



**KUALITAS PELAYANAN E-GOVERNMENT MELALUI SMART
KAMPUNG DI KABUPATEN BANYUWANGI**

*The Quality of E-Government Services Through "Smart Kampung"
in Banyuwangi District*

SKRIPSI

Oleh

**Pigy Sukma Amanda
NIM 130910201043**

**PROGRAM STUDI ILMU ADMINISTRASI NEGARA
JURUSAN ILMU ADMINISTRASI
FAKULTAS ILMU SOSIAL DAN ILMU POLITIK
UNIVERSITAS JEMBER
2017**



**KUALITAS PELAYANAN E-GOVERNMENT MELALUI SMART
KAMPUNG DI KABUPATEN BANYUWANGI**

*The Quality of E-Government Services Through "Smart Kampung"
in Banyuwangi District*

SKRIPSI

diajukan guna melengkapi tugas akhir dan memenuhi salah satu syarat
untuk menyelesaikan Program Studi Ilmu Administrasi Negara
dan mencapai gelar Sarjana Sosial (S.Sos)

Oleh

**Pigy Sukma Amanda
NIM 130910201043**

**PROGRAM STUDI ILMU ADMINISTRASI NEGARA
JURUSAN ILMU ADMINISTRASI
FAKULTAS ILMU SOSIAL DAN ILMU POLITIK
UNIVERSITAS JEMBER
2017**

PERSEMBAHAN

Skripsi ini saya persembahkan dengan rasa hormat dan penghargaan setinggi-tingginya untuk:

1. Kedua orangtua saya, Ibunda Susiati dan Ayahanda Karman, S.AP tercinta, terima kasih atas kasih sayang, dukungan moral dan materil, serta barokah doa yang selalu menyertai di setiap langkahku menuju keberhasilan dan kesuksesan;
2. Adikku Jelyana Putri Amanda, serta seluruh keluarga besar di Banyuwangi dan Bojonegoro yang senantiasa memberikan dukungan dan doanya;
3. Guru-guru saya dari TK, SD, SMP, SMA sampai Perguruan Tinggi dan seluruh guru non-akademik;
4. Agama, Negara, dan Almamater tercinta Fakultas Ilmu Sosial dan Ilmu Politik Universitas Jember

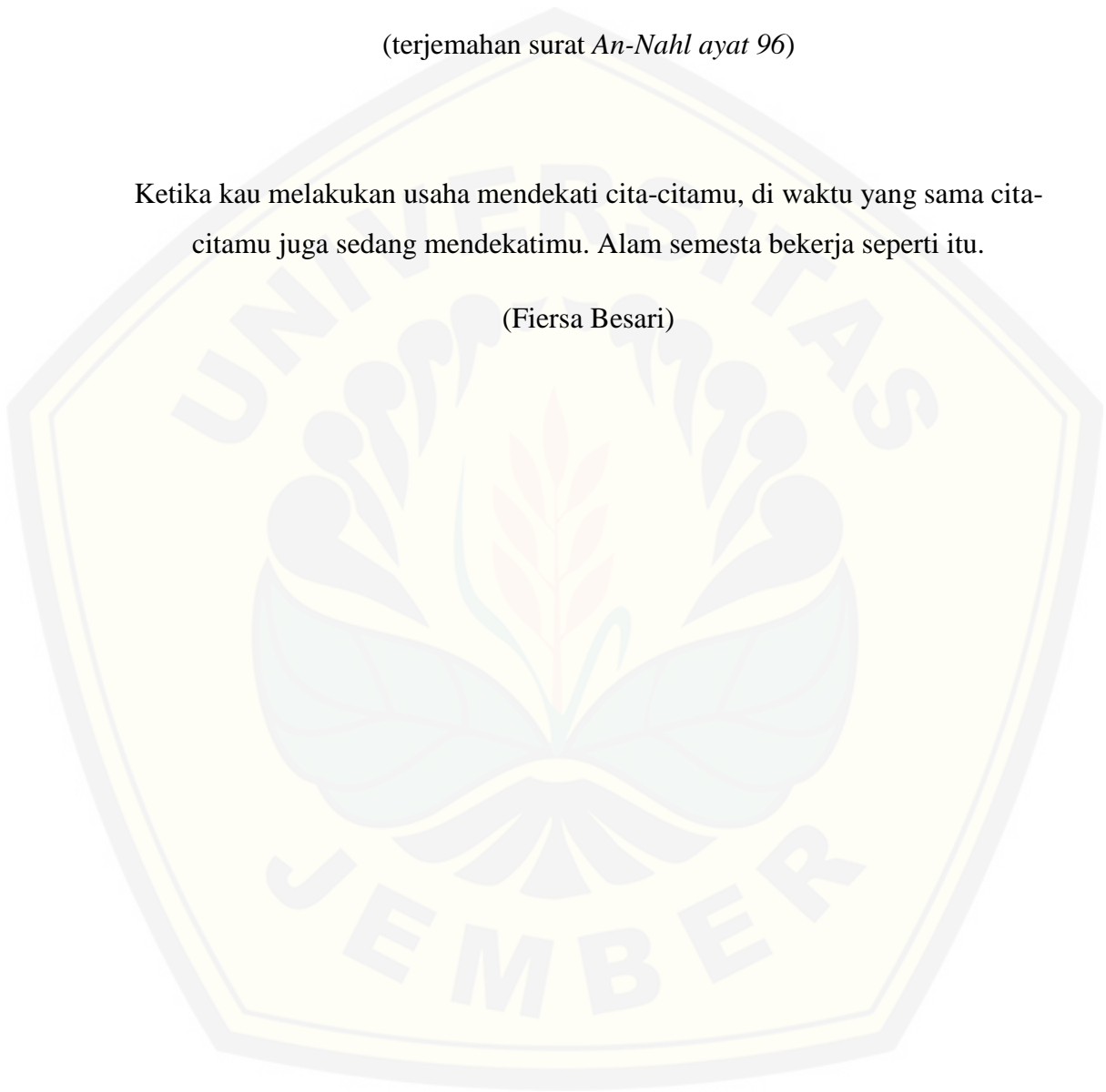
MOTTO

Dan sesungguhnya Kami akan memberikan balasan kepada orang-orang yang bersabar.

(terjemahan surat *An-Nahl* ayat 96)

Ketika kau melakukan usaha mendekati cita-citamu, di waktu yang sama cita-citamu juga sedang mendekatimu. Alam semesta bekerja seperti itu.

(Fiersa Besari)



PERNYATAAN

Saya yang bertanda tangan di bawah ini:

Nama : Pigy Sukma Amanda

NIM : 130910201043

menyatakan dengan sesungguhnya bahwa karya ilmiah yang berjudul "Kualitas Pelayanan E-Government Melalui Smart Kampung di Kabupaten Banyuwangi" adalah benar-benar hasil karya sendiri, kecuali kutipan yang sudah saya sebutkan 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 ada tekanan dan paksaan dari pihak mana pun serta bersedia mendapat sanksi akademik jika ternyata di kemudian hari pernyataan ini tidak benar.

Jember, 16 Oktober 2017

Yang menyatakan,

Pigy Sukma Amanda

NIM 130910201043

SKRIPSI

**KUALITAS PELAYANAN E-GOVERNMENT MELALUI SMART
KAMPUNG DI KABUPATEN BANYUWANGI**

Oleh:

Pigy Sukma Amanda

130910201043

Pembimbing

Pembimbing Utama : **Dr. Ardiyanto, M.Si**

Pembimbing Anggota : **Hermanto Rohman, S.Sos, MPA**

PENGESAHAN

Skripsi berjudul “Kualitas Pelayanan E-Government melalui Smart Kampung di Kabupaten Banyuwangi” karya Pigy Sukma Amanda telah diuji dan disahkan pada:

Hari : Senin

Tanggal : 30 Oktober 2017

Tempat : Fakultas Ilmu Sosial dan Ilmu Politik Universitas Jember.

Tim penguji,
Ketua,

Dr. Sutomo, M.Si
NIP 196503121991031003

Pembimbing Utama,

Pembimbing Anggota,

Dr. Ardiyanto, M.Si
NIP 195808101987021002

Hermanto Rohman, S.Sos, MPA
NIP 197903032005011001

Anggota I

Drs. A. Kholik Azhari, M.Si
NIP 195607261989021001

Mengesahkan,
Dekan Fakultas Ilmu Sosial dan Ilmu Politik

Dr. Ardiyanto, M.Si
NIP 195808101987021002

RINGKASAN

Kualitas Pelayanan E-Government Melalui Smart Kampung di Kabupaten Banyuwangi; Pigy Sukma Amanda, 130910201043; 2017; halaman 134; Ilmu Administrasi Negara Fakultas Ilmu Sosial dan Ilmu Politik Universitas Jember.

Tingginya jumlah keluhan masyarakat terhadap pelayanan publik menggambarkan bahwa kualitas pelayanan publik oleh pemerintah saat ini belum dapat memenuhi kepuasan masyarakat. Diperlukan berbagai inovasi yang mampu meningkatkan kualitas pelayanan publik untuk dapat memenuhi tuntutan masyarakat serta kemajuan jaman khususnya perkembangan iptek. Pemerintah dituntut untuk memberikan pelayanan berbasis teknologi informasi yang lebih modern. Konsep E-government mulai di terapkan pada pemerintahan di indonesia sejak tahun 2003 untuk mengikuti perkembangan jaman. Muncul berbagai pelayanan publik berbasis teknologi informasi yang dilakukan pemerintah, salah satunya ialah Pemerintah Kabupaten Banyuwangi. Kabupaten Banyuwangi menerapkan sebuah inovasi melalui program Smart Kampung di sebagian desa percontohan untuk melaksanakan pelayanan di kantor desa secara online melalui beberapa aplikasi. Inovasi ini dilakukan untuk meningkatkan kualitas pelayanan khususnya pelayanan pada kantor desa di kabupaten Banyuwangi. Meski mendapat banyak apresiasi positif dari berbagai pihak atas inovasi program yang telah dilakukan terhadap pelayanan di kantor desa, belum diketahui bagaimana kualitas pelayanan melalui aplikasi yang diterapkan melalui Smart kampung.

Penelitian ini bertujuan untuk mengetahui kualitas pelayanan E-Government yang dalam hal ini adalah aplikasi berbasis Online yang diterapkan pada pelayanan kantor desa melalui Smart Kampung di beberapa desa percontohan di Kabupaten Banyuwangi. Penelitian ini merupakan penelitian kuantitatif deskriptif dengan menggunakan sumber data primer maupun sekunder. Populasi dalam penelitian ini adalah seluruh operator desa di 23 titik Smart Kampung. Jumlah sampel sebanyak 69 responden dari ketiga aplikasi yang diteliti yang berada di seluruh lokasi penelitian di Kabupaten Banyuwangi

menggunakan *purposive sampling*. Teknik pengumpulan data yang dilakukan yaitu observasi melalui wawancara dan menggunakan kuesioner. Terdapat 23 Variabel dalam penelitian ini yang di kelompokkan kedalam 4 dimensi.

Hasil penelitian menunjukkan kualitas pelayanan E-Government yang diukur melalui 3 aplikasi Smart Kampung menunjukkan tingkat kualitas pelayanan yang tidak baik. Dari 23 atribut yang diteliti, terdapat sembilan variabel yang perlu mendapatkan perhatian dan perbaikan untuk meningkatkan kualitas pelayanan smart kampung yaitu desain tertata dengan baik dan mudah diikuti, informasi yang ada cukup mudah dipahami, informasi tidak selalui diperbarui, waktu pelayanan yang belum cukup cepat, pelayanan belum tepat waktu, Staf cukup serius dalam menanggapi dan memecahkan masalah, Staf belum memberi respon yang cepat, Staf kurang memiliki pengetahuan yang cukup untuk menjawab pertanyaan, Staf cukup mampu membuat opertor percaya dan yakin akan jawaban yang diberikannya.

PRAKATA

Puji syukur kehadirat Allah SWT. atas segala rahmat dan karunia-Nya sehingga penulis dapat menyelesaikan skripsi yang berjudul “Kualitas Pelayanan E-Government Melalui Smart Kampung di Kabupaten Banyuwangi”. Skripsi ini disusun untuk memenuhi salah satu syarat menyelesaikan pendidikan strata satu (S1) pada Program Studi Ilmu Administrasi Negara Jurusan Ilmu Administrasi Fakultas Ilmu Sosial dan Ilmu Politik Universitas Jember.

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

1. Dr. Ardiyanto, M.Si., selaku Dekan Fakultas Ilmu Sosial dan Ilmu Politik Universitas Jember sekaligus Pembimbing Utama yang telah meluangkan waktu, tenaga, pikiran, dan perhatian dalam penyusunan skripsi ini;
2. Dr. Edy Wahyudi, S.Sos., M.Si. selaku Ketua Jurusan Ilmu Administrasi Fakultas Ilmu Sosial dan Ilmu Politik Universitas Jember;
3. Dr. Anastasia Murdiyastuti, M.Si. selaku Ketua Program Studi Ilmu Administrasi Negara Fakultas Ilmu Sosial dan Ilmu Politik Universitas Jember
4. Hermanto Rohman, S.Sos, MPA selaku Dosen Pembimbing Akademik sekaligus sebagai Dosen Pembimbing Anggota yang telah meluangkan waktu, tenaga, pikiran, dan perhatian dalam penyusunan skripsi ini;
5. Tim Penguji yang telah meluangkan waktu, tenaga, dan pikiran guna menguji sehingga menyempurnakan skripsi ini;
6. Seluruh dosen dan segenap karyawan Fakultas Ilmu Sosial dan Ilmu Politik Universitas Jember yang telah memberikan ilmu pengetahuan dan bantuan selama penulis kuliah;
7. Seluruh Pemerintah Desa di Kabupaten Banyuwangi, khususnya operator 23 desa yang menjadi tempat penelitian, dan juga para informan yang telah membantu memberikan informasi sebagai bahan skripsi ini;
8. Ayahanda Karman, Ibunda Susiati, Adik tercinta Jelyana Putri Amanda, dan Kakak ku Nelvi sinta Anggraini beserta keluarga besar yang ada di

Banyuwangi yang senantiasa memberikan segala bentuk dukungan, motivasi dan doa selama menempuh pendidikan di Universitas Jember sampai terselesaikannya skripsi ini;

9. Keluarga besar Administrasi Negara angkatan 2013 yang telah memberikan bantuan, semangat, dan kasih sayang khususnya teman-teman konsentrasi Management Publik angkatan 2013 (MP13).
10. Sahabatku Debbi Fauziah Ulfa dan Melinda Dayu Suci, penyemangatku Teguh Prayitno yang selalu memberi semangat serta dukungan selama penyusunan skripsi ini;
11. Keluarga Besar Kos Pondok Gading dan Kos Sandra yang telah memberikan dukungan dan memberikan nilai kekeluargaan dan kebersamaan;
12. Teman KKN 111 yang telah berbagi suka dan duka serta pengalaman bersama;
13. Semua pihak yang tidak dapat saya sebutkan satu persatu.

Penulis juga menerima segala kritik dan saran dari semua pihak demi kesempurnaan skripsi ini. Akhirnya penulis berharap, semoga skripsi ini dapat bermanfaat.

Jember, 16 Oktober 2017

Penulis

DAFTAR ISI

HALAMAN SAMPUL	i
HALAMAN JUDUL	ii
PERSEMBAHAN	iii
MOTTO	iv
PERNYATAAN	v
SKRIPSI	vi
PENGESAHAN	vii
RINGKASAN	viii
PRAKATA	x
DAFTAR ISI	xii
DAFTAR TABEL	xv
DAFTAR GAMBAR	xviii
DAFTAR LAMPIRAN	xix
BAB 1. PENDAHULUAN	1
1.1 Latar Belakang	1
1.2 Rumusan Masalah	12
1.3 Tujuan	12
1.4 Manfaat	12
BAB 2. TINJAUAN PUSTAKA	14
2.1 Pelayanan Publik	14
2.2 Electronic government	16
2.3 Kualitas pelayanan publik	21
2.4 E-Govqual	24
2.5 Smart Kampung	27
2.6 Penelitian Terdahulu	33
BAB 3. METODE PENELITIAN	35
3.1 Rancangan Penelitian	36
3.2 Populasi dan sampel	36
3.2.1 Populasi.....	36

3.2.2	Sampel.....	37
3.3	Jenis dan Sumber Data.....	37
3.4	Definisi Operasional Variabel.....	38
3.5	Metode Analisis Data dan Hipotesis.....	41
3.6	Kerangka Pemecahan Masalah	45
BAB 4.	HASIL DAN PEMBAHASAN.....	46
4.1	Deskripsi Daerah Penelitian	46
4.1.1	Profil Kabupaten Banyuwangi	46
4.1.2	Profil Dinas Pemberdayaan Masyarakat dan Desa	50
4.1.3	Deskripsi Aplikasi.....	53
4.2	Deskripsi Responden	63
4.3	Uji Validitas dan Reliabilitas	65
4.3.1	Validitas	65
4.3.2	Reliabilitas	66
4.4	Analisis Data Kualitas Pelayanan E-Government.....	67
4.4.1	Harapan Responden	67
4.4.2	Persepsi Responden	75
4.5	Analisis Data Kualitas Pelayanan EVB	84
4.5.1	Harapan Responden	84
4.5.2	Persepsi Responden	89
4.6	Analisis Data Kualitas Pelayanan PORTAL.....	95
4.6.1	Harapan Responden	95
4.6.2	Persepsi Responden	100
4.7	Analisis Data Kualitas Pelayanan SPM ONLINE	106
4.7.1	Harapan Responden	106
4.7.2	Persepsi Responden	111
4.8	Analisis E-Govqual	117
4.9	Importance Performance Analysis.....	122
4.10	Intepretasi Hasil.....	126
BAB 5.	KESIMPULAN DAN SARAN.....	132
4.1	Kesimpulan.....	132

4.2 Saran 133

DAFTAR PUSTAKA

LAMPIRAN



DAFTAR TABEL

Tabel 1.1 konten e-government Kabupaten Banyuwangi	5
Tabel 1.2 Daftar Desa Smart Kampung Kabupaten Banyuwangi TA 2016	9
Tabel 2.3 dimensi atribut e-govsqual.....	26
Tabel 2.4 skala dimensi e-govqual final	27
Tabel 3.1 Devinisi Operasional	38
Tabel 4.1 daftar desa di Kabupaten Banyuwangi	47
Tabel 4.2 Distribusi frekuensi jenis kelamin responden pada pelayanan e-government melalui Smart Kampung	63
Tabel 4.3 distribusi frekuensi umur responden pada pelayanan e-government melalui Smart Kampung	63
Tabel 4.4 distribusi frekuensi pendidikan responden pada pelayanan e-government melalui Smart Kampung	64
Tabel 4.5 distribusi frekuensi latar belakang responden pada pelayanan e-government melalui Smart Kampung	64
Tabel 4.6 rekapitulasi uji validitas	65
Tabel 4.7 deskripsi harapan responden (n=69) terhadap dimensi efisiensi pada pelayanan e-government di Kabupaten Banyuwangi.....	67
Tabel 4.8 deskripsi harapan responden (n=69) terhadap dimensi kepercayaan pada pelayanan e-government di Kabupaten Banyuwangi.....	70
Tabel 4.9 deskripsi harapan responden (n=69) terhadap dimensi keandalan pada pelayanan e-government di Kabupaten Banyuwangi.....	71
Tabel 4.10 deskripsi harapan responden (n=69) terhadap dimensi pendukung pada pelayanan e-government di Kabupaten Banyuwangi.....	73
Tabel 4.11 rekapitulasi harapan responden terhadap pelayanan e-government melalui smart kampung di Kabupaten Banyuwangi	75
Tabel 4.12 deskripsi Persepsi responden (n=69) terhadap dimensi efisiensi pada pelayanan e-government di Kabupaten Banyuwangi.....	76
Tabel 4.13 deskripsi persepsi responden (n=69) terhadap dimensi kepercayaan pada pelayanan e-government di Kabupaten Banyuwangi.....	79
Tabel 4.14 deskripsi Persepsi responden (n=69) terhadap dimensi keandalan pada pelayanan e-government di Kabupaten Banyuwangi.....	80
Tabel 4.15 deskripsi Persepsi responden (n=69) terhadap dimensi pendukung pada pelayanan e-government di Kabupaten Banyuwangi.....	82

Tabel 4.16 rekapitulasi persepsi responden terhadap pelayanan e-government melalui smart kampung di Kabupaten Banyuwangi	83
Tabel 4.17 deskripsi harapan responden (n=23) terhadap dimensi efisiensi	84
Tabel 4.18 deskripsi harapan responden (n=23) terhadap dimensi kepercayaan	86
Tabel 4.19 deskripsi harapan responden (n=23) terhadap dimensi keandalan.....	87
Tabel 4.20 deskripsi harapan responden (n=23) terhadap dimensi pendukung	88
Tabel 4.21 deskripsi persepsi responden (n=23) terhadap dimensi efisiensi	89
Tabel 4.22 deskripsi persepsi responden (n=23) terhadap dimensi kepercayaan	91
Tabel 4.23 deskripsi Persepsi responden (n=23) terhadap dimensi keandalan	92
Tabel 4.24 deskripsi Persepsi responden (n=23) terhadap dimensi pendukung	94
Tabel 4.17 deskripsi harapan responden (n=23) terhadap dimensi efisiensi	95
Tabel 4.26 deskripsi harapan responden (n=23) terhadap dimensi kepercayaan.....	97
Tabel 4.27 deskripsi Harapan responden (n=23) terhadap dimensi keandalan.....	98
Tabel 4.28 deskripsi harapan responden (n=23) terhadap dimensi pendukung	99
Tabel 4.29 deskripsi persepsi responden (n=23) terhadap dimensi efisiensi	100
Tabel 4.30 deskripsi persepsi responden (n=23) terhadap dimensi kepercayaan	102
Tabel 4.31 deskripsi persepsi responden (n=23) terhadap dimensi keandalan	103
Tabel 4.32 deskripsi Persepsi responden (n=23) terhadap dimensi pendukung	105
Tabel 4.33 deskripsi harapan responden (n=23) terhadap dimensi efisiensi	106
Tabel 4.34 deskripsi harapan responden (n=23) terhadap dimensi kepercayaan.....	108
Tabel 4.35 deskripsi Harapan responden (n=23) terhadap dimensi keandalan.....	109
Tabel 4.36 deskripsi harapan responden (n=23) terhadap dimensi pendukung	110
Tabel 4.37 deskripsi persepsi responden (n=23) terhadap dimensi efisiensi	111
Tabel 4.38 deskripsi persepsi responden (n=23) terhadap dimensi kepercayaan	113
Tabel 4.39 deskripsi Persepsi responden (n=23) terhadap dimensi keandalan.....	114
Tabel 4.40 deskripsi Persepsi responden (n=23) terhadap dimensi pendukung	116
Tabel 4.41 rekapitulasi perhitungan E-govqual	118
Tabel 4.42 rekapitulasi perhitungan E-govqual untuk kualitas pelayanan E-government melalui smart kampung di Kabupaten Banyuwangi persepsi operator E-Village Budgeting.....	120
Tabel 4.43 rekapitulasi perhitungan E-govqual untuk kualitas pelayanan E government melalui smart kampung di Kabupaten Banyuwangi persepsi Operator PORTAL	121

Tabel 4.44 rekapitulasi perhitungan E-govqual untuk kualitas pelayanan E-government melalui smart kampung di Kabupaten Banyuwangi persepsi Operator SPM Online . 121

Tabel 4.45 Penentuan C line 123

Tabel 4.46 letak kuadran tiap dimensi 125

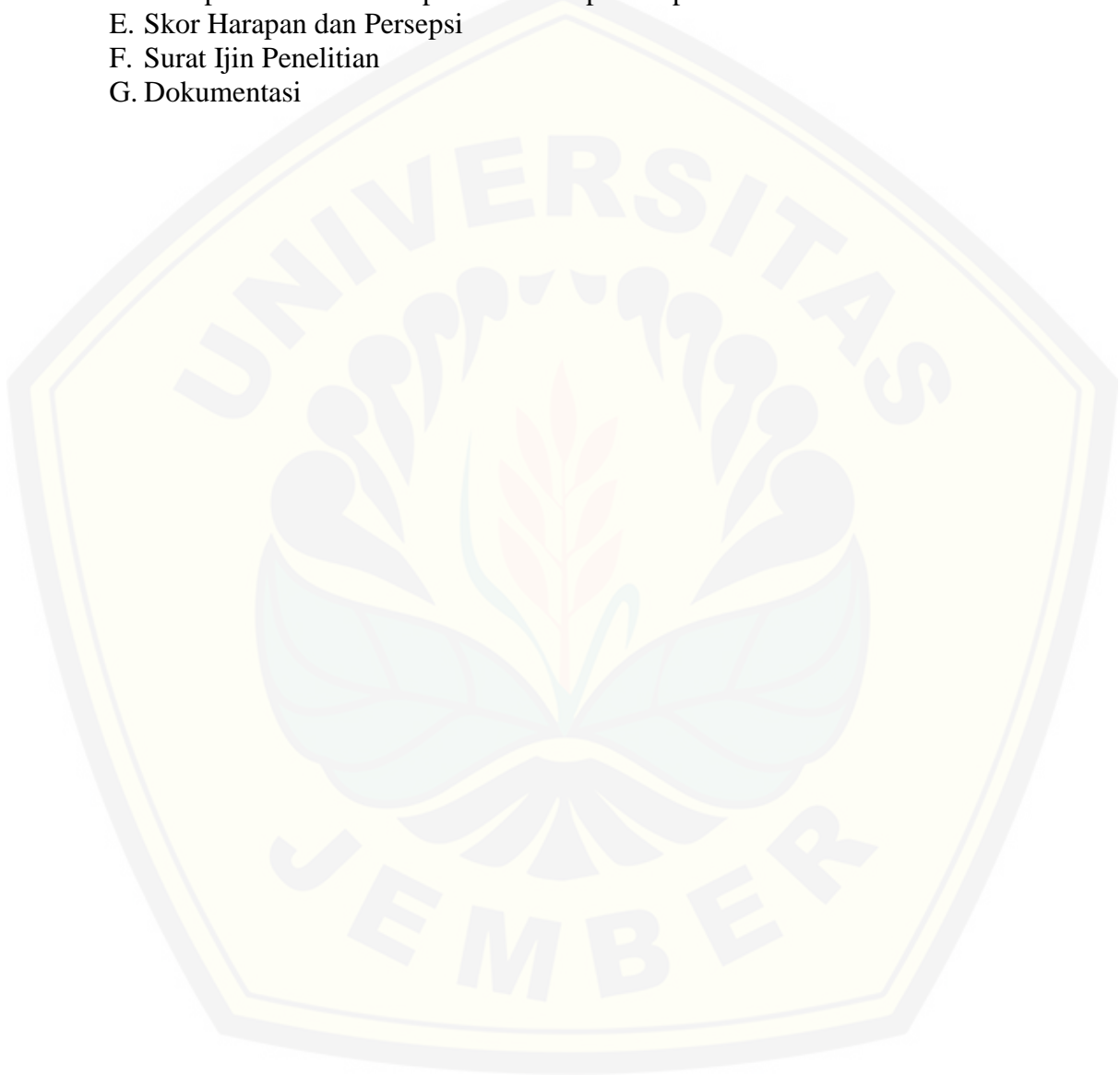


DAFTAR GAMBAR

Gambar 4. 1 Peta Wilayah Kabupaten Banyuwangi.....	47
Gambar 4. 2 Bagan Struktur Organisasi Bpmpd	51
Gambar 4. 3 Tampilan halaman Masuk / login.....	55
Gambar 4. 4: Contoh Tampilan Awal Setelah Masuk ke Aplikasi.....	56
Gambar 4. 5 Pilihan List Aplikasi (Menu Utama).....	56
Gambar 4. 6 Tampilan Awal Portal	58
Gambar 4. 7 Tampilan Login.....	58
Gambar 4. 8 Tampilan Portal.....	59
Gambar 4. 9 Tampilan Awal.....	60
Gambar 4. 10 Tampilan Login.....	61
Gambar 4. 11 Hasil Diagram Kartesius	124
Gambar 4. 12 Perbandingan Skor Dimensi Efisiensi.....	126
Gambar 4. 13 Perbandingan Skor Dimensi Kepercayaan.....	128
Gambar 4. 14 Perbandingan Skor Dimensi Keandalan	129
Gambar 4. 15 Perbandingan Skor Dimensi Pendukung.....	130

DAFTAR LAMPIRAN

- A. Pengantar Kuisisioner
- B. Kuisisioner Penelitian
- C. Hasil Uji Statistik
- D. Rekapitulasi Nilai Harapan dan Persepsi Responden
- E. Skor Harapan dan Persepsi
- F. Surat Ijin Penelitian
- G. Dokumentasi



BAB I PENDAHULUAN

1.1 Latar Belakang

Penelitian ini bertujuan untuk mendeskripsikan kualitas e-government di desa yang menerapkan konsep smart kampung yang digagas oleh pemerintah Kabupaten Banyuwangi. Dalam peraturan bupati nomor 18 tahun 2016 disebutkan, smart kampung adalah konsep pengembangan masyarakat dalam suatu komunitas untuk melakukan sesuatu secara cerdas/pintar/bijak dalam mengatasi berbagai permasalahan. E-Government oleh indrajit (2002: 4) diartikan sebagai mekanisme interaksi modern antara pemerintah dengan masyarakat yang melibatkan penggunaan teknologi untuk memperbaiki mutu pelayanan.

Saat ini peningkatan kualitas pelayan publik menjadi isu yang cukup penting. Tingginya tuntutan masyarakat yang semakin modern akibat perkembangan teknologi yang sangat cepat terhadap kualitas pelayanan semakin besar, sedangkan pada kenyataannya pelayanan yang diberikan oleh pemerintah tidak mengalami perkembangan yang berarti. Pelayanan publik yang banyak terjadi saat ini masih berbelit-belit, lambat, mahal dan melelahkan. Muncul banyak masalah dalam proses pelayan publik yang merupakan tugas dasar pemerintah dalam memberikan pelayanan yang baik kepada masyarakat. Masyarakat setiap waktu menuntut pelayanan yang berkualitas dan tidak menyusahkan namun pada kenyataannya hal itu tidak bisa dipenuhi oleh pemerintah.

Sejalan dengan pendapat yang di utarakan Menteri Sekretaris Negara (Mensesneg) Pratikno dalam CNN Indonesia (m.cnnindonesia.com/ 2016) menilai pelayanan publik di Indonesia saat ini sudah masuk tahap mengerikan. Beliau menilai selama ini birokrasi telah mempersulit pelayanan publik yang seharusnya diperoleh masyarakat, sehingga banyak fungsi aparat pemerintah menjadi tidak efektif, beliau juga mengakui banyaknya pungli yang dilakukan aparat bahkan telah terjadi secara berlipis. Menurutnya hingga saat ini laporan terakhir yang masuk ke tim Saber (sapu bersih) pungli mencapai 200 lebih yang berasal dari

masyarakat. Hal ini menunjukkan tingginya jumlah keluhan yang dirasakan oleh masyarakat. Berikut jumlah pengaduan masyarakat dari tahun 2011-2016.

Gambar 1. Dinamika jumlah pengaduan masyarakat pertahun



Sumber : Ombudsman RI (www.ombudsman.go.id)

Pelayanan publik perlu memperhatikan kebutuhan masyarakat sebagai subjek yang harus dipenuhi keinginan maupun tuntutan. Pemerintah sebagai penyedia layanan dituntut untuk mampu memenuhi tuntutan masyarakat yang terus berkembang sesuai dengan perkembangan zaman. Masyarakat yang terus berubah mengikuti perkembangan yang ada juga menginginkan pelayanan mampu ikut berkembang sehingga dapat memenuhi tuntutan yang ada. Untuk dapat memenuhi tuntutan masyarakat yang semakin tinggi, pemerintah perlu melakukan berbagai inovasi khususnya terhadap pelayanan publik.

Disaat penyelenggaraan pemerintahan Indonesia sedang mengalami penurunan terhadap efektivitas pelayanan kepada publik, dalam arti bahwa sudah bukan menjadi rahasia umum apabila berurusan dengan birokrasi pemerintah yang dialami ialah berbelit-belit, sangat lamban, penuh dengan pungutan liar, pelayanan yang kurang baik dan lain-lain, konsep Good Governance muncul dan populer di Indonesia. Good Governance banyak diartikan sebuah pemerintahan yang baik yang juga bermakna akuntabilitas transparansi, partisipasi dan keterbukaan (Healy dan Robinson dalam widodo 2001:64).

Seiring dengan kemajuan iptek, pada saat ini informasi telah memegang peranan penting dalam segenap kegiatan, khususnya di era globalisasi yang

ditandai dengan keterbukaan dan persaingan bebas. Di era baru saat ini, perubahan-perubahan dituntut semakin cepat karena pengaruh kemajuan teknologi, khususnya teknologi informasi dan komunikasi di segala bidang. Salah satu bidang yang terkena sentuhan teknologi informasi adalah pelayanan pemerintah kepada publik. Pemerintah mencoba memanfaatkan perkembangan teknologi informasi dan komunikasi untuk memberikan kemudahan dibidang pelayanan, urusan bisnis, serta hal-hal lain yang berkenaan dengan pemerintahan yang selama ini dilakukan oleh para aparat secara manual namun tidak dapat memenuhi harapan masyarakat.

Pemerintah mengusung konsep E-Government dalam memenuhi tuntutan masyarakat terhadap pelayanan yang baik atau pelayanan prima. Pemerintah dituntut untuk mampu mengikuti perkembangan teknologi yang dapat meningkatkan efektifitas dan efisiensi yang tinggi. Pendayagunaan E-Government dianggap sejalan dengan kebijakan penyelenggaraan otonomi daerah, dengan harapan agar penyampaian layanan pemerintah kepada masyarakat dapat berlangsung lebih efektif dan efisien. Efektifitas dan efisiensi dapat diperoleh dikarenakan otonomi daerah yang lebih menekankan pada kedekatan pemerintah untuk memberikan layanan publik kepada masyarakat. Hal ini menunjukkan bahwa pentingnya efisiensi, efektifitas dan transparansi yang merupakan unsur penting dalam pengembangan E-Government, sehingga sangat sejalan dengan upaya mewujudkan pemerintahan yang baik (Good Governance). E-Government juga dianggap mampu mendekatkan pelayanan publik hingga ke level terendah pemerintahan untuk mendekatkan pelayanan kepada masyarakat (Yordan dkk, jurnal administrasi publik).

E-Government telah diserukan oleh pemerintah indonesia sejak lama yaitu tahun 2003, ditandai dengan lahirnya Instruksi Presiden Indonesia no 3 tahun 2003 tentang kebijakan dan strategi nasional pengembangan e-government. Meski telah berjalan ebih dari 10 tahun, E-Government ditataran pemerintah daerah belum memiliki kualitas dan efektifitas yang baik. Menurut survey EGDI (E-Government Development Index) yang dilakukan oleh PBB, pada tahun 2016 indonesia mendapat peringkat ke 116 EGDI, turun 10 peringkat dibanding tahun

2014. Kondisi ini berada jauh dibawah negara-negara di Asia Tenggara seperti Malaysia (peringkat 60), Filipina (peringkat 71), dan Brunei Darussalam (peringkat 83). Sementara itu, nilai Online Service Index (OSI) dan Telecommunication Infrastructure Index (TII) Indonesia juga masih berada dibawah rata-rata di regional Asia Tenggara. Indonesia beraada pada angka 0,3623 OSI dan 0,3016 TII, sedangkan rata OSI Asia Tenggara adalah 0,4598 dan TII PADA 0,306. (bpptik.kominfo.go.id diakses pada 01/02/2017 jam 10.13)

Ditengah menurunnya tingkat kepercayaan masyarakat terhadap kualitas pelayanan pemerintah akibat beberapa hal seperti birokrasi yang mempersulit pelayanan; tidak adanya transparansi; banyaknya pungli serta masalah lainnya yang dialami Indonesia, konsep E-government menjadi penting untuk segera diterapkan. Sejumlah pemerintah daerah terus berupaya menerapkan E-Government pada pemerintahan ditingkat daerah. Salah satunya ialah pemerintah daerah kabupaten Banyuwangi yang muncul dengan berbagai inovasi pelayanan berbasis teknologi informasi guna menyelenggarakan program E-Government di indonesia. Pemkab Banyuwangi mulai gencar menerapkan E-Government sejak dipimpin oleh bupati Azwar Anas. Dalam penerapan E-Government, pemkab Banyuwangi menerapkan program Banyuwangi digital society (Diso) yang merupakan program kerjasama pemkab banyuwangi bersama PT Telkom. Dengan adanya program ini, setidaknya ada dua hal yang ingin dicapai Pemkab Banyuwangi, yaitu (1) pengelolaan sistem informasi manajemen, termasuk pengelolaan data pemerintahan dan (2) peningkatan pelayanan publik dengan menggunakan sistem teknologi informasi komunikasi (Ali, 2013)

Pada dasarnya, seluruh data tentang E-Government di Banyuwangi termuat dalam webside resmi Kabupaten Banyuwangi yaitu Banyuwangikab.go.id. Dalam webside tersebut terdapat laman yang khusus menyediakan layanan E-Government. Layanan tersebut menyediakan konten-konter yang terkait dengan sistem informasi manajemen Pemkab Banyuwangi berbasis E-Government.

Tabel 1.1 konten e-government Kabupaten Banyuwangi

NO	KONTEN	LINK
1	SIKD (Sistem Informasi Keuangan Daerah) Kab. Banyuwangi	Sikd.banyuwangikab.go.id
2	Pengaduan Kab. Banyuwangi	Pengaduan.banyuwangikab.go.id
3	SIG (sistem informasi geografi) Kab. Banyuwangi	Gis.banyuwangikab.go.id
4	TKPK (Tim koordinasi penanggulangan kemiskinan) Kab. Banyuwangi	Tkpk.banyuwangikab.go.id
5	SISMIOP Kab. Banyuwangi	Pbb.banyuwangikab.go.id
6	SISPEG (Sisttem informasi kepegawaian) Kab. Banyuwangi	Pns.banyuwangikab.go.id
7	SIMNPPT (sistem informasi manajemen pelayanan perijinan terpadu) Kab. Banyuwangi	Simbppt.banyuwangikab.go.id
8	PPID (pejabat pengelola informasi dan dokumentasi) Kab. Banyuwangi	Ppid.banyuwangikab.go.id
9	SIPKB (Sistem informasi pengujian kendaraan bermotor) Kab. Banyuwangi	Sikb.banyuwangikab.go.id
10	SISKUM (Sistem informasi dan dokumentasi hukum) Kab. Banyuwangi	Jdih.banyuwangikab.go.id
11	PORTAL (Pusat Layanan pemerintahan desa) Kab. Banyuwangi	Portal.banyuwangikab.go.id
12	DIKOP UMKM (dinas koperasi dan usaha mikro) Kab. Banyuwangi	Diskopumkm. banyuwangikab.go.id
13	E-VILLAGE Budgeting Kab. Banyuwangi	Evb.banyuwangikab.go.id
14	SABA Kab. Banyuwangi	saba.banyuwangikab.go.id
15	SIVA Kab. Banyuwangi	Siva.banyuwangikab.go.id
16	SIM LPPD (laporan penyelenggaraan pemerintah daerah) Kab. Banyuwangi	Portal.banyuwangikab.go.id/lppd
17	SIM LPPDES (laporan penyelenggaraan pemerintahan desa) Kab. Banyuwangi	Portal.banyuwangikab.go.id/lppdes
18	E-KINERJA Kab. Banyuwangi	Kinerja.banyuwangikab.go.id
19	E-SAKIP (Sistem akuntabilitas kinerja instansi pemerintah) Kab. Banyuwangi	e-sakib.banyuwangikab.go.id
20	PRESENSI Kab. Banyuwangi	Presensi.banyuwangikab.go.id
21	SIM K Kab. Banyuwangi	Kinerja.banyuwangikab.go.id/monitoring

Sumber :banyuwangikab.go.id (diolah)

Hingga saat ini, terdapat beberapa permasalahan yang harus dihadapi masyarakat khususnya di Banyuwangi untuk mendapatkan pelayanan yang berkualitas. Kabupaten Banyuwangi merupakan kabupaten terluas di Jawa Timur sekaligus menjadi yang terluas di Pulau Jawa. Luasnya wilayah Banyuwangi menyebabkan banyak desa yang kesulitan untuk mengakses pemerintah kabupaten

karena jarak yang ditempuh cukup jauh dari desa hingga ke kota. Jauhnya jarak yang harus ditempuh menyebabkan pelayanan menjadi mahal dan sulit untuk didapatkan bagi sebagian masyarakat kabupaten Banyuwangi. Bahkan sebagian besar masyarakat di daerah pelosok harus menempuh jarak hingga 200 km hanya untuk mengurus surat-surat kependudukan. Pelayanan juga menjadi lambat serta menyebabkan munculnya tindak korupsi pada aparat pelayanan publik. Proses pelayanan terkesan berbelit-belit tidak hanya dikarenakan proses yang harus dilakukan tetapi juga para aparat cenderung merumitkannya. Akibatnya, kepercayaan masyarakat kepada para aparat pelayanan menjadi rendah dan sebagian besar masyarakat memandang sebelahmata para pegawai pemerintahan.

Guna mengatasi berbagai masalah pelayanan publik, pemerintah Kabupaten Banyuwangi terus berupaya menciptakan inovasi dalam pelayanan publik berbasis elektronik. Berbagai inovasi pelayanan publik yang diselenggarakan pemerintah kabupaten Banyuwangi mampu mendapatkan apresiasi positif dari pemerintah pusat dan berbagai daerah lain. Bahkan beberapa inovasi pelayanan publik Pemkab Banyuwangi terpilih mengikuti kompetisi di tingkat dunia. Salah satunya ialah inovasi smart kampung, salah satu konsep pelayanan publik yang diterapkan di tingkat desa. Dengan diterapkannya konsep ini diharapkan pelayanan yang dilaksanakan pemerintah Kabupaten Banyuwangi dapat dilaksanakan dengan lebih efisien, transparan serta mudah didapatkan oleh seluruh masyarakat baik di kota maupun di daerah pelosok (Fanani, 2017).

Konsep smart kampung merupakan salah satu bentuk penerapan e-government di tingkat desa di kabupaten Banyuwangi. Pemanfaatan teknologi informasi dilakukan untuk menciptakan pelayanan yang efektif, efisien dan transparan sesuai dengan dasar e-government. Smart kampung memberikan kesempatan pada desa untuk dapat berpartisipasi dalam penyelenggaraan E-Government. Berbagai program berbasis E-Government dapat dilakukan di tingkat desa dengan adanya fasilitas teknologi informasi yang disediakan di setiap desa smart kampung. Penerapan konsep smart kampung diharapkan mampu mendorong desa untuk terus berusaha mengembangkan E-Government yang saat

ini dijadikan dasar pelayanan tidak hanya ditingkat kabupaten saja, tetapi juga diseluruh desa di Kabupaten Banyuwangi.

Smart Kampung merupakan program pengembangan desa yang mendesain desa mempunyai kerangka program terintegrasi yang memadukan antara penggunaan TIK, kegiatan ekonomi kreatif-produktif, peningkatan pendidikan-kesehatan, dan upaya pengentasan kemiskinan, sehingga Smart Kampung tidak terbatas pada pemanfaatan teknologi informasi dan komunikasi saja. Teknologi informasi dan komunikasi merupakan basis dari penerapan program ini, namun ruang lingkup yang ada tidak terbatas pada hal ini. Terdapat tujuh kriteria yang dijadikan ruang lingkup program kerja pemerintah dalam smart kampung yang diprioritaskan dalam beberapa bidang yaitu dibidang pelayanan publik, pemberdayaan ekonomi, kesehatan, kemiskinan, informasi hukum, pendidikan seni dan budaya, serta peninngkatan kapasitas SDM. Seluruh kriteria tersebut diturunkan ke program yang menyentuh kepentingan publik. Jadi tidak hanya terbatas pada teknologi informasi dan komunikasi, namun TIK dijadikan sebagai basis bagi peneraparan smart kampung.

“pelayanan publik, misalnya, desa Smart Kampung sudah berbasis TIK. Warga yang butuh surat yang perlu tanda tangan camat, tidak perlu ke kecamatan. Cukup dibalai desa, karna sudah tersambung dengan kecamatan. Warga hemat waktu, uang karena tak perlu ongkos ke kecamatan.

untuk pemberdayaan ekonimi Smart Kampung menjadikan balai desa sebagai pusat ekonomi produktif melalui pengembangan berbagai jenis usaha yang difasilitasi pelatihnnya oleh pemerintah daerah. Tersedia juga situs belanja online Banyuwangi-mall.com untuk memfasilitasi pemasaran UMKM desa.

untuk pelayanan kesehatan, balai desa menjadi jangkar bagi posyandu yang ada sekaligus memudahkan warga miskin dalam memperoleh surat yang digunakan untuk pengobatan.

untuk pelayanan pendidikan, desa menjadi pendorong wajib belajar 12 tahun. Desa juga harus mempunyai perpustakaan desa. Demikian pula untuk pengembangan seni budaya, balai desa menjadi simpul bagi aktivitas seni warga. Sanggar-sanggar seni berlatih bersama.

Untuk peningkatan kapasitas SDM, semua pelatihan warga dipusatkan dibalai desa, mulai pelatihan bahasa, tanggap bencana, mengaji, hingga TIK. Adapun untuk integrasi penanganan kemiskinan, program ini memudahkan warga miskin dalam mengurus segala keperluannya yang dijamin pemerintah.

Untuk informasi hukum, Smart Kampung mendorong warga desa meleak hukum dengan berbagai sosialisasi yang dilakukan secara intensif ke desa”(banyuwangikab.go.id/ diakses pada 22-Oktober-2016).

Pada penerapan smart kampung, terdapat beberapa aplikasi atau konten e-government yang digunakan untuk mempermudah proses pelayanan publik di tingkat desa melalui pemanfaatan TIK. Aplikasi tersebut ialah e-village budgeting, portal banyuwangi (pusat layanan pemerintahan desa) dan SPM Online (tpkp). Pelayanan publik melalui aplikasi ini akan dilayani oleh operator yang ada di desa. Pemerintah Kabupaten Banyuwangi memberikan pelatihan kepada saru orang operator untuk dapat menggunakan aplikasi tersebut, namun dari observasi awal yang dilakukan, rata-rata setiap pegawai di kantor desa dapat menjalankan aplikasi ini untuk lebih mempermudah dan menghemat waktu pelayanan.

Agar dapat segera dilaksanakan serta diterapkan, pada tanggal 25 mei 2016, Bupati banyuwangi mengeluarkan peraturan bupati nomor 18 tahun 2016 tentang integrasi program kerja berbasis desa atau kelurahan melalui Smart Kampung. Sebagai dasar hukum penerapan konsep Smart Kampung, perbub ini digunakan sebagai pijakan untuk dapat menerapkan konsep smart kampung dengan baik. Dasar hukum ini juga diharapkan mampu mewujudkan sistem penyelenggaraan pelayanan publik kepada masyarakat yang layak sesuai dengan asas-asas umum pemerintahan yang baik. Mengingat setiap program kerja dan kegiatan harus mampu mengakomodasikan semua kepentingan lapisan masyarakat terutama ditingkat desa/kelurahan, sehingga perlu melibatkan peran serta pemerintah desa dan masyarakat di desa atau kelurahan.

Smart Kampung mulai diluncurkan sejak tanggal 31 mei 2016 secara simbolis oleh menteri komunikasi dan informatika. Pada tahap awal, Pemkab Banyuwangi meluncurkan 42 titik sebagai pilot project program yang terdiri dari 23 desa dan 18 kelurahan. Disini dimasukkan pula desa-desa yang lokasinya jauh untuk menjangkau Pemkab Banyuwangi atau terpelosok seperti desa yang ada di Purwoharjo, Pesanggaran, Wongsorejo, Glenmore, Siliragung, Muncar, dan beberapa lainnya.

Tabel 1.2 Daftar Desa Smart Kampung Kabupaten Banyuwangi TA 2016

No	Kecamatan	Desa/Kelurahan	Kepala Kelurahan/desa	Webside
1	Banyuwangi	Kel Karangrejo	-	-
		Kel Kepatihan	-	-
		Kel Temenggungan	-	-
		Kel Lateng	-	-
		Kel Pengantigan	-	-
		Kel Singotrunan	-	-
		Kel Panderejo	-	-
		Kel Singonegaran	-	-
		Kel Panganjuran	-	-
		Kel Tamanbaru	-	-
		Kel Tukangkayu	-	-
		Kel Kebalenan	-	-
		Kel Kertosari	-	-
		Kel Sobo	-	-
		Kel Kampung Mandar	-	-
		Kel Pakis	-	-
		Kel Sumberejo	-	-
		Kel Kampung melayu	-	-
2	Giri	Kel Penataban	Wilujeng Esti Utami	-
3	Srono	Sukonatar	Ali Masroni	Sukonatar.desabanyuwangi.com
4	Cluring	Tampo	Suparno	Tampo.desabanyuwangi.com Web : desa-tampo.com
5	Rogojampi	Bubuk	Panhari	Bubuk.desabanyuwangi.com
6	Singojuruh	Singojuruh	Sahuni	-
7	Songgon	Sumberbulu	Sarengat Ma'ruf	sumberbuludesabanyuwangi.com
8	Kabat	Pakistaji	Musta'in	Pakistaji.desabanyuwangi.com Web : Desapakistajikabat.com
9	Tegaldlimo	Purwoasri	Santono	Purwoasri.desabanyuwangi.com
10	Bangorejo	Temurejo	Fuad Musyadad	Temurejo.desabanyuwangi.com
11	Siliragung	Siliragung	Masori	Siliragung.desabanyuwangi.com
12	Pesanggaran	Sumberagung	Suryanto	sumberagung.desabanyuwangi.com

13	Muncar	Tembokrejo	Sumartono	Tembokrejo.desabanyuwangi.com
		Sumberberas	Sri Purnanik	Sumberberas.desabanyuwangi.com
14	Puwoharjo	Karetan	Gimo Purwoko	Karetan.desabanyuwangi.com Web : desakaretan.blogspot.co.id
15	Kalibaru	Kajarharjo	Drs. Suhartono	Kajarharjo.desabanyuwangi.com
16	Glenmore	Sumbergondo	H. Noerman Iswandi	Sumbergondo.desabanyuwangi.com
17	Genteng	Genteng Kulon	Bambang Budiarto	Gentengkulon.desabanyuwangi.com
18	Tegalsari	Tegalsari	Samani Asyidiq	Tegalsari.desabanyuwangi.com Web : tegalsari.id
19	Sempu	Tegalarum	Achmad Turmudzi	Tegalarum.desabanyuwangi.com
20	Gambiran	Yosomulyo	Didik Kartika	Yosomulyo.desabanyuwangi.com
21	Licin	Taman sari	Rizal Sahputra	Tamansari.desabanyuwangi.com
22	Glagah	Kampung Anyar	Suwedi	Kampunganyar.desabanyuwangi.com
23	Kalipuro	Ketapang	Slamet Kasihono	Ketapang.desabanyuwangi.com
24	Wongsorejo	Bajulmati	Achmad Toha	Bajulmati.desabanyuwangi.com Web: bajulmati-bwi.blogspot.co.id

Sumber : Data Primer (Dinas Pemberdayaan Masyarakat dan Desa)

Agar dapat menunjang kelancaran Smart kampung, setiap desa dilengkapi oleh operator yang telah dilatih secara intensif oleh pemerintah daerah. Mereka diberi pelatihan seputar pengetahuan internet, pengoperasian pelayanan publik berbasis TIK, hingga pemanfaatan internet marketing. Pelatihan operator yang baru baru ini dilaksanakan, contohnya ialah pelatihan aplikasi surat pernyataan miskin (SPM) online yang dilaksanakan di SMKN 1 Banyuwangi pada rabu, 23 november 2016. Pelatihan diikuti oleh 217 operator desa dan kelurahan yang ada di wilayah Kabupaten Banyuwangi. (kompas.com / diakses pada 20 maret 2017)

Dari observasi yang telah peneliti lakukan dapat dilihat bahwa model pelayanan yang dilakukan pada smart kampung ialah sama dengan pelayanan di desa lainnya yaitu melalui perantara pegawai desa yang dalam smart kampung disebut sebagai operator. Aplikasi-aplikasi yang dibuat melalui kemajuan teknologi informasi dan komunikasi tidak dapat diakses langsung masyarakat, melainkan melalui operator yang ada di desa. Hal ini dikarenakan diperlukannya username dan password untuk mengakses aplikasi-aplikasi tersebut. Dapat dikatakan bahwa Smart Kampung lebih mengarah pada hubungan pemerintah daerah dengan pemerintahan di desa untuk mempermudah pelayanan publik. Masyarakat tidak dapat terlibat maupun merasakan secara langsung dengan aplikasi yang digunakan dalam pelayanan.

Konsep Smart Kampung mendapat banyak apresiasi positif dari berbagai pihak, salah satunya ialah menteri pendayagunaan dan aparatur negara reformasi birokrasi, Yuddy Chrisnandi. Menpan RB bahkan berencana akan mengadopsi program smart kampung yang digagas oleh pemerintah kabupaten banyuwangi. Ia mengatakan bahwa program tersebut akan diadopsi di 57 kabupaten/kota yang telah ditunjuk oleh Kemenpan sebagai role model standar pelayanan publik nasional yang akan diterapkan secara bertahap di Indonesia (www.kabarbisnis.com/ 25 juni 2016). Saat kunjungannya ke Banyuwangi pada Kamis, 24 juni 2016, Menpan Rb mengaku terkejut karena adanya Smart Kampung yang hanya ada di Banyuwangi. Konsep Smart City yang baru muncul di beberapa kota besar di Indonesia masih sulit untuk diterapkan di Kabupaten lain, namun Kabupaten Banyuwangi muncul dengan konsep barunya. Bahkan beberapa perangkat desa dari kabupaten lain di Indonesia jauh-jauh datang ke Kabupaten Banyuwangi untuk mempelajari Smart Kampung yang dicetuskan oleh Pemerintah Kabupaten Banyuwangi. Salah satunya pada 22 juli 2016, sebanyak 32 perangkat desa asal Kabupaten Nabire, Papua mengunjungi Kabupaten Banyuwangi untuk mengenal lebih dalam tentang Smart Kampung ([m.detik.com /](http://m.detik.com/) 22 juli 2016).

Dari pencapaian tersebut, penulis tertarik untuk melakukan sebuah penelitian dengan judul Kualitas Pelayanan E-Government melalui Smart

Kampung di Kabupaten Banyuwangi. Dari beberapa produk E-Government yang ada di Banyuwangi, penelitian difokuskan pada 3 program yaitu E-Village Budgeting, Portal Banyuwangi (pusat layanan pemerintahan desa) dan SPM Online (tpkp). Penelitian dilakukan di 23 desa yang telah menerapkan Smart Kampung di Kabupaten Banyuwangi.

1.2 Rumusan Masalah

Perumusan masalah sangat penting bagi kegiatan penelitian karenadengan adanya perumusan masalah maka penelitian tidak akan meluas ke pokok bahasan yang lain. Dalam melaksanakan penelitian, sebuah masalah harus dirumuskan sehingga dapat dijadikan sebagai pedoman kerja, karena pelaksanaan penelitian ini didasarkan dari permasalahan yang ada sehingga menjadi jelas. Perumusan masalah menurut Sugiyono (2011: 53) adalah pertanyaan yang jawabannya akan dicari melalui pengumpulan data. Perumusan masalah wajib ada pada setiap penelitian yang nantinya pertanyaan-pertanyaan tersebut dapat dijawab dengan menggunakan data-data yang telah diteliti kebenarannya.

Berdasarkan latar belakang yang telah dipaparkan di atas, penulis merumuskan masalah sebagai berikut: Bagaimana kualitas pelayanan E-Government melalui smart kampung di Kabupaten Banyuwangi?

1.3 Tujuan Penelitian

Setiap kegiatan penelitian pasti memiliki tujuan tertentu yang hendakdicapai. Tujuan penelitian merupakan suatu hakekat mengapa penelitian tersebut dilakukan dan diperdalam lebih lanjut, yang tentu harus sesuai dengan perumusan masalah. Dari definisi tersebut, maka dapat disimpulkan bahwa tujuan yang ingin dicapai dari penelitian ini adalah untuk “Mengetahui Kualitas Pelayanan E-Government melalui Smart Kampung di Kabupaten Banyuwangi”.

1.4 Manfaat Penelitian

Manfaat yang ingin dicapai dalam penelitian ini adalah sebagai berikut.

a. Bagi Penulis

Selain merupakan sebagai pemenuhan tugas akhir, penelitian ini dapat menambah wawasan penulis tentang kualitas pelayanan publik pada program Smart Kampung yang merupakan inovasi terbaru dari Kabupaten Banyuwangi.

b. Bagi Akademis

Penelitian ini dapat memberikan kontribusi terhadap pengembangan Ilmu Administrasi Negara baik yang bersifat teoritis maupun praktis. Selain itu penelitian ini dapat memberikan rekomendasi bagi para peneliti berikutnya atau tambahan referensi kepustakaan bagi yang berkepentingan, khususnya yang terkait dengan pengukuran kualitas pelayanan publik melalui E-Government.

c. Bagi Instansi

Hasil penelitian ini diharapkan dapat menjadi bahan yang bermanfaat bagi para pembuat kebijakan dalam administrasi publik khususnya bidang pelayanan publik yang akan terus berinovasi sesuai dengan keadaan masyarakat yang berubah-ubah.

BAB 2 TINJAUAN PUSTAKA

2.1 Pelayanan Publik

Menurut Moenir (2002:26) pelayanan ialah kegiatan yang dilakukan oleh seseorang atau sekelompok orang dengan landasan tertentu dimana tingkat pemuasannya hanya danya dapat dirasakan oleh orang yang melayani atau dilayani tergantung pada kemampuan penyedia jasa dalam memenuhi harapan pengguna. Pelayanan publik dalam UU No 25 Tahun 2009 diartikan sebagai kegiatan atau rangkaian kegiatan dalam rangka pemenuhan kebutuhan pelayanan sesuai dengan peraturan perundang-undangan bagi setiap warga negara dan penduduk atas barang, jasa, dan/atau pelayanan administratif yang disediakan oleh penyelenggara pelayanan publik.

Menurut keputusan MENPAN No 63/KEP/M.PAN/7/2003 adapun prinsip pelayanan publik adalah sebagai berikut.

1. Kesederhanaan yaitu prosedur yang tidak berbelit-belit, mudah dipahami dan mudah dilaksanakan.
2. Kejelasan
3. Kepastian waktu yaitu pelaksanaan pelayanan diselesaikan dalam kurun waktu yang ditentukan
4. Akurasi: produk pelayanan publik diterima dengan benar, tepat dan sah
5. Keamanan: proses dan produk pelayanan publik memberi rasa aman dan kepastian hukum
6. Tanggung jawab
7. Kelengkapan sarana dan prasarana: ketersediaan sarana dan prasarana yang mendukung dan memadai, termasuk sarana teknologi komunikasi dan informatika
8. Kemudahan akses: tempat dan lokasi memadai, mudah dijangkau, dan dapat memanfaatkan teknologi komunikasi dan informatika
9. Kedisiplinan, kesopanan, dan keramahan
10. Kenyamanan :lingkungan pelayanan harus tertib teratur, nyaman, bersih, rapi, indah serta sehat.

Dalam perkembangannya muncul konsep New Public Service pada Pendekatan ilmu administrasi publik. New public service menurut pendapat Thoha (2008:84) ialah konsep yang menekankan berbagai elemen yang berbeda dengan konsep OPA dan NPM. New Public Service mempunyai normatif model yang bisa dibedakan dengan konsep-konsep lainnya. Ide dasar konsep ini dibangun dari konsep-konsep : (1) teori democratic citizenship; (2) model komunitas dan civill society; (3) organisasi humanism; (4) postmodern ilmu administrasi publik. Pada tahun 2003 muncul new public service oleh J.V Denhardt dan R.B Denhardt. Keduanya menyarankan meninggalkan OPA dan NPM . menurutnya perspektif new public service mengawali pandangan atas pengakuan warga negara dan posisinya yang sangat penting bagi pemerintahan demokratis. Warga negara diposisikan sebagai pemilik pemerintahan. Perspektif ini menghedaki peran administrator publik untuk melibatkan masyarakat dalam pemerintahan dan bertugas untuk melayani masyarakat.

Berkembang pula paradigma governance yang perlahan mulai menggeser paradigma government. Menurut Ganie-Rochmad (widodo, 2001: 18) governance melibatkan tidak hanya sekedar pemerinth dan negara tapi juga peran berbagai actor diluar pemerintah dan negara sehingga pihak yang terlibat sangat luas. Governance merupakan mekanisme pengelolaan sumberdaya ekonomi dan sosial yang melibatkan pengaruh sektor negara dan sektor non pemerintah dalam suatu kegiatan kolektif. Sedangkan lembaga administrasi negara (widodo, 2001) mengartikan governance sebagai proses penyelenggaraan kekuasaan negara dalam melaksanakan penyediaan barang dan jasa publik.

Governance telah berkembang menjadi konsep good governance. Good Governance (tata pemerintahan yang baik) : Lembaga Administrasi Negara (widodo, 2001:19) menyatakan bahwa good governance berorientasi pada dua hal, yaitu : pertama, orientasi ideal negara yang diarahkan pada pencapaian tujuan nasional; kedua, pemerintahan yang berfungsi secara ideal, yaitu secara efektif, efisien dalam melakukan pencapaian tujuan nasional. Hal ini diwujudkan dengan penyelenggaraan pemerintah yang solid dan bertanggung jawab, seta efisien dan

efektif, dengan menjaga kesinergisan interaksi yang konstruktif diantara domain-domain negara, sektor swasta dan masyarakat.

Ganie-Rochman (widodo, 2001: 26) mengemukakan empat unsur utama good governance yaitu akuntabilitas, adanya kerangka hukum, informasi, dan transparansi. Bhatta (widodo,2001:26) juga menyebutkan empat unsur governance yaitu akuntabilitas, transparansi, keterbukaan, dan aturan hukum. Pada dasarnya good governance melibatkan tiga pihak utama dalam pelaksanaannya yaitu pemerintah, swasta dan masyarakat.

Seiring dengan kemajuan jaman, muncul berbagai penemuan teknologi yang turut dimanfaatkan administrasi negara dalam melaksanakan pelayanan publik. Teknologi menjadi sebuah kebutuhan yang harus dimiliki setiap orang. Seperti teknologi informasi yang dimanfaatkan setiap orang untuk kebutuhan sehari-hari, termasuk kebutuhan administrasi. Muncul konsep e-government yang pada dasarnya merupakan pemanfaatan teknologi dalam kegiatan administrasi. Konsep e-governmen adalah pemberian pelayanan public yang bersifat good governance. Dimana seluruh aspek yang terkandung didalam good governance tercermin dalam e-government (Yordan dkk, jurnal administrasi publik).

2.2 Electronic Government (E-Gov)

Pemerintahan elektronik atau e-government berasal dari bahasa inggris electronics government yang juga disebut e-gov, digital government, online government atau dalam konteks tertentu disebut transformasional government. Dalam instruksi presiden (Inpres) nomor 3 tahun 2003 disebutkan definisi electronic government sebagai pemanfaatanteknologi komunikasi dan informasi dalam proses pemerintahan guna meningkatkan efisiensi, efektivitas, transparansi dan akuntabilitas penyelenggaraan pemerintahan. Sedangkan kementerian komunikasi dan informasi berpendapat bahwa electronic government adalah aplikasi teknologi informasi yang berbasis internet dan perangkat lainnya yang dikelola oleh pemerintah untuk keperluan penyampaian informasi dari pemerintah kepada masyarakat, mitra bisnisnya, dan lembaga-lembaga lain secara online.

Pemerintahan Federal Amerika Serikat mendefinisikan E-Government secara ringkas, padat, dan jelas yaitu “e-government refers to the delivery of

government information and services online through the internet or other means” (e-government mengarahkan untuk menyerahkan informasi pemerintahan dan pelayanan online melalui internet atau semacamnya). Selanjutnya Clay G. Wescott (pejabat senior Asian Development Bank) mencoba mendefinisikan e-government sebagai berikut: “E-government is the use of information and communications technology (ICT) to promote more efficient and cost-effective government, facilitate more convenient government services, allow greater public access to information, and make government more accountable to citizens (e-government adalah penggunaan teknologi informasi dan komunikasi pada layanan pemerintahan yang nyaman, memungkinkan akses public yang lebih besar terhadap informasi, dan membuat pemerintah lebih akuntabel kepada masyarakat)” (dalam Indrajit, 2002).

Di sisi lain seperti dikutip dari Indrajit (2002), UNDP (United Nations Development Programme) mendefinisikan e-government secara sederhana yaitu “electronic government is the application of information and communication technology (ICT) by government agencies”. Definisi menarik dikemukakan oleh Jim Flyzik (US Department of Treasury) dimana ia mendefinisikan “e-government is about bringing the government into the world of the internet, and work on internet time.

Menurut Zweers dan Plangue (dalam Indrajit, 2002:30) mendefinisikan “electronic government adalah berhubungan dengan penyediaan informasi, layanan atau produk yang disiapkan secara elektronik, dengan dan oleh pemerintah, tidak terbatas tempat dan waktu, menawarkan nilai lebih untuk partisipasi pada semua kalangan”. Sedangkan The World Bank Group mendefinisikan “e-government refers to the use by government agencies of information technologies (such as Wide Area Networks, the internet, and mobile computing) that have the ability to transform relations with citizens, businesses, and other arms of government” (electronic government berhubungan dengan penggunaan teknologi informasi (seperti wide area network, internet dan mobile computing) oleh organisasi pemerintah yang mempunyai kemampuan membentuk hubungan dengan negara, bisnis, dan organisasi lain dalam pemerintahan).

Dari berbagai definisi e-government yang telah disampaikan diatas, setidaknya ada tiga kesamaan karakteristik yang dimiliki setiap definisi (dalam indrajit, 2002:4), yaitu masing-masing sebagai berikut:

1. merupakan suatu mekanisme interaksi baru (modern) antara pemerintah dengan masyarakat dan kalangan lain yang berkepentingan (stakeholder); dimana
2. melibatkan penggunaan teknologi informasi (terutama internet); dengan tujuan
3. memperbaiki mutu pelayanan yang selama ini berjalan.

Dalam instruksi presiden nomor 3 tahun 2003 tentang kebijakan dan strategi nasional pengembangan electronic government, dalam hal ini electronic government diarahkan untuk dapat mencapai empat tujuan, yaitu :

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

Dilihat dari sejarahnya, Dr Indrajit (2002:7) berpendapat bahwa konsep e-Government berkembang karna adanya tiga pemicu utama yaitu:

1. era globalisasi yang datang lebih cepat dari yang diperkirakan menuntut masyarakat harus memiliki lingkungan yang kondusif agar dapat memposisikan dirinya dan negaranya alam pergaulan global. Pemerintah bertanggung jawab untuk menciptakan hal tersebut dengan mengadakan

reposisi terhadap perannya dalam sebuah negara, dari yang bersifat internal dan fokus terhadap kebutuhan dalam negeri, menjadi lebih berorientasi kepada eksternal dan fokus kepada bagaimana mememosisikan masyarakat;

2. pesatnya kemajuan teknologi informasi membuat data dan informasi dapat diciptakan dan disebarluaskan dengan sangat cepat. Hal ini berarti bahwa setiap orang di dunia dapat saling berkomunikasi secara langsung tanpa adanya perantara. kemajuan teknologi inilah yang mempengaruhi sikap pemerintah dalam melayani masyarakat;
3. perkembangan sektor swasta yang semakin cepat namun tidak diimbangi dengan perbaikan dari pemerintah. Masyarakat cenderung memanfaatkan sektor swasta dalam meningkatkan kualitas hidupnya sehingga standart pelayanan dapat dikatakan terus membaik dari waktu ke waktu. Inilah yang menyebabkan masyarakat semakin menuntut pemerintah agar meningkatkan kinerjanya.

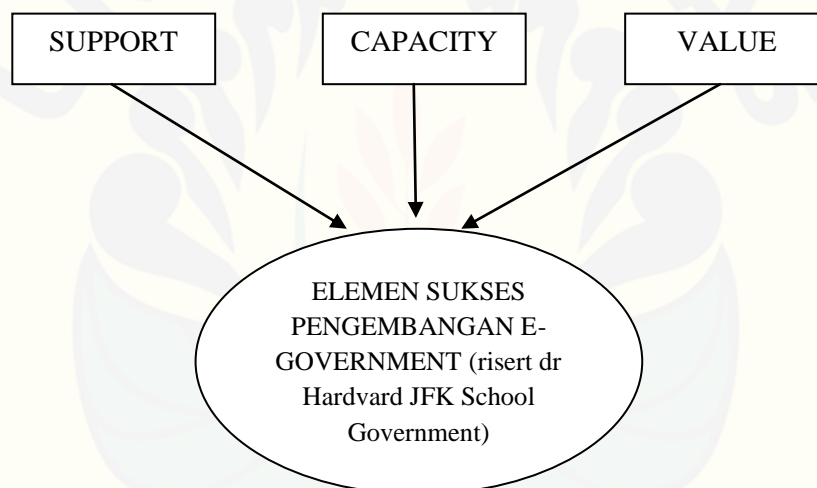
Penerapan konsep e-government merupakan salah satu upaya pemerintah dalam mewujudkan good governance. Pada hakekatnya tujuan good governance adalah tercapainya kondisi pemerintahan yang dapat menjamin pelayanan publik yang baik. Untuk itu pemerintah menawarkan berbagai tipe pelayanan melalui e-government kepada masyarakat. Untuk mengkategorikan jenis-jenis pelayanan tersebut dapat dilihat melalui dua aspek utama:

- aspek kompleksitas, yaitu yang menyangkut seberapa rumit anatomi sebuah aplikasi e-government yang ingin dibangun dan diterapkan; dan
- aspek manfaat, yaitu menyangkut hal-hal yang berhubungan dengan besarnya manfaat yang dirasakan oleh penggunanya.

Berdasarkan aspek tersebut maka jenis-jenis proyek e-government dapat dibagi menjadi tiga kelas utama yaitu publish, interact, dan transact. Publish merupakan jenis implementasi e-government yang termudah karena proyek yang bersekala kecil serta kebanyakan aplikasinya tidak perlu melibatkan sumberdaya yang besar dan beragam dimana hanya terjadi sebuah komunikasi satu arah. Interact berbeda dengan publish, dimana telah terjadi komunikasi dua arah antara

pemerintah dengan mereka yang berkepentingan, dimana pemerintah menyediakan unit-unit tertentu yang dapat melakukan diskusi. Sedangkan yang terjadi pada kelas transact sama halnya dengan kelas interact yaitu komunikasi dua arah, namuns terjadi transaksi yang berhubungan dengan perpindahan uang dari satu pihak ke pihak lainnya (adanya biaya yang harus dikeluarkan untuk membayar pelayanan yang diberikan oleh pemerintah atau mitra kerjanya).

Dalam buku Electronic Government (indrajid, 2002 : 15) dijelaskan, menurut risert dari Harvard JFK School of Government, terdapat tiga element penting yang harus dimiliki untuk dapat menerapkan konsep E-Government. Tiga elemen tersebut adalah Support, Capacity, dan Value.



Gambar 2. 1 Elemen Sukses Pengembangan E-Government

1. Support diartikan sebagai keinginan dari pemerintah maupun dari berbagai kalangan pejabat untuk benar-benar menerapkan konsep e-governmtment, bukan hanya untuk sekedar mengikuti tren yang ada ataupun menentang inisiatif yang berkaitan dengan pelaksanaan e-government. Seluruh pejabat dari berbagai kalangan harus memberikan dukungan penuh penetapan maupun penerapan konsep e –governmen dengan mengikuti seluruh perubahan-perubahan yang akan dilaksanakan. Pemerintah juga harus memberikan dukungan secara fisik seperti pembangunan insfrastruktur yang menunjang pelaksanaan konsep e-governmen, pelatihan sumberdaya manusia disetiap tataran pemerintahan guna membangun konsep ini. Perlu

juga adanya pembuatan undang-undang dan peraturan yang jelas, serta lembaga kusus sebagai penanggung jawab utama penerapan konsep e-government.

2. Capacity yang dimaksud adalah adanya unsur kemampuan atau keberdayaan dari pemerintah dalam mewujudkan konsep e-government. Ada 3 hal minimum yang harus dimiliki oleh pemerintah sehubungan dengan hal ini, yaitu :
 - Ketersediaan sumberdaya yang cukup, terutama sumberdaya finansial
 - Kesediaan infrastruktur teknologi informasi yang memadai
 - Ketersediaan sumberdaya manusia yang memiliki kompetensi dan keahlian yang dibutuhkan dalam penerapan e-government

Ketiadaan satu atau lebih elemen prasyarat tersebut dapat diusahakan untuk disediakan sehingga tidak menjadi alasan gagalnya proses penerapan e-government.

3. Value merupakan elemen yang dilihat dari pihak penerima jasa atau yang merasakan adanya perubahan setelah penerapan konsep e-governbment. Berbagai inisiatif e-government tidak akan berguna jika tidak ada pihak yang merasa diuntungkan dengan adanya perubahab tersebut. Untuk itu perlu pengkajian yang mendalam untuk menentukan prioritas mana yang harus didulukan karna lebih dibutuhkan oleh masyarakat. Pembangunan dalam rangka menerapkan konsep e-governmen juga harus sesuai dengan kkebutuhan masyarakat sehingga masyarakat juga dapat merasakan manfaat dari adanya konsep tersebut.

2.3 Kualitas Pelayanan Publik

Kualitas memiliki berbagai definisi. Jika kita meminta sepuluh orang untuk mendefinisikan kualitas, maka kemungkinan besar akan didapatkan sepuluh definisi yang berbeda. Menurut Garvin (dalam Tjiptono, 2008:143), setidaknya ada lima perspektif kualitas yang berkembang: transcendental approach, product-based approach, user-based approach, manufacturing-based approach, dan value-

based approach. Kelima macam perspektif inilah yang bisa menjelaskan mengapa kualitas diinterpretasikan secara berbeda oleh masing-masing individu dalam konteks yang berlainan. Secara ringkas, kualitas dapat dirumuskan sebagai kondisi dinamis yang berhubungan dengan produk, jasa, sumber daya manusia, proses, dan lingkungan yang memenuhi atau melenihi harapan (goetsch & Davis dalam Tjiptono, 2008:152)

Setelah mengetahui arti dari kualitas, maka selanjutnya akan dibahas mengenai kualitas pelayanan. Dikutip dari Tjiptono (2008:157)

“secara sederhana, kualitas layanan bisa diartikan sebagai “ukuran seberapa bagus tingkat layanan yang diberikan mampu sesuai dengan ekspektasi pelanggan” (Lewis & Booms, 1983). Berdasarkan definisi ini, kualitas layanan ditentukan oleh kemampuan perusahaan memenuhi kebutuhan dan keinginan pelanggan sesuai dengan ekspektasi pelanggan. Dengan kata lain, faktor utama yang mempengaruhi kualitas layanan adalah layanan yang diharapkan pelanggan (expected service) dan persepsi terhadap layanan (perceived service) (Parasuraman, et al., 1985)”.

Menurut Tjiptono (2008: 153), kualitas pelayanan adalah suatu keadaan dinamis yang berkaitan erat dengan produk, jasa, sumber daya manusia, serta proses dan lingkungan yang setidaknya dapat memenuhi atau malah dapat melebihi kualitas pelayanan yang diharapkan. Menurut Tjiptono, definisi kualitas pelayanan ini adalah upaya pemenuhan kebutuhan yang dibarengi dengan keinginan konsumen serta ketepatan cara penyampaian agar dapat memenuhi harapan dan kepuasan pelanggan tersebut.

Sementara itu, faktor-faktor spesifik yang mempengaruhi terbentuknya ekspektasi pelanggan bisa diklasifikasikan dalam 10 determinan (Zeithaml, 1993 dalam Tjiptono, 2008: 162) :

1. enduring service intensifiers, merupakan faktor yang bersifat stabil termasuk didalamnya ialah ekspektasi yang dipengaruhi orang lain dan filosofi pribadi seseorang tentang layanan;
2. personal needs, merupakan kebutuhan yang dirasakan seseorang yang mendasar bagi kesejahteraannya meliputi kebutuhan fisik, sosial, dan psikologis, yang juga sangat menentukan ekspektasinya;

3. transitory service intensifiers merupakan faktor individual yang bersifat sementara meliputi situasi darurat dan jasa terakhir yang dikonsumsi pelanggan;
4. self-perceived service roles mencerminkan persepsi pelanggan terhadap tingkat keterlibatannya dalam mempengaruhi layanan yang diterima;
5. perceived service alternatives merupakan persepsi terhadap tingkat layanan perusahaan lain yang sejenis;
6. situational factors terdiri dari segala kemungkinan yang bisa mempengaruhi kinerja layanan;
7. explicit service promises merupakan pernyataan atau janji organisasi tentang layanannya;
8. implicit service promises menyangkut petunjuk berkaitan dengan layanan yang memberi gambaran bagi pelanggan tentang layanan yang seharusnya diterima;
9. word of mouth merupakan pernyataan yang disampaikan oleh orang lain selain penyedia layanan;
10. past experiences merupakan pengalaman masa lalu yang telah dipelajari atau diketahui oleh pelanggan.

Kualitas pelayanan tidak hanya diharapkan dan dinilai dari perusahaan-perusahaan yang menjual produk yang diinginkan. Salah satu tempat yang memerlukan perhatian terkait kualitas pelayanannya adalah instansi pemerintahan. Kerap kali kita mengeluh tentang pelayanan di instansi pemerintahan yang cenderung kurang atau tidak memenuhi kriteria yang diharapkan. Namun pada dasarnya standar kualitas pelayanan di instansi pemerintahan telah memiliki standar-standar tersendiri yang harus dipenuhi.

Beberapa pelayanan yang kerap harus diperhatikan untuk pelayanan masyarakat diantaranya adalah di bidang kualitas pelayanan kesehatan, kualitas pelayanan jasa, kualitas pelayanan prima, kualitas pelayanan hotel, kualitas pelayanan akademik, dan kualitas pelayanan bank. Beberapa instansi seperti rumah sakit, bank, hotel, dan universitas, memiliki standar kualitas pelayanan

masing-masing. Namun umumnya masyarakat juga memiliki penilaian dan harapan kualitas pelayanan tersendiri dari masing-masing instansi tersebut.

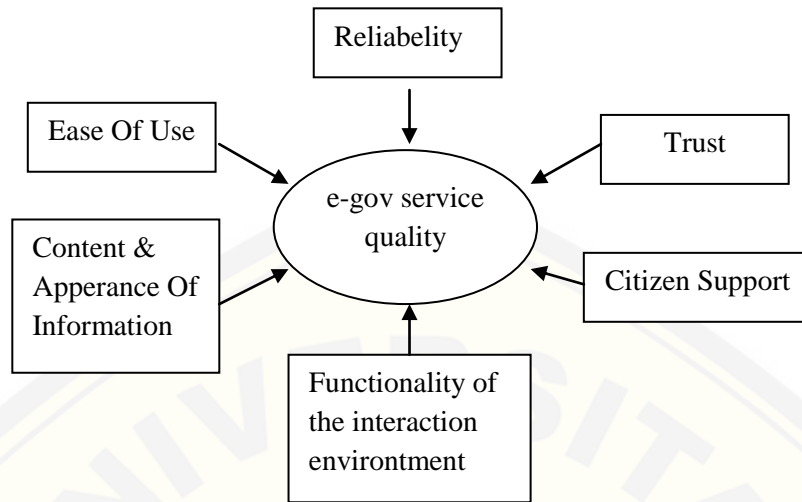
Kualitas pelayanan memiliki beberapa dimensi atau unsur kualitas pelayanan. Unsur-unsur kualitas pelayanan merupakan hasil temuan penelitian dari teori kualitas pelayanan yang disampaikan oleh A. Pasuraman. Sebagai salah satu tokoh pionir dalam pengukuran kualitas pelayanan, Pasuraman mencetuskan dimensi *servqual*. Dimensi ini dibuat untuk mengukur kualitas pelayanan dengan menggunakan suatu kuisioner. Teknik *servqual* dapat mengetahui seberapa besar jarak harapan pelanggan dengan ekspektasi pelanggan terhadap pelayanan yang diterima. *Servqual* memiliki 5 dimensi, yaitu *Tangibles*, *Reliability*, *Responsiveness*, *Assurance*, dan *Empathy* (Tjiptono, 2008:174-175).

2.4 E-Govqual

Konsep E-Govqual mulai dikembangkan oleh Papadomichelaki dan Mentzas sejak tahun 2011. Dalam penelitiannya, mereka berpendapat bahwa isu *e-service quality* yang banyak digunakan mengikuti perkembangan pelayanan khususnya secara elektronik tidak hanya berlaku pada lingkungan bisnis namun juga sektor pemerintahan, khususnya untuk meningkatkan layanan E-Government kepada publik. Model E-Govqual dapat meningkatkan kemampuan lembaga pemerintah untuk menggali kebutuhan dan mendorong publik memanfaatkan layanan secara optimal dengan memanfaatkan teknologi informasi (Napitupulu, 2016: 156-157).

Dalam jurnal penelitian yang berjudul penilaian kualitas layanan E-Government dengan menggunakan dimensi *e-govqual* (studi kasus pemerintah provinsi Jawa Timur) oleh Achmmad Fuad (2013) disebutkan bahwa *e-govqual* adalah kerangka dimensi untuk penilaian kualitas pelayanan yang merupakan hasil dari beberapa penelitian tentang kualitas e-government. Dimensi-dimensi tersebut didapatkan dari evaluasi atas *quality of e-government services* dan *quality of services*. Dari penelitian tersebut menghasilkan beberapa atribut kualitas e-government yang dikategorikan dalam enam kriteria utama yang dikenal dengan dimensi kualitas pelayanan e-government.

Gambar 2. 2 Dimensi E-Govsqual



Enam dimensi e-govqual, yaitu :

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 resiko bahaya atau keraguan selama proses layanan secara online
3. Functionality of the interaction environment (fungsi 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 yang benar (fungsi teknis yang benar) dan tepat waktu.
5. Content and appearance of information (isi dan tampilan informasi) berupa kualitas dari informasi itu sendiri serta penyajian dan tata letaknya, seperti penggunaan yang tepat dari warna, dan grafis.
6. Citizen support (pendukung) bantuan yang diberikan oleh pemerintah untuk membantu masyarakat menggunakan layanan atau bertransaksi.

Terdapat 42 atribut dimensi yang diambil dari jurnal-jurnal rujukan yang ada, namun tidak seluruh atribut dapat digunakan dalam mengukur suatu kualitas layanan e-government. Seperti halnya penelitian yanin yang telah dilakukan, terdapat beberapa atribut yang tidak digunakan karena dianggap kurang sesuai dengan obyek suatu penelitian. 42 atribut tersebut yaitu :

Tabel 2.3 dimensi atribut e-govsqual

Dimensi	Atribut
Kemudahan penggunaan	Struktur website
	URL yang mudah diingat
	Fungsi pencarian yang disesuaikan
	Peta situs
	Kemampuan untuk menyesuaikan dan personalisasi informasi
	Konfigurasi link dengan mesin pencari
Kepercayaan	Menjaga kerahasiaan
	Akses kontrol
	Tidak berbagi informasi dengan orang lain
	Penggunaan data pribadi
	Mengamankan pengarsipan data pribadi
	Menyediakan persetujuan tertulis
	Bebas penolakan dengan otentikasi pihak terlibat
	Prosedur ussename dan password
	Transaksi yang benar
	Mengenskrikan pesan
Tanda bukti pengguna digital	
Kehandalan	Akses internet terjangkau bagi masyarakat umum
	Kemampuan untuk melakukan layanan yang dijanjikan secara akurat
	Pelayanan tepat waktu
	Kecepatan transaksi
	Kecocokan sistem browser
Fungsi dari interaksi formulir	Format respon yang memadai
	Perhitungan otomatis
	Adanya bantuan online dalam formulir
	Penggunaan kembali informasi masyarakat
Isi dan tampilan informasi	Gambar harus dalam warna, grafis, animasi, dan ukuran halaman web
	Akurasi dan keringkasan data dan informasi
	Informasi dan isu-isu yang diperbarui secara teratur
	Informasi harus jelas dan mudah dimengerti
	Kelengkapan data dan informasi
Semua link harus bekerja	

	Formulir ringkas dan mudah untuk diselesaikan
Pendukung	Pedoman yang user friendly
	Pemecahan masalah
	Pertanyaan dijawab secara memadai
	Pengetahuan dan kesopanan karyawan
	Karyawan yang menyampaikan kepercayaan dan keyakinan layanan
	Pertanyaan yang sering diajukan
	Platform diskusi
	Fasilitas pelacakan transaksi
	Detail kontak lengkap

Sumber : jurnal penilaian kualitas e-government, achmad fuad, 2013

Dari keenam dimensi utama tersebut diturunkan menjadi empat dimensi yang memiliki bobot tinggi sebagai skala dimensi e-govqual final. Masing-masing atribut dari dimensi tersebut ialah

Tabel 2.4 skala dimensi e-govqual final

Dimensi	Atribut
Efisiensi	Struktur jelas dan mudah diikuti
	Mesin pencari efektif
	Peta situs terorganisir
	Memenuhi kebutuhan pengguna
	Informasi tepat dan terperinci
	Informasi terbaru
	Petunjuk pengisian formulir cukup
Kepercayaan	Keamanan username dan password
	Otentifikasi data pribadi
	Keamanan data pribadi
	Penggunaan data pribadi untuk tujuan yang jelas
Keandalan	Waktu pelayanan yang cepat
	Mudah diakses kapanpun dibutuhkan
	Keberhasilan ketika pertama kali diakses
	Pelayanan tepat waktu
	Halaman website diunduh dengan cepat
	kompatible dengan browser apapun
Pendukung	Ketulusan menyelesaikan masalah
	Respon yang cepat
	Pengetahuan yang cukup untuk menjawab pertanyaan
	Kepercayaan dan keyakinan

sumber: jurnal penelitian pos dan informatika, Napitupulu, 2016

2.5 Smart Kampung

Dalam Peraturan Bupati Banyuwangi nomor 18 tahun 2016 tentang integrasi program kerja berbasis desa/kelurahan melalui smart kampung disebutkan bahwa smart kampung adalah konsep pengembangan masyarakat

dalam suatu komunitas untuk melakukan sesuatu secara cerdas / pintar / bijak dalam mengatasi berbagai permasalahan dengan kemampuan sumberdaya yang tersedia dengan efisien di suatu wilayah yang dihuni oleh masyarakat yang membentuk komunitas sendiri dengan tatanan kehidupan yang terkait dengan adat istiadat setempat dan norma-norma yang berlaku didalamnya.

Smart kampung merupakan inovasi Pemkab Banyuwangi dalam program pengembangan desa. Kepala Badan Pemberdayaan Masyarakat dan Pemerintah Desa (BPM-PD) Suyanto Waspotondo mengatakan program smart kampung adalah program untuk menuju peningkatan pemerintah desa yang lebih besar. Program ini memiliki tujuan untuk mendekatkan pelayanan publik hingga ke level desa. Pemerintah desa akan dioptimalkan dalam memanfaatkan teknologi informasi dan komunikasi untuk mengelola sumber daya desanya secara efektif, efisien, dan berkelanjutan. Pemkab Banyuwangi berupaya menjadikan teknologi informasi dan komunikasi sebagai instrumen untuk meningkatkan pelayan publik, menambah pengetahuan warga, dan menggerakkan perekonomian lokal. Program ini mendesain desa mempunyai kerangka program terintegrasi yang memadukan antara penggunaan teknologi informasi dan komunikasi berbasis serat optik, kegiatan ekonomi produktif, kegiatan ekonomi kreatif, peningkatan pendidikan-kesehatan dan upaya pengentasan kemiskinan (kabarbisnis.com, 2016).

Tujuan dari program smart kampung yang juga disebutkan dalam perbup yang sama yaitu untuk meningkatkan fungsi pemerintah desa dalam mendukung pelaksanaan program kerja pemerintah kabupaten. Fungsi lainnya ialah untuk meningkatkan partisipasi dan peran serta masyarakat dalam melaksanakan program kerja pemerintah kabupaten. Selain itu juga untuk meningkatkan fungsi pelayanan kepada masyarakat agar dapat langsung dinikmati oleh lapisan masyarakat paling bawah serta memudahkan masyarakat untuk mendapatkan pelayanan secara terpadu.

Ruang lingkup program kerja pemerintah kabupaten yaitu dalam smart kampung diprioritaskan dalam beberapa bidang antara lain di bidang pelayanan publik, pemberdayaan ekonomi, kesehatan, kemiskinan, informasi hukum, pendidikan seni dan budaya, serta peningkatan kapasitas SDM. Namun ruang

lingkup tersebut dapat disesuaikan dengan kebutuhan dan perkembangan sehingga tidak membatasi pelaksanaan program kerja pemerintah kabupaten melalui smart kampung. Selain program kerja pemerintah kabupaten, pemerintah desa / kelurahan juga dapat membuat program kegiatan sesuai kondisi sosial budaya masyarakat, seperti di bidang olahraga, adat istiadat, keagamaan, dan kegiatan lainnya.

“Jadi bukan hanya TIK. TIK jadi basis dari program lain. Pelayanan publik misalnya, warga yang butuh surat yang perlu tanda tangan camat tidak perlu ke kecamatan. Cukup balai desa saja karena sudah tersambung dengan kecaamatan. Warga hemat waktu, hemat uang karena tak perlu ongkos bensin ke kecamatan. Misalnya pengurusan surat pernyataan miskin (SPM) yang dulunya memakan waktu 6 hari, lewat TIK dipangkas waktunya 6 jam,” tutur Anas, Bupati Banyuwangi (m.liputan6.com).

Dibidang pelayanan, pemangkasan alur pengurusan surat-menyurat yang sebelumnya harus diurus hingga ke tingkat kabupaten, kini dapat diringkas hanya sampai tingkat desa melalui pemanfaatan teknologi informasi. Pelayanan kantor desa 24 jam juga mulai dijalankan untuk melayani masyarakat dimalam hari. Sebagian desa tetap beroperasi dimalam hari untuk memberikan pelayanan kepada masyarakat desa yang kesulitan datang ke desa di jam kerja karna berbagai alasan, misalnya masyarakat yang bekerja diluar daerah asalnya. Pembangunan infrastruktur terus dilakukan untuk memberikan pelayanan yang semakin baik dan nyaman. Setiap kantor desa harus memiliki ruang pelayanan yang nyaman dan bersih sehingga masyarakat dalam mendapatkan pelayanan terus merasakan kenyamanan. Dilampirkan dalam perbup no 18 tahun2016, program kerja pemerintah kabupaten yang terintegrasi dalam program smart kampung terdiri dari dan tidak terbatas pada :

1. Surat keterangan, antara lain :
 - a) Ghoib;
 - b) Satu orang;
 - c) Dispensasi nikah;
 - d) Pindah nikah;

- e) Status (kawin/ tidak kawin, dll);
 - f) Asal-usul;
 - g) Orang tua;
 - h) Wali hakim;
 - i) Wali nikah;
 - j) Kelahiran;
 - k) Lahir mati;
 - l) Persetujuan mempelai;
 - m) Kematian;
 - n) Domisili usaha;
 - o) Wari;
 - p) Miskin;
 - q) Pindah wni.
2. Hasil hutan/ kebun;
 3. Surat pengantar;
 4. Legalisasi dokumen;
 5. Surat pernyataan;
 6. Rekomendasi;
 7. Izin usaha mikro kecil (IUMK)

Dalam menunjang kelancaran smart kampung, pemda Banyuwangi bekerja sama dengan pihak Telkom dalam menyediakan layana internet di sertiap desa. Pengadaan tersebut memanfaatkan alokasi dana desa (ADD) untuk pembelian bandwidth dalam perubahan APBD 2016. Pembelian ini diatur melalui Peraturan Bupati Nomor 18 tahun 2016 tentang integrasi program kerja berbasis desa melalui smart kampung. Selain itu diharapkn di setiap desa juga tersedia wifi yang dapat diakses oleh seluruh masyarakat selama 24 jam nonstop untuk memudahkan masyarakat dalam mengakses informasi. Selanjutnya, setip desa akan dilengkapi dengan satu operator yang telah dilatih secara intensif oleh pemerintah daerah. Mereka diberikan pelatihan seputar pengetahuan internet, pengoprasian pelayanan publik berbasis TIK, hingga pemanfaatan internet marketing.

Hingga saat ini, sebagian besar desa telah memiliki situs webside resmi yang dikelola sendiri oleh desa untuk memperlancar kegiatan serta menunjang transparansi kegiatan kantor desa. Webside ini juga digunakan sebagai sarana promosi kekayaan yang dimiliki oleh setiap desa guna meningkatkan perekonomian desa. Tercatat telah ada 23 desa yang secara resmi memiliki dan mengoperasikan webside desa yaitu desa bajulmati, bangsring, banjar, bubuk, genteng kulon, kajaraharjo, kampunganyar, karetan, ketapang, pakistaji, purwoasri, siliragung, sukonatar, sumberagung, sumberberas, sumberbulu, sumbergondo, tamansari, tampo, tegalarum, tegalsari, tembokrejo, temurejo, dan desa yosomulyo (desabanyuwangi.com). Dibuatnya webside tersebut merupakan hasil dari pelatihan terhadap aparat desa guna mengembangkan web desa yang dilaksanakan oleh badan pemberdayaan masyarakat dan pemerintah desa pada 6 desember 2016 lalu (banyuangikab.go.id, 2016). Pelatihan diikuti oleh 212 aparat desa se-banyuwangi. Selain untuk mengembangkan desa, pelatihan tersebut juga diharapkan mampu mengembangkan antusiasme para aparatur desa dalam mengelola websidenya.

Smart kampung rencananya akan dilaksanakan di seluruh desa dan kelurahan di kabupaten banyuwangi secara bertahap. Saat ini telah ada 42 titik sebagai pilot project program yang terdiri dari 23 desa dan 19 kelurahan. Pelaksanaannya diprioritaskan pada desa dan kelurahan yang telah memenuhi kualifikasi dari sarana, prasarana dan sumberdaya manusia. Kualifikasi yang harus dipenuhi oleh pemerintah desa/kelurahan untuk menjalankan program smart kampung yaitu

1. Sarana yang berupa (a) balai atau ruangan yang memadai; (b) mebeler (meja, kursi, alari, dll); (c) sound system; LCD proyektor; (d) papan pengumuman / informasi; (e) sarana bermain dan belajar untuk anak-anak; dan (f) sarana lain yang mendukung pelaksanaan program SKPD.
2. Prasarana yang meliputi (a) listrik; (b) air bersih dan sanitasi; (c) toilet bersih; (d) tempat sampah; (e) media cetak (koran, majalah, dan buku-buku); (f) penghijauan (pohon, bunga, dll); (g) perpustakaan desa; (h) jaringan/koneksi teknologi informasi (internet); dan (i) prasarana lain yang dianggap perlu

3. Sumberdaya manusia yang terdiri dari pejabat/pegawai/staf/petugas di desa/kelurahan yang diberikan pelatihan/pendampingan dan pembinaan dalam memberikan pelayanan prima kepada masyarakat.

Desa dan kelurahan diberikan pembinaan dan pendampingan agar dapat memenuhi kualifikasi yang dilakukan oleh masing-masing SKPD yang memiliki program kerja terintegrasi dengan program smart kampung. Sedangkan untuk pembiayaan atas pelaksanaan program smart kampung dapat dibebankan pada anggaran pendapatan dan belanja daerah (APBD) kabupaten banyuwangi, dan/atau anggaran pendapatan dan belanja desa (APBDes). Dengan adanya fasilitas tersebut, setiap desa berbasis smart kampung dapat melaksanakan pelayanan melalui beberapa aplikasi e-government kabupaten banyuwangi. Namun tidak seluruh aplikasi dapat diakses dan dimanfaatkan oleh desa untuk kegiatan pelayanan publik. Menurut wawancara yang telah penulis lakukan terhadap staf desa di kantor desa sumbergondo kecamatan glenmore, terdapat tiga aplikasi yang wewenangnya dapat diakses oleh desa dalam kegiatan pelayanan publik yaitu:

1. E-Village Budgeting, merupakan program untuk menuju transparansi penganggaran dan monitoring pembangunan dipelosok desa. Sistem ini kedepannya akan dapat menyinergikan keuangan dan pembangunan di tingkat desa dengan kabupaten sehingga tercipta keselarasan (Azwar Anas, banyuwangikab.go.id, 2016). Program ini telah diuji coba sejak tahun 2015 dengan segala trial dan error-nya, dan telah dapat dilakukan serentak di 189 desa di kabupaten banyuwangi sejak tahun 2016.
2. PORTAL merupakan Pusat Layanan pemerintahan di desa, dimana setiap kepengurusan administrasi umum di urus di desa melalui teknologi informasi. Pemangkasan alur kepengurusan administrasi yang dilakukan secara manual, dirubah sistemnya dengan menggunakan web yang terhubung dari kantor desa, kantor kecamatan dan dinas-dinas yang terkait dengan kepengurusan surat-surat administrasi umum. Belum semua pelayanan administrasi kependudukan dapat secara langsung dilakukan melalui PORTAL Karena beberapa kendala dan alasan. Administrasi yang dapat dilayani antara lain

surat-surat keterangan, SKCK, dan beberapa surat yang memerlukan legalisasi dari kecamatan (sumber wawancara).

3. SPM Online merupakan aplikasi terbaru dari kabupaten banyuwangi pada pelayanan publik berbasis teknologi informasi dalam hal kepengurusan surat administrasi kependudukan berupa surat keterangan dari pemerintah untuk mendapatkan fasilitas pelayanan kesehatan bagi warga miskin (namyuwangikab.go.id, 2016). Spm online ini dapat diakses melalui web tkpk.banyuwangikab.go.id

2.6 Penelitian Terdahulu

Permasalahan pelayanan publik di Indonesia masih cukup banyak dan masih menjadi isu menarik yang sebagian besar belum menemukan solusi yang tepat. Mengingat pelayanan publik tidak dapat lepas dari kehidupan manusia dan berimplikasi luas dalam kehidupan ekonomi, politik, sosial, budaya dan lain-lain. E-government muncul sebagai sebuah solusi yang dijanjikan dapat meningkatkan kualitas pelayanan publik oleh pemerintah. Pengembangan e-government di Indonesia terus di upayakan untuk dapat segera dilakukan di seluruh daerah. Namun belum semua daerah dapat menciptakan inovasi melalui e-government yang berkualitas baik. Hal ini menjadi menarik untuk diteliti tentang kualitas e-government yang diterapkan di tingkat daerah. Maka penulis mengambil beberapa penelitian terdahulu yang sesuai dengan konsep yang di buat penulis mengenai kualitas e-government pada penerapan smart kampung di kabupaten banyuwangi yang merupakan suatu inovasi pelayanan.

Dalam penelitian yang dilakukan oleh (Zaitun dkk, 2013) yang berjudul "Evaluasi Kualitas Layanan dan Kepuasan Pengguna Informasi E-Government (website) pada Sistem Informasi Manajemen Daerah (SIMDA) Kabupaten Kolaka" menunjukkan bahwa manajemen informasi tidak memenuhi syarat. Pengguna layanan informasi Kabupaten Kolaka menyatakan tidak puas dalam memanfaatkan layanan informasi berbasis website. Persamaan penelitian yang penulis kaji dengan penelitian ini adalah sama-sama mengukur kualitas E-Government yang dilakukan di kantor pemerintahan namun menggunakan pendekatan yang berbeda dalam penelitiannya.

Penelitian kedua berjudul “Analisis Kualitas Layanan E-Government dengan Pendekatan E-Govqual & IPA” oleh Darmawan Napitupulu pada tahun 2016. Penelitian ini merupakan penelitian deskriptif kuantitatif. Tujuan penelitian ini adalah untuk mengetahui sejauh mana pengembangan E-Government di Indonesia khususnya kualitas layanan publik melalui website. Persamaan penelitian yang penulis kaji dengan penelitian tersebut antara lain sama-sama menggunakan pendekatan E-Govqual serta meneliti tentang kualitas E-Government. Perbedaan penelitian yang penulis kaji dengan penelitian ini adalah daerah penelitian serta jumlah atribut yang digunakan.

Penelitian ketiga dengan judul “Penilaian Kualitas Layanan E-government dengan Menggunakan Dimensi E-govqual (studi kasus pemerintah provinsi Jawa Timur) oleh Achmad Fuad pada tahun 2013. Penelitian ini bertujuan untuk mengetahui kualitas layanan e-government di Jawa Timur serta diharapkan mampu menciptakan alat pengukuran nilai kualitas tersendiri untuk e-government provinsi atau kota di provinsi Jawa Timur. Penelitian ini menggunakan pendekatan yang sama dan menggunakan 4 dimensi e-govqual namun tidak semua atribut dimensi yang dinilai sesuai dan mewakili e-government yang diterapkan dalam konsep smart kampung.

BAB 3 METODE PENELITIAN

Menurut buku pedoman penulisan karya ilmiah Universitas Jember (2016: 50) metode penelitian merupakan bagian yang menjelaskan bagaimana penelitian akan dilaksanakan oleh peneliti. Untuk metode penelitian kuantitatif, komponen yang diperlukan antaralain adalah (a) rancangan penelitian, (b) populasi dan sampel, (c) jenis dan sumber data, (d) definisi operasional variabel dan skala pengukurannya, (e) metode analisis data dan pengujian hipotesis, (f) kerangka pemecahan masalah. Berikut adalah penjelasan masing-masing komponen.

a) Rancangan Penelitian

Subbagian ini menjelaskan rancangan atau desain riset yang akan digunakan untuk menyusun tugas akhir. Pada dasarnya, rancangan atau desain riset dapat berupa rancangan penelitian studi kasus, deskriptif, survei, atau eksperimen.

b) Populasi dan Sampel

Subbagian ini menjelaskan populasi dan teknik pengambilan sampel yang akan digunakan dalam penelitian. Pada penelitian studi kasus dan eksperimental, subbagian ini tidak diperlukan.

c) Jenis dan Sumber Data

Subbagian ini menjelaskan jenis data penelitian yang akan digunakan dan sumbernya. Jenis data dapat meliputi item data yang akan digunakan.

d) Definisi Operasional Variabel dan Skala Pengukurannya

Subbagian ini menjelaskan definisi tentang variabel penelitian dan skala pengukurannya. Definisi operasional variabel menyangkut definisi yang akan digunakan secara operasional dalam penelitian. Skala pengukuran variabel meliputi skala nominal, ordinal, interval, dan rasio.

e) Metode Analisis Data dan Pengujian Hipotesis

Subbagian ini memaparkan metode analisis data yang akan digunakan dalam penelitian. Metode analisis data mengacu dan terkait dengan tujuan penelitian. Jika penelitian yang diusulkan mempunyai hipotesis penelitian, prosedur pengujian hipotesis harus dijelaskan dalam subbagian ini.

f) Kerangka Pemecahan Masalah.

Subbagian ini menjelaskan alur atau urutan kerja yang akan diterapkan dalam penelitian ini. Alur atau urutan kerja dapat disajikan dalam bentuk diagram alir (*flowchart*).

3.1 Rancangan Penelitian

Untuk mempermudah penelitian ini, penulis memilih menggunakan pendekatan kuantitatif, dimana data kuantitatif menurut Sugiyono (2011:14) merupakan data yang berbentuk angka atau data kualitatif yang diangkakan. Pendekatan kuantitatif yaitu pengumpulan data dari realitas permasalahan yang ada dengan mengacu pada pembuktian teori. Sedangkan tipe yang digunakan untuk penelitian adalah diskriptif untuk memberikan gambaran secara jelas mengenai masalah-masalah yang diteliti. Model penelitian yang digunakan ialah survey, yaitu suatu penelitian yang mengambil sampel dari satu populasi dan menggunakan kuisioner sebagai alat pengumpul data yang pokok. Data yang dianalisis adalah data dari kuisioner yang diisi oleh operator pelayanan dari 23 desa smart kampung.

3.2 Populasi dan Sampel

3.2.1 Populasi

Populasi menurut Sugiyono (2011:90) adalah wilayah generalisasi yang terdiri atas obyek atau subyek yang mempunyai kualitas dan karakteristik tertentu yang ditetapkan oleh peneliti untuk dipelajari dan kemudian ditarik kesimpulannya. Dalam penelitian ini dari 42 titik smart kampung, yang dipilih menjadi populasi adalah pegawai kantor desa di 23 desa Smart Kampung dan dinas yang bersangkutan. 23 desa tersebut tersebar di seluruh Kabupaten Banyuwangi agar dapat menggambarkan tidak hanya keadaan desa yang letaknya dekat dengan pemerintah daerah, tetapi juga desa- desa terpencil yang memiliki jarak terjauh dari pemerintah daerah. 23 desa yang menjadi populasi dalam penelitian ini adalah Sukonatar, Tampo, Bubuk, Singonjuruh, Sumberbulu,

Pakistaji, Purwoasri, Temurejo, Siliragung, Sumberagung, Tembokrejo, Sumberberas, Karetan, Kajarharjo, Sumbergondo, Genteng Kulon, Tegalsari, Tegalarum, Yosomulyo, Taman sari, Kampung Anyar, Ketapang, dan Bajulmati.

3.2.2 Sampel

Sampel menurut Sugiyono (2011:90) adalah bagian dari jumlah dan karakteristik yang dimiliki oleh populasi. Dari populasi diatas, maka ditarik sampel agar dapat menggambarkan kualitas pelayanan e-goverment melalui smart kampung. Penelitian ini menggunakan Purposive sampling, dimana sampel yang dipilih harus memenuhi syarat untuk dapat dijadikan sample serta dianggap sampel kunci, dimana sampel merupakan operator desa atau pegawai desa yang memiliki hak/wewenang dalam mengakses dan menilai tiga aplikasi yang digunakan dalam pelayanan publik di kantor desa. Ketiga aplikasi akan dinilai satu persatu oleh 23 desa, sehingga akan memunculkan 3 persepsi dari masing-masing aplikasi. Untuk itu, jumlah sampel yang digunakan dalam penelitian ini adalah 69 pegawai desa yang terdiri dari 23 kaur keuangan sebagai user aplikasi EVB yang diberi wewenang oleh Dinas Pemberdayaan Masyarakat dan Desa, 23 kasi pelayanan sebagai penanggung jawab aplikasi pelayanan, yang dibantu 23 operator yang telah dilatih secara intensif seputar pengetahuan internet, pengoprasian pelayanan publik berbasis TIK, hingga pemanfaatan internet marketing. Kasi pelayanan dan operator bekerjasama dalam melaksanakan pelayanan berbasis TIK untuk mempermudah dan memperlancar kegiatan pelayan publik. Lokasi yang menjadi tempat dalam menggali informasi dalam penelitian ini yaitu di 23 desa smart kampung di Kabupaten Banyuwangi serta dinas yang bertanggung jawab terhadap aplikasi tersebut.

3.3 Jenis dan Sumber Data

Jenis dan sumber data penelitian ini adalah:

- a. Data Primer, adalah data hasil kuisisioner responden yang didapat langsung dari lapangan.
- b. Data sekunder bersumber dari buku, dokumen laporan, peraturan- peraturan yang berkaitan dengan masalah yang diteliti.

Sebagai pelengkap dalam pembahasan ini maka diperlukan adanya data atau informasi. Penulis memperoleh data yang berhubungan dengan menggunakan metode sebagai berikut :

- a. Studi Kepustakaan (*Library Research*) atau studi dokumen, untuk memperoleh data skunder dipergunakan studi kepestukaan yang dilakukan dengan cara membaca, mempelajari, mengutip, dan merangkum data yang berkaitan dengan permasalahan yang akan dibahas
- b. Observasi yaitu pengamatan langsung terhadap objek penelitian. Usaha ini dilakukan untuk melihat secara langsung terhadap kenyataan yang sebenarnya terjadi pada obyek penelitian.
- c. Kuisisioner yang umumnya dilakukan dengan meminta keterangan tentang fakta, pendapat maupun sikap yang diketahui responden. Kuisisioner dapat berupa pertanyaan-pertanyaan yang disusun secara sistematis.
- d. Wawancara yaitu percakapan langsung dengan informan untuk mendapatkan sejumlah informasi terkait masalah yang diteliti yang dilakukan dengan sistematis dan terorganisir.

3.4 Definisi Operasional Variabel

Untuk menentukan kualitas pelayanan publik digunakan dimensi e-govqual. E-govqual dipilih karena didalam atribut di tiap dimensi penilaiannya sudah memenuhi penilaian kualitas pelayanan pada e-government. Dari enam dimensi e-govqual dirumuskan menjadi empat dimensi yang memiliki bobot tinggi sebagai atribut dimensi e-govqual final, yaitu :

Tabel 3.1 Devinisi Operasional

No	Kode	Atribut	Keterangan	Pertanyaaan
Efisiensi				
1	E1	Struktur jelas dan mudah diikuti	Struktur mencakup tata letak menu (tentang, galeri, kontak, dsb), tulisan, desain (warna, tampilan), konten, apakah mudah untuk digunakan atau rumit sehingga sulit untuk menemukan letak suatu konten	Desain (tampilan, warna, dll) dan tataletak setiap konten (seperti menu, galeri, kontak, dll) harus tertata dengan baik dan mudah untuk ditemukan serta diikuti
2	E2	Mesin pencari	Kolom pencarian yang	Harus ada mesin

		efektif	dapat digunakan untuk mencari file, berita, dll dengan cara mengetikkan kata kunci yang berkaitan dengan file dan berita tersebut bisa memunculkan sesuai yang kita cari hanya dengan mengetikkan kata sederhana	pencari (kolom pencarian) dalam website Mesin pencari harus dapat memunculkan yang kita cari hanya dengan mengetikkan kata sederhana
3	E3	Peta situs terorganisir	Situs website telah terorganisir dengan google sehingga mudah untuk ditemukan tanpa tau alamat website secara lengkap	Website harus dapat dicari dengan mudah di google tanpa mengetikkan alamat lengkap website
4	E4	Memenuhi kebutuhan pengguna	Pengguna merupakan operator desa yang menggunakan website dalam kegiatan melayani masyarakat (misal melayani pembuatan surat-surat dll)	Website harus sesuai dengan kebutuhan operator desa dalam melayani masyarakat
5	E5	Informasi tepat dan terperinci	Informasi sesuai dengan website (misal portal berisi informasi tentang layanan pemerintahan desa), dapat dengan mudah dipahami, serta seminimal mungkin memunculkan pertanyaan yang belum terjawab	Informasi yang ada di dalam website harus sesuai dengan fungsi dan tujuan website Informasi yang diberikan harus mudah untuk dipahami dan tidak menimbulkan pertanyaan
6	E6	Informasi terbaru	Informasi yang ada dalam website (misal berita, petunjuk, dll) perlu untuk selalu diperbarui	Informasi yang ada dalam website harus merupakan informasi terbaru dan selalu diperbarui secara berkala
7	E7	Petunjuk pengisian formulir cukup	Formulir yang dimaksud misalkan dalam memasukkan data anggaran desa pada aplikasi evb, sudah ada petunjuk dalam memasukkan data dan apa saja yang harus di isikan	Harus ada petunjuk pengisian dan penyelesaian formulir (misalkan input data anggaran desa dalam evb, surat keterangan, skck, dll) yang ditampilkan dan dapat membantu petugas
Kepercayaan				
8	T1	Keamanan	Username dan password	Username dan

		username dan password	yang ada tidak mudah untuk disalah gunakan dan aman untuk digunakan pada website	password tidak boleh terlalu sering mengalami gangguan dan tidak dapat digunakan pada website
9	T2	Otentifikasi data pribadi	Data pribadi yang diotentifikasikan menggunakan username dan password	Harus ada password dan username untuk dapat mengakses website
10	T3	Keamanan data pribadi	Data pribadi masyarakat dan desa diarsipkan dengan aman didalam website	Data yang telah dimasukan kedalam website harus diarsipkan dengan aman
11	T4	Penggunaan data pribadi untuk tujuan yang jelas	Tujuan penggunaan data harus sesuai dengan tujuan dari website tersebut	Data yang ada hanya dapat dipergunakan untuk tujuan yang jelas
Keandalan				
12	R1	Waktu pelayanan yang cepat	-	Waktu pelayanan melalui website harus lebih cepat dibandingkan dengan pelayanan secara manual tanpa website
13	R2	Mudah diakses kapanpun dibutuhkan	-	Website harus dapat diakses kapanpun
14	R3	Keberhasilan ketika pertama kali diakses	-	Website harus selalu berhasil tampil/ dibuka ketika pertama kali diakses
15	R4	Pelayanan tepat waktu	-	Layanan yang dilakukan melalui website harus selalu tepat waktu
16	R5	Halaman website diunduh dengan cepat	-	Website harus cukup cepat untuk melakukan pengunduhan (download)
17	R6	kompatible dengan browser apapun	-	Website harus dapat berjalan baik menggunakan berbagai macam browser (komputer/laptop/ gaded)

Pendukung				
18	C1	Ketulusan menyelesaikan masalah	Staf menunjukkan keseriusan dalam menjawab masalah yang muncul dalam penguunaan website	Staf harus serius dalam menanggapi dan memecahkan masalah yang disampaikan operator
19	C2	Respon yang cepat	-	Staf harus member respon yang cepat untuk permasalahan
20	C3	Pengetahuan yang cukup untuk menjawab pertanyaan	-	Staf harus memiliki pengetahuan yang cukup untuk menjawab segala pertanyaan
21	C4	Kepercayaan dan keyakinan	Staf memberikan berbagai informasi yang dapat membuat para operator dapat percaya dan yakin dengan apa yang disampaikan staf	Staf harus memiliki kemampuan untuk menyampaikan kepercayaan dan dapat meyakinkan petugas operatir

Sumber : data diolah

Atribut diatas merupakan skala e-govqual yang dibuat oleh xenia pappadomichelaki dan Gregoris Mentzas. Hasil penemuan 21 atribut tersebut diharapkan dapat digunakan untuk membantu pemerintah dalam menilai secara sistematis dan meningkatkan kualitas layanan e-government yang disediakan oleh pemerintah.

3.5 Metode Analisis Data dan Hipotesis

Analisis data yang digunakan dalam penelitian ini ialah menggunakan analisis deskriptif kuantitatif untuk mengukur kualitas pelayanan e-government melalui smart kampung. Tiga aplikasi e-governmen yang diukur ialah e-village budgeting, portal banyuwangi dan SPM Online yang akan diukur menggunakan empat dimensi pada konsep e-govqual. Pengukuran ini dilakukan untuk mengukur harapan dan persepsi pengguna aplikasi terhadap layanan yang diberikan melalui alat bantu berupa kuesioner. Dengan demikian dapat diperoleh informasi apakah layanan yang disediakan oleh pemerintah dalam upaya memberikan peayanan kepada masyarakat telah memiliki kualitas yang baik dan memenuhi kepuasan publik.

Kuesioner dibangun berdasarkan kerangka e-govqual yang terdiri dari empat dimensi yaitu efisiensi (efficiency), kepercayaan (trust), kehandalan (reliability), dan pendukung (citizen support) dimana jumlah total atribut yang digunakan ialah 21 atribut. Untuk dapat mendapatkan skor harapan dan persepsi responden, peneliti menggunakan skala Likert. Menurut Sugiyono (2011:107) “skala Likert digunakan untuk mengukur sikap, pendapat, dan persepsi seseorang atau sekelompok orang tentang fenomena sosial”. Setiap pertanyaan dirumuskan dengan lima jawaban yang disusun menggunakan skala dimana 1=Sangat Tidak Setuju, 2=Tidak Setuju, 3=Setuju, dan 4= Sangat Setuju. Data-data yang sudah diperoleh dari kuesioner kemudian diukur menggunakan skala Likert, sebagai berikut: Jumlah nilai item

$$\text{Likert} = \frac{\text{Jumlah nilai item}}{\text{Skor ideal item}} \times \text{jumlah skala jawaban}$$

Selanjutnya untuk mengetahui kategori skor harapan dan persepsi pada kualitas pelayanan e-government di kelompokkan sebagai berikut.

- a. 0 – 1 : tidak baik
- b. 1,01 – 2 : kurang baik
- c. 2,01 – 3 : baik
- d. 3,01 - 4 : sangat baik

Dari perhitungan kuesioner akan digunakan analisis selisih untuk mengukur skor e-govqual berdasarkan rumus berikut (Parasuraman dalam Tjiptono, 2008:157).

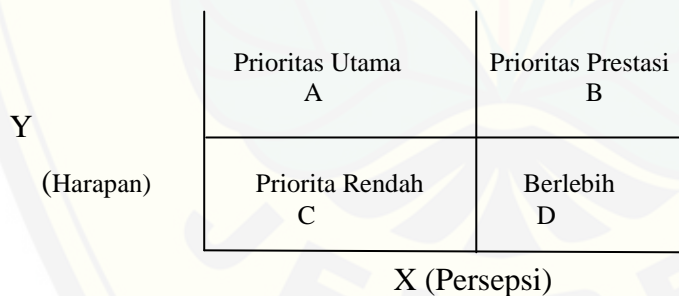
$$\text{Skor e-govqual} = \text{skor persepsi} - \text{skor harapan}$$

Dari hasil pengukuran pengukuran model e-govqual tersebut selanjutnya dapat diinterpretasikan dengan mengacu pada penjelasan sebagai berikut.

1. Apabila dalam perhitungan antara total skor persepsi dikurangi dengan total skor harapan hasilnya angka positif, berarti pelayanan dirasakan atau diterima melebihi harapan responden maka kualitas pelayanan dikatakan ideal atau sangat baik.

2. Apabila dalam perhitungan antara total skor persepsi dikurangi dengan total skor harapan hasilnya angka negatif, berarti pelayanan yang dirasakan atau diterima lebih rendah dari harapan responden maka kualitas pelayanan dikatakan buruk atau tidak baik.
3. Apabila dalam perhitungan antara total skor persepsi dikurangi dengan total skor harapan hasilnya nol, berarti pelayanan yang dirasakan sesuai atau sama dengan harapan responden maka kualitas pelayanan tersebut dikatakan baik.

Hasil analisis terhadap persepsi dan harapan pengguna aplikasi tersebut dipetakan kedalam diagram kartesius yang disebut analisis kuadran (*importance performance analysis*). *Importance performance analysis* adalah suatu metode statistik bercorak deskriptif. Metode ini pertama kali diperkenalkan oleh John A. Martilla dan John C. James pada tahun 1977 lewat karya mereka yang dimuat dalam jurnal marketing berjudul *importance performance analysis*. Hasil penelitian disampaikan dalam bentuk kuadran dimensi yang bersifat grafis dan mudah diinterpretasikan. Hasil kuadran penelitian diilustrasikan sebagai berikut (Prasetyawan, 2014).



Gambar 3. 1 Diagram kartesius

Diagram kartesius tersebut memiliki empat buah kuadran yaitu:

1. Kuadran A (kuadran prioritas) yang menunjukkan atribut yang mempengaruhi kepuasan pengguna termasuk unsur-unsur layanan yang dianggap sangat penting, tetapi belum dilaksanakan dengan baik. Akibatnya layanan mengecewakan sehingga menjadi prioritas utama untuk ditingkatkan.

2. Kuadran B (pertahankan prestasi) menunjukkan atribut-atribut yang telah berhasil disediakan dan dianggap memuaskan pengguna dan perlu dipertahankan kualitasnya.
3. Kuadran C (prioritas rendah) menunjukkan beberapa aspek yang kurang penting pengaruhnya bagi pengguna persepsi pengguna terhadap layanan ini juga rendah sehingga dapat diabaikan.
4. Kuadran D (berlebihan) menunjukkan aspek yang mempengaruhi pengguna ternyata kurang penting namun dalam pelaksanaannya berlebihan. Sumberdaya yang digunakan perlu dialihkan ke layanan yang dianggap lebih penting.

Analisis ini berguna untuk mengukur tingkat kesesuaian responden (tingkat kesesuaian antara persepsi dan harapan) dan juga untuk mengetahui persebaran kuadrannya. Pengukuran menggunakan *importance performance analysis* dapat dilakukan dengan menggunakan rumus sebagai berikut:

$$Tki = \frac{Xi}{Yi} \times 100\%$$

Keterangan :

Tki : Tingkat Kesesuaian Responden

Xi : Skor Penilaian Tingkat Persepsi

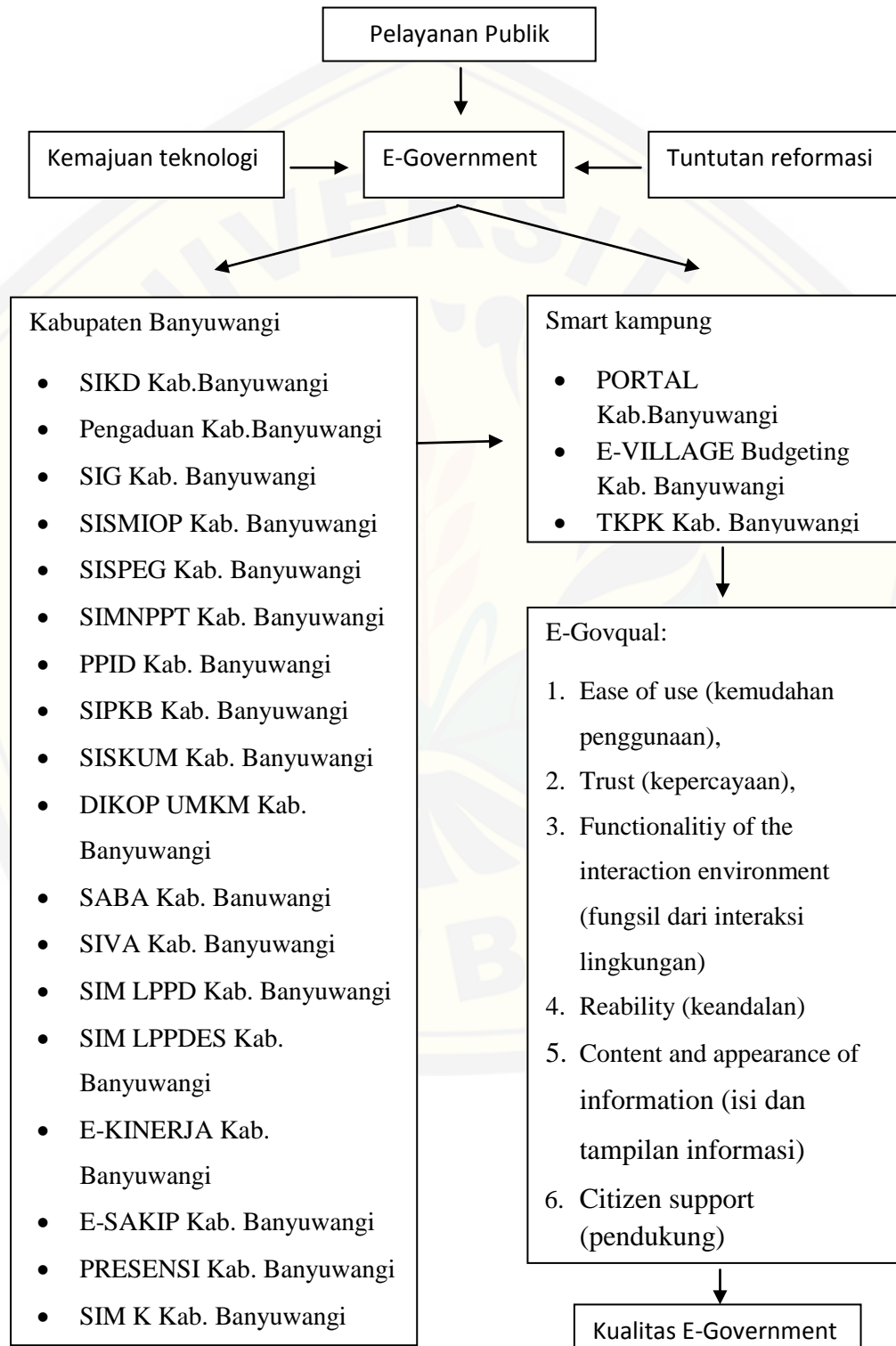
Yi : Skor Penilaian Tingkat Harapan

Rumus tersebut menghasilkan tingkat kesesuaian responden. Jika $Tki < 100\%$ maka responden belum merasa terpuaskan, dan jika $Tki \geq 100\%$ maka responden sudah merasa terpuaskan. Untuk menentukan persebaran kuadran dapat dilakukan dengan langkah sebagai berikut:

1. Menentukan C-line (rata-rata) dari mean persepsi (Sumbu X) dan mean dari harapan (Sumbu Y). C-line merupakan titik sumbu pembatas antar kuadran.
2. Membuat diagram kartesius dengan sumbu X (sumbu persepsi) dan sumbu Y (sumbu harapan) dan masukan C-line kedalam diagram tersebut.

3.6 Kerangka Pemecahan Masalah

Berikut disajikan suatu kerangka pemecahan masalah sehingga mampu mengarahkan peneliti dalam menemukan jawaban atas permasalahan penelitian yang telah dirumuskan sehingga tujuan penelitian ini dapat tercapai. Kerangka pemecahan masalah yang dirangkai oleh peneliti tersaji dalam bagan berikut.



BAB 5. KESIMPULAN DAN SARAN

5.1 Kesimpulan

Berdasarkan hasil penelitian dan pembahasan, maka dapat ditarik kesimpulan sebagai berikut:

1. E-Government yang diterapkan melalui Smart Kampung di Kabupaten Banyuwangi memiliki kualitas pelayanan tidak baik. Harapan responden yang diwakili oleh para operator di kantor desa Smart Kampung di Kabupaten Banyuwangi masih melebihi persepsi. Jika persepsi lebih kecil daripada harapan, maka responden akan memberikan anggapan negatif terhadap pelayanan berbasis teknologi informasi yang telah diterapkan tersebut. Hal ini akan menimbulkan ketidakpuasan tidak hanya pada operator yang menjadi responden, namun juga kepada masyarakat yang menerima layanan dari para operator desa.
2. Terdapat selisih antara harapan dan persepsi responden terhadap kualitas pelayan E-Goverment melalui Smart Kampung di Kabupaten Banyuwangi. Penelitian yang telah dilakukan terhadap tiga aplikasi pelayanan di desa Smart Kampung menunjukkan adanya selisih yang bernilai negatif pada 3 dimensi yaitu efisiensi, keandalan, dan pendukung, serta satu dimensi dengan selisih positif yaitu dimensi kepercayaan. Selisih paling besar berada pada dimensi pendukung yang meliputi dukungan staf terhadap keluhan atau masalah yang dihadapi responden. Hal ini menunjukkan bahwa responden yang merupakan operator desa Smart Kampung memiliki harapan yang besar terhadap dukungan yang diberikan oleh para staf.
3. Ketiga aplikasi yang diteliti memiliki hasil selisih negatif yang artinya memiliki pelayanan yang tidak baik, dengan nilai rata-rata selisih tertinggi adalah aplikasi SPM Online . Selisih antara harapan dan persepsi responden pada aplikasi EVB menunjukkan nilai negatif pada 3 dimensi dan nilai positif pada satu dimensi yaitu kepercayaan, yang berarti bahwa responden percaya terhadap aplikasi pelayanan EVB. Pada aplikasi PORTAL, nilai selisih antara harapan persepsi menunjukkan hasil negatif yang juga berarti tidak baik dengan nilai rata-rata selisih sebesar -0,37 dan nilai selisih paling

besar pada dimensi pendukung. Sedangkan pada aplikasi SPM ONLINE, nilai selisih antara harapan dan persepsi menunjukkan hasil negatif dengan nilai selisih sebesar -0,43 yang berarti kualitas pelayanan tidak baik.

4. Analisis yang dilakukan menggunakan Diagram kartesius menunjukkan bahwa dari 23 variabel yang diteliti, variabel yang berada pada kuadran A yaitu sejumlah 9 variabel yang dianggap penting dan memerlukan peningkatan kualitas, 5 variabel lainnya berada pada kuadran B yang dianggap sudah cukup memiliki kualitas yang baik dibandingkan dengan variabel lainnya, 5 variabel berada di kuadran C yang artinya variabel tersebut memang kurang berpengaruh bagi operator sehingga dapat diabaikan, sedangkan 4 variabel lainnya berada pada kuadran D yang menunjukkan variabel tersebut kurang penting namun berlebihan dalam pelaksanaannya.

5.2 Saran

Berdasarkan kesimpulan penelitian, penulis dapat memberikan saran-saran sebagai berikut:

1. Selisih negatif yang muncul dari harapan dengan persepsi pada setiap variabel kualitas E Government melalui smart kampung mengindikasikan persepsi pengguna dalam hal ini operator desa yang belum mampu memenuhi harapan mereka. Pemerintah kabupaten Banyuwangi perlu lebih memperhatikan kualitas E Government khususnya pelayanan melalui Smart Kampung, karena tiga dari empat dimensi kualitas yang diteliti, harapan operator desa sebagai pengguna aplikasi melebihi persepsi. Terdapat 9 variabel yang perlu mendapatkan perhatian dan perbaikan untuk meningkatkan kualitas pelayanan smart kampung yaitu desain tertata dengan baik dan mudah diikuti, informasi yang ada cukup mudah dipahami, informasi tidak selalu diperbarui, waktu pelayanan yang belum cukup cepat, pelayanan belum tepat waktu, Staf cukup serius dalam menanggapi dan memecahkan masalah, Staf belum memberi respon yang cepat, Staf kurang memiliki pengetahuan yang cukup untuk

menjawab pertanyaan, Staf cukup mampu membuat operator percaya dan yakin akan jawaban yang diberikannya.

2. Peningkatan dari segi pelayanan dapat di fokuskan terhadap ke sembilan variabel yang memang dirasakan penting namun masih belum memiliki kualitas pelayanan yang baik. Hal ini dapat di perbaiki dengan menambahkan kuantitas pertemuan seluruh operator desa dalam rangka pelatihan, perbaruan informasi, serta diskusi terkait berbagai masalah pada aplikasi; terus meningkatkan teknologi dan pemanfaatannya dalam proses pelayanan; perlu diperhatikan serta diperbaikinya faktor eksternal yang dapat menurunkan kualitas pelayanan seperti akses internet yg tidak stabil, kegiatan diluar kantor pegawai desa maupun kecamatan yang memiliki tanggung jawab terhadap aplikasi; serta penambahan kuantitas dan kualitas staf yang bertanggung jawab terhadap pembinaan dan pengawasan pelayanan di desa.

DAFTAR PUSTAKA

Buku

_____, 2012. *Pedoman Penulisan Karya Ilmiah Universitas Jember*. Jember: Jember University Press

_____, 2016. *Pedoman Penulisan Karya Ilmiah Universitas Jember*. Jember: Jember University Press

Indrajit, Richardus. 2002. *Electronic Government, strategi pembangunan dan pengembangan sistem pelayanan publik berbasis teknologi digital*. Yogyakarta: ANDI

Moenir, H.A.S. 2002. *Manajemen Pelayanan Umum di Indonesia*. Jakarta: Bumi Aksara

Sugiyono, 2005. *Metode Penelitian Administrasi*. Bandung : Alfabeta

Tjiptono, fandi. 2008. *Service Management Mewujudkan Layanan Prima*. Yogyakarta: CV Andi Offset

Thoha, Miftah. 2008. *Ilmu Administrasi Publik Kontemporer*. Jakarta : Kencana

Widodo, Joko. 2001. *Good Governance*. Surabaya : Insan Cendekia

Jurnal dan Skripsi

Fuad, Achmad. *Penilaian Kualitas Layanan E-Government Dengan Menggunakan Dimensi E-Govqual (Studi Kasus Pemerintah Provinsi Jawa Timur)*. *Jurnal Teknik Pomits* Vol. 1, No. 1, (2013) 1-6

Napitupulu, Darmawan. *Analisis Kualitas Layanan E-government Dengan Pendekatan E-govqual & IPA Approach*. *JPPi* Vol 6 No 2 (2016) 153-168

Papadomichelaki, X., & mentzas,G. 2011. E-Govqual: A Multiple-item Scale For Assessing E-Government Service Quality. *Government Information Quarterly*, 98-109.

Prasetyawan, Ardiyanta. 2014. Sistem Penilaian Kepuasan Mahasiswa Terhadap Layanan Biro Administrasi Akademik dan Kemahasiswaan dengan Metode Servqual. *Skripsi*. Program Studi Sistem Informasi Universitas Jember

Yordan, dkk. Upaya Pengembangan E-government dalam Pelayanan Publik Pada Dinas Koperasi dan UKM Kota Malang. *JAP Vol. 3, No .1 Hal.80-88*

Zaitun dkk. 2013. Evaluasi Kualitas Layanan dan Kepuasan Pengguna Informasi E-Government (Website) pada Sistem Informasi Manajemen Daerah (SIMDA) Kabupaten Kolaka. *Kanal 2(1) 18-34*

Peraturan Perundang-undangan:

Instruksi Presiden Nomor 3 Tahun 2003 tentang Kebijakan dan Strategi Nasional Pengembangan E-Government

Keputusan Menteri Pendayagunaan Aparatur Negara Nomor 63/KEP/M.PAN/7/2003 tentang pedoman umum penyelenggaraan pelayanan publik

Peraturan Bupati Banyuwangi Nomor 18 Tahun 2016 tentang integrasi program kerja berbasis desa/ kelurahan melalui smart kampung

Peraturan Bupati Nomor 69 Tahun 2016 tentang Kedudukan, susunan organisasi, tugas dan fungsi serta tata kerja Dinas Pemberdayaan Masyarakat dan Desa Kabupaten Banyuwangi

Undang-undang No 25 tahun 2009 tentang pelayanan publik

Internet

_____.2016. Menteri Yuddy apresiasi terobosan smart kampung ala Banyuwangi.
<http://www.kabarbisnis.com/m/read/2868130/menteri-yuddy-apresiasi-terobosan-smart-kampung-ala-banyuwangi/> diakses pada 24/10/2016

Ali, Ahmad. 2013. Menkominfo resmikan banyuwangi digital society.
<http://www.lensaindonesia.com/> diakses pada 01/ 02/2017

Banyuwangikab.go.id diakses pada 22/10/2016

Bpptik.kominfo.go.id diakses pada 01/02/2017

Eben, R. 2016. Mensesneg Sebut Pelayanan Publik di Indonesia Mengerikan.
CNN Indonesia/ diakses pada 01/02/2017

Fanani, A. 2017. Tiga Inovasi Pelayanan Publik Banyuwangi Ikut Kompetisi
Dunia. Detiknews diakses pada 24/02/2017

Kurniawan, D. 2016. 7 Kriteria Smart Kampung ala Banyuwangi.
www.mliputan6.com. Diakses pada 22/02/2017

Mardiasuti. A. 2016. 32 Perangkat Desa Asal Nabire Papua Belajar Smart
Kampung di Banyuwangi. Diakses pada 22/02/2017

www.ombudsman.go.id. Diakses pada 22/02/2017



LAMPIRAN

A. Pengantar Kuesioner

Perihal : Permohonan Pengisian Kuesioner

Kepada

Yth. Bapak/ibu/saudara/i operator aplikasi e-village budgeting, portal banyuwangi (pusat layanan pemerintahan desa) dan SPM Online (tpkp) desa Smart Kampung di Kabupaten Banyuwangi

Dengan hormat,

Dalam rangka memenuhi kelengkapan penulisan skripsi di Universitas Jember Fakultas Ilmu Sosial dan Ilmu Politik Jurusan ilmu Administrasi Negara serta sebagai salah satu syarat untuk melaksanakan ujian kesarjanaan strata 1 jurusan Administrasi Negara, maka saya bermaksud mengadakan penelitian dengan judul Kualitas Pelayanan E-government melalui Smart Kampung di Kabupaten Banyuwangi. Produk e-governmen yang akan dinilai ialah aplikasi e-village budgeting, portal banyuwangi dan SPM Online. Maka dengan segala kerendahan hati, penulis memohon kesediaan Bapak/ibu/saudara/i untuk sedikit meluangkan waktu dalam mengisi kuesioner yang telah dilampirkan.

Penelitian ini semata-mata bersifat ilmiah dan hanya dipergunakan untuk keperluan penyusunan skripsi. Kuesioner ini bukan tes psikologi dari atasan atau dari pihak manapun, maka dari itu saya memohon Bapak/ibu/saudara/i tidak perlu takut atau ragu-ragu dalam memberikan jawaban yang sejujurnya dan secara terbuka, mengingat data yang saya perlukan sangat besar sekali artinya. Semua jawaban yang Bapak/ibu/saudara/i berikan adalah benar, dan jawaban yang diminta adalah sesuai dengan kondisi yang dirasakan selama ini.

Setiap jawaban yang diberikan merupakan bantuan yang tidak ternilai harganya bagi penelitian ini. Atas segala bantuan dan partisipasi yang Bapak/ibu/saudara/i berikan, saya ucapkan terima kasih.

Hormat Saya,

PigySukma Amanda

B. Kuesioner Penelitian

LEMBAR KUESIONER

“Kualitas Pelayanan E-government Melalui Smart Kampung di Kabupaten Banyuwangi”

IDENTITAS RESPONDEN

No. Responden :

.....

Nama :

.....

Jenis Kelamin :

.....

Usia :

.....

Pendidikan Terakhir :

.....

Checklist (√) salah satu jawaban

Operator

: E-village Budgeting

Portal Banyuwangi

SPM Online

Lama mengoperasikan aplikasi : 0 – 6 bulan 6 bulan – 1 tahun

1 – 2 tahun lebih dari 2 tahun

Mengikuti Pelatihan dari Dinas : 1 kali

2 kali

lebih dari 2 kali

PETUNJUK PENGISISAN

1. Berilah tanda checklist (√) pada kolom sesuai dengan jawaban

Bapak/ibu/saudara/i

2. Setiap pernyataan hanya diisi dengan satu jawaban saja

3. Setiap pernyataan mempunyai empat alternatif jawaban, yaitu

SS = Sangat Setuju

S = Setuju

TS = Tidak Setuju

STS = Sangat Tidak Setuju

DAFTAR PERTANYAAN

HARAPAN

No	Kode	Pernyataan	SS	S	TS	STS
EFISIENSI						
1	E1	Desain (tampilan, warna, dll) dan tataletak setiap konten (seperti menu, galeri, kontak, dll) harus tertata dengan baik dan mudah untuk ditemukan serta diikuti				
2	E2	Harus ada mesin pencari (kolom pencarian) dalam website				
3		Mesin pencari harus dapat memunculkan yang kita cari hanya dengan mengetikkan kata sederhana				
4	E3	Website harus dapat dicari dengan mudah di google tanpa mengetikkan alamat lengkap website				
5	E4	Website harus sesuai dengan kebutuhan operator desa dalam melayani masyarakat				
6	E5	Informasi yang ada di dalam website harus sesuai dengan fungsi dan tujuan website				
7		Informasi yang diberikan harus mudah untuk dipahami dan tidak menimbulkan pertanyaan				
8	E6	Informasi yang ada dalam website harus merupakan informasi terbaru dan selalu diperbarui secara berkala				
9	E7	Harus ada petunjuk pengisian dan penyelesaian formulir (misalkan input data anggaran desa dalam evb, surat keterangan, skck, dll) yang ditampilkan dan dapat membantu petugas				
KEPERCAYAAN						
10	T1	Username dan pasword tidak boleh terlalu sering (1 kali tidak bisa/ 50 kali bisa) mengalami gangguan dan tidak dapat digunakan pada website				
11	T2	Harus ada password dan username untuk dapat mengakses website				
12	T3	Data yang telah dimasukan kedalam website harus diarsipkan dengan aman				
13	T4	Data yang ada hanya dapat dipergunakan untuk tujuan yang jelas				
KEPERCAYAAN						
14	R1	Waktu pelayanan melalui website harus lebih cepat dibandingkan dengan pelayanan secara				

		manual tanpa website				
15	R2	Website harus dapat diakses kapanpun				
16	R3	Website harus selalu berhasil tampil/ dibuka ketika pertama kali diakses				
17	R4	Layanan yang dilakukan melalui website harus selalu tepat waktu				
18	R5	Website harus cukup cepat untuk melakukan pengunduhan (download)				
19	R6	Website harus dapat berjalan baik menggunakan berbagai macam browser (komputer/laptop/ gadget)				

PENDUKUNG

20	C1	Staf harus serius dalam menanggapi dan memecahkan masalah yang disampaikan operator				
21	C2	Staf harus member respon yang cepat untuk permasalahan				
22	C3	Staf harus memiliki pengetahuan yang cukup untuk menjawab segala pertanyaan				
23	C4	Staf harus memiliki kemampuan untuk menyampaikan kepercayaan dan dapat meyakinkan petugas operatir				

PERSEPSI

No	Kode	Pernyataan	SS	S	TS	STS
----	------	------------	----	---	----	-----

EFISIENSI

1	E1	Desain (tampilan, warna, dll) dan tataletak setiap konten (seperti menu, galeri, kontak, dll) tertata dengan baik dan mudah untuk ditemukan serta diikuti				
2	E2	Adanya mesin pencari (kolom pencarian) dalam website				
3		Mesin pencari dapat memunculkan apa yang saya cari hanya dengan mengetikkan kata sederhana				
4	E3	Website dapat dicari dengan mudah di google tanpa harus mengetikkan alamat lengkap website				
5	E4	Website sesuai dengan kebutuhan saya sebagai operator desa dalam melayani masyarakat				
6	E5	Informasi yang ada di dalam website sudah sesuai dengan fungsi dan tujuan website				
7		Informasi yang diberikan mudah untuk dipahami dan tidak menimbulkan pertanyaan				
8	E6	Informasi yang ada dalam website merupakan informasi terbaru dan selalu diperbarui secara berkala				

9	E7	Adanya petunjuk pengisian dan penyelesaian formulir (misalkan input data anggaran desa dalam evb, surat keterangan, skck, dll) yang ditampilkan dan dapat membantu tugas saya				
KEPERCAYAAN						
10	T1	Username dan pasword tidak boleh terlalu sering (1 kali tidak bisa/ 50 kali bisa) mengalami gangguan dan tidak dapat digunakan pada website				
11	T2	Ada password dan username untuk dapat mengakses website				
12	T3	Data yang telah dimasukan kedalam website diarsipkan dengan aman				
13	T4	Data yang ada dipergunakan untuk tujuan yang jelas				
KEPERCAYAAN						
14	R1	Waktu pelayanan melalui website lebih cepat dibandingkan dengan pelayanan secara manual tanpa website				
15	R2	Saya dapat mengakses website kapanpun jika membutuhkan				
16	R3	Website selalu berhasil tampil/ dibuka ketika pertama kali saya mengaksesnya				
17	R4	Layanan yang dilakukan melalui website selalu tepat waktu				
18	R5	Website cukup cepat untuk melakukan pengunduhan (download)				
19	R6	Website berjalan baik menggunakan browser pada laptop/komputer/gadged saya				
PENDUKUNG						
20	C1	Staf serius dalam menanggapi dan memecahkan masalah yang saya sampaikan				
21	C2	Staf memberi respon yang cepat untuk permasalahan saya				
22	C3	Staf memiliki pengetahuan yang cukup untuk menjawab spertanyaan saya				
23	C4	Staf memiliki kemampuan untuk menyampaikan kepercayaan dan dapat meyakinkan saya				

C. Hasil Uji Statistik
Validitas Harapan

Correlations

		e1	e2	e3	e4	e5	e6	e7	e8	e9	total
e1	Pearson Correlation	1	,044	-,038	,036	,228	,344**	,406**	,381**	,341**	,567**
	Sig. (2-tailed)		,718	,756	,769	,060	,004	,001	,001	,004	,000
	N	69	69	69	69	69	69	69	69	69	69
e2	Pearson Correlation	,044	1	,243*	,220	,106	,273*	,250*	,183	-,089	,363**
	Sig. (2-tailed)	,718		,044	,070	,386	,023	,038	,133	,469	,002
	N	69	69	69	69	69	69	69	69	69	69
e3	Pearson Correlation	-,038	,243*	1	,360**	,008	-,026	-,028	,009	,095	,352**
	Sig. (2-tailed)	,756	,044		,002	,947	,833	,821	,943	,439	,003
	N	69	69	69	69	69	69	69	69	69	69
e4	Pearson Correlation	,036	,220	,360**	1	,073	,105	,156	,078	,016	,414**
	Sig. (2-tailed)	,769	,070	,002		,554	,392	,201	,524	,899	,000
	N	69	69	69	69	69	69	69	69	69	69
e5	Pearson Correlation	,228	,106	,008	,073	1	,539**	,281*	,422**	,375**	,617**
	Sig. (2-tailed)	,060	,386	,947	,554		,000	,019	,000	,002	,000
	N	69	69	69	69	69	69	69	69	69	69
e6	Pearson Correlation	,344**	,273*	-,026	,105	,539**	1	,566**	,733**	,231	,728**
	Sig. (2-tailed)	,004	,023	,833	,392	,000		,000	,000	,056	,000
	N	69	69	69	69	69	69	69	69	69	69
e7	Pearson Correlation	,406**	,250*	-,028	,156	,281*	,566**	1	,524**	,248*	,632**
	Sig. (2-tailed)	,001	,038	,821	,201	,019	,000		,000	,040	,000
	N	69	69	69	69	69	69	69	69	69	69
e8	Pearson Correlation	,381**	,183	,009	,078	,422**	,733**	,524**	1	,403**	,718**
	Sig. (2-tailed)	,001	,133	,943	,524	,000	,000	,000		,001	,000
	N	69	69	69	69	69	69	69	69	69	69
e9	Pearson Correlation	,341**	-,089	,095	,016	,375**	,231	,248*	,403**	1	,556**
	Sig. (2-tailed)	,004	,469	,439	,899	,002	,056	,040	,001		,000
	N	69	69	69	69	69	69	69	69	69	69
total	Pearson Correlation	,567**	,363**	,352**	,414**	,617**	,728**	,632**	,718**	,556**	1
	Sig. (2-tailed)	,000	,002	,003	,000	,000	,000	,000	,000	,000	
	N	69	69	69	69	69	69	69	69	69	69

Correlations

		t1	t2	t3	t4	total
t1	Pearson Correlation	1	,530**	,297*	,177	,690**
	Sig. (2-tailed)		,000	,013	,146	,000
	N	69	69	69	69	69
t2	Pearson Correlation	,530**	1	,238*	,272*	,733**
	Sig. (2-tailed)	,000		,049	,024	,000
	N	69	69	69	69	69
t3	Pearson Correlation	,297*	,238*	1	,575**	,715**
	Sig. (2-tailed)	,013	,049		,000	,000
	N	69	69	69	69	69
t4	Pearson Correlation	,177	,272*	,575**	1	,718**
	Sig. (2-tailed)	,146	,024	,000		,000
	N	69	69	69	69	69
total	Pearson Correlation	,690**	,733**	,715**	,718**	1
	Sig. (2-tailed)	,000	,000	,000	,000	
	N	69	69	69	69	69

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

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

Correlations

		r1	r2	r3	r4	r5	r6	total
r1	Pearson Correlation	1	,226	,207	,697**	,253*	,198	,532**
	Sig. (2-tailed)		,062	,088	,000	,036	,103	,000
	N	69	69	69	69	69	69	69
r2	Pearson Correlation	,226	1	,768**	,165	,546**	,331**	,758**
	Sig. (2-tailed)	,062		,000	,177	,000	,005	,000
	N	69	69	69	69	69	69	69
r3	Pearson Correlation	,207	,768**	1	,137	,653**	,383**	,790**
	Sig. (2-tailed)	,088	,000		,261	,000	,001	,000
	N	69	69	69	69	69	69	69
r4	Pearson Correlation	,697**	,165	,137	1	,286*	,348**	,559**
	Sig. (2-tailed)	,000	,177	,261		,017	,003	,000
	N	69	69	69	69	69	69	69
r5	Pearson Correlation	,253*	,546**	,653**	,286*	1	,616**	,827**
	Sig. (2-tailed)	,036	,000	,000	,017		,000	,000
	N	69	69	69	69	69	69	69
r6	Pearson Correlation	,198	,331**	,383**	,348**	,616**	1	,707**
	Sig. (2-tailed)	,103	,005	,001	,003	,000		,000
	N	69	69	69	69	69	69	69
total	Pearson Correlation	,532**	,758**	,790**	,559**	,827**	,707**	1
	Sig. (2-tailed)	,000	,000	,000	,000	,000	,000	
	N	69	69	69	69	69	69	69

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

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

Correlations

		c1	c2	c3	c4	total
c1	Pearson Correlation	1	,955**	,855**	,863**	,967**
	Sig. (2-tailed)		,000	,000	,000	,000
	N	69	69	69	69	69
c2	Pearson Correlation	,955**	1	,814**	,821**	,946**
	Sig. (2-tailed)	,000		,000	,000	,000
	N	69	69	69	69	69
c3	Pearson Correlation	,855**	,814**	1	,909**	,941**
	Sig. (2-tailed)	,000	,000		,000	,000
	N	69	69	69	69	69
c4	Pearson Correlation	,863**	,821**	,909**	1	,946**
	Sig. (2-tailed)	,000	,000	,000		,000
	N	69	69	69	69	69
total	Pearson Correlation	,967**	,946**	,941**	,946**	1
	Sig. (2-tailed)	,000	,000	,000	,000	
	N	69	69	69	69	69

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

Validitas Persepsi

Correlations

	e1	e2	e3	e4	e5	e6	e7	e8	e9	total
e1 Pearson Correlation	1									
Sig. (2-tailed)		,060	,258*	,000	-,103	,126	,149	,183	,009	,247*
N	69	69	69	1,000	,401	,304	,223	,132	,939	,041
e2 Pearson Correlation	-,060	1	,341**	,137	,172	,217	,082	,198	,033	,509**
Sig. (2-tailed)	,626		,004	,263	,159	,074	,502	,103	,788	,000
N	69	69	69	69	69	69	69	69	69	69
e3 Pearson Correlation	,258*	,341**	1	,229	,115	,218	,285*	,187	,055	,590**
Sig. (2-tailed)	,033	,004		,059	,347	,071	,018	,124	,652	,000
N	69	69	69	69	69	69	69	69	69	69
e4 Pearson Correlation	,000	,137	,229	1	,337**	,077	,020	-,066	-,145	,426**
Sig. (2-tailed)	1,000	,263	,059		,005	,530	,873	,589	,234	,000
N	69	69	69	69	69	69	69	69	69	69
e5 Pearson Correlation	-,103	,172	,115	,337**	1	,271*	,099	,166	,425**	,574**
Sig. (2-tailed)	,401	,159	,347	,005		,025	,420	,173	,000	,000
N	69	69	69	69	69	69	69	69	69	69
e6 Pearson Correlation	,126	,217	,218	,077	,271*	1	,399**	,343**	,069	,595**
Sig. (2-tailed)	,304	,074	,071	,530	,025		,001	,004	,573	,000
N	69	69	69	69	69	69	69	69	69	69
e7 Pearson Correlation	,149	,082	,285*	,020	,099	,399**	1	,273*	-,041	,456**
Sig. (2-tailed)	,223	,502	,018	,873	,420	,001		,023	,740	,000
N	69	69	69	69	69	69	69	69	69	69
e8 Pearson Correlation	,183	,198	,187	-,066	,166	,343**	,273*	1	,222	,599**
Sig. (2-tailed)	,132	,103	,124	,589	,173	,004	,023		,066	,000
N	69	69	69	69	69	69	69	69	69	69
e9 Pearson Correlation	,009	,033	,055	-,145	,425**	,069	-,041	,222	1	,334**
Sig. (2-tailed)	,939	,788	,652	,234	,000	,573	,740	,066		,005
N	69	69	69	69	69	69	69	69	69	69
total Pearson Correlation	,247*	,509**	,590**	,426**	,574**	,595**	,456**	,599**	,334**	1
Sig. (2-tailed)	,041	,000	,000	,000	,000	,000	,000	,000	,000	
N	69	69	69	69	69	69	69	69	69	69

Correlations

	t1	t2	t3	t4	total
t1 Pearson Correlation	1				
Sig. (2-tailed)		,232	,117	,325**	,615**
N	69	69	69	69	69
t2 Pearson Correlation	,232	1			
Sig. (2-tailed)	,055		,136	,124	,534**
N	69	69	69	69	69
t3 Pearson Correlation	,117	,136	1		
Sig. (2-tailed)	,337	,266		,454**	,676**
N	69	69	69	69	69
t4 Pearson Correlation	,325**	,124	,454**	1	
Sig. (2-tailed)	,006	,312	,000		,771**
N	69	69	69	69	69
total Pearson Correlation	,615**	,534**	,676**	,771**	1
Sig. (2-tailed)	,000	,000	,000	,000	
N	69	69	69	69	69

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

Correlations

		r1	r2	r3	r4	r5	r6	total
r1	Pearson Correlation	1	,358**	,427**	,678**	,436**	,279*	,731**
	Sig. (2-tailed)		,003	,000	,000	,000	,020	,000
	N	69	69	69	69	69	69	69
r2	Pearson Correlation	,358**	1	,546**	,511**	,543**	,404**	,739**
	Sig. (2-tailed)	,003		,000	,000	,000	,001	,000
	N	69	69	69	69	69	69	69
r3	Pearson Correlation	,427**	,546**	1	,547**	,596**	,571**	,784**
	Sig. (2-tailed)	,000	,000		,000	,000	,000	,000
	N	69	69	69	69	69	69	69
r4	Pearson Correlation	,678**	,511**	,547**	1	,580**	,553**	,868**
	Sig. (2-tailed)	,000	,000	,000		,000	,000	,000
	N	69	69	69	69	69	69	69
r5	Pearson Correlation	,436**	,543**	,596**	,580**	1	,492**	,775**
	Sig. (2-tailed)	,000	,000	,000	,000		,000	,000
	N	69	69	69	69	69	69	69
r6	Pearson Correlation	,279*	,404**	,571**	,553**	,492**	1	,674**
	Sig. (2-tailed)	,020	,001	,000	,000	,000		,000
	N	69	69	69	69	69	69	69
total	Pearson Correlation	,731**	,739**	,784**	,868**	,775**	,674**	1
	Sig. (2-tailed)	,000	,000	,000	,000	,000	,000	
	N	69	69	69	69	69	69	69

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

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

Correlations

		c1	c2	c3	c4	total
c1	Pearson Correlation	1	,561**	,531**	,628**	,759**
	Sig. (2-tailed)		,000	,000	,000	,000
	N	69	69	69	69	69
c2	Pearson Correlation	,561**	1	,259*	,340**	,687**
	Sig. (2-tailed)	,000		,032	,004	,000
	N	69	69	69	69	69
c3	Pearson Correlation	,531**	,259*	1	,447**	,768**
	Sig. (2-tailed)	,000	,032		,000	,000
	N	69	69	69	69	69
c4	Pearson Correlation	,628**	,340**	,447**	1	,695**
	Sig. (2-tailed)	,000	,004	,000		,000
	N	69	69	69	69	69
total	Pearson Correlation	,759**	,687**	,768**	,695**	1
	Sig. (2-tailed)	,000	,000	,000	,000	
	N	69	69	69	69	69

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

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

Reliabelitas Harapan

Case Processing Summary

		N	%
Cases	Valid	75	100,0
	Excluded ^a	0	,0
	Total	75	100,0

a. Listwise deletion based on all variables in the procedure.

Reliability Statistics

Cronbach's Alpha	N of Items
,905	23

Item-Total Statistics

	Scale Mean if Item Deleted	Scale Variance if Item Deleted	Corrected Item-Total Correlation	Cronbach's Alpha if Item Deleted
E1	81,4933	29,902	,440	,904
E2	81,4133	29,489	,547	,901
E3	81,5600	30,952	,237	,909
E4	81,6133	30,051	,405	,904
E5	81,3067	29,783	,516	,902
E6	81,3067	28,729	,803	,895
E7	81,3467	29,419	,604	,899
E8	81,3067	29,459	,633	,899
E9	81,2533	30,192	,525	,901
T1	81,5067	28,686	,675	,898
T2	81,2133	31,170	,326	,905
T3	81,2133	30,548	,494	,902
T4	81,3067	29,540	,615	,899
R1	81,1733	30,361	,647	,900
R2	81,5600	31,088	,213	,909
R3	81,6133	30,943	,240	,909
R4	81,2533	29,354	,735	,897
R5	81,6933	30,188	,391	,905
R6	81,6000	29,595	,491	,902
C1	81,2533	29,570	,680	,898
C2	81,2667	29,550	,664	,899
C3	81,2400	29,536	,713	,898
C4	81,2667	29,468	,684	,898

Reliabilitas Persepsi

Case Processing Summary

		N	%
Cases	Valid	75	100,0
	Excluded ^a	0	,0
	Total	75	100,0

a. Listwise deletion based on all variables in the procedure.

Reliability Statistics

Cronbach's Alpha	N of Items
,846	23

Item-Total Statistics

	Scale Mean if Item Deleted	Scale Variance if Item Deleted	Corrected Item-Total Correlation	Cronbach's Alpha if Item Deleted
E1	68,8000	32,811	,085	,849
E2	68,6800	31,248	,274	,845
E3	69,0400	29,985	,520	,836
E4	69,2800	29,826	,424	,840
E5	68,5067	28,956	,571	,833
E6	68,5333	29,441	,523	,835
E7	68,8000	30,189	,580	,835
E8	68,8933	30,502	,270	,849
E9	68,4267	32,248	,114	,851
T1	68,7467	31,759	,332	,843
T2	68,1467	31,640	,300	,844
T3	68,6533	31,040	,419	,840
T4	68,3600	30,693	,420	,840
R1	68,9467	29,835	,447	,838
R2	69,0000	30,514	,365	,842
R3	68,9467	30,403	,442	,839
R4	69,0933	28,140	,614	,830
R5	68,7867	30,062	,636	,833
R6	68,7467	31,381	,425	,840
C1	68,8000	31,649	,437	,841
C2	69,0933	29,140	,549	,834
C3	68,8533	31,775	,298	,844
C4	68,8133	31,884	,395	,842

D. Rekapitulasi Nilai Harapan dan Persepsi Responden

Persepsi

NO	UMUR	PENDIDIKAN	LAMA MENGOPERASIKAN	PELATIHAN	Pernyataan Persepsi																												
					E 1	E 2	E 3	E 4	E 5	E 6	E 7	E 8	E 9	Σ	T 1	T 2	T 3	T 4	Σ	R 1	R 2	R 3	R 4	R 5	R 6	Σ	C 1	C 2	C 3	C 4	Σ	Σ	
1	2	1	4	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	27	3	3	3	3	12	3	3	3	3	3	3	18	3	3	3	3	12	69
2	2	1	4	3	3	4	3	2	4	4	3	4	4	31	4	4	3	4	15	3	3	3	3	3	3	18	3	3	3	3	11	74	
3	2	2	3	3	3	4	3	3	4	3	3	3	4	30	3	3	3	3	12	3	3	3	3	3	3	18	3	3	3	3	12	69	
4	2	1	4	3	3	3	4	3	4	4	3	3	4	31	4	4	3	4	15	4	4	3	4	4	3	22	4	4	4	4	16	84	
5	3	2	3	2	3	3	3	3	3	3	3	3	3	27	4	4	3	3	24	3	3	3	3	3	3	18	3	3	3	3	12	69	
6	2	1	4	3	4	3	3	3	4	4	3	3	3	30	4	3	4	4	15	3	3	3	3	3	3	18	3	3	3	3	12	74	
7	2	2	3	2	3	2	2	2	3	3	3	4	4	26	3	3	4	4	14	2	3	2	2	3	3	15	3	3	3	3	11	65	
8	3	1	4	3	3	3	3	3	4	4	4	3	3	30	4	3	4	4	15	3	4	4	4	4	4	23	3	4	3	3	13	80	
9	3	1	4	3	3	3	3	3	3	3	3	2	3	26	4	4	3	4	15	3	3	3	3	3	3	18	3	3	3	3	12	71	
10	2	1	2	3	3	3	2	2	4	3	3	3	4	27	4	3	4	3	14	3	2	3	2	3	3	16	3	3	3	3	11	66	
11	2	1	4	3	3	4	3	3	4	4	3	4	4	32	4	3	3	4	14	2	3	2	2	3	3	15	4	4	3	3	12	73	
12	2	1	4	3	3	4	3	3	4	4	3	4	4	32	4	4	3	4	15	2	2	3	2	3	3	15	4	4	3	4	14	76	
13	2	1	4	2	3	4	3	3	4	3	3	3	4	30	4	3	3	4	14	2	3	3	2	3	3	16	3	3	3	3	11	70	
14	3	1	4	3	3	3	3	2	3	3	3	4	4	28	4	3	3	3	13	2	3	2	2	2	3	14	3	3	3	3	12	67	
15	2	2	4	3	3	3	2	2	4	4	3	3	3	27	4	3	3	3	13	2	3	3	2	3	3	16	3	3	3	3	12	68	
16	2	3	4	3	3	4	3	3	4	4	3	4	4	32	4	3	3	4	14	2	2	2	2	3	3	14	3	3	2	3	10	70	

Digital Repository Universitas Jember

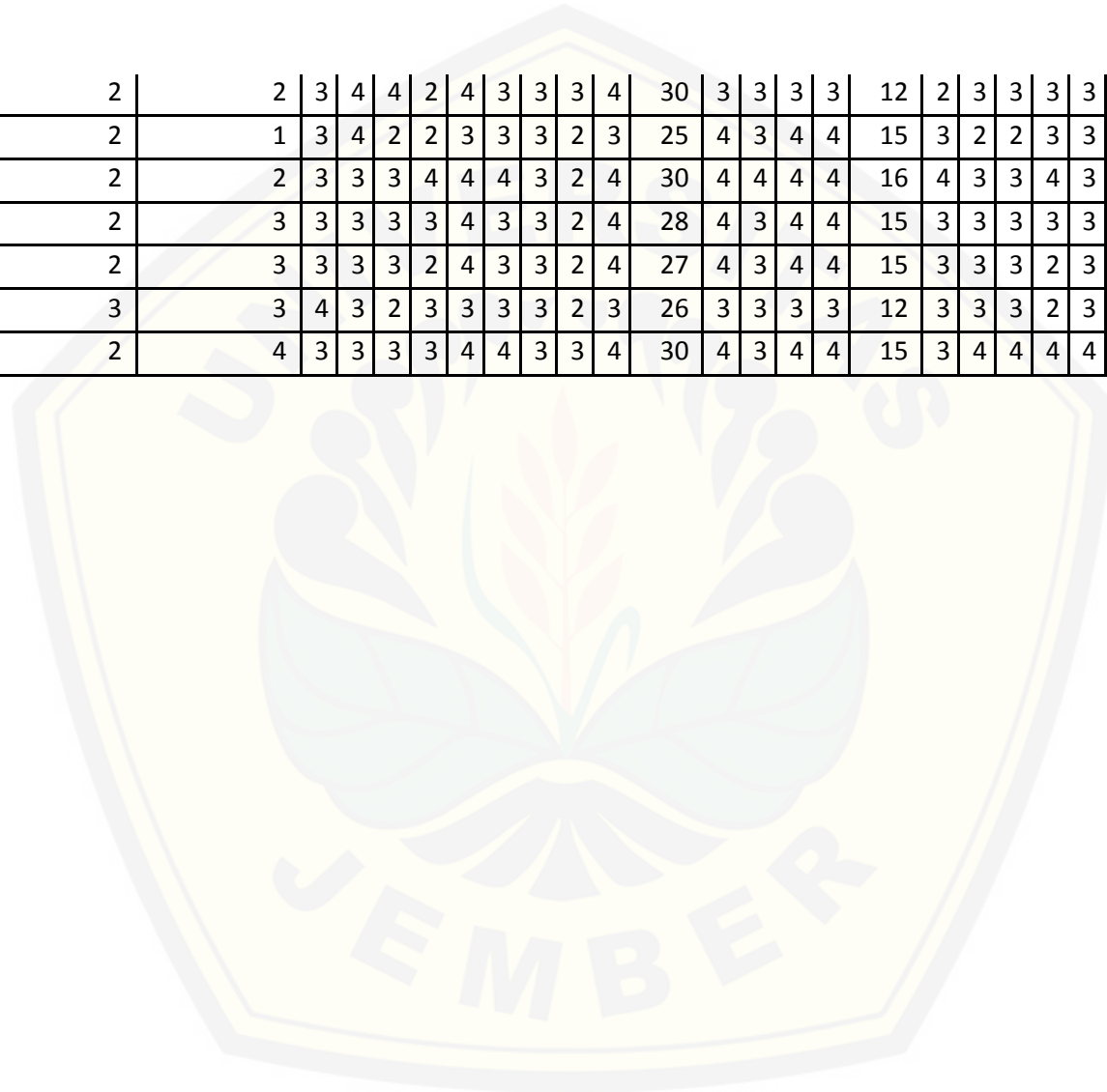
17	2	2	4	3	3	2	3	3	4	4	3	4	4	30	4	3	3	4	14	2	2	2	2	3	3	14	3	3	2	3	10	68
18	2	1	4	3	3	4	3	3	4	4	3	4	4	32	4	4	3	4	15	2	2	3	2	3	3	15	3	3	3	3	12	74
19	2	1	4	3	4	3	3	2	3	3	3	4	4	29	4	3	3	3	13	2	3	2	2	2	3	14	3	3	3	3	12	68
20	2	1	4	3	4	3	3	3	4	4	3	4	4	32	4	3	3	4	14	2	2	2	2	3	3	14	3	3	2	3	10	70
21	2	1	4	3	3	4	3	2	4	4	3	4	4	31	4	3	3	4	14	3	3	3	3	3	3	18	3	3	3	3	11	74
22	3	1	3	3	3	4	3	4	4	3	3	3	3	30	4	3	4	4	15	4	3	3	4	3	3	20	3	3	3	3	12	77
23	2	1	4	3	4	3	3	2	3	4	3	3	3	28	4	3	3	4	14	2	3	3	2	3	3	16	3	3	3	3	11	68
24	2	2	4	3	3	3	3	3	4	3	3	3	3	28	3	3	3	3	12	3	3	3	3	3	3	18	3	3	3	3	12	69
25	2	3	4	3	3	3	3	3	4	3	3	3	4	29	4	4	3	4	15	3	3	3	3	3	3	18	3	3	3	3	12	71
26	2	2	4	3	3	3	3	3	4	4	4	3	3	30	4	3	4	4	15	3	4	4	4	4	4	23	3	4	3	3	13	80
27	3	2	4	3	3	4	3	3	4	4	4	4	4	33	4	3	4	4	15	4	4	3	3	4	3	21	4	4	4	4	16	84
28	3	2	4	3	3	4	3	4	4	3	3	3	3	30	4	3	4	4	15	4	3	3	4	4	3	21	3	3	3	4	13	79
29	3	2	3	2	3	3	3	3	4	3	3	3	4	29	3	3	4	4	14	3	3	4	3	4	4	21	4	4	4	3	15	77
30	2	2	3	2	3	2	2	2	3	3	3	4	4	26	4	3	4	4	15	4	3	3	3	3	3	19	3	3	3	3	12	72
31	2	2	1	1	4	4	4	4	4	4	4	4	4	36	4	4	4	4	16	4	4	4	4	4	4	24	3	3	4	3	13	89
32	2	3	3	3	3	3	3	2	3	3	3	3	3	26	3	3	4	4	14	3	3	3	3	3	3	18	3	3	3	3	12	68
33	3	2	4	3	3	3	3	2	3	3	3	3	4	27	4	3	4	3	14	3	3	3	3	3	3	18	3	3	3	3	12	70
34	3	2	4	2	3	3	3	3	4	4	4	4	3	31	4	3	4	4	15	3	3	3	4	3	4	20	4	4	3	3	14	80
35	3	2	4	2	3	4	3	2	4	4	4	4	4	32	4	4	3	3	14	3	3	3	3	3	3	18	3	3	3	3	12	76
36	2	2	4	3	3	4	2	2	4	3	3	3	4	28	4	4	3	3	14	2	2	3	2	3	3	15	3	3	3	3	12	69
37	3	2	4	2	3	4	3	2	4	4	3	3	4	30	4	3	4	4	15	4	2	3	3	3	3	18	3	3	3	3	12	74
38	3	2	4	3	3	3	2	2	4	4	4	4	4	30	4	4	4	4	16	3	2	3	3	3	3	17	3	3	3	3	12	75
39	3	2	4	3	3	3	3	2	4	3	3	3	4	28	4	3	4	4	15	3	2	3	3	3	3	17	3	2	3	3	11	70

Digital Repository Universitas Jember

40	2	3	4	2	3	3	2	2	3	3	3	3	4	26	4	3	3	4	14	3	2	3	3	3	3	17	3	3	3	4	13	70
41	2	2	4	3	3	4	4	2	3	4	3	3	3	29	4	3	4	4	15	4	3	3	3	3	3	19	3	3	3	3	12	74
42	3	2	4	3	3	4	3	3	3	4	3	4	3	30	4	3	4	4	15	3	3	3	3	3	3	18	3	2	3	3	11	72
43	3	2	4	3	3	4	3	2	4	4	3	4	4	31	4	4	3	3	14	3	3	3	3	3	3	18	3	3	3	3	12	75
44	3	2	4	3	3	3	3	2	4	3	3	3	4	28	4	3	3	4	14	3	2	3	3	3	3	17	3	2	3	3	11	70
45	3	2	4	3	3	4	3	4	4	3	3	3	4	31	4	3	4	4	15	4	3	3	4	4	3	21	3	3	3	3	12	78
46	3	2	4	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	27	4	4	3	3	14	3	3	3	3	3	3	18	3	3	3	3	12	69
47	3	1	1	2	4	3	4	2	3	3	4	3	4	30	4	3	4	4	15	3	4	4	3	4	3	21	4	3	4	4	15	80
48	3	1	2	3	3	2	2	3	3	3	3	2	3	24	4	4	3	3	14	3	3	3	2	3	3	17	3	2	3	3	11	64
49	2	2	3	3	4	3	3	3	4	3	3	3	3	29	3	3	4	4	14	3	3	3	2	3	3	17	3	3	3	3	12	71
50	3	1	3	3	3	4	4	3	4	4	4	4	4	34	4	4	3	4	15	4	3	3	3	4	4	21	4	4	4	4	16	85
51	3	1	2	3	3	3	3	2	3	3	3	3	3	26	3	3	3	3	12	3	3	3	2	3	3	17	3	2	3	3	11	66
52	3	1	2	3	3	3	2	3	4	3	2	2	4	26	4	3	3	3	13	3	3	2	3	3	3	17	3	2	3	3	11	66
53	3	1	1	2	3	3	3	3	4	4	4	3	3	30	4	3	3	4	14	3	4	4	4	4	4	23	3	4	3	3	13	80
54	3	1	4	3	3	4	3	3	3	3	3	3	3	28	4	3	4	3	14	3	3	3	3	3	3	18	3	3	3	3	12	69
55	2	1	2	1	3	4	3	2	2	4	3	2	3	26	4	3	4	3	14	3	2	3	2	2	3	15	3	2	4	3	12	66
56	2	1	2	3	3	3	3	4	4	4	3	2	4	30	4	4	4	4	16	4	4	4	4	3	4	23	3	3	3	3	12	81
57	2	1	2	2	3	3	3	3	4	3	3	3	4	29	4	3	3	3	13	3	3	3	3	3	3	18	3	2	3	3	11	71
58	2	2	2	2	3	3	3	3	4	3	3	2	4	28	4	3	4	3	14	3	3	3	3	3	3	18	3	3	3	3	12	71
59	2	1	2	1	3	3	2	2	4	4	3	2	4	27	4	3	4	4	15	3	2	3	3	3	4	18	3	2	3	3	11	70
60	2	1	2	1	3	3	3	2	4	3	3	2	4	27	4	3	4	4	15	3	3	3	2	3	3	17	3	3	3	3	12	71
61	2	1	2	2	3	3	3	2	3	4	4	2	4	28	4	3	4	4	15	3	3	3	2	3	3	17	3	3	3	3	12	72
62	2	1	4	3	4	3	3	3	4	4	3	3	4	31	4	4	4	4	16	3	3	3	3	3	3	18	3	3	3	3	12	75

Digital Repository Universitas Jember

63	2	1	2	2	3	4	4	2	4	3	3	3	4	30	3	3	3	3	12	2	3	3	3	3	3	17	3	2	2	3	10	67
64	2	1	2	1	3	4	2	2	3	3	3	2	3	25	4	3	4	4	15	3	2	2	3	3	3	16	3	3	3	3	12	66
65	2	1	2	2	3	3	3	4	4	4	3	2	4	30	4	4	4	4	16	4	3	3	4	3	4	21	3	3	3	3	12	79
66	2	1	2	3	3	3	3	3	4	3	3	2	4	28	4	3	4	4	15	3	3	3	3	3	3	18	3	3	3	3	12	70
67	2	1	2	3	3	3	3	2	4	3	3	2	4	27	4	3	4	4	15	3	3	3	2	3	3	17	3	3	3	3	12	71
68	2	1	3	3	4	3	2	3	3	3	3	2	3	26	3	3	3	3	12	3	3	3	2	3	3	17	3	2	3	3	11	66
69	3	1	2	4	3	3	3	3	4	4	3	3	4	30	4	3	4	4	15	3	4	4	4	4	4	23	3	4	3	3	13	78



Harapan

NO	UMUR	PENDIDIKAN	LAMA MENGOPERA SIKAN	PELATIHAN	Pernyataan Harapan																											
					E	E	E	E	E	E	E	E	E	E	Σ	T	T	T	T	Σ	R	R	R	R	R	R	Σ	C	C	C	C	Σ
					1	2	3	4	5	6	7	8	9		1	2	3	4		1	2	3	4	5	6		1	2	3	4		
1	2	1	4	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	27	3	3	3	3	12	3	3	3	3	3	18	3	3	3	3	12	69	
2	2	1	4	3	3	3	4	4	4	4	4	4	4	35	4	4	4	4	16	4	3	3	4	3	3	20	4	4	4	4	16	87
3	2	2	3	3	4	3	3	3	4	4	4	4	4	33	3	3	3	3	12	4	4	4	4	4	4	24	4	4	4	4	16	89
4	2	1	4	3	4	3	3	3	3	3	4	4	4	31	4	3	3	3	13	3	3	3	3	3	3	18	3	3	3	3	12	75
5	3	2	3	2	3	3	3	3	3	3	3	3	3	27	4	3	3	3	13	4	4	3	4	3	3	21	3	3	3	3	12	74
6	2	1	4	3	4	3	3	4	4	4	4	4	4	34	4	4	3	3	14	4	4	4	4	4	4	24	4	4	4	4	16	89
7	2	2	3	2	3	3	4	4	4	3	3	3	4	32	3	3	3	4	13	4	3	3	3	3	3	19	4	4	4	4	16	81
8	3	1	4	3	4	3	4	3	4	3	3	4	4	32	4	3	3	3	13	3	3	3	3	3	3	18	3	3	3	3	12	75
9	3	1	4	3	4	3	4	4	4	4	4	4	4	36	4	4	4	4	16	4	3	3	4	3	3	20	4	4	4	4	16	88
10	2	1	2	3	3	3	3	4	4	4	4	4	4	33	3	3	3	4	13	4	4	4	4	3	3	22	4	4	4	4	16	86
11	2	1	4	3	4	3	3	3	4	4	3	4	4	33	3	3	3	3	12	4	3	3	4	3	3	20	4	4	4	4	16	85
12	2	1	4	3	4	3	3	4	4	4	4	4	4	35	4	4	4	4	16	4	3	3	4	3	4	21	4	4	4	4	16	88
13	2	1	4	2	4	3	3	4	4	4	4	4	4	35	4	4	4	4	16	4	4	4	4	3	3	22	4	4	4	4	16	89
14	3	1	4	3	4	3	4	3	4	4	4	4	4	35	3	3	3	4	13	4	4	4	4	3	3	22	4	4	4	4	16	87
15	2	2	4	3	4	3	3	3	4	4	4	4	4	34	3	3	3	4	13	4	3	3	4	3	3	20	4	4	4	4	16	85
16	2	3	4	3	4	3	4	3	4	4	4	4	4	35	4	4	4	4	16	4	4	4	4	4	4	24	4	4	4	4	16	91
17	2	2	4	3	4	3	4	3	4	4	4	4	4	35	4	4	4	4	16	4	4	4	4	4	3	23	4	4	4	4	16	90

Digital Repository Universitas Jember

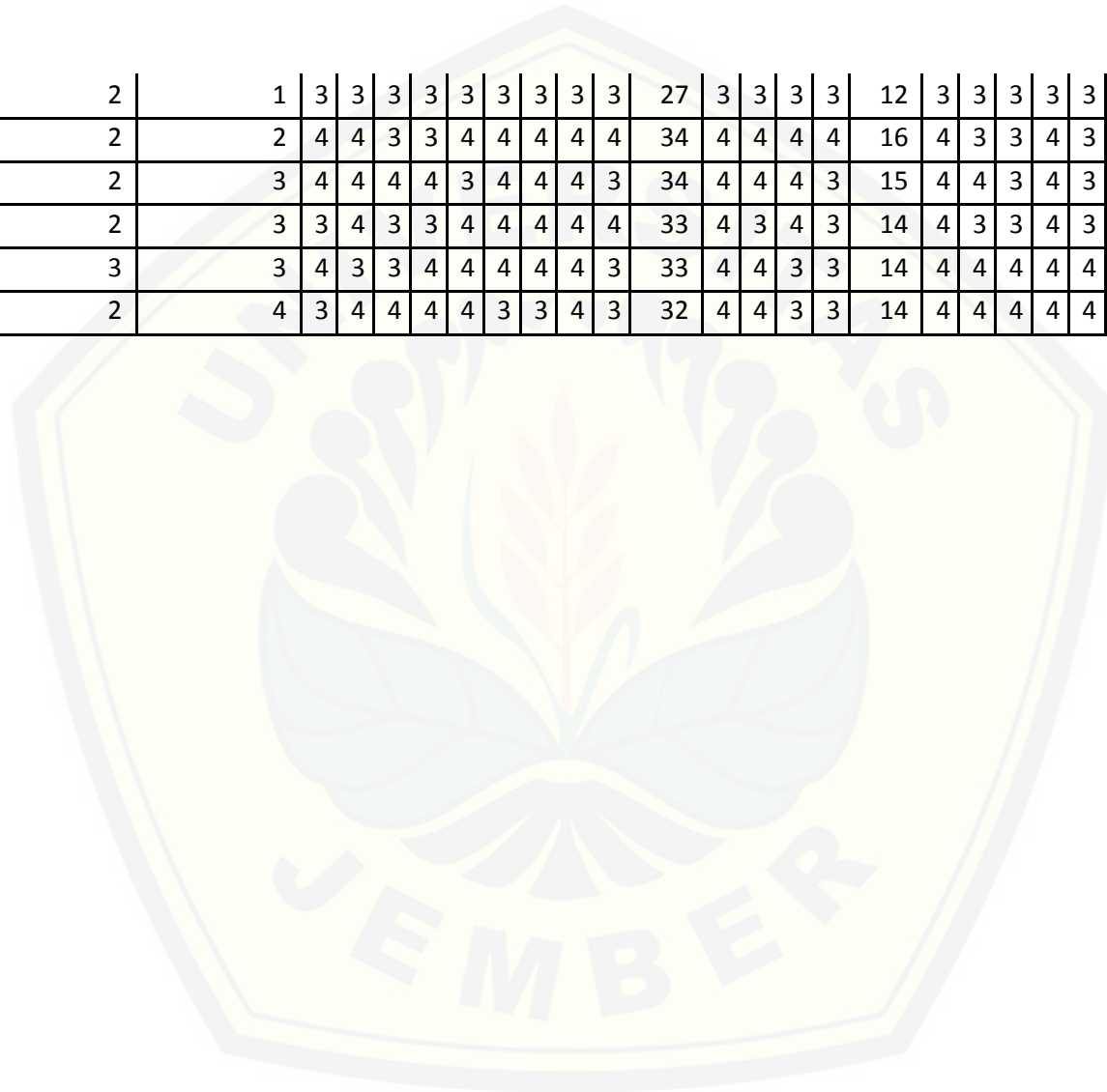
18	2	1	4	3	4	3	3	3	4	4	3	4	4	33	4	4	3	3	14	4	3	3	4	3	3	20	4	4	4	4	16	85
19	2	1	4	3	4	3	4	3	4	4	4	4	4	35	4	4	4	4	16	4	4	3	4	3	3	21	4	4	4	4	16	88
20	2	1	4	3	4	3	3	3	4	4	4	4	4	33	4	4	4	4	16	4	4	4	4	4	4	24	4	4	4	4	16	89
21	2	1	4	3	4	3	3	4	4	4	4	4	4	35	4	4	3	3	14	4	3	3	4	3	4	21	4	4	4	4	16	88
22	3	1	3	3	3	3	4	4	4	3	3	3	4	32	3	3	3	3	12	4	3	3	3	3	3	19	4	4	4	4	16	81
23	2	1	4	3	4	3	4	3	4	4	3	4	4	34	4	4	4	4	16	4	3	3	4	3	4	21	4	4	4	4	16	87
24	2	2	4	3	3	3	4	3	3	3	3	3	4	29	4	3	3	3	13	4	4	4	3	3	3	21	3	3	3	3	12	75
25	2	3	4	3	3	4	4	4	4	4	4	4	3	34	4	4	3	3	14	4	3	3	4	3	3	20	4	4	4	4	16	87
26	2	2	4	3	4	3	3	3	4	4	3	3	3	30	4	3	3	3	13	4	4	4	4	4	4	24	3	3	3	3	12	81
27	3	2	4	3	4	4	3	4	4	4	4	3	3	33	3	3	4	4	14	4	4	4	4	4	3	23	4	4	4	4	16	87
28	3	2	4	3	3	4	4	3	4	4	4	3	3	32	3	3	3	3	12	4	3	4	4	4	4	23	4	4	4	4	16	84
29	3	2	3	2	3	3	3	3	4	3	4	3	3	29	3	3	3	3	12	4	4	4	3	4	3	22	4	4	4	3	15	78
30	2	2	3	2	3	4	4	4	4	3	3	3	4	32	3	3	4	4	14	4	3	3	3	3	3	19	4	4	4	4	16	81
31	2	2	1	1	4	4	4	4	4	4	4	4	4	36	4	4	3	3	14	4	4	4	4	4	4	24	3	3	4	3	13	89
32	2	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	27	3	3	4	3	13	3	4	4	3	3	4	21	3	3	4	4	14	75
33	3	2	4	3	4	4	4	3	4	4	4	4	3	34	4	3	3	4	14	4	3	4	4	3	4	22	4	4	4	4	16	88
34	3	2	4	2	3	3	3	3	3	4	3	4	3	29	4	3	4	4	15	4	3	3	4	3	3	20	4	4	3	3	14	78
35	3	2	4	2	3	4	3	3	4	4	4	4	3	32	4	3	3	4	14	4	3	3	4	3	3	20	4	4	4	4	16	84
36	2	2	4	3	4	3	3	3	3	3	4	4	4	31	4	3	3	3	13	3	3	3	3	3	3	18	3	3	3	3	12	75
37	3	2	4	2	4	4	4	4	4	4	4	4	4	36	4	4	4	4	16	4	3	3	4	3	3	20	4	4	4	4	16	88
38	3	2	4	3	3	3	4	3	4	4	4	4	4	33	4	4	4	4	16	4	3	3	4	3	3	20	4	4	4	4	16	85
39	3	2	4	3	3	3	4	3	4	4	4	4	4	33	4	4	4	4	16	4	3	3	4	3	3	20	4	4	4	4	16	86
40	2	3	4	2	3	3	4	4	4	4	4	4	4	34	3	3	4	4	14	4	3	3	4	4	4	22	4	4	4	4	16	88

Digital Repository Universitas Jember

41	2	2	4	3	4	4	3	3	4	4	4	4	4	34	4	4	4	4	16	4	3	3	4	4	4	22	4	4	4	4	16	88
42	3	2	4	3	4	4	4	4	4	4	4	4	4	36	4	4	3	4	15	4	4	4	4	4	4	24	4	4	4	4	16	92
43	3	2	4	3	3	3	4	3	3	3	3	3	4	29	4	3	3	3	13	4	4	4	3	3	3	21	3	3	3	3	12	75
44	3	2	4	3	3	4	3	3	4	4	4	4	4	33	4	3	4	4	15	4	3	3	4	3	3	20	4	4	4	4	16	84
45	3	2	4	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	27	4	3	4	3	14	4	4	3	4	3	3	21	3	3	3	3	12	74
46	3	2	4	3	4	4	3	3	4	4	4	4	4	34	4	4	4	4	16	4	3	3	4	4	4	22	4	4	4	4	16	88
47	3	1	1	2	4	3	4	4	3	3	4	3	3	31	4	3	4	3	14	4	4	4	4	4	3	23	4	3	4	4	15	84
48	3	1	2	3	3	4	3	3	4	4	4	4	4	33	4	3	3	4	14	4	3	3	4	3	3	20	4	4	4	4	16	84
49	2	2	3	3	4	3	3	3	4	4	4	4	4	33	4	4	4	4	16	4	4	4	4	4	4	24	4	4	4	4	16	89
50	3	1	3	3	4	4	4	4	4	4	4	4	3	35	4	4	4	4	16	4	4	4	4	4	4	24	4	4	4	4	16	92
51	3	1	2	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	27	3	4	3	3	13	3	3	3	3	3	3	18	3	3	3	3	12	70
52	3	1	2	3	4	3	3	4	4	4	4	4	4	34	4	4	4	3	15	4	4	4	4	4	4	24	4	4	4	4	16	89
53	3	1	1	2	4	4	4	4	3	3	4	3	4	33	4	3	4	4	15	4	4	4	4	4	4	24	3	3	3	3	12	84
54	3	1	4	3	3	4	4	4	2	4	4	4	3	32	4	4	4	4	16	4	4	4	4	4	4	24	4	4	4	4	16	89
55	2	1	2	1	4	4	4	4	4	4	4	4	4	36	4	4	4	4	16	4	4	4	4	4	4	24	4	4	4	4	16	92
56	2	1	2	3	3	3	3	4	4	4	4	4	4	33	3	3	4	3	13	4	4	4	4	3	3	22	4	4	4	4	16	86
57	2	1	2	2	4	4	3	3	4	4	4	4	4	34	4	4	4	4	16	4	3	3	4	3	4	21	4	4	4	4	16	87
58	2	2	2	2	4	4	3	3	4	4	4	4	4	34	4	4	4	4	16	4	4	4	4	4	4	24	4	4	4	4	16	90
59	2	1	2	1	4	4	4	4	3	4	4	4	4	35	4	4	4	4	16	4	4	3	4	3	4	22	4	4	4	4	16	89
60	2	1	2	1	3	3	3	3	4	4	4	4	3	31	4	4	4	4	16	4	3	3	4	3	3	20	4	4	4	4	16	84
61	2	1	2	2	4	4	4	3	4	4	4	4	4	35	4	4	4	4	16	4	3	3	4	3	3	20	4	4	4	4	16	87
62	2	1	4	3	3	4	4	4	4	4	3	4	4	34	4	3	4	4	15	4	3	4	4	3	3	21	4	4	4	4	16	86
63	2	1	2	2	3	4	4	4	4	4	3	4	3	33	4	4	3	3	14	4	4	4	4	4	4	24	4	4	4	4	16	87

Digital Repository Universitas Jember

64	2	1	2	1	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	27	3	3	3	3	12	3	3	3	3	3	3	18	4	4	4	4	16	73
65	2	1	2	2	4	4	3	3	4	4	4	4	4	4	34	4	4	4	4	16	4	3	3	4	3	4	21	4	4	4	4	16	87
66	2	1	2	3	4	4	4	4	3	4	4	4	3	34	4	4	4	3	15	4	4	3	4	3	4	22	4	4	4	4	16	89	
67	2	1	2	3	3	4	3	3	4	4	4	4	4	33	4	3	4	3	14	4	3	3	4	3	3	20	4	4	4	4	16	84	
68	2	1	3	3	4	3	3	4	4	4	4	4	3	33	4	4	3	3	14	4	4	4	4	4	4	24	4	4	4	4	16	89	
69	3	1	2	4	3	4	4	4	4	3	3	4	3	32	4	4	3	3	14	4	4	4	4	4	4	24	4	4	4	4	16	87	



E. Skor harapan dan persepsi

Menghitung Skor Harapan

1. Dimensi Efisiensi

Proporsi Pilihan Item Pertanyaan	Jumlah Nilai Item = Skor Jawaban x Jumlah Respoden	Jumlah Skor = $\frac{\text{Jumlah Nilai Item}}{\text{Skor ideal item}} \times 4$
1	246	$\frac{246}{4 \times 69} \times 4 = 3,6$
2	234	$\frac{234}{4 \times 69} \times 4 = 3,4$
3	240	$\frac{240}{4 \times 69} \times 4 = 3,5$
4	236	$\frac{236}{4 \times 69} \times 4 = 3,4$
5	259	$\frac{259}{4 \times 69} \times 4 = 3,7$
6	258	$\frac{258}{4 \times 69} \times 4 = 3,7$
7	256	$\frac{256}{4 \times 69} \times 4 = 3,7$
8	259	$\frac{259}{4 \times 69} \times 4 = 3,7$
9	254	$\frac{254}{4 \times 69} \times 4 = 3,7$
Rata-rata skor harapan dimensi efisiensi		3,6

2. Dimensi Kepercayaan

Proporsi Pilihan Item Pertanyaan	Jumlah Nilai Item = Skor Jawaban x Jumlah Respoden	Jumlah Skor = $\frac{\text{Jumlah Nilai Item}}{\text{Skor ideal item}} \times 4$
1	259	$\frac{259}{4 \times 69} \times 4 = 3,7$
2	244	$\frac{244}{4 \times 69} \times 4 = 3,5$
3	245	$\frac{245}{4 \times 69} \times 4 = 3,5$
4	246	$\frac{246}{4 \times 69} \times 4 = 3,6$
Rata-rata skor harapan dimensi kepercayaan		3,65

3. Dimensi Keandalan

Proporsi Pilihan Item Pertanyaan	Jumlah Nilai Item = Skor Jawaban x Jumlah Respoden	Jumlah Skor = $\frac{\text{Jumlah Nilai Item}}{\text{Skor ideal item}} \times 4$
1	269	$\frac{269}{4 \times 69} \times 4 = 3,9$
2	240	$\frac{240}{4 \times 69} \times 4 = 3,5$
3	238	$\frac{238}{4 \times 69} \times 4 = 3,4$
4	263	$\frac{263}{4 \times 69} \times 4 = 3,8$
5	232	$\frac{232}{4 \times 69} \times 4 = 3,5$
6	237	$\frac{237}{4 \times 69} \times 4 = 3,4$
Rata-rata skor harapan dimensi keandalan		3,58

4. Dimensi Pendukung

Proporsi Pilihan Item Pertanyaan	Jumlah Nilai Item = Skor Jawaban x Jumlah Respoden	Jumlah Skor = $\frac{\text{Jumlah Nilai Item}}{\text{Skor ideal item}} \times 4$
1	263	$\frac{263}{4 \times 69} \times 4 = 3,8$
2	262	$\frac{262}{4 \times 69} \times 4 = 3,8$
3	264	$\frac{264}{4 \times 69} \times 4 = 3,8$
4	262	$\frac{262}{4 \times 69} \times 4 = 3,8$
Rata-rata skor harapan dimensi pendukung		3,8

Menghitung Skor Persepsi

1. Dimensi Efisiensi

Proporsi Pilihan Item Pertanyaan	Jumlah Nilai Item = Skor Jawaban x Jumlah Responden	Jumlah Skor = $\frac{\text{Jumlah Nilai Item}}{\text{Skor ideal item}} \times 4$
1	216	$\frac{216}{4 \times 69} \times 4 = 3,1$
2	226	$\frac{226}{4 \times 69} \times 4 = 3,3$
3	201	$\frac{201}{4 \times 69} \times 4 = 2,9$
4	184	$\frac{184}{4 \times 69} \times 4 = 2,7$
5	253	$\frac{253}{4 \times 69} \times 4 = 3,7$
6	239	$\frac{239}{4 \times 69} \times 4 = 3,5$
7	217	$\frac{217}{4 \times 69} \times 4 = 3,1$
8	213	$\frac{213}{4 \times 69} \times 4 = 3,1$
9	252	$\frac{252}{4 \times 69} \times 4 = 3,7$
Rata-rata skor persepsi dimensi efisiensi		3,2

2. Dimensi Kepercayaan

Proporsi Pilihan Item Pertanyaan	Jumlah Nilai Item = Skor Jawaban x Jumlah Responden	Jumlah Skor = $\frac{\text{Jumlah Nilai Item}}{\text{Skor ideal item}} \times 4$
1	266	$\frac{266}{4 \times 69} \times 4 = 3,9$
2	225	$\frac{225}{4 \times 69} \times 4 = 3,3$
3	241	$\frac{241}{4 \times 69} \times 4 = 3,5$
4	254	$\frac{254}{4 \times 69} \times 4 = 3,7$
Rata-rata skor persepsi dimensi kepercayaan		3,475


3. Dimensi Keandalan

Proporsi Pilihan Item Pertanyaan	Jumlah Nilai Item = Skor Jawaban x Jumlah Respoden	Jumlah Skor = $\frac{\text{Jumlah Nilai Item}}{\text{Skor ideal item}} \times 4$
1	205	$\frac{205}{4 \times 69} \times 4 = 3$
2	201	$\frac{201}{4 \times 69} \times 4 = 2,9$
3	206	$\frac{206}{4 \times 69} \times 4 = 3$
4	197	$\frac{197}{4 \times 69} \times 4 = 2,9$
5	216	$\frac{216}{4 \times 69} \times 4 = 3,1$
6	218	$\frac{218}{4 \times 69} \times 4 = 3,2$
Rata-rata skor harapam dimensi keandalan		3,01

4. Dimensi Pendukung

Proporsi Pilihan Item Pertanyaan	Jumlah Nilai Item = Skor Jawaban x Jumlah Respoden	Jumlah Skor = $\frac{\text{Jumlah Nilai Item}}{\text{Skor ideal item}} \times 4$
1	215	$\frac{215}{4 \times 69} \times 4 = 3,1$
2	207	$\frac{207}{4 \times 69} \times 4 = 3$
3	210	$\frac{210}{4 \times 69} \times 4 = 3,1$
4	214	$\frac{214}{4 \times 69} \times 4 = 3,1$
Rata-rata skor persepsi dimensi pendukung		3,075

F. Surat Ijin Penelitian

 KEMENTERIAN RISET, TEKNOLOGI, DAN PENDIDIKAN TINGGI
UNIVERSITAS JEMBER
LEMBAGA PENELITIAN
Alamat : Jl. Kalimantan No. 37 Jember Telp. 0331-337818, 339385 Fax. 0331-337818
e-Mail : penelitian.lemlit@unej.ac.id

Nomor : 0522/UN25.3.1/LT/2017 12 April 2017
Perihal : Permohonan Ijin Melaksanakan Penelitian


Yth. Kepala
Badan Kesatuan Bangsa, Politik dan
Perlindungan Masyarakat Kabupaten Banyuwangi
di -
BANYUWANGI

Memperhatikan surat Pengantar dari Pembantu Dekan I Fakultas Ilmu Sosial dan Ilmu Politik Universitas Jember Nomor : 1423/UN25.1.2/LT/2017 tanggal 10 April 2017, perihal ijin penelitian mahasiswa :



Nama / NIM : Pigy Sukma Amanda / 130910201043
Fakultas / Jurusan : FISIP / Ilmu Administrasi Negara
Alamat : Jl. Kalimantan 6 No. 15 Jember / No. Hp. 082245210414
Judul Penelitian : Kualitas Pelayanan E-Government Melalui Smart Kampung pada Desa di Kabupaten Banyuwangi
Lokasi Penelitian : 1. Badan Kesatuan Bangsa dan Politik Kabupaten Banyuwangi
2. Badan Pemberdayaan Masyarakat dan Desa Kab. Banyuwangi
3. 41 Desa di Kabupaten Banyuwangi
Lama Penelitian : Dua Bulan (12 April – 12 Juni 2017)

maka kami mohon dengan hormat bantuan Saudara untuk memberikan ijin kepada mahasiswa yang bersangkutan untuk melaksanakan kegiatan penelitian sesuai dengan judul di atas.

Demikian atas kerjasama dan bantuan Saudara disampaikan terima kasih.


Ketua
LEMBAGA PENELITIAN
UNIVERSITAS JEMBER
Dr. Zainuri, M.Si
RIP 196403251989021001

Tembusan Kepada Yth. :
1. Dekan Fak. ISIP
Universitas Jember
2. Mahasiswa ybs
3. Arsip



PEMERINTAH KABUPATEN BANYUWANGI
BADAN KESATUAN BANGSA DAN POLITIK
Jalan KH. Agus salim No 109 Telp. 0333-425119
B A N Y U W A N G I 68425

Banyuwangi, 18 April 2017

Nomor : 072/435/REKOM/429.206/2017
Sifat : Biasa
Lampiran : -
Perihal : Rekomendasi Penelitian

Kepada :
Yth. 1. Kepala Badan Pemberdayaan Masy dan Desa
2. Camat se-Kab. Banyuwangi
3. Kepala Desa se-Kab. Banyuwangi

di
BANYUWANGI

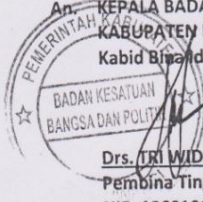
Menunjuk Surat : Ketua Lembaga Penelitian Universitas Jember.
Tanggal : 12 April 2017
Nomor : 0522/UN25.3.1/LT/2017
Maka dengan ini memberikan Rekomendasi kepada :
Nama : **PIGY SUKMA AMANDA**
NIM : 130910201043
Bermaksud melaksanakan Penelitian :
Judul : Kualitas Pelayanan E-Government Melalui Smart Kampung
pada Desa di Kabupaten Banyuwangi
Tempat : Badan Pemberdayaan Masy dan Desa Kab. Banyuwangi,
Kecamatan se- Kab. Banyuwangi, Desa se-Kab. Banyuwangi
Waktu : 18 April s/d 18 Juni 2017

Sehubungan dengan hal tersebut apabila tidak mengganggu kewenangan yang berlaku di Instansi Saudara, dimohon saudara untuk memberikan bantuan berupa tempat, data/keterangan yang diperlukan dengan ketentuan :

1. Peserta wajib mentaati peraturan dan tata tertib yang berlaku di daerah setempat;
2. Peserta wajib menjaga situasi dan kondisi selalu kondusif;
3. Melaporkan hasil dan sejenisnyanya kepada Badan Kesatuan Bangsa dan Politik Kabupaten Banyuwangi.

Demikian untuk menjadi maklum.

An. **KEPALA BADAN KESATUAN BANGSA DAN POLITIK**
KABUPATEN BANYUWANGI
Kabid Bidang Ideologi, Pembauran dan Wawasan Kebangsaan



Drs. TRI WIDODO, M.Si
Pembina Tingkat I
NIP. 19601014 159103 1 007

Tembusan:
Yth. Ketua Lembaga Penelitian Universitas Jember.



PEMERINTAH KABUPATEN BANYUWANGI
DINAS PEMBERDAYAAN MASYARAKAT DAN DESA

Jl. Adi Sucipto No. 53 Banyuwangi
Telp. (0333) 424445 Fax. (0333) 424445
email : bpm@banyuwangikab.go.id website:www bpm.banyuwangikab.go.id

SURAT KETERANGAN

NOMOR : 420/2670 /429.116/2017

Yang bertanda tangan di bawah ini :

Nama : Drs. ZEN KOSTOLANI, M.Si
Jabatan : Plt. Kepala Dinas Pemberdayaan Masyarakat dan Desa Kabupaten Banyuwangi

Menerangkan dengan sebenarnya bahwa :

Nama : Pigy Sukma Amanda
Tempat, tanggal lahir : -
NIM : 130910201043
Fakultas : Ilmu Sosial dan Ilmu Politik Universitas Jember

Mahasiswa tersebut di atas benar-benar telah melakukan penelitian di Dinas Pemberdayaan Masyarakat dan Desa Kabupaten Banyuwangi pada tanggal 18 April s/d 18 Juni 2017 dalam rangka untuk menyusun skripsi yang berjudul " KUALITAS PELAYANAN E-GOVERMENT MELALUI SMART KAMPUNG PADA DESA DI KABUPATEN BANYUWANGI.

Demikian surat keterangan dibuat untuk dipergunakan sebagaimana mestinya.

Banyuwangi, 22 Juni 2017

Plt. KEPALA DINAS PEMBERDAYAAN
MASYARAKAT DAN DESA
KABUPATEN BANYUWANGI



Drs. ZEN KOSTOLANI, M.Si
Pembina Tingkat I
NIP. 19650908 199303 1 009

G. Dokumentasi



Gambar 1. Wawancara Operator EVB



Gambar 2. Wawancara Operator PORTAL



Gambar 3. Wawancara Operator SPM



Gambar 4. Tampilan Depan Kantor Desa



Gambar 5. Tampilan Ruang Pelayanan Desa



Gambar 6. Tampilan Ruang Pelayanan Desa