichela ki & Mentzas, 2012)

Dimensi	Definisi Operasional	Kode Atribut		Atribut	Sumber
	waktu dari layanan tersebut	RJ4	RL4	Kecocokan sistem browser	(Papadomichela ki & Mentzas, 2012)
		RJ5	RL5	Waktu Loading	(Papadomichela ki & Mentzas, 2012)
<i>Content and Appearance of Information</i>	Dimensi ini mengacu pada kualitas informasi itu sendiri serta tampilan dan tata letaknya, seperti penggunaan warna, grafik, dan ukuran halaman situs resmi yang tepat	CAJ1	CAL1	Kelengkapan data	(Papadomichela ki & Mentzas, 2012)
		CAJ2	CAL2	Akurasi dan keringkasan data	(Papadomichela ki & Mentzas, 2012)
		CAJ3	CAL3	Informasi jelas	(Papadomichela ki & Mentzas, 2012)
		CAJ4	CAL4	Informasi diperbaharui secara berkala	(Papadomichela ki & Mentzas, 2012)
		CAJ5	CAL5	Semua link dapat bekerja dengan baik	(Papadomichela ki & Mentzas, 2012)
		CAJ6	CAL6	Informasi mudah dimengerti	(Papadomichela ki & Mentzas, 2012)
		CAJ7	CAL7	Warna menarik	(Papadomichela ki & Mentzas, 2012)
		CAJ8	CAL8	Grafis menarik	(Papadomichela ki & Mentzas, 2012)
		CAJ9	CAL9	Ukuran halaman <i>web</i> sesuai	(Papadomichela ki & Mentzas, 2012)
<i>Citizen Support</i>	Dukungan masyarakat mengacu pada bantuan yang diberikan oleh organisasi untuk membantu masyarakat dalam	CSJ1	CSL1	Terdapat Halaman bantuan	(Papadomichela ki & Mentzas, 2012)
		CSJ2	CSL2	Adanya informasi kontak	(Papadomichela ki & Mentzas, 2012)
		CSJ3	CSL3	Penyelesaian masalah	(Papadomichela ki & Mentzas, 2012)

Dimensi	Definisi Operasional	Kode Atribut		Atribut	Sumber
	pencarian informasi mereka atau selama transaksi mereka	CSJ4	CSL4	Kemampuan karyawan untuk menyampaikan kepercayaan dan keyakinan	(Papadomichela ki & Mentzas, 2012)

3.4.3 Penyusunan Instrumen Pengukuran

Penyusunan instrumen pengukuran pada penelitian ini dilakukan berkaitan dengan proses penelitian kuantitatif yang digunakan dengan cara sebagai berikut:

- a. Menentukan atribut dan dimensi yang ada.
- b. Daftar atribut yang harus dikembangkan dan disesuaikan dari dimensi yang ada.
- c. Satu set kuisioner dikembangkan berdasarkan atribut di setiap dimensi.
- d. Keandalan dan validitas tes dilakukan untuk menguji kuesioner

Skala yang digunakan adalah skala likert dengan 4 skala. Menurut Sutrisno Hadi (1991: 19), skala likert merupakan skala yang berisi lima tingkat jawaban mengenai kesetujuan responden terhadap statemen atau pernyataan yang dikemukakan mendahului opsi jawaban yang disediakan. Modifikasi skala likert dimaksudkan untuk menghilangkan kelemahan yang dikandung oleh skala lima tingkat, modifikasi skala Likert meniadakan katagori jawaban yang di tengah berdasarkan tiga alasan yaitu: (1) kategori tersebut memiliki arti ganda, biasanya diartikan belum dapat memutuskan atau memberikan jawaban, dapat diartikan netral, setuju tidak, tidak setujupun tidak, atau bahkan ragu-ragu. (2) tersediannya jawaban ditengah itu menimbulkan kecenderungan menjawab ke tengah. (3) maksud kategori Setuju, Sangat Setuju, Tidak Setuju, dan Sangat Tidak Setuju adalah terutama untuk melihat kecenderungan pendapat responden, ke arah setuju atau ke arah tidak setuju. Dengan masng – masng memilki bobot nilai secara berurutan yaitu 4,3,2, dan 1

Berdasarkan tabel definisi operasional pada Tabel 3.1, maka diperoleh sejumlah 6 dimensi dan 35 indikator untuk mengukur kualitas layanan. Instrumen

penelitian untuk *e-government* Kabupaten Jember dipaparkan pada Tabel 3.2 dan *e-government* Kabupaten Lumajang dipaparkan pada Tabel 3.3. Adapun keterangan dari skala penilaian kuesioner dijelaskan pada Tabel 3.4.

Tabel 3.2 Daftar Pernyataan Kuesioner Pengukuran Kualitas Layanan e-government Kabupaten Jember

Kode Atribut	Pertanyaan	Skor Penilaian			
		SS	S	TS	STS
<i>Ease of Use</i>					
EUJ1	Saya merasa struktur proses / alur pada situs <i>jemberkab.go.id</i> jelas dan mudah di pahami				
EUJ2	Saya merasa mesin pencari (kolom <i>search</i>) pada situs <i>jemberkab.go.id</i> mudah digunakan untuk membantu pencarian saya				
EUJ3	Saya merasa petunjuk situs <i>jemberkab.go.id</i> dapat dipahami dengan mudah				
EUJ4	Saya merasa alamat situs <i>jemberkab.go.id</i> mudah diingat				
EUJ5	Saya merasa informasi yang ditampilkan pada situs <i>jemberkab.go.id</i> mudah dipahami dan rinci				
<i>Trust</i>					
TJ1	Saya merasa data pribadi saya sebagai pengguna tidak dibagikan kepada pihak yang tidak berkentingan				
TJ2	Saya merasa pengarsipan data dijaga kerahasiannya				
TJ3	Saya merasa data yang diinputkan atau disediakan pada situs <i>jemberkab.go.id</i> tidak disalahgunakan				
TJ4	Saya merasa sistem dapat melakukan transaksi data secara tepat Note: ketepatan yang dimaksud adalah data yang disimpan telah sesuai dengan data yang dimasukan				
TJ5	Saya merasa privasi saya aman karena situs <i>jemberkab.go.id</i> menjaga kerahasiaan pesan yang dikirim				
TJ6	Saya merasa hak akses yang diberikan telah sesuai dengan kebutuhan berdasarkan ketetapan aturannya				
<i>Functionality of the interaction environment</i>					
FIJ1	Saya merasa situs <i>jemberkab.go.id</i> menyediakan bantuan <i>online</i> dalam formulir				

Kode Atribut	Pertanyaan	Skor Penilaian			
		SS	S	TS	STS
FIJ2	Saya merasa situs <i>jemberkab.go.id</i> memberikan pemberitahuan ketika saya memasukan format tidak sesuai dengan aturan				
<i>Reliability</i>					
RJ1	Saya merasa situs <i>jemberkab.go.id</i> menyediakan layanan sesuai dengan kebutuhan dan data yang akurat				
RJ2	Saya merasa situs <i>jemberkab.go.id</i> menyediakan layanan tepat waktu				
RJ3	Saya dapat mengakses situs <i>jemberkab.go.id</i> dengan mudah setiap saat				
RJ4	Saya merasa situs <i>jemberkab.go.id</i> dapat digunakan di semua sistem browser				
RJ5	Saya merasa memerlukan waktu yang singkat untuk memuat situs <i>jemberkab.go.id</i>				
<i>Conten and Appearance of Information</i>					
CAJ1	Saya merasa informasi dalam situs <i>jemberkab.go.id</i> sudah lengkap				
CAJ2	Saya merasa sistem telah menyajikan informasi secara akurat dan ringkas				
CAJ3	Saya merasa <i>jemberkab.go.id</i> dapat memberikan informasi yang relevan bagi saya sebagai pengguna				
CAJ4	Saya merasa informasi yang tersedia selalu diperbarui (<i>update</i>)				
CAJ5	Saya merasa semua link pada situs <i>jemberkab.go.id</i> bekerja dengan benar				
CAJ6	Saya merasa data yang tersedia jelas dan dapat dipahami dengan mudah				
CAJ7	Saya merasa <i>jemberkab.go.id</i> memiliki tampilan warna yang nyaman untuk dilihat				
CAJ8	Saya merasa <i>jemberkab.go.id</i> memiliki tampilan grafis yang nyaman dilihat				
CAJ9	Saya merasa <i>jemberkab.go.id</i> memiliki ukuran halaman yang dapat menyesuaikan dengan berbagai macam browser				
<i>Citizen Support</i>					
CSJ1	Saya merasa situs <i>jemberkab.go.id</i> memiliki halaman bantuan yang mempermudah saya dalam mengakses layanan				
CSJ2	Saya merasa situs <i>jemberkab.go.id</i> menyediakan kontak yang aktif dan jelas untuk dihubungi				

Kode Atribut	Pertanyaan	Skor Penilaian			
		SS	S	TS	STS
CSJ3	Saya merasa situs <i>jemberkab.go.id</i> memberikan layanan sesuai dengan kebutuhan				
CSJ4	Saya merasa mudah memahami penyampaian kepercayaan dan keyakinan dalam pelayanan				

Tabel 3.3 Daftar Pernyataan Kuesioner Pengukuran Kualitas Layanan e-government Kabupaten Lumajang

Kode Atribut	Pertanyaan	Skor Penilaian			
		SS	S	TS	STS
<i>Ease of Use</i>					
EUL1	Saya merasa struktur proses / alur pada situs <i>lumajangkab.go.id</i> jelas dan mudah di pahami				
EU2	Saya merasa mesin pencari (kolom <i>search</i>) pada situs <i>lumajangkab.go.id</i> mudah digunakan untuk membantu pencarian saya				
EUL3	Saya merasa petunjuk situs <i>lumajangkab.go.id</i> dapat dipahami dengan mudah				
EUL4	Saya merasa alamat situs <i>lumajangkab.go.id</i> mudah diingat				
EUL5	Saya merasa informasi yang ditampilkan pada situs <i>lumajangkab.go.id</i> mudah dipahami dan rinci				
<i>Trust</i>					
TL1	Saya merasa data pribadi saya sebagai pengguna tidak dibagikan kepada pihak yang tidak berkentingan				
TL2	Saya merasa pengarsipan data dijaga kerahasiannya				
TL3	Saya merasa data yang diinputkan atau disediakan pada situs <i>lumajangkab.go.id</i> tidak disalahgunakan				
TL4	Saya merasa sistem dapat melakukan transaksi data secara tepat Note: ketepatan yang dimaksud adalah data yang disimpan telah sesuai dengan data yang dimasukan				
TL5	Saya merasa privasi saya aman karena situs <i>lumajangkab.go.id</i> menjaga kerahasiaan pesan yang dikirim				
TL6	Saya merasa hak akses yang diberikan telah sesuai dengan kebutuhan				

Kode Atribut	Pertanyaan	Skor Penilaian			
		SS	S	TS	STS
<i>Functionality of the interaction environment</i>					
FIL1	Saya merasa situs <i>lumajangkab.go.id</i> menyediakan bantuan <i>online</i> dalam formulir				
FIL2	Saya merasa <i>lumajangkab.go.id</i> memberikan pemberitahuan ketika saya memasukkan format tidak sesuai dengan aturan				
<i>Reliability</i>					
RL1	Saya merasa situs <i>jemberkab.go.id</i> menyediakan layanan sesuai dengan kebutuhan dan data yang akurat				
RL2	Saya merasa <i>lumajangkab.go.id</i> menyediakan layanan tepat waktu				
RL3	Saya dapat mengakses situs <i>lumajangkab.go.id</i> dengan mudah setiap saat				
RL4	Saya merasa situs <i>lumajangkab.go.id</i> dapat digunakan di semua sistem browser				
RL5	Saya merasa memerlukan waktu yang singkat untuk memuat situs <i>lumajangkab.go.id</i>				
<i>Conten and Appearance of Information</i>					
CAL1	Saya merasa informasi dalam situs <i>lumajangkab.go.id</i> sudah lengkap				
CAL2	Saya merasa sistem telah menyajikan informasi secara akurat dan ringkas				
CAL3	Saya merasa <i>lumajangkab.go.id</i> dapat memberikan informasi yang relevan bagi saya sebagai pengguna				
CAL4	Saya merasa informasi yang tersedia selalu diperbarui (<i>update</i>)				
CAL5	Saya merasa semua link pada situs <i>lumajangkab.go.id</i> bekerja dengan benar				
CAL6	Saya merasa data yang tersedia jelas dan dapat dipahami dengan mudah				
CAL7	Saya merasa <i>lumajangkab.go.id</i> memiliki tampilan warna yang nyaman untuk dilihat				
CAL8	Saya merasa <i>lumajangkab.go.id</i> memiliki tampilan grafis yang nyaman dilihat				
CAL9	Saya merasa <i>lumajangkab.go.id</i> memiliki ukuran halaman yang dapat menyesuaikan dengan berbagai macam browser				
<i>Citizen Support</i>					
CSL1	Saya merasa situs <i>lumajangkab.go.id</i> memiliki fitur bantuan yang mempermudah saya dalam mengakses layanan				

Kode Atribut	Pertanyaan	Skor Penilaian			
		SS	S	TS	STS
CSL2	Saya merasa situs <i>lumajangkab.go.id</i> menyediakan kontak yang aktif dan jelas untuk dihubungi				
CSL3	Saya merasa situs <i>lumajangkab.go.id</i> memberikan layanan sesuai dengan kebutuhan				
CSL4	Saya merasa mudah memahami penyampaian kepercayaan dan keyakinan dalam pelayanan				

3.4.4 Pengujian Instrumen

Pengujian terhadap instrumen pengukuran yang akan digunakan diuji dengan menggunakan uji validitas dan uji reliabilitas. Pengujian dilakukan untuk mendapatkan data yang valid dan reliabel untuk analisis penelitian. Dalam pengujian instrumen ini dipilih tingkat error 5% karena tingkat error tersebut lebih stabil digunakan dalam pengukuran serta sampel lebih relevan (Singarimbun & Effendi, 1995).

a. Uji Validitas

Validitas adalah tingkat keandalan dan kesahihan alat ukur yang digunakan. Instrumen dikatakan valid berarti menunjukkan alat ukur yang dipergunakan memang untuk mengukur apa yang seharusnya di ukur (Sugiyono, 2004). Validitas dilakukan untuk menguji tiap instrumen kuisisioner agar dapat diketahui apakah instrumen yang digunakan benar – benar tepat untuk mengukur apa yang seharusnya di ukur.

b. Uji Reliabilitas

Uji Reliabilitas adalah indeks yang menunjukkan sejauh mana kuisisioner atau alat ukur yang dibuat dapat dipercaya dan di andalkan (Singarimbun & Effendi, 1995). Reliabilitas digunakan untuk menguji konsistensi kuisisioner apakah dapat menghasilkan data yang sama apabila digunakan berkali – kali.

3.4.5 Penyebaran Kuesioner

Kuesioner merupakan media untuk mengetahui sejauh mana pengetahuan dan efek yang dirasakan oleh pengguna akhir dari *e-government* Kabupaten Jember dan Kabupaten Lumajang. Data yang nantinya didapat dari kuesioner akan dilakukan analisa. Kuesioner akan disebar secara *online* kepada responden masyarakat Jember

dan Lumajang yang pernah mengakses www.situs.jemberkab.go.id atau www.situs.lumajangkab.go.id.

Skala Likert digunakan dalam penelitian ini untuk skala pengukuran dari kuisisioner. Menurut (Sugiyono, 2009) Skala Likert digunakan untuk mengukur sikap, pendapat, dan persepsi seseorang atau sekelompok orang tentang fenomena sosial. Bobot penilaian yang digunakan pada penelitian ini dipaparkan pada Tabel 3.4.

Tabel 3.4 Skala Penilaian Kuesioner

Skala	Nilai
Sangat setuju (SS)	4
Setuju (S)	3
Tidak setuju (TS)	2
Sangat tidak setuju (STS)	1

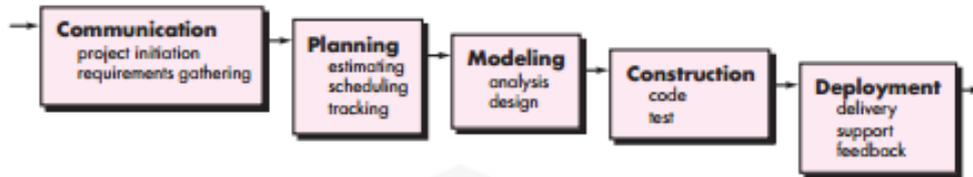
3.4.6 Analisis Data

Dalam tahap ini akan dilakukan analisis terhadap data yang telah didapatkan. Setelah indikator dan dimensi dalam kuisisioner yang diuji sudah valid dan reliabel maka akan dilanjutkan dengan perhitungan nilai *GAP* (analisa kesenjangan) yang akan memberikan gambaran kualitas layanan mana yang kurang. Nilai *GAP* yang sudah dihasilkan melalui metode *e-govqual* akan dilakukan pembobotan untuk mendapatkan nilai yang lebih obyektif.

3.4.7 Perancangan Sistem

Dalam membangun sistem diperlukan SDLC (*System Development Life Cycle*) yang digunakan sebagai acuan langkah dalam pembangunan sistem. Pada penelitian ini, SDLC yang dipakai adalah SDLC *Waterfall*, SDLC ini merupakan SDLC yang terstruktur dalam pembangunan sistem, pengerjaannya harus terurut mulai dari tahap awal hingga tahap akhir. SDLC *Waterfall* sesuai dengan tahapan pembangunan sistem evaluasi kinerja pelayanan public yang akan dibangun, dimana pembangunan sistem ini dimulai dari *requirement* atau pencarian data yang dilakukan melalui penyebaran kuisisioner pengguna situs resmi Kabupaten Jember dan Kabupaten Lumajang, untuk kemudian dibuat *design* sistemnya,

implementation (coding), testing, hingga maintenance. Tahapan Pengembangan Sistem menggunakan SDLC Waterfall dijelaskan oleh pada Gambar 3.2.



Gambar 3.2 Model Waterfall

Sumber : (Roger S. Pressman, 2010)

Pada penelitian ini menggunakan Model Waterfall dengan tahapan menurut Pressman, Roger S (2001) dengan penjelasan tahapan sebagai berikut:

1. Analisis

Analisis merupakan tahapan dimana System Engineering menganalisis segala hal yang ada pada pembuatan proyek atau pengembangan perangkat lunak yang bertujuan untuk memahami sistem yang ada, mengidentifikasi masalah dan mencari solusinya.

2. Desain Sistem

Desain sistem merupakan tahap pembuatan desain sistem, dimana pada penelitian ini menggunakan *Unified Modeling Language (UML)* yang dirancang dengan konsep *Object-Oriented Programming (OOP)*. Pemodelan UML yang digunakan sebagai berikut:

1. *Business Process*
2. *Usecase Diagram*
4. *Sequence Diagram*
5. *Activity Diagram*
6. *Class Diagram*
7. *Entity Relationship Diagram*
8. *Data Diagram*

3. Implementasi

Tahap implementasi merupakan tahapan untuk mengimplementasikan desain yang telah dirancang ke dalam kode program. Dengan melakukan penulisan kode

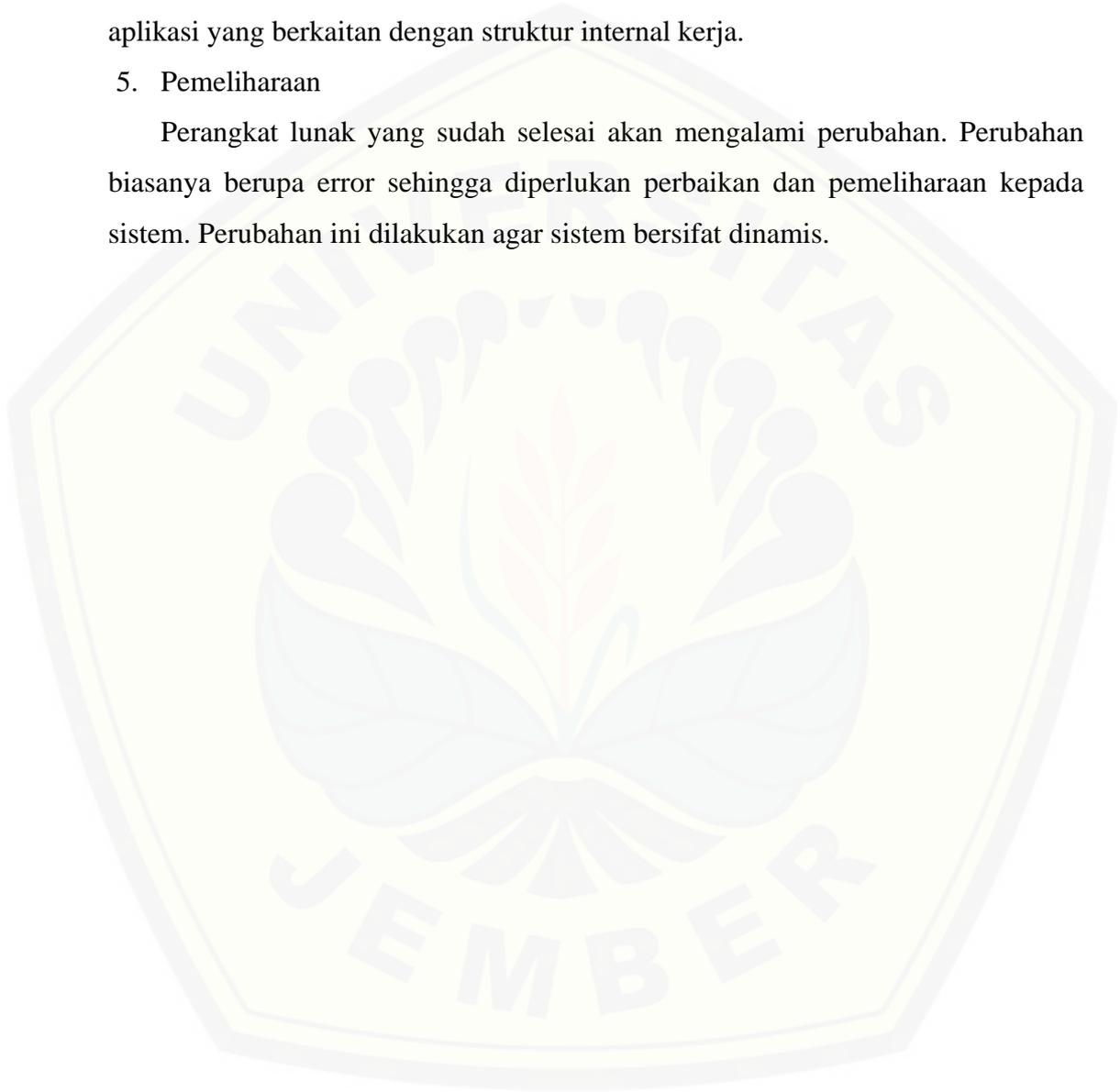
program (coding) menggunakan bahasa pemrograman PHP. Untuk manajemen basis data menggunakan DBMS MariaDB

4. Pengujian

Pengujian aplikasi dilakukan dengan cara *Black Box Testing*. *Black Box Testing* merupakan cara pengujian perangkat lunak yang memeriksa fungsionalitas dari aplikasi yang berkaitan dengan struktur internal kerja.

5. Pemeliharaan

Perangkat lunak yang sudah selesai akan mengalami perubahan. Perubahan biasanya berupa error sehingga diperlukan perbaikan dan pemeliharaan kepada sistem. Perubahan ini dilakukan agar sistem bersifat dinamis.



BAB 4. PENGEMBANGAN SISTEM

Bab ini akan membahas tentang pengembangan sistem untuk evaluasi situs resmi pemerintah daerah Kabupaten Jember dan Kabupaten Lumajang menggunakan pendekatan *e-govqual*. Tahap pengembangan sistem ini dilakukan dengan model *waterfall*, dimulai dari melakukan analisa kebutuhan sistem secara fungsional dan non- fungsional, desain sistem, serta pengujian sistem.

4.1 Analisis Kebutuhan Sistem

4.1.1 Kebutuhan Fungsional

Kebutuhan fungsional merupakan kebutuhan akan fasilitas yang dibutuhkan serta aktivitas apa saja yang dilakukan oleh sistem secara umum. Aktivitas atau fitur yang terdapat pada sistem harus dipenuhi agar sistem dapat dijalankan atau difungsikan sesuai kebutuhan pengguna. Kebutuhan fungsional dari sistem ini adalah sebagai berikut:

1. Sistem dapat menampilkan situs resmi pemerintah Kabupaten Jember dan Lumajang.
2. Sistem menampilkan kuisisioner untuk responden.
3. Sistem mampu menampilkan rincian Jumlah data harapan dan persepsi Responden.
4. Sistem mampu menampilkan data GAP dan data skor dari responden.

4.1.2 Kebutuhan Non-fungsional

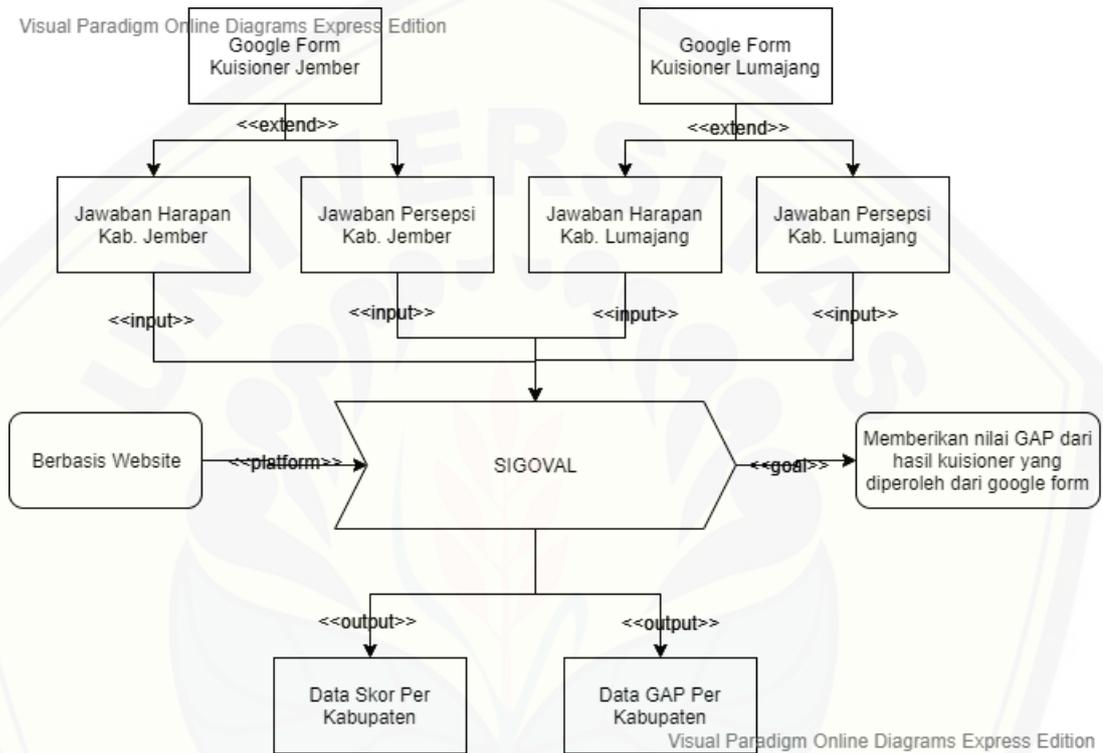
Kebutuhan non-fungsional merupakan kebutuhan yang mendukung aktivitas sistem sesuai dengan kebutuhan fungsional yang telah disusun. Kebutuhan nonfungsional sistem ini yaitu:

1. Sistem menggunakan username dan password untuk autentifikasi akses terhadap sistem.
2. Sistem dapat dijalankan oleh beberapa software web browser diantaranya internet explore, Google Chrome, dan Mozilla Firefox.
3. Sistem dapat diakses 24 jam.

4.2 Desain Sistem

4.2.1 Business Process

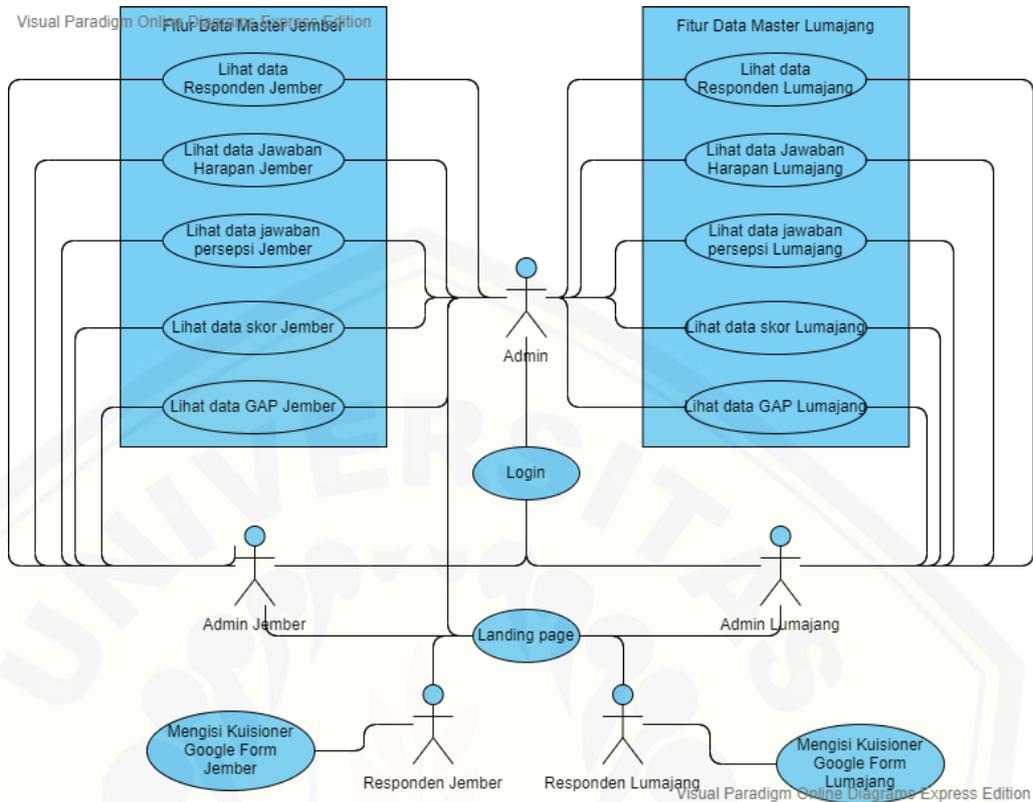
Business process merupakan suatu model yang menggambarkan proses dalam sistem mulai dari masukan (input), hasil (output), dan tujuan (goal) dari sistem tersebut. *Business process* sistem ini dapat dilihat pada Gambar 4.1.



Gambar 4.1 Business Process

4.2.2 Use Case Diagram

Use case diagram merupakan model yang menggambarkan interaksi yang dapat dilakukan oleh masing-masing aktor dalam sistem. *Use case diagram* dari sistem ini dapat dilihat pada Gambar 4.2.



Gambar 4.2 Use Case Diagram

4.2.3 Skenario

Skenario merupakan model yang menjelaskan alur antara sistem dengan pengguna sesuai dengan *use case diagram* pada Gambar 4.2 dan menjelaskan kebutuhan data yang akan diolah.

1. Skenario masuk sistem

Skenario ini menjelaskan alur antara aksi aktor dan reaksi sistem saat aktor akan masuk ke sistem. Aktor yang dapat masuk ke dalam sistem adalah peneliti, admin Jember, dan admin Lumajang. Penjelasan alur aksi aktor dan reaksi sistem dari skenario masuk sistem dijelaskan pada Tabel 4.1.

Tabel 4.1 Skenario Masuk Sistem

No. Usecase	1
Nama Usecase	Login

Aktor	Admin, Admin Jember, Admin Lumajang
Deskripsi	Fitur ini digunakan oleh aktor masuk ke dalam sistem dan dapat melihat data kuesioner yang masuk.
Prekondisi	Aktor berada di landig page SIGOVAL
Pasca kondisi	Aktor masuk ke dashboard.
Flow Event	
Normal Flow: Masuk Sistem	
Aksi aktor	Reaksi sistem
1. Klik tombol Login	
	2. Menampilkan halaman login yang berisi username dan password
3. Memasukkan data login yang berisi: - Username (varchar) - Password (varchar)	
	4. Memeriksa kesesuaian username dan password dengan database
	5. Menampilkan dashboard pengguna
Alternative Flow: Salah password atau username	
	4. Memeriksa kesesuaian username dan password dengan database
	5. Menampilkan halaman login dengan keterangan tambahan "Username atau password salah"

2. Skenario melihat data responden jember

Skenario ini menjelaskan alur antara aksi aktor dan reaksi sistem saat aktor akan melihat data responden yang mengisi kuesioner untuk evaluasi situs resmi Kabupaten Jember. Penjelasan alur aksi aktor dan reaksi sistem dari skenario melihat data responden Jember dijelaskan pada Tabel 4.2.

Tabel 4.2 Skenario Melihat Data Responden Jember

No. Usecase	2
Nama Usecase	Melihat Data Responden Jember
Aktor	Admin, Admin Jember
Deskripsi	Fitur ini digunakan oleh aktor untuk melihat data responden situs resmi Kabupaten Jember.
Prekondisi	Aktor belum melihat data responden pengisi kuesioner untuk situs resmi Kabupaten Jember

Pasca kondisi	Aktor melihat data pengisi kuesioner untuk situs resmi Kabupaten Jember
Flow Event	
Normal Flow: Melihat Data Responden Jember	
Aksi aktor	Reaksi sistem
1. Klik tombol Jember pada menu	
	2. Menampilkan submenu : <ul style="list-style-type: none"> - Data responden - Data Jawaban Persepsi - Data Jawaban Harapan - Data Skor - Data Gap
3. Klik submenu "Data Responden"	
	4. Menampilkan halaman berisi data responden pengisi kuesioner untuk situs resmi Jember

3. Skenario melihat data responden Lumajang

Skenario ini menjelaskan alur antara aksi aktor dan reaksi sistem saat aktor akan melihat data responden yang mengisi kuesioner untuk evaluasi situs resmi Kabupaten Lumajang. Penjelasan alur aksi aktor dan reaksi sistem dari skenario melihat data responden Lumajang dijelaskan pada lampiran 4.1.

4. Skenario melihat data jawaban harapan Jember

Skenario ini menjelaskan alur antara aksi aktor dan reaksi sistem saat aktor akan melihat data jawaban kuesioner untuk evaluasi situs resmi Kabupaten Jember bagian pernyataan harapan. Penjelasan alur aksi aktor dan reaksi sistem dari skenario melihat data jawaban harapan Jember dijelaskan pada Tabel 4.3.

Tabel 4.3 Skenario Melihat Data Jawaban Harapan Jember

No. Usecase	4
Nama Usecase	Melihat Data Jawaban Harapan Jember
Aktor	Admin, Admin Jember
Deskripsi	Fitur ini digunakan oleh aktor untuk melihat data jawaban harapan untuk situs resmi Kabupaten Jember.
Prekondisi	Aktor belum melihat data jawaban harapan untuk situs resmi Kabupaten Jember

Pasca kondisi	Aktor melihat data jawaban harapan untuk situs resmi Kabupaten Jember
Flow Event	
Normal Flow: Melihat Data Jawaban Harapan Jember	
Aksi aktor	Reaksi sistem
1. Klik tombol Jember pada menu	
	2. Menampilkan submenu : <ul style="list-style-type: none"> - Data responden - Data Jawaban Persepsi - Data Jawaban Harapan - Data Skor - Data Gap
3. Klik submenu “Data Jawaban Harapan”	
	4. Menampilkan halaman berisi data jawaban harapan untuk situs resmi Jember

5. Skenario lihat data jawaban harapan Lumajang

Skenario ini menjelaskan alur antara aksi aktor dan reaksi sistem saat aktor akan melihat data jawaban kuesioner untuk evaluasi situs resmi Kabupaten Lumajang bagian pernyataan harapan. Penjelasan alur aksi aktor dan reaksi sistem dari skenario melihat data jawaban harapan Lumajang dijelaskan pada lampiran 4.2.

6. Skenario lihat data jawaban persepsi Jember

Skenario ini menjelaskan alur antara aksi aktor dan reaksi sistem saat aktor akan melihat data jawaban kuesioner untuk evaluasi situs resmi Kabupaten Jember bagian pernyataan persepsi. Penjelasan alur aksi aktor dan reaksi sistem dari skenario melihat data jawaban persepsi Jember dijelaskan pada Tabel 4.4.

Tabel 4.4 Skenario Melihat Data Jawaban Persepsi Jember

No. Usecase	6
Nama Usecase	Melihat Data Jawaban Persepsi Jember
Aktor	Admin, Admin Jember
Deskripsi	Fitur ini digunakan oleh aktor untuk melihat data jawaban persepsi untuk situs resmi Kabupaten Jember.
Prekondisi	Aktor belum melihat data jawaban persepsi untuk situs resmi Kabupaten Jember

Pasca kondisi	Aktor melihat data jawaban persepsi untuk situs resmi Kabupaten Jember
Flow Event	
Normal Flow: Melihat Data Jawaban Persepsi Jember	
Aksi aktor	Reaksi sistem
1. Klik tombol Jember pada menu	
	2. Menampilkan submenu : <ul style="list-style-type: none"> - Data responden - Data Jawaban Persepsi - Data Jawaban Harapan - Data Skor - Data Gap
3. Klik submenu "Data Jawaban Persepsi"	
	4. Menampilkan halaman berisi data jawaban persepsi untuk situs resmi Jember

7. Skenario lihat jawaban data persepsi Lumajang

Skenario ini menjelaskan alur antara aksi aktor dan reaksi sistem saat aktor akan melihat data jawaban kuesioner untuk evaluasi situs resmi Kabupaten Lumajang bagian pernyataan persepsi. Penjelasan alur aksi aktor dan reaksi sistem dari skenario melihat data jawaban persepsi Lumajang dijelaskan pada lampiran 4.3.

8. Skenario lihat data skor Jember

Skenario ini menjelaskan alur antara aksi aktor dan reaksi sistem saat aktor akan melihat data dari skor kuesioner untuk evaluasi situs resmi Kabupaten Jember. Penjelasan alur aksi aktor dan reaksi sistem dari skenario melihat data skor Jember dijelaskan pada Tabel 4.5.

Tabel 4.5 Skenario Melihat Data Skor Jember

No. Usecase	8
Nama Usecase	Melihat Data Skor Jember
Aktor	Admin, Admin Jember
Deskripsi	Fitur ini digunakan oleh aktor untuk melihat data skor kuesioer yang telah diisi oleh responden untuk situs resmi Kabupaten Jember.

Prekondisi	Aktor belum melihat data skor dari kuesioner untuk situs resmi Kabupaten Jember
Pasca kondisi	Aktor melihat data skor dari kuesioner untuk situs resmi Kabupaten Jember
Flow Event	
Normal Flow: Melihat Data Skor Jember	
Aksi aktor	Reaksi sistem
1. Klik tombol Jember pada menu	
	2. Menampilkan submenu : <ul style="list-style-type: none"> - Data responden - Data Jawaban Persepsi - Data Jawaban Harapan - Data Skor - Data Gap
3. Klik submenu "Data Skori"	
	4. Menampilkan halaman berisi data skor dari pengisian kuesioner untuk situs resmi Jember

9. Skenario lihat data skor Lumajang

Skenario ini menjelaskan alur antara aksi aktor dan reaksi sistem saat aktor akan melihat data dari skor kuesioner untuk evaluasi situs resmi Kabupaten. Penjelasan alur aksi aktor dan reaksi sistem dari skenario melihat data skor Lumajang dijelaskan pada lampiran 4.4.

10. Skenario lihat data gap Jember

Skenario ini menjelaskan alur antara aksi aktor dan reaksi sistem saat aktor akan melihat data nilai gap antara harapan dengan persepsi dari hasil pengisian kuesioner untuk evaluasi situs resmi Kabupaten Jember bagian pernyataan harapan. Penjelasan alur aksi aktor dan reaksi sistem dari skenario melihat data gap Jember dijelaskan pada Tabel 4.6.

Tabel 4.6 Skenario Melihat Data Gap Jember

No. Usecase	10
Nama Usecase	Melihat Data Gap Jember
Aktor	Admin, Admin Jember
Deskripsi	Fitur ini digunakan oleh aktor untuk melihat data gap tiap pernyataan

	harapan dengan persepsi untuk situs resmi Kabupaten Jember.
Prekondisi	Aktor belum melihat data gap untuk situs resmi Kabupaten Jember
Pasca kondisi	Aktor melihat data gap untuk situs resmi Kabupaten Jember
Flow Event	
Normal Flow: Melihat Data Gap Jember	
Aksi aktor	Reaksi sistem
1. Klik tombol Jember pada menu	
	2. Menampilkan submenu : <ul style="list-style-type: none"> - Data responden - Data Jawaban Persepsi - Data Jawaban Harapan - Data Skor - Data Gap
3. Klik submenu "Data Gap"	
	4. Menampilkan halaman berisi data gap untuk situs resmi Jember

11. Skenario lihat data gap Lumajang

Skenario ini menjelaskan alur antara aksi aktor dan reaksi sistem saat aktor akan melihat data nilai gap antara harapan dengan persepsi dari hasil pengisian kuesioner untuk evaluasi situs resmi Kabupaten Lumajang bagian pernyataan harapan. Penjelasan alur aksi aktor dan reaksi sistem dari skenario melihat data gap Lumajang dijelaskan pada lampiran 4.5.

12. Skenario mengisi kuesioner *google form* Jember

Skenario ini menjelaskan alur antara aksi aktor dan reaksi sistem saat aktor akan mengisi kuesioner evaluasi kualitas pelayanan situs resmi Kabupaten Jember. Pada aktivitas ini, aktor tidak perlu masuk ke sistem (login) atau melakukan pendaftaran. Penjelasan alur aksi aktor dan reaksi sistem dari skenario mengisi *google form* Jember dijelaskan pada Tabel 4.7.

Tabel 4.7 Skenario Mengisi Kuesioner *Google Form* Jember

No. Usecase	12
Nama Usecase	Mengisi Kuesioner Google Form Jember
Aktor	Pengguna SIGOVAL

Deskripsi	Fitur ini digunakan oleh aktor untuk melihat data jawaban persepsi untuk situs resmi Kabupaten Jember.
Prekondisi	Aktor belum melihat data jawaban persepsi untuk situs resmi Kabupaten Jember
Pasca kondisi	Aktor melihat data jawaban persepsi untuk situs resmi Kabupaten Jember
Flow Event	
Normal Flow: Mengisi Kuesioner <i>Google Form</i> Jember	
Aksi aktor	Reaksi sistem
1. Klik tombol “Isi Kuisisioner Kab. Jember”	
	2. Menampilkan <i>google form</i> yang berisi kuisisioner evaluasi layanan situs Kabupaten Jember.
3. Mengisi kuisisioner.	
4. Klik tombol “Submit”.	

13. Skenario mengisi kuisisioner *google form* Lumajang

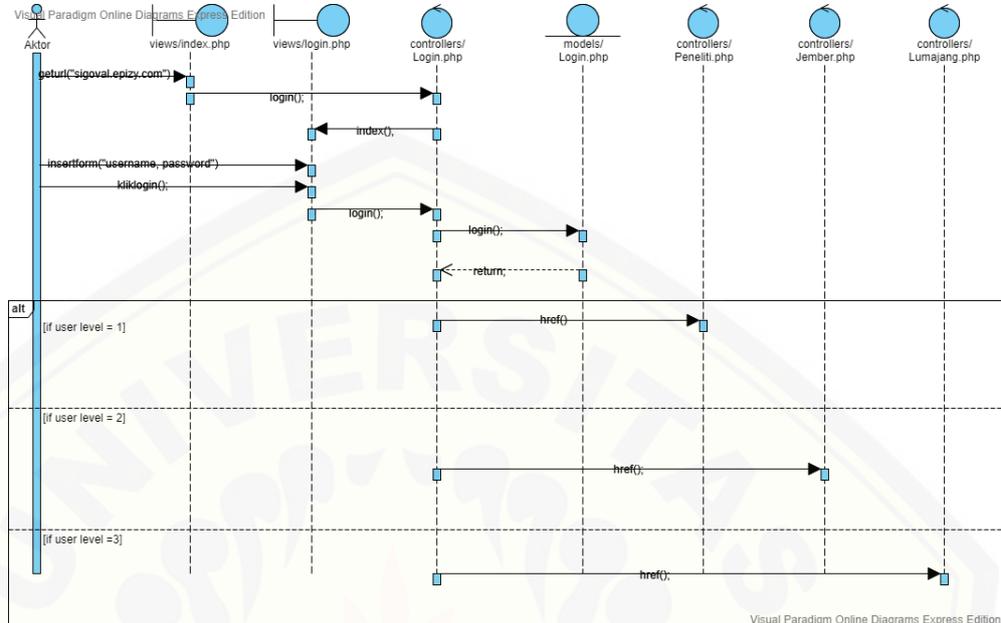
Skenario ini menjelaskan alur antara aksi aktor dan reaksi sistem saat aktor akan mengisi kuisisioner evaluasi kualitas pelayanan situs resmi Kabupaten Lumajang. Pada aktivitas ini, aktor tidak perlu masuk ke sistem (login) atau melakukan pendaftaran. Penjelasan alur aksi aktor dan reaksi sistem dari skenario mengisi *google form* Lumajang dijelaskan pada lampiran 4.6.

4.2.4 *Sequence Diagram*

Sequence diagram adalah model yang menggambarkan suatu alur interaksi antar objek dalam sistem yang disusun dalam urutan dan rangkaian waktu pada sistem evaluasi situs pemerintah Kabupaten Jember dan Kabupaten Lumajang.

1. *Sequence diagram* masuk sistem

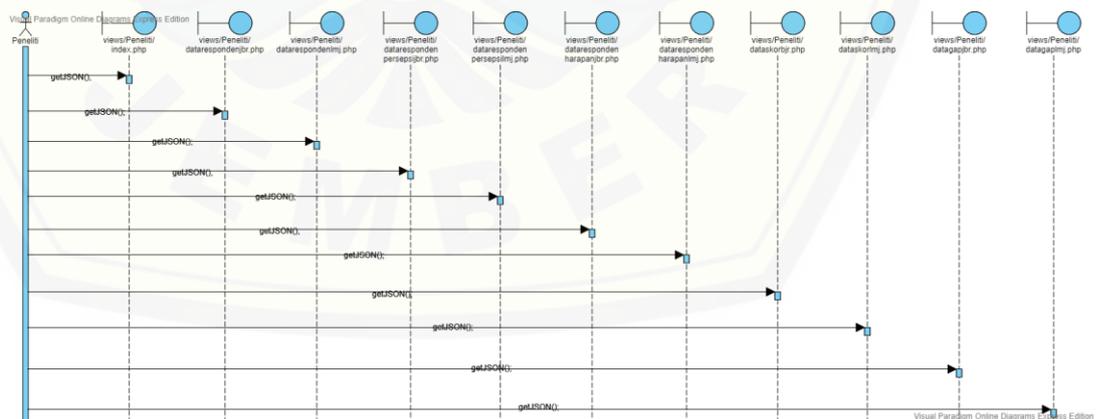
Penggambaran *sequence diagram* masuk sistem digunakan untuk menjelaskan alur dari fungsi atau *method* yang akan dibuat pada sistem. Diagram dapat dilihat pada Gambar 4.3.



Gambar 4.3 *Sequence Diagram* Masuk Sistem

2. *Sequence diagram* peneliti

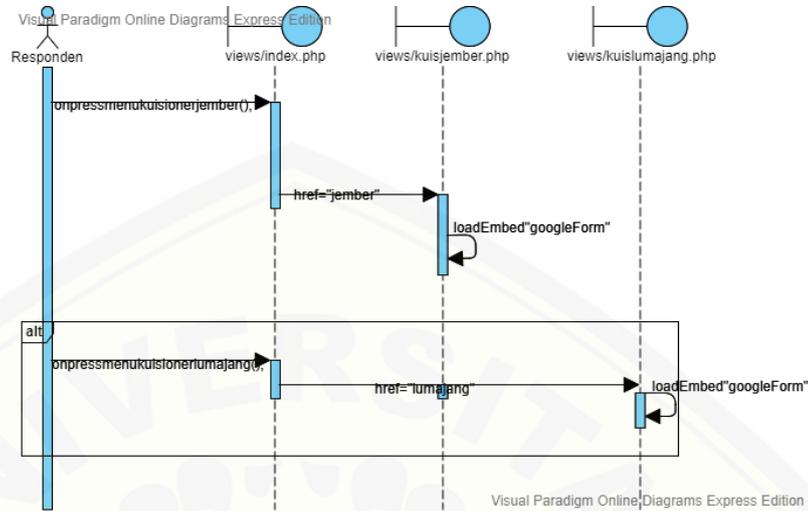
Penggambaran *sequence diagram* peneliti digunakan untuk menjelaskan alur dari fungsi atau *method* yang akan dibuat pada sistem. Diagram dapat dilihat pada Gambar 4.4.



Gambar 4.4 *Sequence Diagram* Peneliti

3. *Sequence diagram* kuesioner

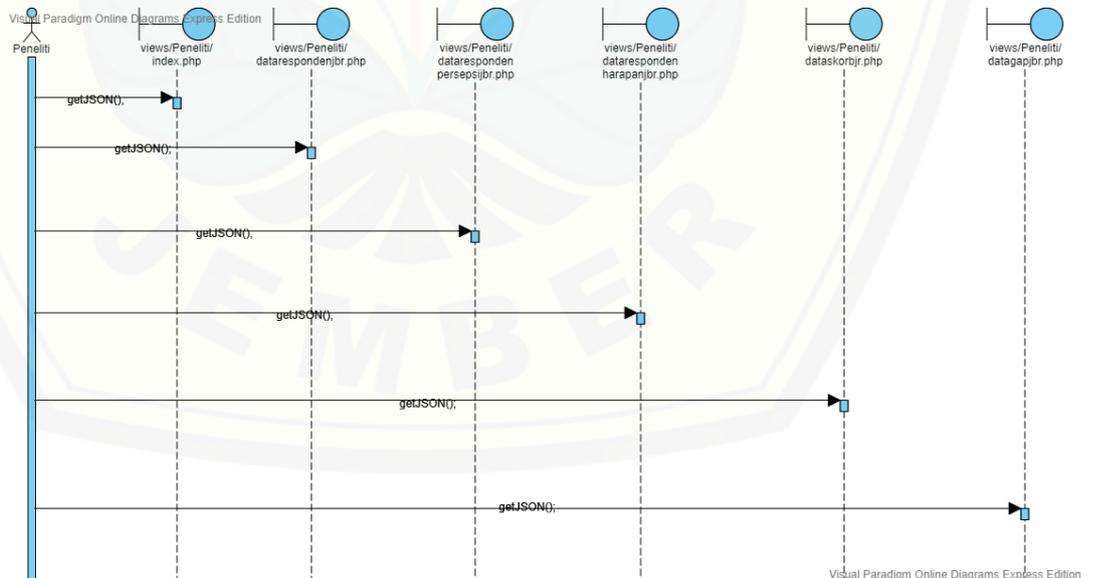
Penggambaran *sequence diagram* responden digunakan untuk menjelaskan alur dari fungsi atau *method* yang akan dibuat pada sistem. Diagram dapat dilihat pada Gambar 4.5.



Gambar 4.5 *Sequence Diagram* Kuesioner

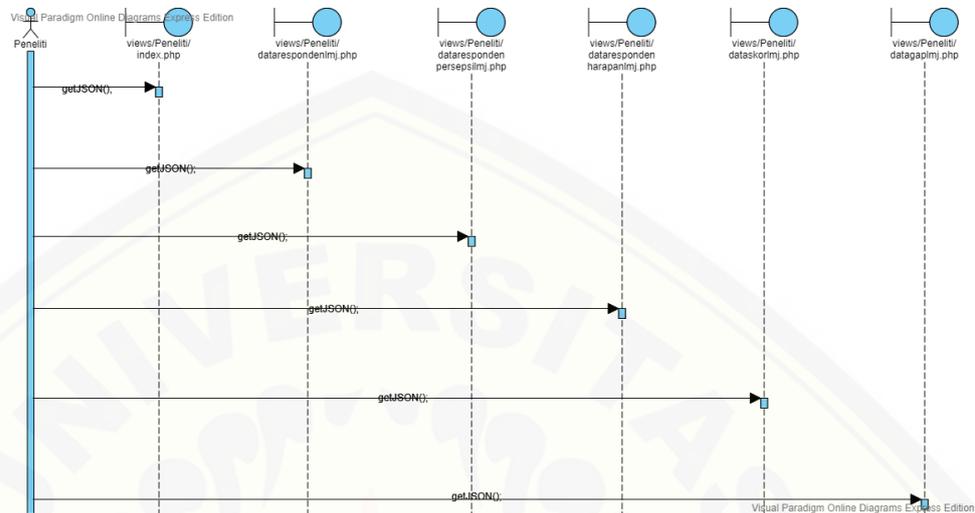
4. *Sequence diagram* melihat data evaluasi situs Kabupaten Jember

Penggambaran *sequence diagram* peneliti digunakan untuk menjelaskan alur dari fungsi atau *method* yang akan dibuat pada sistem. Diagram dapat dilihat pada Gambar 4.6.



Gambar 4.6 *Sequence Diagram* Melihat Data Evaluasi Situs Kabupaten Jember

5. *Sequence diagram* melihat data evaluasi situs Kabupaten Lumajang
Penggambaran *sequence diagram* peneliti digunakan untuk menjelaskan alur dari fungsi atau *method* yang akan dibuat pada sistem. Diagram dapat dilihat pada Gambar 4.7.



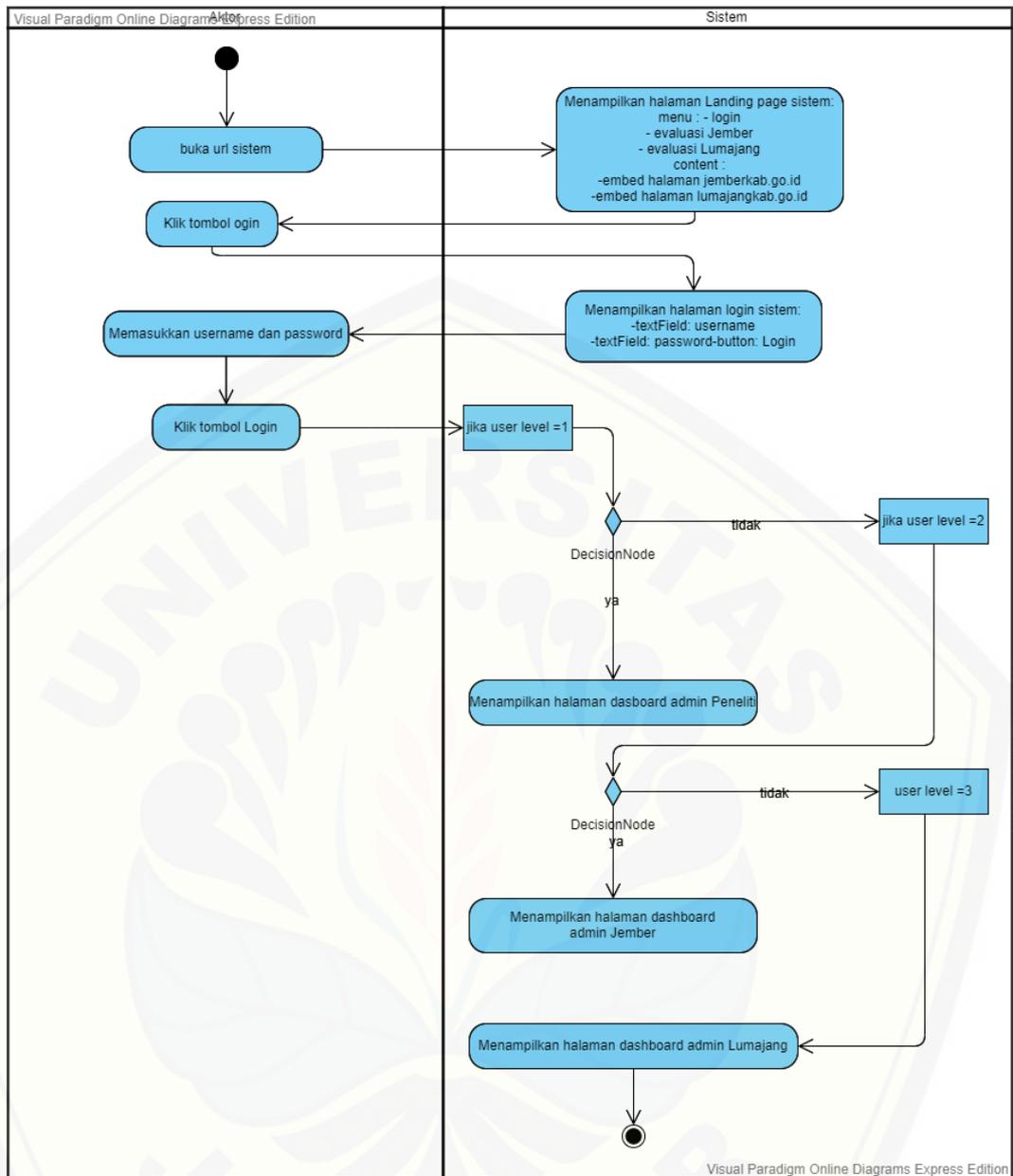
Gambar 4.7 *Sequence Diagram* Melihat Data Evaluasi Situs Kabupaten Jember

4.2.5 Activity Diagram

Activity diagram adalah model yang menggambarkan alur berbagai aktivitas pada sistem. Berikut adalah penggambaran dan penjelasan *activity diagram* dari sistem yang akan dirancang.

1. *Activity diagram* masuk sistem

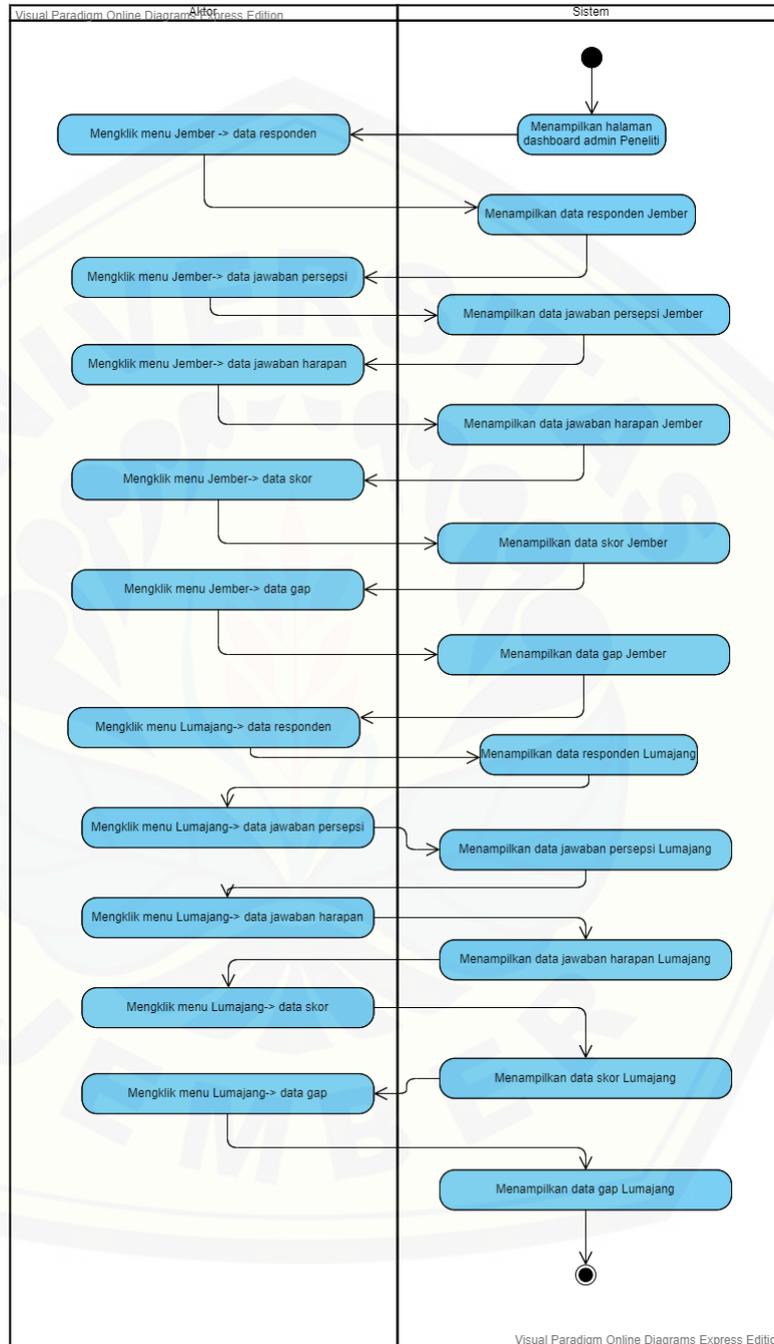
Activity diagram masuk sistem adalah alur yang menjelaskan aktivitas user masuk ke dalam sistem. Penjelasan dapat dilihat pada Gambar 4.8.



Gambar 4.8 Activity Diagram Masuk Sistem

2. Activity diagram peneliti

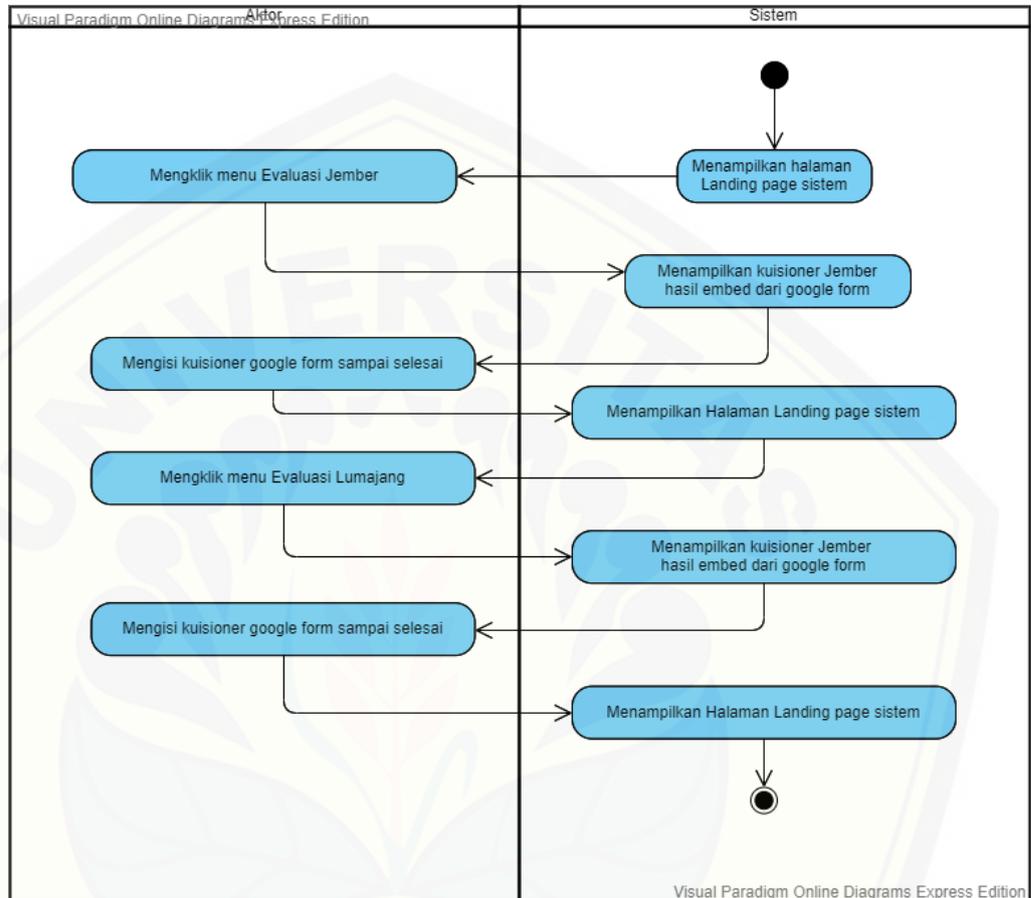
Activity diagram peneliti adalah model yang menjelaskan alur dari aktivitas-aktivitas yang dilakukan oleh peneliti dalam sistem. Penjelasan dapat dilihat pada Gambar 4.9.



Gambar 4.9 Activity Diagram Peneliti

3. *Activity diagram* pengisian kuesioner

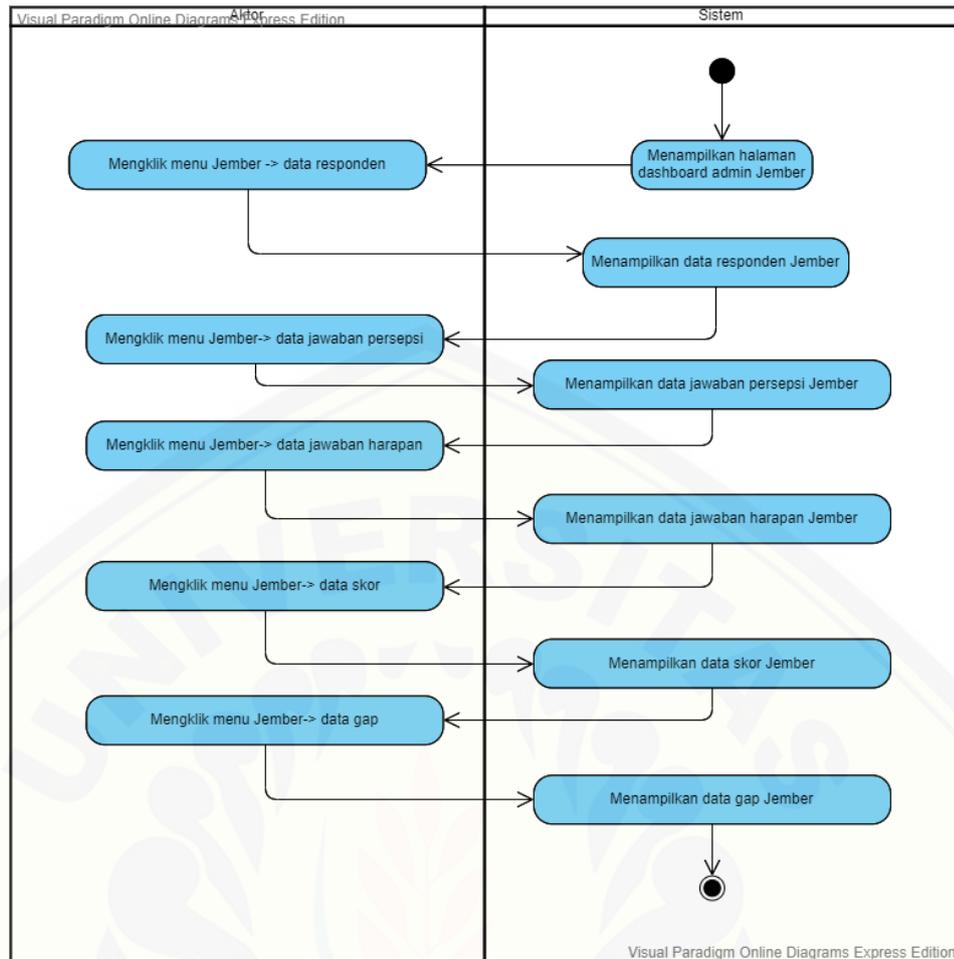
Activity diagram pengisian kuesioner adalah alur yang menjelaskan aktivitas responden dalam pengisian kuesioner pada sistem. Penjelasan dapat dilihat pada Gambar 4.10.



Gambar 4.10 *Activity Diagram* Pengisian Kuesioner

4. *Activity diagram* melihat data evaluasi situs Kabupaten Jember

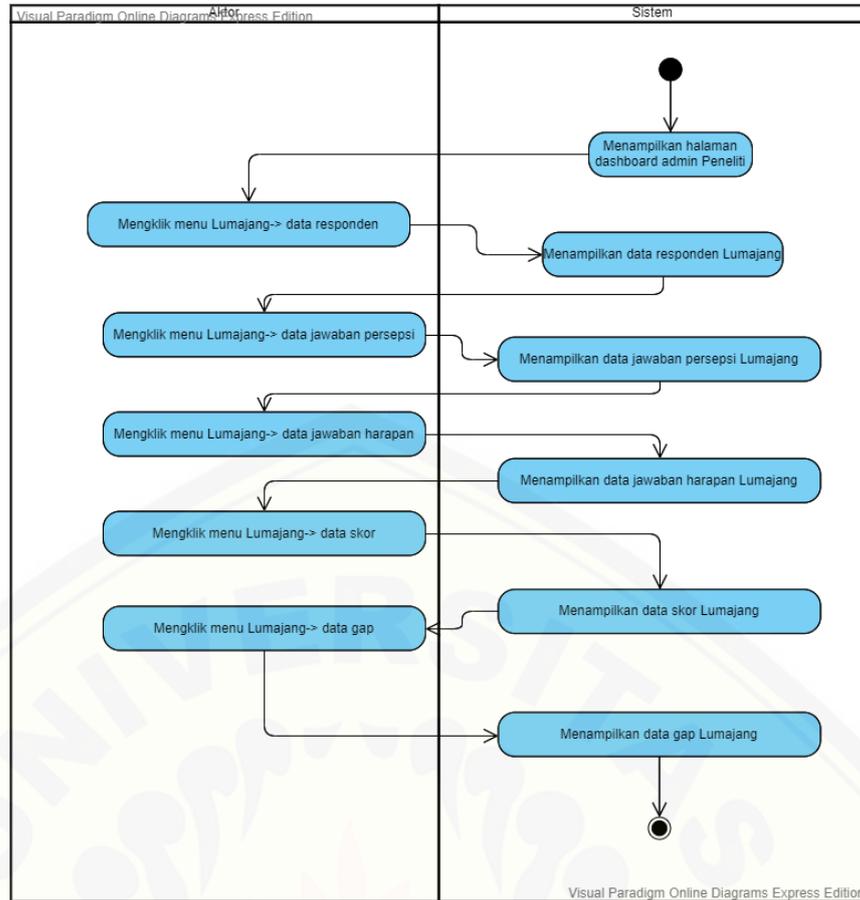
Activity diagram melihat data evaluasi situs Kabupaten Jember adalah alur yang menjelaskan aktivitas user melihat data evaluasi situs Kabupaten Jember. Penjelasan dapat dilihat pada Gambar 4.11.



Gambar 4.11 Activity Diagram Melihat Data Evaluasi Situs Kabupaten Jember

5. Activity diagram melihat data evaluasi situs Kabupaten Lumajang

Activity diagram melihat data evaluasi situs Kabupaten Jember adalah alur yang menjelaskan aktivitas user melihat data evaluasi situs Kabupaten Jember. Penjelasan dapat dilihat pada Gambar 4.12.



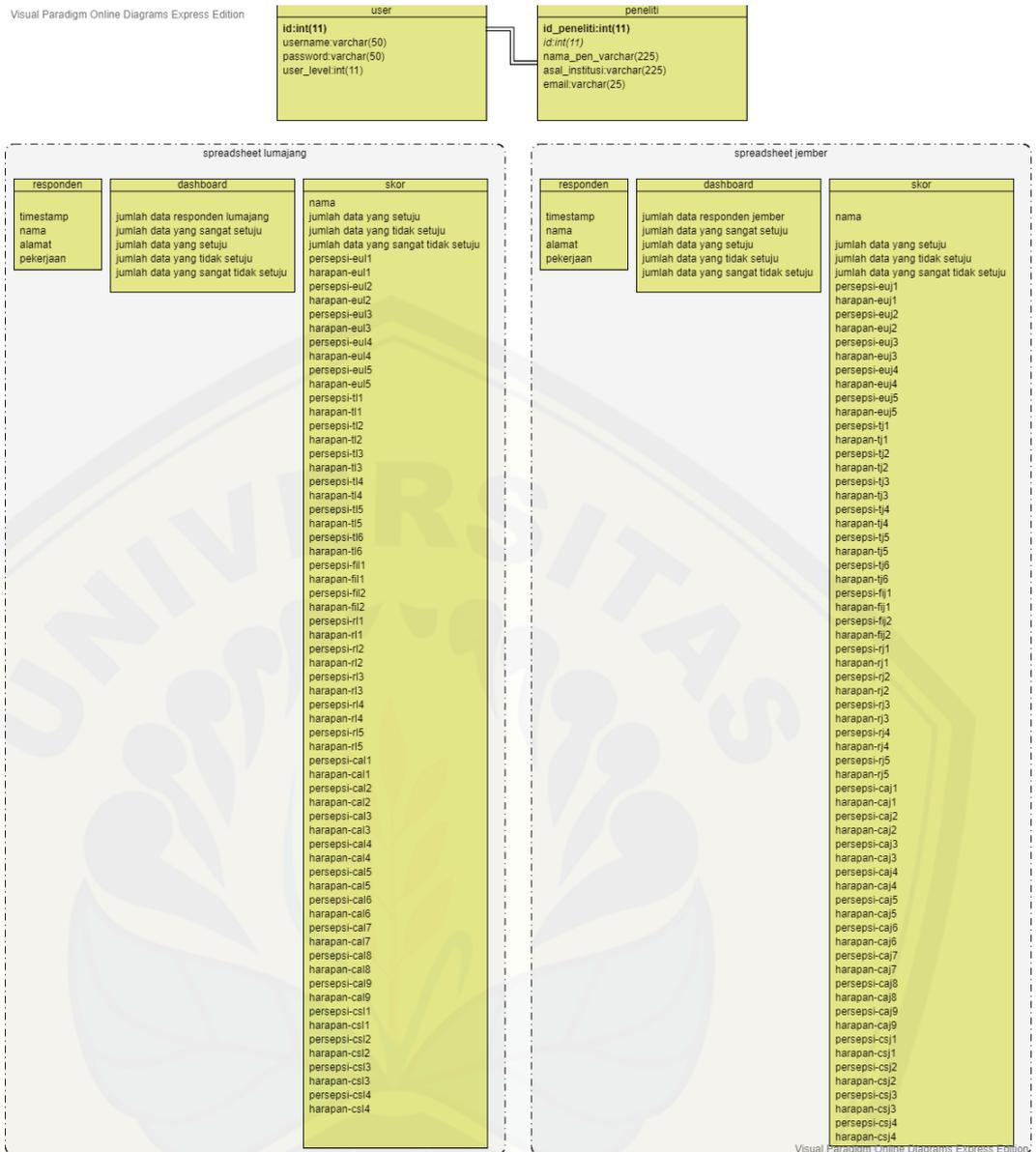
Gambar 4.12 Activity Diagram Melihat Data Evaluasi Situs Kabupaten Lumajang

4.2.6 Class Diagram

Class diagram adalah model diagram yang menggambarkan hubungan antarkelas yang digunakan dalam membangun sistem. Gambar dari *class diagram* dapat dilihat pada lampiran 5.

4.2.7 Entity Relationship Diagram (ERD)

Entity Relationship Diagram (ERD) adalah gambaran relasi antardata dalam basis data yang digunakan dalam sistem. Diagram relasi tersebut dapat dilihat pada Gambar 4.13.



Gambar 4.13 Entity Relationship Diagram (ERD)

4.3 Pengujian Sistem

Pengujian sistem dalam penelitian ini menggunakan pengujian *black box*. Pengujian *black box* bertujuan untuk menguji sistem dari segi fungsionalitas agar dapat mengetahui apakah fitur-fitur, masukan dan keluaran dari sistem sesuai dengan kebutuhan pengguna atau tidak. Fitur-fitur yang diujikan meliputi fitur melihat, menambah, dan keluaran yang diharapkan dari sistem saat fitur tersebut

dijalankan. Hasil pengujian sistem dengan menggunakan *black box* dapat dilihat pada Tabel 4.8.

Tabel 4.8 Hasil Pengujian Sistem Menggunakan Black Box

No	Fitur (<i>Use Case</i>)	<i>Test Case</i>	<i>Value Test</i>	Kesimpulan
1	<i>Landing Page</i>	Membuka Url Sistem	Berhasil Membuka Url Sistem	Sesuai
		Menampilkan embed website jemberkab.go.id	Berhasil menampilkan embed website jemberkab.go.id	Sesuai
		Menampilkan embed website lumajangkab.go.id	Berhasil menampilkan embed website lumajangkab.go.id	Sesuai
2	Login Sistem	Mengklik menu Login	Berhasil Mengklik menu Login	Sesuai
		Memasukkan Username	Berhasil Memasukkan Username	Sesuai
		Memasukkan Password	Berhasil Memasukkan Password	Sesuai
		Mengklik Login	Berhasil Mengklik Login	Sesuai
3	Kuisisioner Jember	Mengklik tombol Evaluasi Jember	Berhasil mengklik tombol Evaluasi Jember	Sesuai
		Mengisi kuisisioner embed google form	Berhasil mengisi kuisisioner embed google form	Sesuai
		Mengklik tombol submit	Berhasil mengklik tombol submit	Sesuai
4	Kuisisioner Lumajang	Mengklik tombol Evaluasi Lumajang	Berhasil mengklik tombol Evaluasi Lumajang	Sesuai
		Mengisi kuisisioner embed google form	Berhasil mengisi kuisisioner embed google form	Sesuai
		Mengklik tombol submit	Berhasil mengklik tombol submit	Sesuai

No	Fitur (<i>Use Case</i>)	<i>Test Case</i>	<i>Value Test</i>	Kesimpulan
5	Lihat Data Responden Jember	Mengklik Menu Jember dan Submenu Data Responden	Berhasil Mengklik Menu Jember dan Submenu Data Responden	Sesuai
		Melihat Daftar Data Responden	Berhasil Melihat Daftar Data Responden	Sesuai
6	Lihat Data Jawaban Persepsi Jember	Mengklik Menu Jember dan Submenu Data Jawaban Persepsi	Berhasil Mengklik Menu Jember dan Submenu Data Jawaban Persepsi	Sesuai
		Melihat Daftar Data Jawaban Persepsi	Berhasil Melihat Daftar Data Jawaban Persepsi	Sesuai
7	Lihat Data Jawaban Harapan Jember	Mengklik Menu Jember dan Submenu Data Jawaban Harapan	Berhasil Mengklik Menu Jember dan Submenu Data Jawaban Harapan	Sesuai
		Melihat Daftar Data Jawaban Harapan	Berhasil Melihat Daftar Data Jawaban Harapan	Sesuai
8	Lihat Data Skor Jember	Mengklik Menu Jember dan Submenu Data Skor	Berhasil Mengklik Menu Jember dan Submenu Data Skor	Sesuai
		Melihat Daftar Data Skor	Berhasil Melihat Daftar Data Skor	Sesuai
9	Lihat Data GAP Jember	Mengklik Menu Jember dan Submenu Data GAP	Berhasil Mengklik Menu Jember dan Submenu Data GAP	Sesuai
		Melihat Daftar Data GAP	Berhasil Melihat Daftar Data GAP	Sesuai
10	Lihat Data Responden Lumajang	Mengklik Menu Lumajang dan Submenu Data Responden	Berhasil Mengklik Menu Lumajang dan Submenu Data Responden	Sesuai
		Melihat Daftar Data Responden	Berhasil Melihat Daftar Data Responden	Sesuai
11	Lihat Data Jawaban Persepsi Lumajang	Mengklik Menu Lumajang dan Submenu Data Jawaban Persepsi	Berhasil Mengklik Menu Lumajang dan Submenu Data Jawaban Persepsi	Sesuai

No	Fitur (<i>Use Case</i>)	<i>Test Case</i>	<i>Value Test</i>	Kesimpulan
		Melihat Daftar Data Jawaban Persepsi	Berhasil Melihat Daftar Data Jawaban Persepsi	Sesuai
12	Lihat Data Jawaban Harapan Lumajang	Mengklik Menu Lumajang dan Submenu Data Jawaban Harapan	Berhasil Mengklik Menu Lumajang dan Submenu Data Jawaban Harapan	Sesuai
		Melihat Daftar Data Jawaban Harapan	Berhasil Melihat Daftar Data Jawaban Harapan	Sesuai
13	Lihat Data Skor Lumajang	Mengklik Menu Lumajang dan Submenu Data Skor	Berhasil Mengklik Menu Lumajang dan Submenu Data Skor	Sesuai
		Melihat Daftar Data Skor	Berhasil Melihat Daftar Data Skor	Sesuai
14	Lihat Data GAP Lumajang	Mengklik Menu Lumajang dan Submenu Data GAP	Berhasil Mengklik Menu Lumajang dan Submenu Data GAP	Sesuai
		Melihat Daftar Data GAP	Berhasil Melihat Daftar Data GAP	Sesuai

BAB 6.PENUTUP

6.1 Kesimpulan

Berdasarkan hasil penelitian yang sudah dilakukan ini, dapat disimpulkan sebagai berikut :

1. Penelitian ini mengukur kualitas situs resmi Kabupaten Jember dan Kabupaten Lumajang menggunakan metode *e-Govqual* yang memiliki 5 dimensi yaitu *Ease of Use, Trust, Functionality of the interaction environment, Reliability, Content and Appearance of Information*, dan *Citizen Support*. Penelitian ini menggunakan kuisisioner sebagai instrumen penelitian. Kuisisioner disusun berdasarkan dimensi yang terdapat dalam metode *e-Govqual* tersebut. Sebelum dilakukan pengukuran, instrumen dilakukan uji validitas dan uji reliabilitas. Setelah dinyatakan valid dan reliable maka dilakukan penyebaran kuisisioner untuk mengumpulkan data. Data yang terkumpul selanjutnya di analisis menggunakan analisis *gap* sesuai dengan metode yang digunakan dengan membandingkan nilai persepsi dan harapan pengguna situs resmi tersebut sehingga dapat diketahui kualitas layanannya.
2. Hasil analisis *gap* situs resmi Kabupaten Jember menunjukkan bahwa semua komponen dalam masing – masing dimensi bernilai negatif yang artinya kualitas layanannya belum memadai. Gap tertinggi dihasilkan oleh dimensi *Reliability* dengan nilai gap sebesar -0,82 pada item RJ2. Gap terendah dihasilkan dari dimensi *Functionality of the Interaction Environment* dengan nilai gap sebesar -0,25 dari item FJ2. Pada situs resmi Kabupaten Lumajang juga diketahui bahwa hanya terdapat satu komponen yaitu item TL4 menghasilkan nilai persepsi sebesar 3,24 dan nilai harapan sebesar 3,23 sehingga menghasilkan nilai Gap yang positif sebesar 0,01. Hal ini berarti bahwa item TL4 dalam dimensi *Trust* memiliki kualitas layanan yang baik. Namun item lain dalam masing – masing dimensi bernilai negatif yang artinya kualitas

layanannya belum memadai. Gap tertinggi dihasilkan oleh dimensi *Content and Appearance of Information* dengan gap sebesar -0,94 pada item CAL7. Gap terendah dihasilkan dari dimensi yang sama dengan Gap sebesar -0,18 dari item CAL4.

3. Berdasarkan hasil penelitian pengukuran situs resmi Kabupaten Jember dan Kabupaten Lumajang menggunakan *e-govqual*, masing-masing situs resmi memiliki nilai kualitas yang belum sesuai dengan yang diharapkan oleh responden. Dengan demikian dapat disimpulkan bahwa situs resmi Kabupaten Jember dan Kabupaten Lumajang perlu diperbaiki agar kualitasnya meningkat dan dapat sesuai dengan yang diharapkan oleh masyarakat.

6.2 Saran

Adapun saran yang ditujukan untuk memberikan masukan yang lebih baik yaitu sebagai berikut:

1. Dari hasil penelitian yang telah dilakukan, peneliti menyarankan kepada pengembang situs resmi Kabupaten Lumajang dan Kabupaten Jember untuk memperbaiki sistemnya pada variabel yang kurang dalam memenuhi kepuasan pengguna, sehingga dapat meningkatkan kepuasan pengguna situs resmi Kabupaten Lumajang dan Kabupaten Jember .
2. Saran untuk penelitian kedepannya, disarankan melakukan pengembangan item atau pernyataan dalam dimensi yang terdapat dalam metode *e – Govqual* ini sesuai dengan objek yang diteliti serta kebutuhan dalam penelitian, sehingga penelitian selanjutnya lebih akurat.

DAFTAR PUSTAKA

- Barnes, S., & Vidgen, R. (2002). An Intregative Approch to the Assesment of E-Commerce Quality.
- Ghozali, Imam, (2007), Aplikasi Analisis Multivariate Dengan Program SPSS., Universitas Diponogoro, Semarang.
- Hadi, Sutrisno. (1991). Metodologi research. Yogyakarta: Andi Offset.
- Haryani, P. (2016). Evaluasi Kualitas Layanan e-Governmemnt Pemerintah Kabupaten Yogyakarta dengan Metode e-Govqual Modifikasi. *Simposium Nasional RAPI XV*.
- Kountur, R. (2007). *Metode Penelitian untuk Penulisan Skripsi dan Tesis (Edisi Revisi)*. Jakarta: PPM.
- Mudjahidin, M., & Putra, N. D. (2010). Rancang Bangun Sistem Informasi Monitoring Perkembangan Proyek Berbasis Web Studi Kasus Dinas Bina Marga dan Pemantusan. *Jurnal Teknik Industri*, 11(1), 75-83.
- Ngafifi, M. (2014). Kemajuan teknologi dan pola hidup manusia dalam prespektif sosial budaya. *Jurnal Perkembangan Pendidikan: Fondasi dan Aplikasi* 2, 1, 34-35.
- Papadomichelaki, M. G. (2012). e-Govqual: A multiple-item scale for assessing e-Government service quality.
- Parasuraman, A., Berry, L., & Zeithaml, V. (1988). SERVQUAL: A Multiple-Item Scale for Measuring Consumer Perceptions of Service Quality. *Journal of Retailing*.
- Pressman, P. D. (2010). *Software Engineering A Practitioner's Approch 7th Edition*. New York: Raghothaman Srinivasan.
- Setyaningrum, A. (2015). Penilaian Kualitas Website Menggunakan Dimensi e-Govqual Studi Kasus Kementrian Komunikasi dan Informatika.
- Singarimbun, M., & Effendi, S. (1995). *Metode Penelitian Survai Edisi Revisi*. Jakarta: PT Pustaka LP3SE.
- Sugiyono. (2014). *Metode Penelitian Pendidikan Pendekatan Kuantitatif, Kualitatif, dan R&D*. Bandung: Alfabeta.
- Tasmil. (2013). Pemingkatan E-Government di Kota Makassar. *Jurnal Pekomnas*, 16 (3).

Wahono, R., & Dharwiyanti, S. (2006). *Pengantar Unified Modeling Language (UML)*. IlmuKomputer.com.

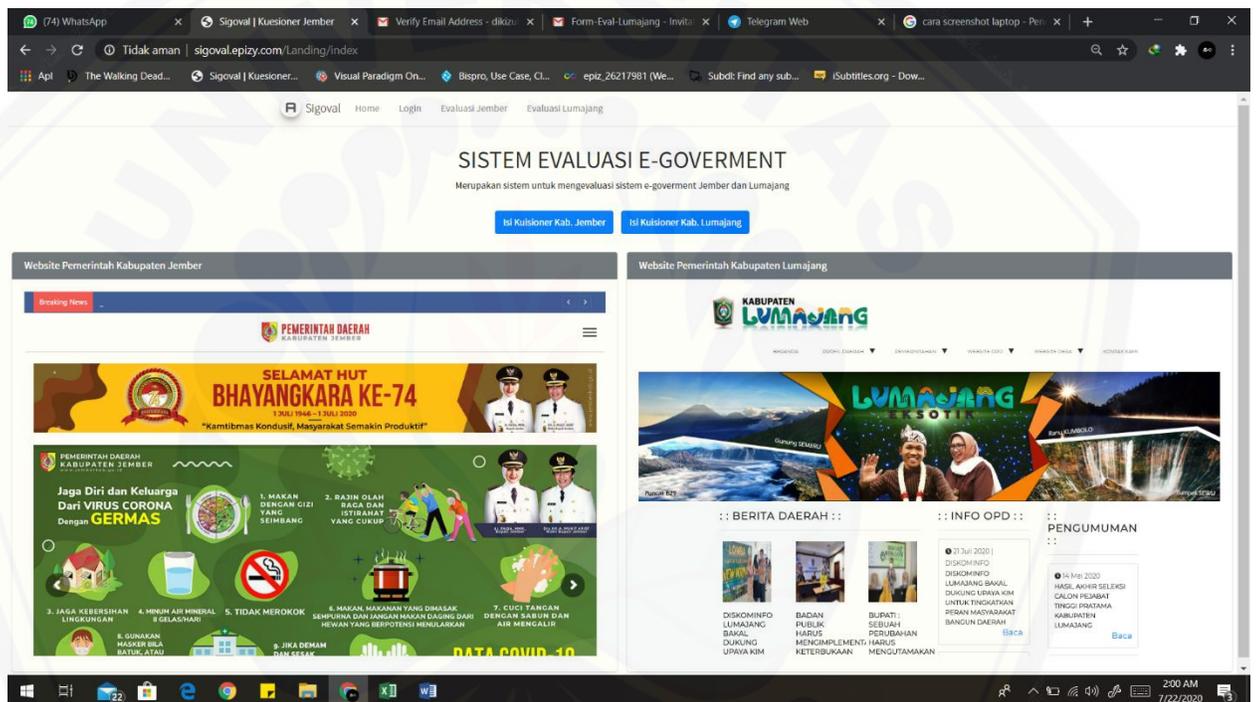


Lampiran

1. Lampiran Sistem

1.1. Halaman Home

Pada halaman home ini menampilkan halaman awal pada sistem dan mencantumkan link situs resmi Kabupaten Jember dan Lumajang yang berfungsi untuk responden sebelum mengisi kuisioner yang sudah tersedia juga pada halaman home.



1.2. Halaman Login

Pada halaman Login ini user sebelum masuk sistem harus mengisi username dan password yang sesuai dengan hak aksesnya. Ada 3 user yaitu username admin dengan password peneliti, username jember dengan password jember dan username lumajang dengan password lumajang



LOGIN

admin

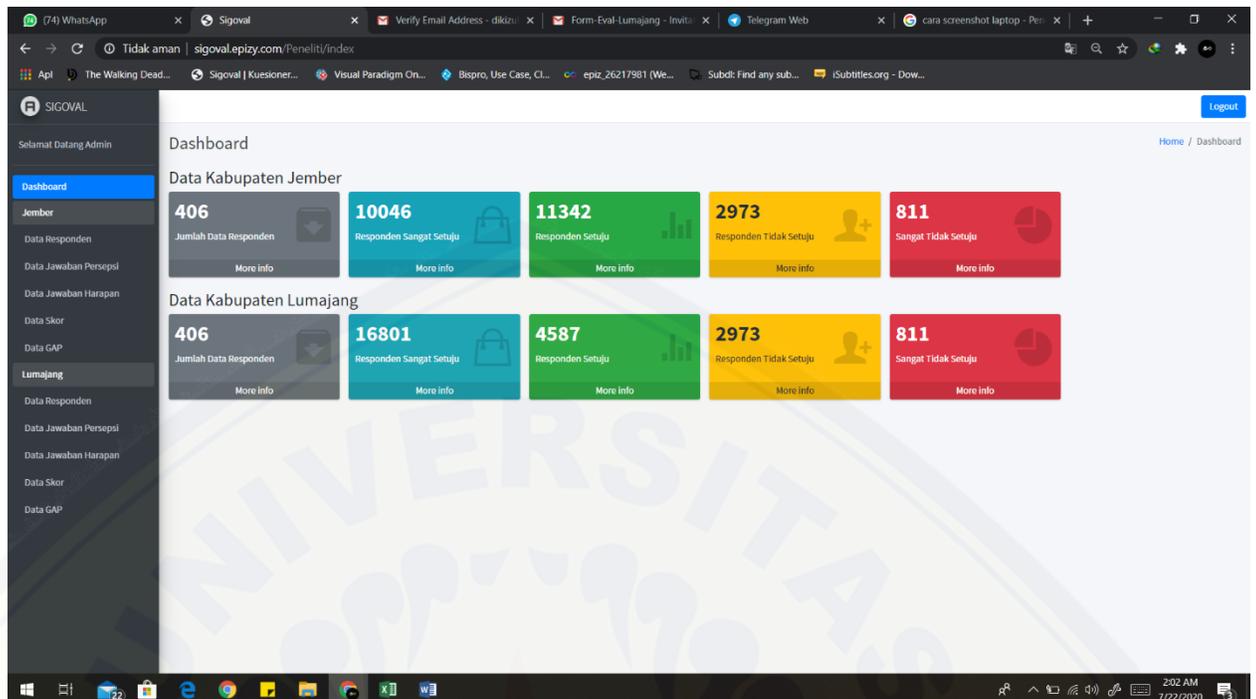
.....

Login



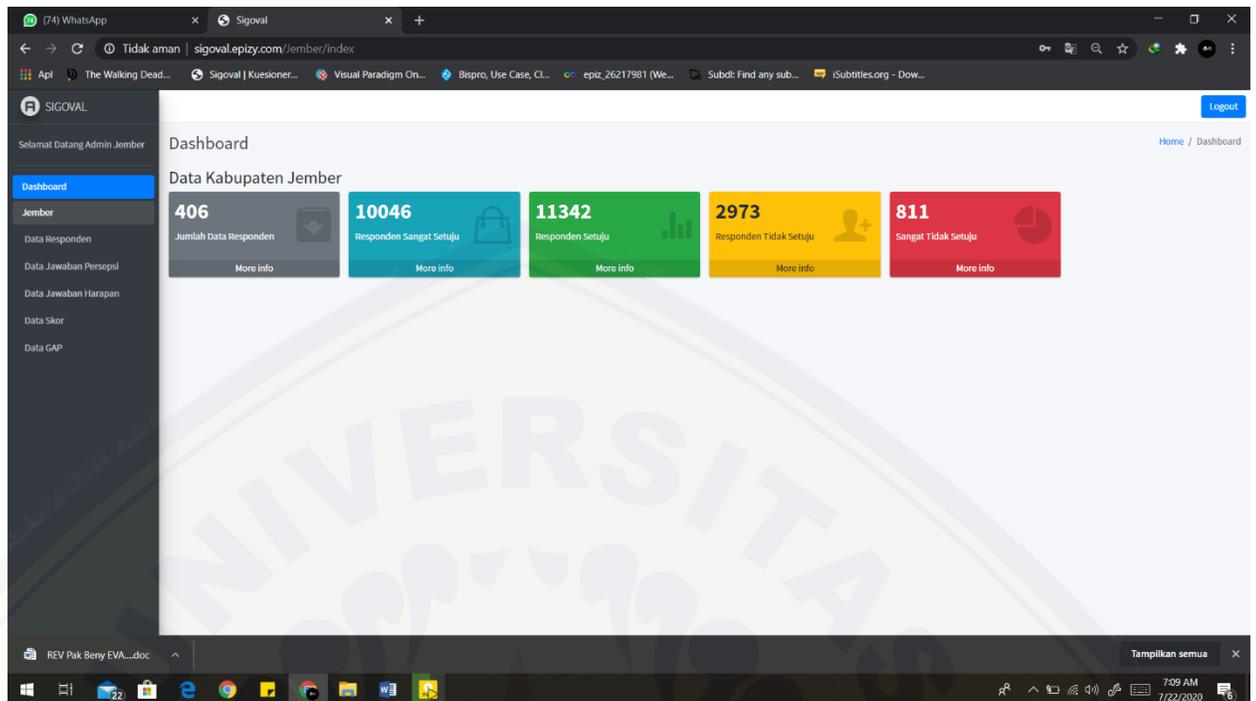
1.3. Halaman Dashboard Admin

Halaman Dashboard Admin menampilkan jumlah data responden dan data jawaban dari Kabupaten Jember dan Kabupaten Lumajang.



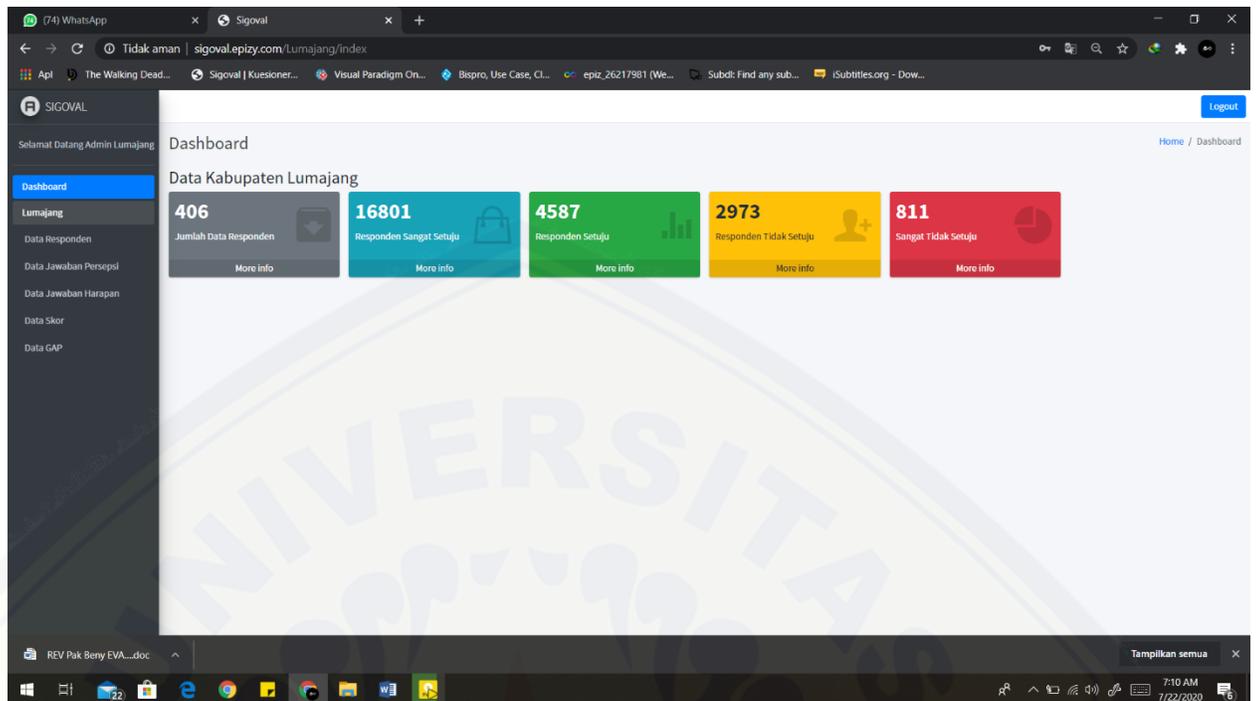
1.4. Halaman Dashboard Kabupaten Jember

Halaman Dashboard Admin menampilkan jumlah data responden dan data jawaban hanya dari Kabupaten Jember.



1.5. Halaman Dashboard Kabupaten Lumajang

Halaman Dashboard Admin menampilkan jumlah data responden dan data jawaban hanya dari Kabupaten Lumajang.



1.6. Halaman Data Responden Kabupaten Jember

Pada halaman ini akan menampilkan jumlah data responden Kabupaten Jember.

The screenshot displays a web application interface for 'Data Kabupaten Jember'. The main content area shows a table of respondents with the following data:

Nama	Alamat	Pekerjaan
A.WELDY FAKHRIYAN	Jember	mahasiswa
ACHMAD DOTA RIZALDI	Jember	mahasiswa
ADE SHAHNAZ RUHIL MAULANI	Jember	karyawan
ADITYA NOVAN FIRMANSYAH	Jember	mahasiswa
ADITYA SASONGKO	Jember	karyawan swasta
ADRYAN FATHUR RAHMAN	Jember	mahasiswa
AFIF FIRMANSYAH	Jember	mahasiswa
AGELIYA DWI PRATIWI	Jember	mahasiswa
AGUNG SUDRAJAT	Jember	mahasiswa
AGUS DANUGROHO	Jember	mahasiswa

Below the table, it indicates 'Showing 1 to 10 of 406 entries'. The page also features a search bar and pagination controls (Previous, 1, 2, 3, 4, 5, ..., 41, Next).

1.7. Halaman Data Jawaban Persepsi Responden Kabupaten Jember

Pada halaman ini akan menampilkan data jumlah jawaban persepsi Kabupaten Jember.

The screenshot shows a web application interface for 'SIGOVAL'. The main content area displays a table titled 'Data Kabupaten Jember' with the subtitle 'Data Jawaban Persepsi'. The table has 17 columns: 'nama' and 16 'persepsi' columns (eul1 to r12). The rows list names and their corresponding responses for each category. A search bar is located at the top right of the table area. The left sidebar contains navigation options like 'Dashboard', 'Jember', 'Data Responden', and 'Data Jawaban Persepsi'. The bottom of the screenshot shows a Windows taskbar with the date 7/22/2020 and time 2:02 AM.

nama	persepsi-eul1	persepsi-eul2	persepsi-eul3	persepsi-eul4	persepsi-eul5	persepsi-t1	persepsi-t2	persepsi-t3	persepsi-t4	persepsi-t5	persepsi-t6	persepsi-f11	persepsi-f12	persepsi-r1	persepsi-r2
A WELDY FAHRRIYAN	Setuju	Tidak Setuju	Setuju	Tidak Setuju	Tidak Setuju	Tidak Setuju	Tidak Setuju	Tidak Setuju	Tidak Setuju	Tidak Setuju	Tidak Setuju	Tidak Setuju	Tidak Setuju	Setuju	Tidak Se
ACHMAD DOTA RIZALDI	Tidak Setuju	Tidak Setuju	Sangat Tidak Setuju	Tidak Setuju	Sangat Tidak Setuju	Sangat Tidak Setuju	Sangat Tidak Setuju	Tidak Setuju	Sangat Tidak Setuju	Tidak Setuju	Sangat Tidak Setuju	Sangat Tidak Setuju	Tidak Setuju	Sangat Tidak Setuju	Sangat Tidak Se
ADE SHAHNAZ RUHIL MAULANI	Tidak Setuju	Setuju	Setuju	Sangat Setuju	Tidak Setuju	Tidak Setuju	Setuju	Setuju	Sangat Setuju	Tidak Setuju	Tidak Setuju	Tidak Setuju	Tidak Setuju	Setuju	Tidak Se
ADITYA NOVAN FIRMANSYAH	Setuju	Sangat Setuju	Sangat Setuju	Setuju	Setuju	Setuju	Sangat Setuju	Setuju	Setuju	Setuju	Sangat Setuju	Setuju	Sangat Setuju	Sangat Setuju	Sangat Setuju
ADITYA SASONGKO	Setuju	Setuju	Setuju	Setuju	Setuju	Setuju	Sangat Setuju	Setuju	Setuju	Setuju	Setuju	Setuju	Setuju	Setuju	Sangat Setuju
ADRYAN FATHUR RAHMAN	Setuju	Setuju	Setuju	Setuju	Setuju	Tidak Setuju	Setuju	Setuju	Setuju	Setuju	Setuju	Setuju	Setuju	Setuju	Setuju
AFIF FIRMANSYAH	Setuju	Setuju	Setuju	Setuju	Tidak Setuju	Tidak Setuju	Setuju	Setuju	Setuju	Sangat Setuju	Setuju	Setuju	Setuju	Setuju	Setuju
AGELIYA DWI	Setuju	Setuju	Tidak Setuju	Tidak Setuju	Setuju	Setuju	Sangat Setuju	Setuju	Setuju	Setuju	Tidak Setuju	Sangat Setuju	Sangat Setuju	Tidak Setuju	Tidak Se

1.8. Halaman Data Jawaban Harapan Kabupaten Jember

Pada halaman ini akan menampilkan data jumlah jawaban harapan Kabupaten Jember.

The screenshot shows a web application interface for 'SIGOVAL'. The main content area displays a table titled 'Data Kabupaten Jember' with the subtitle 'Data Jawaban Harapan'. The table has 15 columns: 'nama' and 14 'harapan-' items. The data rows are as follows:

nama	harapan-eul1	harapan-eul2	harapan-eul3	harapan-eul4	harapan-eul5	harapan-t1	harapan-t2	harapan-t3	harapan-t4	harapan-t5	harapan-t6	harapan-fil1	harapan-fil2	harapan-r1	harapan-r2
A WELDY FAHRRIYAN	Setuju	Tidak Setuju	Setuju	Setuju	Setuju	Setuju	Setuju	Sangat Setuju	Setuju	Setuju	Setuju	Tidak Setuju	Sangat Setuju	Setuju	Sangat Setuju
ACHMAD DOTA RIZALDI	Tidak Setuju	Tidak Setuju	Sangat Tidak Setuju	Tidak Setuju	Tidak Setuju	Tidak Setuju	Sangat Tidak Setuju	Setuju	Tidak Setuju	Tidak Setuju	Sangat Tidak Setuju	Sangat Tidak Setuju	Tidak Setuju	Tidak Setuju	Tidak Setuju
ADE SHAHNAZ RUHIL MAULANI	Sangat Setuju	Setuju	Setuju	Setuju	Sangat Setuju	Sangat Setuju	Setuju	Sangat Setuju	Sangat Setuju	Setuju	Sangat Setuju	Setuju	Setuju	Sangat Setuju	Setuju
ADITYA NOVAN FIRMANSTYAH	Setuju	Setuju	Tidak Setuju	Setuju	Setuju	Setuju	Sangat Setuju	Setuju	Setuju	Sangat Setuju	Setuju	Setuju	Sangat Setuju	Setuju	Sangat Setuju
ADITYA SASONGKO	Sangat Setuju	Sangat Setuju	Sangat Setuju	Setuju	Sangat Setuju	Setuju	Sangat Setuju	Sangat Setuju	Setuju	Setuju	Sangat Setuju	Setuju	Sangat Setuju	Sangat Setuju	Sangat Setuju
ADRYAN FATHUR RAHMAN	Setuju	Setuju	Setuju	Setuju	Setuju	Setuju	Sangat Setuju	Setuju	Setuju	Setuju	Setuju	Setuju	Setuju	Setuju	Setuju
AFIF FIRMANSTYAH	Sangat Setuju	Sangat Setuju	Sangat Setuju	Sangat Setuju	Sangat Setuju	Sangat Setuju	Sangat Setuju	Sangat Setuju	Sangat Setuju	Sangat Setuju	Sangat Setuju	Sangat Setuju	Sangat Setuju	Sangat Setuju	Sangat Setuju
AGELIYA DWI	Sangat	Sangat	Sangat	Sangat	Setuju	Sangat	Sangat	Sangat	Sangat	Sangat	Sangat	Sangat	Sangat	Sangat	Sangat

1.9. Halaman Data Skor Kabupaten Jember

Pada halaman ini akan menampilkan data skor Kabupaten Jember.

The screenshot shows a web browser window with the URL sigoval.epizy.com/peneliti/dataskorjbr. The page title is "Data Kabupaten Jember". The left sidebar contains a navigation menu with options like "Dashboard", "Jember", "Data Responden", "Data Jawaban Persepsi", "Data Jawaban Harapan", "Data Skor", "Data GAP", and "Lumajang". The main content area is titled "Data Skor" and contains a table with 19 columns and 14 rows of data. A search bar is located at the top right of the table area.

nama	persepsi-eul1	harapan-eul1	persepsi-eul2	harapan-eul2	persepsi-eul3	harapan-eul3	persepsi-eul4	harapan-eul4	persepsi-eul5	harapan-eul5	persepsi-tt1	harapan-tt1	persepsi-tt2	harapan-tt2	persepsi-tt3	harapan-tt3	persepsi-tt4	harapan-tt4
AGUSTIN NOVITA SARI	4	3	4	3	2	3	2	3	4	2	3	3	4	3	3	4	4	4
UMROH MAKHMUDAH	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	2	2	2	3	3	3	3	3
YULIS TRIANI	3	4	3	4	2	4	3	4	3	4	3	4	4	4	4	4	4	3
ORYZA KUSUMA DEWI	4	4	4	4	4	2	3	4	2	4	4	4	4	4	4	3	4	4
AGELIYA DWI PRATIWI	3	4	3	4	2	4	2	4	3	3	3	4	4	4	3	4	3	4
GIFFANA FIDA AZZIZA	2	3	2	3	3	3	2	4	3	3	2	4	3	3	3	3	2	4
TSANIYATUL MAULIDIYAH	4	4	4	4	4	4	3	3	4	3	3	3	4	4	4	4	4	4
FARISYA AH DIN M	3	3	2	3	2	3	2	4	3	3	2	3	3	3	2	3	3	4
FAHMY ALAN FAJAR	3	4	2	3	3	4	3	3	3	4	3	3	3	4	2	3	2	4

1.10. Halaman Data GAP Kabupaten Jember

Pada halaman ini akan menampilkan data GAP Kabupaten Jember

Data Kabupaten Jember

Data GAP

Keterangan	nilai-eul1	nilai-eul2	nilai-eul3	nilai-eul4	nilai-eul5	nilai-tt1	nilai-tt2	nilai-tt3	nilai-tt4	nilai-tt5	nilai-tt6	nilai-ff1	nilai-ff2	nilai-rt1	nilai-rt2	nilai-rt3	nilai-rt4	nilai-rt5	nilai-cal1	nilai-cal2	nilai-cal3	nilai-cal4	nilai-cal5	nilai-cal6	nilai-cal7	nilai-cal8
Persepsi	3,0	3,1	3,0	2,9	3,0	2,9	3,2	3,1	3,1	2,9	3,0	3,1	3,2	2,7	2,7	3,0	3,0	2,8	2,6	3,0	3,1	2,9	2,9	3,0	2,6	2,7
Harapan	3,5	3,5	3,5	3,5	3,5	3,5	3,6	3,6	3,6	3,5	3,6	3,4	3,5	3,5	3,5	3,6	3,5	3,3	3,2	3,4	3,3	3,6	3,5	3,6	3,6	3,5
GAP	-0,5	-0,4	-0,5	-0,6	-0,5	-0,5	-0,4	-0,5	-0,5	-0,6	-0,5	-0,3	-0,3	-0,8	-0,8	-0,6	-0,5	-0,5	-0,6	-0,4	-0,2	-0,6	-0,6	-0,9	-0,8	

Showing 1 to 3 of 3 entries

1.11. Halaman Data Responden Kabupaten Lumajang

Pada halaman ini akan menampilkan jumlah data responden Kabupaten Lumajang.

The screenshot shows a web browser window with the URL sigoval.epizy.com/Peneliti/datarespondenmj. The page title is "Data Kabupaten Lumajang". On the left, there is a sidebar menu with "Lumajang" selected. The main content area displays a table titled "Data Responden" with the following data:

Nama	Alamat	Pekerjaan
A. SOPIYAN	Lumajang	pedagang
ABANG UNGGARAN	Jember	mahasiswa
ABDILLAH MUHAMMAD IQBAL	Lumajang	mahasiswa
ADE HERMAWAN	Lumajang	karyawan swasta
ADE SUROSIANA Y.	Lumajang	mahasiswa
ADIATUL RAHMAN	Lumajang	mahasiswa
ADINDA RAHAYU	Lumajang	mahasiswa
ADITIA DWI PRAKOSO	Lumajang	mahasiswa
ADITYA KUMAEDI HARUN	Lumajang	mahasiswa
AG NOER INDIRI SULISTIANI	Jember	mahasiswa

At the bottom of the table, it says "Showing 1 to 10 of 406 entries". There are pagination controls for "Previous", "1", "2", "3", "4", "5", "...", "41", and "Next".

1.12. Halaman Data Jawaban Persepsi Kabupaten Lumajang

Pada halaman ini akan menampilkan data jumlah jawaban persepsi Kabupaten Jember.

The screenshot shows a web application interface for 'Data Kabupaten Lumajang'. The main content area displays a table titled 'Data Jawaban Persepsi' with columns for respondent names and 15 perception items (persepsi-eul1 to persepsi-rt2). The responses are categorized as 'Sangat Setuju', 'Tidak Setuju', or 'Sangat Setuju'.

nama	persepsi-eul1	persepsi-eul2	persepsi-eul3	persepsi-eul4	persepsi-eul5	persepsi-t1	persepsi-t2	persepsi-t3	persepsi-t4	persepsi-t5	persepsi-t6	persepsi-fl1	persepsi-fl2	persepsi-rt1	persepsi-rt2
A. SOPHYAN	Sangat Setuju	Sangat Setuju	Tidak Setuju	Tidak Setuju	Tidak Setuju	Tidak Setuju	Tidak Setuju	Sangat Setuju	Sangat Setuju	Tidak Setuju	Sangat Setuju	Sangat Setuju	Sangat Setuju	Tidak Setuju	Sangat Setuju
ABANG UNGGARAN	Sangat Setuju	Tidak Setuju	Tidak Setuju	Sangat Setuju	Sangat Setuju	Sangat Setuju	Sangat Setuju	Sangat Setuju	Setuju	Sangat Setuju	Sangat Setuju	Sangat Setuju	Sangat Setuju	Sangat Setuju	Sangat Setuju
ABDILLAH MUHAMMAD IQBAL	Sangat Setuju	Tidak Setuju	Sangat Setuju	Sangat Setuju	Sangat Setuju	Sangat Setuju	Sangat Setuju	Sangat Setuju							
ADE HERMAWAN	Sangat Setuju	Sangat Setuju	Sangat Setuju	Sangat Setuju	Tidak Setuju	Sangat Setuju	Tidak Setuju	Tidak Setuju	Setuju	Tidak Setuju	Sangat Setuju	Sangat Setuju	Tidak Setuju	Sangat Setuju	Sangat Setuju
ADE SUROSJANA Y.	Sangat Setuju														
ADIATUL RAHMAN	Sangat Setuju	Sangat Setuju	Sangat Setuju	Sangat Setuju	Tidak Setuju	Sangat Setuju	Sangat Setuju	Sangat Setuju	Sangat Setuju	Sangat Setuju	Sangat Setuju	Sangat Setuju	Sangat Setuju	Tidak Setuju	Sangat Setuju
ADINDA RAHAYU	Sangat Setuju	Tidak Setuju	Sangat Setuju	Sangat Setuju	Setuju	Sangat Setuju	Sangat Setuju	Sangat Setuju	Tidak Setuju	Tidak Setuju	Tidak Setuju				
ADITIA DWI PRAKOSO	Sangat Setuju	Sangat Setuju	Tidak Setuju	Sangat Setuju	Sangat Setuju	Tidak Setuju	Sangat Setuju	Tidak Setuju	Setuju	Tidak Setuju	Sangat Setuju	Sangat Setuju	Sangat Setuju	Sangat Setuju	Sangat Setuju
ADITYA	Sangat Setuju	Sangat Setuju	Tidak Setuju	Sangat Setuju	Sangat Setuju	Sangat Setuju	Sangat Setuju	Sangat Setuju	Sangat Setuju	Sangat Setuju	Tidak Setuju	Sangat Setuju	Tidak Setuju	Sangat Setuju	Sangat Setuju

1.13. Halaman Data Jawaban Harapan Kabupaten Lumajang

Pada halaman ini akan menampilkan data jumlah jawaban harapan Kabupaten Jember.

The screenshot shows the 'Data Kabupaten Lumajang' page in the SIGOVAL system. The page title is 'Data Kabupaten Lumajang' and the breadcrumb is 'Home / Lumajang / Data Jawaban Harapan'. The table below shows the data for 15 respondents.

nama	harapan-eul1	harapan-eul2	harapan-eul3	harapan-eul4	harapan-eul5	harapan-t1	harapan-t2	harapan-t3	harapan-t4	harapan-t5	harapan-t6	harapan-fil1	harapan-fil2	harapan-r1	harapan-r2
A. SOPRIAN	Tidak Setuju	Tidak Setuju	Setuju	Tidak Setuju	Tidak Setuju	Setuju	Tidak Setuju	Setuju	Sangat Tidak Setuju	Tidak Setuju	Setuju	Tidak Setuju	Setuju	Tidak Setuju	Setuju
ABANG UNGGARAN	Setuju	Setuju	Setuju	Setuju	Setuju	Tidak Setuju	Setuju	Setuju	Setuju	Setuju	Setuju	Setuju	Setuju	Setuju	Tidak Setuju
ABDILLAH MUHAMMAD IQBAL	Setuju	Setuju	Sangat Setuju	Setuju	Setuju	Setuju	Setuju	Sangat Setuju	Tidak Setuju	Setuju	Setuju	Setuju	Sangat Setuju	Tidak Setuju	Sangat Setuju
ADE HERMAWAN	Setuju	Setuju	Sangat Setuju	Sangat Setuju	Setuju	Setuju	Setuju	Setuju	Setuju	Setuju	Sangat Setuju	Setuju	Setuju	Sangat Setuju	Sangat Setuju
ADE SUROSIANA Y.	Sangat Setuju	Sangat Setuju	Sangat Setuju	Sangat Setuju	Sangat Setuju	Sangat Setuju	Sangat Setuju								
ADIATUL RAHMAN	Sangat Setuju	Setuju	Sangat Setuju	Sangat Setuju	Sangat Setuju	Sangat Setuju	Sangat Setuju	Sangat Setuju	Setuju	Setuju	Sangat Setuju				
ADINDA RAHAYU	Sangat Setuju	Sangat Setuju	Sangat Setuju	Setuju	Setuju	Sangat Setuju	Tidak Setuju	Sangat Setuju	Sangat Setuju	Sangat Setuju	Sangat Setuju	Sangat Setuju	Sangat Setuju	Setuju	Sangat Setuju

1.14. Halaman Data Skor Kabupaten Lumajang

Pada halaman ini akan menampilkan data skor Kabupaten Jember

Data Kabupaten Lumajang

Data Skor

nama	persepsi-eu1	harapan-eu1	persepsi-eu2	harapan-eu2	persepsi-eu3	harapan-eu3	persepsi-eu4	harapan-eu4	persepsi-eu5	harapan-eu5	persepsi-t1	harapan-t1	persepsi-t2	harapan-t2	persepsi-t3	harapan-t3	persepsi-t4	harapan-t4
FAJAR RUSANDI SUTEDI	4	2	4	3	4	3	4	4	2	2	4	3	4	3	4	3	4	2
EGI HARIS MUNAWAR	4	3	2	2	4	3	4	3	4	3	2	3	4	3	4	3	4	2
ARIS BUDIMAN	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	2	4	4	3	4	4	4	4
ENENG LUWI	4	3	4	3	2	4	4	3	4	4	2	4	3	4	4	4	4	2
AJENG ANISA LESTARI	4	4	4	4	4	4	2	4	2	3	4	4	4	3	4	4	4	3
RISKA PUJASARI	4	3	2	3	4	3	4	4	2	3	2	3	2	4	4	3	4	4
MELYAWATI	4	4	4	4	4	4	4	4	4	3	4	4	4	4	4	4	4	3
ASRAF FAUZAN AHMAD	2	3	2	3	4	3	2	4	2	3	4	3	4	3	2	3	4	3

1.15. Halaman Data GAP Kabupaten Lumajang

Pada halaman ini akan menampilkan data GAP Kabupaten Jember.

SIGOVAL

Selamat Datang Admin

Dashboard

Jember

Lumajang

Data Responden

Data Jawaban Persepsi

Data Jawaban Harapan

Data Skor

Data GAP

Logout

Data Kabupaten Lumajang

Home / Lumajang / Data GAP

Data GAP

Search:

Keterangan	nilai-eu1	nilai-eu2	nilai-eu3	nilai-eu4	nilai-eu5	nilai-tt1	nilai-tt2	nilai-tt3	nilai-tt4	nilai-tt5	nilai-tt6	nilai-ff1	nilai-ff2	nilai-rt1	nilai-rt2	nilai-rt3	nilai-rt4	nilai-rt5	nilai-cal1	nilai-cal2	nilai-cal3	nilai-cal4	nilai-cal5	nilai-cal6	nilai-cal7	nilai-cal8
Persepsi	3,6	3,5	3,6	3,6	3,5	3,4	3,6	3,6	3,7	3,5	3,6	3,6	3,5	3,6	3,6	3,5	3,7	3,1	3,1	3,3	3,2	3,7	3,5	3,5	3,1	3,2
Harapan	3,5	3,6	3,6	3,6	3,5	3,5	3,3	3,5	3,2	3,5	3,4	3,5	3,5	3,5	3,6	3,4	3,6	3,6	3,5	3,5	3,5	3,3	3,5	3,6	3,6	3,5
GAP	0,1	0,0	0,0	0,1	0,0	0,0	0,3	0,1	0,5	0,1	0,2	0,1	0,1	0,1	0,0	0,1	-0,4	-0,4	-0,2	-0,3	0,3	-0,1	-0,1	-0,5	-0,3	

Showing 1 to 3 of 3 entries

Previous 1 Next

REV Pak Beny EVA...doc

Tampilkan semua

7:04 AM
7/22/2020

2. Lampiran Form Kuisisioner

Sigoval Home Login

Kuisisioner E-Goverment Kabupaten Jember

Kepada Yth. Saudara/i

Pertama-tama saya mengucapkan terimakasih kepada responden yang sudah menyempatkan waktu mengisi kuisisioner ini.

Perkenalkan nama saya Diki Zulfarhan, saya mengadakan kuisisioner ini untuk keperluan penelitian saya dengan judul 'EVALUASI SITUS RESMI PEMERINTAH DAERAH MENGGUNAKAN PENDEKATAN E-GOVQUAL (STUDI KASUS : KABUPATEN JEMBER DAN KABUPATEN LUMAJANG)'.

Saya harap saudara/i responden dapat mengisi kuisisioner ini sesuai dengan persepsi dan harapan terhadap kualitas layanan dan website jemberkab.go.id yang sebenar-benarnya agar hasil kuisisioner ini dapat dipertanggungjawabkan dan dipergunakan sebagaimana mestinya.

Terimakasih atas perhatian anda, selamat mengisi kuisisioner ini.

Hormat saya,
Diki Zulfarhan

Sigoval Home Login

Nama *

Your answer

Alamat *

Your answer

Pekerjaan

Your answer

Next

Ease of Use

1. Saya merasa struktur proses / alur pada situs jemberkab.go.id jelas dan mudah di pahami

Menurut Persepsi Anda *

Choose ▼

Menurut Harapan Anda *

Choose ▼

Back

Next

Ease of Use

2. Saya merasa mesin pencari (kolom search) pada situs jemberkab.go.id mudah digunakan untuk membantu pencarian saya

Menurut Persepsi Anda *

Choose ▼

Menurut Harapan Anda *

Choose ▼

Back

Next

Ease of Use

3. Saya merasa petunjuk situs jemberkab.go.id dapat dipahami dengan mudah

Menurut Persepsi Anda *

Choose

Menurut Harapan Anda *

Choose

Back

Next

Ease of Use

4. Saya merasa alamat situs jemberkab.go.id mudah diingat

Menurut Persepsi Anda *

Choose

Menurut Harapan Anda *

Choose

Back

Next

Ease of Use

5. Saya merasa informasi yang ditampilkan pada situs jemberkab.go.id mudah dipahami dan rinci

Menurut Persepsi Anda *

Choose ▼

Menurut Harapan Anda *

Choose ▼

[Back](#) [Next](#)

Trust

6. Saya merasa data pribadi saya sebagai pengguna tidak dibagikan kepada pihak yang tidak berkepentingan

Menurut Persepsi Anda *

Choose ▼

Menurut Harapan Anda *

Choose ▼

[Back](#) [Next](#)

Trust

7. Saya merasa pengarsipan data dijaga kerahasiannya

Menurut Persepsi Anda *

Choose ▼

Menurut Harapan Anda *

Choose ▼

[Back](#)

[Next](#)

Trust

8. Saya merasa data yang diinputkan atau disediakan pada situs jemberkab.go.id tidak disalahgunakan

Menurut Persepsi Anda *

Choose ▼

Menurut Harapan Anda *

Choose ▼

[Back](#)

[Next](#)

Trust

9. Saya merasa sistem dapat melakukan transaksi data secara tepat

Note: ketepatan yang dimaksud adalah data yang disimpan telah sesuai dengan data yang dimasukan

Menurut Persepsi Anda *

Choose ▼

Menurut Harapan Anda *

Choose ▼

[Back](#)

[Next](#)

Trust

10. Saya merasa privasi saya aman karena situs jemberkab.go.id menjaga kerahasiaan pesan yang dikirim

Menurut Persepsi Anda *

Sangat Setuju ▼

Menurut Harapan Anda *

Choose ▼

[Back](#)

[Next](#)

Trust

11. Saya merasa hak akses yang diberikan telah sesuai dengan kebutuhan berdasarkan ketentuan aturannya

Menurut Persepsi Anda *

Choose ▼

Menurut Harapan Anda *

Choose ▼

[Back](#) [Next](#)

Functionality of the interaction environment

12. Saya merasa situs jemberkab.go.id menyediakan bantuan online dalam formulir

Menurut Persepsi Anda *

Choose ▼

Menurut Harapan Anda *

Choose ▼

[Back](#) [Next](#)

Functionality of the interaction environment

13. Saya merasa situs jemberkab.go.id memberikan pemberitahuan ketika saya memasukan format tidak sesuai dengan aturan

Menurut Persepsi Anda *

Choose ▼

Menurut Harapan Anda *

Choose ▼

[Back](#)

[Next](#)

Reliability

14. Saya merasa situs jemberkab.go.id menyediakan layanan sesuai dengan kebutuhan dan data yang akurat

Menurut Persepsi Anda *

Choose ▼

Menurut Harapan Anda *

Choose ▼

[Back](#)

[Next](#)

Reliability

15. Saya merasa situs jemberkab.go.id menyediakan layanan tepat waktu

Menurut Persepsi Anda *

Choose

Menurut Harapan Anda *

Choose

Back

Next

Reliability

16. Saya dapat mengakses situs jemberkab.go.id dengan mudah setiap saat

Menurut Persepsi Anda *

Choose

Menurut Harapan Anda *

Choose

Back

Next

Reliability

17. Saya merasa situs jemberkab.go.id dapat digunakan di semua sistem browser

Menurut Persepsi Anda *

Choose ▼

Menurut Harapan Anda *

Choose ▼

[Back](#) [Next](#)

Reliability

18. Saya merasa memerlukan waktu yang singkat untuk memuat situs jemberkab.go.id

Menurut Persepsi Anda *

Choose ▼

Menurut Harapan Anda *

Choose ▼

[Back](#) [Next](#)

Conten and Appearance of Information

19. Saya merasa informasi dalam situs jemberkab.go.id sudah lengkap

Menurut Persepsi Anda *

Choose

Menurut Harapan Anda *

Choose

Back

Next

Conten and Appearance of Information

20. Saya merasa sistem telah menyajikan informasi secara akurat dan ringkas

Menurut Persepsi Anda *

Choose

Menurut Harapan Anda *

Choose

Back

Next

Conten and Appearance of Information

21. Saya merasa jemberkab.go.id dapat memberikan informasi yang relevan bagi saya sebagai pengguna

Menurut Persepsi Anda *

Choose ▼

Menurut Harapan Anda *

Choose ▼

[Back](#) [Next](#)

Conten and Appearance of Information

22. Saya merasa informasi yang tersedia selalu diperbarui (update)

Menurut Persepsi Anda *

Choose ▼

Menurut Harapan Anda *

Choose ▼

[Back](#) [Next](#)

Conten and Appearance of Information

23. Saya merasa semua link pada situs jemberkab.go.id bekerja dengan benar

Menurut Persepsi Anda *

Choose ▼

Menurut Harapan Anda *

Choose ▼

Back

Next

Conten and Appearance of Information

24. Saya merasa data yang tersedia jelas dan dapat dipahami dengan mudah

Menurut Persepsi Anda *

Choose ▼

Menurut Harapan Anda *

Choose ▼

Back

Next

Content and Appearance of Information

25. Saya merasa jemberkab.go.id memiliki tampilan warna yang nyaman untuk dilihat

Menurut Persepsi Anda *

Choose ▼

Menurut Harapan Anda *

Choose ▼

[Back](#) [Next](#)

Content and Appearance of Information

26. Saya merasa jemberkab.go.id memiliki tampilan grafis yang nyaman dilihat

Menurut Persepsi Anda *

Choose ▼

Menurut Harapan Anda *

Choose ▼

[Back](#) [Next](#)

Conten and Appearance of Information

27. Saya merasa jemberkab.go.id memiliki ukuran halaman yang dapat menyesuaikan dengan berbagai macam browser

Menurut Persepsi Anda *

Choose ▼

Menurut Harapan Anda *

Choose ▼

[Back](#) [Next](#)

Citizen Support

28. Saya merasa situs jemberkab.go.id memiliki halaman bantuan yang mempermudah saya dalam mengakses layanan

Menurut Persepsi Anda *

Choose ▼

Menurut Harapan Anda *

Choose ▼

[Back](#) [Next](#)

Citizen Support

29. Saya merasa situs jemberkab.go.id menyediakan kontak yang aktif dan jelas untuk dihubungi

Menurut Persepsi Anda *

Choose ▼

Menurut Harapan Anda *

Choose ▼

[Back](#) [Next](#)

Citizen Support

30. Saya merasa situs jemberkab.go.id memberikan layanan sesuai dengan kebutuhan

Menurut Persepsi Anda *

Choose ▼

Menurut Harapan Anda *

Choose ▼

[Back](#) [Next](#)

Citizen Support

31. Saya merasa mudah memahami penyampaian kepercayaan dan keyakinan dalam pelayanan

Menurut Persepsi Anda *

Menurut Harapan Anda *

Back
Submit

3. Skenario

3.1.Skenario Melihat Data Responden Lumajang

No. Usecase	3
Nama Usecase	Melihat Data Responden Lumajang
Aktor	Admin, Admin Lumajang
Deskripsi	Fitur ini digunakan oleh aktor untuk melihat data responden situs resmi Kabupaten Lumajang.
Prekondisi	Aktor belum melihat data responden pengisi kuesioner untuk situs resmi Kabupaten Lumajang.
Pasca kondisi	Aktor melihat data pengisi kuesioner untuk situs resmi Kabupaten Lumajang.
Flow Event	
Normal Flow: Melihat Data Responden Lumajang	
Aksi aktor	Reaksi sistem
5. Klik tombol Lumajang pada menu	
	6. Menampilkan submenu : <ul style="list-style-type: none"> - Data responden - Data Jawaban Persepsi - Data Jawaban Harapan - Data Skor - Data Gap

7. Klik submenu “Data Responden”	
	8. Menampilkan halaman berisi data responden pengisi kuesioner untuk situs resmi Lumajang.

3.2. Skenario Melihat Data Jawaban Harapan Lumajang

No. Usecase	5
Nama Usecase	Melihat Data Jawaban Harapan Lumajang
Aktor	Admin, Admin Lumajang
Deskripsi	Fitur ini digunakan oleh aktor untuk melihat data jawaban harapan untuk situs resmi Kabupaten Lumajang.
Prekondisi	Aktor belum melihat data jawaban harapan untuk situs resmi Kabupaten Lumajang.
Pasca kondisi	Aktor melihat data jawaban harapan untuk situs resmi Kabupaten Lumajang.
Flow Event	
Normal Flow: Melihat Data Jawaban Harapan Lumajang	
Aksi aktor	Reaksi sistem
5. Klik tombol Lumajang pada menu	
	6. Menampilkan submenu : <ul style="list-style-type: none"> - Data responden - Data Jawaban Persepsi - Data Jawaban Harapan - Data Skor - Data Gap
7. Klik submenu “Data Jawaban Harapan”	
	8. Menampilkan halaman berisi data jawaban harapan untuk situs resmi Lumajang

3.3.Skenario Melihat Data Jawaban Persepsi Lumajang

No. Usecase	7
Nama Usecase	Melihat Data Jawaban Persepsi Lumajang
Aktor	Admin, Admin Lumajang

Deskripsi	Fitur ini digunakan oleh aktor untuk melihat data jawaban persepsi untuk situs resmi Kabupaten Lumajang.
Prekondisi	Aktor belum melihat data jawaban persepsi untuk situs resmi Kabupaten Lumajang.
Pasca kondisi	Aktor melihat data jawaban persepsi untuk situs resmi Kabupaten Lumajang.
Flow Event	
Normal Flow: Melihat Data Jawaban Persepsi Lumajang	
Aksi aktor	Reaksi sistem
5. Klik tombol Lumajang pada menu.	
	6. Menampilkan submenu : <ul style="list-style-type: none"> - Data responden - Data Jawaban Persepsi - Data Jawaban Harapan - Data Skor - Data Gap
7. Klik submenu “Data Jawaban Persepsi”.	
	8. Menampilkan halaman berisi data jawaban persepsi untuk situs resmi Lumajang.

3.4.Skenario Melihat Data Skor Lumajang

No. Usecase	9
Nama Usecase	Melihat Data Skor Lumajang
Aktor	Admin, Admin Lumajang
Deskripsi	Fitur ini digunakan oleh aktor untuk melihat data skor kuesioer yang telah diisi oleh responden untuk situs resmi Kabupaten Lumajang.
Prekondisi	Aktor belum melihat data skor dari kuesioner untuk situs resmi Kabupaten Lumajang.
Pasca kondisi	Aktor melihat data skor dari kuesioner untuk situs resmi Kabupaten Lumajang.
Flow Event	
Normal Flow: Melihat Data Skor Lumajang	
Aksi aktor	Reaksi sistem

5. Klik tombol Lumajang pada menu	
	6. Menampilkan submenu : <ul style="list-style-type: none"> - Data responden - Data Jawaban Persepsi - Data Jawaban Harapan - Data Skor - Data Gap
7. Klik submenu "Data Skor"	
	8. Menampilkan halaman berisi data skor dari pengisian kuesioner untuk situs resmi Lumajang.

3.5.Skenario Melihat Data Gap Lumajang

No. Usecase	11
Nama Usecase	Melihat Data Gap Lumajang
Aktor	Admin, Admin Lumajang
Deskripsi	Fitur ini digunakan oleh aktor untuk melihat data gap tiap pernyataan harapan dengan persepsi untuk situs resmi Kabupaten Lumajang.
Prekondisi	Aktor belum melihat data gap untuk situs resmi Kabupaten Lumajang
Pasca kondisi	Aktor melihat data gap untuk situs resmi Kabupaten Lumajang
Flow Event	
Normal Flow: Melihat Data Gap Lumajang	
Aksi aktor	Reaksi sistem
5. Klik tombol Lumajang pada menu	
	6. Menampilkan submenu : <ul style="list-style-type: none"> - Data responden - Data Jawaban Persepsi - Data Jawaban Harapan - Data Skor - Data Gap
7. Klik submenu "Data Gap"	
	8. Menampilkan halaman berisi data gap untuk situs resmi Lumajang.

3.6.Skenario Mengisi Kuesioner *Google Form* Lumajang

No. Usecase	12
Nama Usecase	Mengisi Kuesioner Google Form Jember
Aktor	Pengguna SIGOVAL
Deskripsi	Fitur ini digunakan oleh aktor untuk melihat data jawaban persepsi untuk situs resmi Kabupaten Jember.
Prekondisi	Aktor belum melihat data jawaban persepsi untuk situs resmi Kabupaten Jember
Pasca kondisi	Aktor melihat data jawaban persepsi untuk situs resmi Kabupaten Jember
Flow Event	
Normal Flow: Mengisi Kuesioner <i>Google Form</i> Jember	
Aksi aktor	Reaksi sistem
5. Klik tombol “Isi Kuisisioner Kab. Jember”	
	6. Menampilkan <i>google form</i> yang berisi kuisisioner evaluasi layanan situs Kabupaten Jember.
7. Mengisi kuisisioner.	
8. Klik tombol “Submit”.	

4. Class Diagram

