



**EVALUASI KUALITAS LAYANAN E-VB DENGAN MENGGUNAKAN
METODE E-GOVQUAL DAN IMPORTANCE PERFORMANCE
ANALYSIS (STUDI KASUS : 19 DESA DI KECAMATAN CLURING DAN
KECAMATAN MUNCAR KABUPATEN BANYUWANGI)**

SKRIPSI

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

oleh

Mega Hikmah Puspita

152410101004

**PROGRAM STUDI SISTEM INFORMASI
FAKULTAS ILMU KOMPUTER
UNIVERSITAS JEMBER**

2019



**EVALUASI KUALITAS LAYANAN E-VB DENGAN MENGGUNAKAN
METODE E-GOVQUAL DAN IMPORTANCE PERFORMANCE
ANALYSIS (STUDI KASUS : 19 DESA DI KECAMATAN CLURING DAN
KECAMATAN MUNCAR KABUPATEN BANYUWANGI)**

SKRIPSI

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

oleh

Mega Hikmah Puspita

152410101004

**PROGRAM STUDI SISTEM INFORMASI
FAKULTAS ILMU KOMPUTER
UNIVERSITAS JEMBER**

2019

PERSEMBAHAN

Skripsi ini saya persembahkan untuk :

1. Allah SWT yang senantiasa memberikan rahmat dan hidayah-Nya untuk mempermudah dan melancarkan dalam pengerjaan skripsi;
2. Ayahanda Sunanto dan Ibunda Ririn Tri Winarni;
3. Saudara tercinta saya Ratih Hikmah Puspita;
4. Prof. Dr. Saiful Bukhori, ST., M.Kom dan bapak Beny Prasetyo, S.Kom., M.Kom selaku dosen pembimbing;
5. Teman – teman yang selalu menemani dan membantu selama di perkuliahan;
6. Guru-guru dan tenaga pengajar saya sejak taman kanak-kanak sampai dengan perguruan tinggi;
7. Civitas Akademik Fakultas Ilmu Komputer atas pelayanan yang sangat baik selama di perkuliahan;
8. Almamater Program Studi Sistem Informasi Fasilkom Universitas Jember;

MOTTO

“Kalau gak bisa itu belajar bukan menyerah”



PERNYATAAN

Saya yang bertanda tangan dibawah ini:

Nama : Mega Hikmah Puspita

NIM : 152410101004

Menyatakan dengan sesungguhnya bahwa karya ilmiah yang berjudul “Evaluasi Kualitas Layanan E-VB Dengan Menggunakan Metode E-GovQual dan Importance Performance Analysis (Studi kasus : 19 Desa di Kecamatan Cluring dan Kecamatan Muncar Kabupaten Banyuwangi)” adalah benar-benar hasil karya saya sendiri , kecuali jika ada pengutipan substansi disebutkan sumbernya, belum pernah diajukan pada instansi manapun, dan bukti karya jiplakan. Saya bertanggung jawab atas keabsahan dan kebenaran isinya sesuai dengan sikap ilmiah yang harus dijunjung tinggi.

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

Jember, 12 April 2019

Yang menyatakan,

Mega Hikmah Puspita

NIM 152410101004

SKRIPSI

**EVALUASI KUALITAS LAYANAN E-VB DENGAN MENGGUNAKAN
METODE E-GOVQUAL DAN IMPORTANCE PERFORMANCE
ANALYSIS (STUDI KASUS : 19 DESA DI KECAMATAN CLURING DAN
KECAMATAN MUNCAR KABUPATEN BANYUWANGI)**

Oleh :

Mega Hikmah Puspita

NIM 152410101004

Pembimbing :

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

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

PENGESAHAN PEMBIMBING

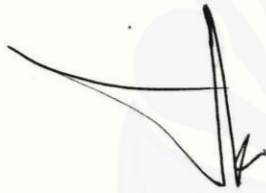
Skripsi berjudul “Evaluasi Kualitas Layanan E-VB Dengan Menggunakan Metode E-GovQual dan Importance Perfomance Analysis (Studi kasus : 19 Desa di Kecamatan Cluring dan Kecamatan Muncar Kabupaten Banyuwangi)”, telah diuji dan disahkan pada:

Hari, tanggal : Jum’at, 12 April 2019

Tempat : Fakultas Ilmu Komputer Universitas Jember

Disetujui oleh :

Pembimbing 1,



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

NIP. 196811131994121001

Pembimbing 2,



Beny Prasetyo, S.Kom., M.Kom

NIP. 760016852

PENGESAHAN PENGUJI

Skripsi berjudul “Evaluasi Kualitas Layanan E-VB Dengan Menggunakan Metode E-GovQual dan Importance Performance Analysis (Studi kasus : 19 Desa di Kecamatan Cluring dan Kecamatan Muncar Kabupaten Banyuwangi)”, telah diuji dan disahkan pada:

Hari, tanggal : Jum’at, 12 April 2019

Tempat : Fakultas Ilmu Komputer Universitas Jember

Disetujui oleh :

Penguji 1,



Nelly Oktavia A, S.Si, MT
NIP. 198410242009122008

Penguji 2,



Diksy Media Firmansyah, S.Kom., M.Kom
NIP. 760016853

Mengesahkan

Dekan Fakultas Ilmu Komputer,



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

NIP. 196811131994121001

RINGKASAN

Evaluasi Kualitas Layanan E-VB Dengan Menggunakan Metode E-GovQual dan Importance Performance Analysis (Studi kasus : 19 Desa di Kecamatan Cluring dan Kecamatan Muncar Kabupaten Banyuwangi), Mega Hikmah Puspita, 152410101004; 2019, 134 HALAMAN; Fakultas Ilmu Komputer Universitas Jember

Electronic Village Budgeting (e-VB) adalah sistem informasi yang digunakan untuk menyinergikan keuangan dan memonitoring pembangunan di tingkat desa lebih transparan. Dengan adanya e-VB dapat memonitoring penganggaran dana desa secara online untuk mengetahui apakah pembangunan desa telah sesuai dengan anggaran yang diberikan pemerintah. Menurut Suyanto Waspo Tondo kepala BPMPD Banyuwangi penerapan e-VB dapat memangkas mata rantai penyusunan dan pengawasan anggaran secara manual di level desa dan megantisipasi penyelewengan. Terdapat tiga tahap dalam e-VB di kabupaten Banyuwangi yaitu perencanaan, penatausahaan, dan pertanggungjawaban. Menurut Abdullah Azwar Anas, Bupati Banyuwangi, pada tahun 2015 e-VB memiliki beberapa *trial error* dan beberapa kendala yang akan terus dibenahi. Dengan adanya *error* diawal penerapan dan beberapa kendala diperlukan evaluasi untuk mengukur kualitas layanan e-VB. Evaluasi pengukuran kualitas layanan e-VB dapat menghasilkan layanan tersebut berada pada posisi mana untuk mempersiapkan perbaikan layanan selanjutnya atau mempertahankan kinerja layanan yang bagus.

Penelitian ini menggunakan metode E-GovQual untuk mengukur sejauh mana kualitas layanan e-VB yang diterima pengguna dan metode IPA untuk mengukur kinerja layanan berdasarkan tingkat kepentingan layanan e-VB yang telah diterapkan di 189 desa yang tersebar di 25 kecamatan di Banyuwangi. Pengambilan data menggunakan instrumen kuisioner yang ditujukan untuk pengguna e-VB di 19 desa yang tersebar di Kecamatan Cluring dan Kecamatan Muncar. Dengan menggunakan dua metode peneliti dapat mengetahui sejauh mana kualitas layanan *e-government* berdasarkan persepsi pengguna dan

merekomendasikan atribut yang perlu mendapatkan prioritas khusus serta atribut yang perlu dipertahankan kinerjanya sehingga dapat memenuhi kepentingan pengguna.



PRAKATA

Puji syukur kehadirat Allah SWT atas segala rahmat dan karunia-Nya, sehingga penulis dapat menyelesaikan skripsi dengan judul “Evaluasi Kualitas Layanan E-VB Dengan Menggunakan Metode E-GovQual dan Importance Performance Analysis (Studi kasus : 19 Desa di Kecamatan Cluring dan Kecamatan Muncar Kabupaten Banyuwangi)”. Skripsi ini disusun untuk memenuhi salah satu syarat menyelesaikan pendidikan Strata Satu (S1) pada Program Studi Sistem Informasi Fakultas Ilmu Komputer Universitas Jember

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

1. Ayahanda Sunanto, Ibunda Ririn Tri Winarni dan saudara perempuan Ratih Hikmah Puspita yang selalu mendukung dan mendoakan kelancaran penulis;
2. Prof. Dr. Saiful Bukhori, ST., M.Kom., selaku Dekan Fakultas Ilmu Komputer Universitas Jember;
3. Prof. Dr. Saiful Bukhori, ST., M.Kom. selaku Dosen Pembimbing Utama dan Benny Prasetyo, S.Kom., M.Kom. selaku Dosen Pembimbing Pendamping yang telah meluangkan waktu, pikiran, dan perhatian dalam penulisan skripsi;
4. Drs. Antonius Cahya Prihandoko, M.App.Sc., Ph.D. selaku Dosen Pembimbing Akademik yang telah membimbing penulis selama menjadi mahasiswa;
5. Seluruh Bapak dan Ibu dosen serta staf karyawan di Program Studi Sistem Informasi Fakultas Ilmu Komputer Universitas Jember;
6. Guru-guru dan tenaga pengajar saya sejak taman kanak-kanak sampai dengan perguruan tinggi;
7. Dinas Pemberdayaan Masyarakat dan Desa selaku penyedia aplikasi E-VB (E-Village Budgeting) yang telah memberikan ijin penelitian;

8. Sahabat-sahabat teristimewa JBR (Dheta Indra, Farisya Ahdin, Dianita Tri, Sekar Elok, Rossita Dian, Raudhatun Nisa', Devi Rohmatulloh, Sahriatus Soviah, Fitri Fatimah, dan Fitri Febriyanti)
9. Sahabat SMA saya Yani Rahmawati dan kakak tingkat Sugiarti yang selalu memberi semangat;
10. Angkatan ke-7 Program Studi Sistem Informasi (Selection);
11. Seluruh responden penelitian yang meluangkan waktunya mengisi kuisioner penelitian ini;
12. Keluarga kecil KKN 87 Sumbersari, Maesan;
13. Semua pihak yang tidak dapat disebutkan satu – persatu;

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

Jember, 12 April 2019

Penulis

DAFTAR ISI

PERSEMBAHAN	ii
MOTTO.....	iii
PERNYATAAN.....	iv
SKRIPSI.....	v
PENGESAHAN PEMBIMBING.....	vi
PENGESAHAN PENGUJI.....	vii
RINGKASAN	viii
PRAKATA	x
DAFTAR ISI.....	xii
DAFTAR TABEL	xiv
DAFTAR GAMBAR	xvii
BAB 1. PENDAHULUAN	1
1.1 Latar Belakang	1
1.2 Rumusan Masalah.....	5
1.3 Tujuan dan Manfaat	5
1.3.1 Tujuan.....	5
1.3.2 Manfaat.....	5
1.4 Batasan Masalah	6
BAB 2. TINJAUAN PUSTAKA	7
2.1 Penelitian Terdahulu	7
2.2 E-Village Budgeting	9
2.3 E-Government.....	10
2.4 E-GovQual	12
2.5 Importance Perfomance Analysis (IPA)	15
BAB 3. METODE PENELITIAN.....	8
3.1 Tempat Kegiatan.....	8
3.2 Kerangka Pemikiran.....	8
3.3 Tahapan Penelitian.....	18
3.4 Uraian Metodologi	19
3.4.1 Identifikasi Masalah	19

3.4.2	Studi Literatur	19
3.4.3	Perumusan Masalah.....	19
3.4.4	Penetapan Tujuan, Batasan, dan Manfaat penelitian.....	19
3.4.5	Menentukan Dimensi dan Definisi Operasional	19
3.4.6	Penentuan Sampel	21
3.4.7	Penyusunan Instrumen	22
3.4.8	Uji Validitas	22
3.4.9	Uji Reliabilitas.....	23
3.4.10	Pengumpulan Data	23
3.4.11	Analisis E-GovQual	24
3.4.12	Analisis IPA	24
BAB 4. HASIL PENELITIAN DAN ANALISIS DATA.....		27
4.1	Sampel Penelitian.....	27
4.2	Instrumen Pengukuran	27
4.3	Karakteristik Responden	33
4.4	Hasil Uji Instrumen Penelitian.....	35
4.4.1	Uji Validitas	36
4.4.2	Uji Reliabilitas.....	43
4.5	Hasil Perhitungan Kuisoner	45
4.6	Hasil Analisis e-GovQual	68
4.7	Hasil Analisis Importance Perfomance Analysis.....	75
4.7.1	Analisis Kesesuaian.....	75
4.7.2	Analisis Kuadran IPA.....	86
4.7.3	Rekomendasi Berdasarkan Analisis Kuadran IPA.....	93
BAB 5. PENUTUP.....		95
5.1	Kesimpulan	95
5.2	Saran	96
DAFTAR PUSTAKA		98
LAMPIRAN		100

DAFTAR TABEL

Tabel 2.1 Model e-Government	10
Tabel 2.2 Dimensi Ease of Use e-GovQual	12
Tabel 2.3 Dimensi Trust e-GovQual.....	13
Tabel 2.4 Dimensi Functionality of the Interaction Environment e-GovQual.....	13
Tabel 2.5 Dimensi Reliability e-GovQual	14
Tabel 2.6 Dimensi Content and appearance of information e-GovQual.....	14
Tabel 2.7 Dimensi Citizen Support e-GovQual	15
Tabel 2.8 Kuadran Importance Performance Analysis.....	15
Tabel 3.1 Definisi Operasional Dimensi Penelitian.....	20
Tabel 3.2 Skala Likert	22
Tabel 4.1 Daftar Pernyataan Kuisioner Pengukuran Kualitas Layanan e-VB	28
Tabel 4.2 Daftar Desa Penelitian	33
Tabel 4.3 Karakteristik Responden Berdasarkan Jenis Kelamin	33
Tabel 4.4 Karakteristik Responden Berdasarkan Usia.....	34
Tabel 4.5 Karakteristik Responden Berdasarkan Tingkat Pendidikan.....	34
Tabel 4.6 Karakteristik Responden Berdasarkan Pelatihan Penggunaan.....	35
Tabel 4.7 Karakteristik Responden Berdasarkan Intensitas Penggunaan	35
Tabel 4.8 Tabel r untuk df = 1-30	36
Tabel 4.9 Hasil Perhitungan Manual Uji Validitas Ease of Use	37
Tabel 4.10 Hasil Uji Validitas Dimensi Ease of Use	39
Tabel 4.11 Hasil Uji Validitas Dimensi Trust.....	39
Tabel 4.12 Hasil Uji Validitas Dimensi Reliability	40
Tabel 4.13 Hasil Uji Validitas Dimensi Content and Appearance of Information .	41
Tabel 4.14 Hasil Uji Validitas Dimensi Citizen Support.....	42
Tabel 4.15 Hasil Uji Validitas Dimensi Functionality of the Interaction Environment.....	43
Tabel 4.16 Hasil Perhitungan Manual Uji Reliabilitas Ease of Use	44
Tabel 4.17 Hasil Uji Reliabilitas Semua Dimensi E-GovQual	45
Tabel 4.18 Hasil Perhitungan Kuisioner Kepentingan Dimensi Ease of Use	46

Tabel 4.19 Hasil Perhitungan Kuesioner Kinerja Dimensi Ease of Use.....	47
Tabel 4.20 Hasil Perhitungan Kuisoner Kepentingan Dimensi Trust.....	48
Tabel 4.21 Hasil Perhitungan Kuisoner Kinerja Dimensi Trust	50
Tabel 4.22 Hasil Perhitungan Kuisoner Kepentingan Dimensi Reliability	52
Tabel 4.23 Hasil Perhitungan Kuisoner Kinerja Dimensi Reliability.....	54
Tabel 4.24 Hasil Perhitungan Kuisoner Kepentingan Dimensi Content and Appearance of Information	55
Tabel 4.25 Hasil Perhitungan Kuisoner Kinerja Dimensi Content and Appearance of Information	58
Tabel 4.26 Hasil Perhitungan Kuisoner Kepentingan Dimensi Citizen Support..	61
Tabel 4.27 Hasil Perhitungan Kuisoner Kinerja Dimensi Citizen Support	64
Tabel 4.28 Hasil Perhitungan Kuisoner Kepentingan Dimensi Functionality of the Interaction	66
Tabel 4.29 Hasil Perhitungan Kuisoner Kinerja Dimensi Functionality of the Interaction	67
Tabel 4.30 Nilai Kesenjangan Dimensi Ease of Use	68
Tabel 4.31 Skala Likert	69
Tabel 4.32 Nilai Kesenjangan Dimensi Trust.....	69
Tabel 4.33 Nilai Kesenjangan Dimensi Reliability.....	70
Tabel 4.34 Nilai Kesenjangan Dimensi Content and Appreance of Information .	71
Tabel 4.35 Nilai Kesenjangan Dimensi Citizen Support	72
Tabel 4.36 Nilai Kesenjangan Dimensi Functionality of the Interaction Environment.....	73
Tabel 4.37 Nilai Kesenjangan Semua Dimensi e-GovQual.....	74
Tabel 4.38 Hasil Analisis Kesesuaian Dimensi Ease of Use	75
Tabel 4.39 Hasil Analisis Kesesuaian Dimensi Trust.....	76
Tabel 4.40 Hasil Analisis Kesesuaian Dimensi Reliability	78
Tabel 4.41 Hasil Analisis Kesesuaian Dimensi Content and Appearance of Information.....	80
Tabel 4.42 Hasil Analisis Kesesuaian Dimensi Citizen Support.....	82
Tabel 4.43 Hasil Analisis Kesesuaian Dimensi Functionality of the Interaction	

Environment.....	85
Tabel 4.44 Hasil Analisis Kesesuain Dimensi e-GovQual	86



DAFTAR GAMBAR

Gambar 2.1 Halaman Beranda e-VB	9
Gambar 2.2 Konsep E-GovQual	12
Gambar 3.1 Alur Kerangka Pemikiran.....	18
Gambar 3.2 Tahapan Metodologi Penelitian	18
Gambar 3.3 Diagram Kartesius	26
Gambar 4.1 Hasil Uji Validitas Dimensi Ease of Use	36
Gambar 4.2 Hasil Uji Validitas Dimensi Trust.....	39
Gambar 4.3 Hasil Uji Validitas Dimensi Reliability	40
Gambar 4.4 Hasil Uji Validitas Dimensi Content and Appreance of Information	41
Gambar 4.5 Hasil Uji Validitas Dimensi Citizen Support	42
Gambar 4.6 Hasil Uji Validitas Dimensi Funtionality of the Interaction Environment.....	43
Gambar 4.7 Hasil Kuadran Importance Perfomance Analysis	87

BAB 1 PENDAHULUAN

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

1.1 Latar Belakang

Teknologi informasi atau yang biasa dikenal sebagai TI adalah sistem yang berbentuk hardware dan software yang dapat menangkap, memproses, mengubah, menyimpan dan menyajikan informasi dengan menggunakan energi listrik, magnetik, dan elektro magnetic (Aksoy & DeNardis, 2007). Di era globalisasi perkembangan teknologi sudah banyak memberi pengaruh terhadap cara hidup karena teknologi berperan penting untuk mempercepat suatu proses data menjadi lebih efektif dan efisien (Wijaya, 2015). Perkembangan dari teknologi yang dapat mempercepat suatu proses dan efisien dapat digunakan di berbagai bidang salah satunya adalah dalam bidang pemerintahan (*government*). Dengan adanya teknologi dibidang pemerintahan diharapkan pemerintah dapat memberikan pelayanan yang optimal untuk masyarakat.

Kualitas dari layanan dapat diketahui dengan membandingkan persepsi pengguna apakah layanan telah sesuai dengan kepentingan layanan (Sanjaya, 2012). Seiring dengan kepentingan kualitas yang sesuai dengan kebutuhan akan menghasilkan tingkat kualitas layanan yang tinggi (Zeithaml & Bitner, 2000). Dalam menghasilkan pelayanan dengan tingkat kepuasan tinggi dapat diketahui dengan menekankan 5 *gap* atau kesenjangan sebagai berikut : 1. *Expected Service* dengan *Management Perception of Customer Expectation*, 2. kesenjangan *Management Perception of Customer Expectation* dengan *Service Quality Specification*, 3. kesenjangan *Service Quality Specification* dengan *Service Delivery*, 4. kesenjangan *Service Delivery* dengan *External Communication to Customers*, 5. Kesenjangan *Expected Service* dengan *Percieved service* (Zeithaml, Parasuraman, & Berry, 1990) .

Kualitas pelayanan merupakan upaya pemenuhan kebutuhan dan keinginan pengguna serta ketepatan penyampaianya dalam mengimbangi harapan pengguna

(Tjiptono, 2007). Untuk mengetahui apakah pelayanan yang diterima pengguna telah seimbang dapat diukur dengan beberapa metode pengukuran kualitas layanan seperti menggunakan *ServQual*, *WebQual 4.0*, *E-GovQual*, dan analisa tingkat kepentingan dengan menggunakan metode IPA. *ServQual* merupakan metode yang digunakan untuk mengukur sebuah layanan secara umum dengan menggambarkan kesenjangan antara harapan suatu pelayanan dengan pelayanan yang diterima menggunakan 5 dimensi seperti : *tangible*, *reliability*, *responsiveness*, *assurance*, dan *emphaty* (Zeithaml, Parasuraman, & Berry, 1998). *WebQual 4.0* merupakan metode pengukuran kualitas web berdasarkan tingkat persepsi pengguna akhir yang dikembangkan dari *Servqual*. *WebQual 4.0* telah dikembangkan sejak tahun 1998 oleh Barnes dan Vidgen pada situs web *e-commerce* maupun *e-government* yang disusun berdasarkan penelitian pada tiga area yaitu : *information quality*, *service interaction quality*, dan *usability* (Barnes & Vidgen, 2002) .

E-GovQual merupakan metode yang digunakan untuk mengukur kualitas layanan *e-government* dengan menggunakan 6 dimensi yaitu : dimensi *ease of use*, dimensi *trust*, dimensi *functionality of the interaction environment*, dimensi *reliability* , dimensi *content and appearance of information* dan dimensi *citizen support* (Papadomichelaki & Mentzas, 2011). *Importance Performance Analysis* (IPA) adalah sebuah teknik analisis deskriptif yang diperkenalkan oleh John A. Martilla dan John C. James tahun 1977 yang merupakan metode pengukuran kualitas layanan berdasarkan kepentingan dan kinerja dengan menggunakan diagram kartesius. Metode IPA menggunakan 4 kuadran untuk pengukuran diantaranya : kuadran 1 *high Importance/low Performance* biasa disebut *concentrate here*, kuadran 2 *high Importance/high Performance*: biasa disebut dengan *keep up the good*, Kuadran 3 *low importance/low performance*: biasa disebut *low priority*, dan kuadran 4 *low importance/high performance*: biasa disebut *possible overkill* (Martilla & James, 1977).

Perkembangan teknologi di pemerintahan tidak lepas dari terlibatnya teknologi yang membantu pelayanan menjadi efisien, efektif dan kebijakan pemerintah yang tercantum dalam Instruksi Presiden Nomor 3 tahun 2003 tentang kebijakan dan strategi nasional pengembangan *e-government* membuat

pemerintahan diberbagai provinsi menerapkan *e-government* dengan tujuan memudahkan pelayanan, salah satunya adalah Pemerintah Kabupaten Banyuwangi. Pemerintahan Daerah Banyuwangi telah menyediakan layanan *e-government* berupa e-VB di 189 desa yang tersebar di 25 kecamatan. *Electronic Village Budgeting* (e-VB) adalah sistem informasi yang digunakan untuk menyinergikan keuangan dan memonitoring pembangunan di tingkat desa lebih transparan. Dengan adanya e-VB dapat memonitoring penganggaran dana desa secara online untuk mengetahui apakah pembangunan desa telah sesuai dengan anggaran yang diberikan pemerintah. Menurut Suyanto Waspo Tondo kepala BPMPD Banyuwangi penerapan e-VB dapat memangkas mata rantai penyusunan dan pengawasan anggaran secara manual di level desa dan megantisipasi penyelewengan. Terdapat tiga tahap dalam e-VB di kabupaten Banyuwangi yaitu perencanaan, penatausahaan, dan pertanggungjawaban (Humas & Protokol, 2016).

Penerapan e-VB telah berjalan kurang lebih 3 tahun dimana di awal penerapan e-VB memerlukan kesiapan pengguna dari pihak bendahara dan operator desa untuk mempermudah anggaran dan transparasi. Menurut Abdullah Azwar Anas, Bupati Banyuwangi, pada tahun 2015 e-VB memiliki beberapa *trial error* dan beberapa kendala yang akan terus dibenahi (Humas & Protokol, 2016). Dengan adanya *error* diawal penerapan dan beberapa kendala diperlukan evaluasi untuk mengukur kondisi kualitas e-VB. Evaluasi pengukuran kualitas layanan e-VB dapat menghasilkan layanan tersebut berada pada posisi mana untuk mempersiapkan perbaikan layanan selanjutnya atau mempertahankan kinerja layanan yang bagus.

Penerapan e-VB yang telah tersebar di 189 desa di Kabupaten Banyuwangi diharapkan dapat membantu operator desa dan bendahara desa dalam menjalankan tugasnya. Namun melihat kondisi masyarakat pedesaan yang mengacu pada beberapa indikator seperti infrastruktur, sumberdaya manusia, dan kemampuan ekonomi yang memosisikan masyarakat pedesaan cukup relatif tinggi tingkat *digital divide*-nya, hal itu menandakan masyarakat pedesaan masih belum banyak yang mengadopsi teknologi sebagai sesuatu yang inovatif (Imran, 2012). Menurut tim Puslitbang Aptika dan IKP (2016) kelompok masyarakat tradisional atau pedesaan cenderung memiliki pola berkomunikasi secara langsung atau tatap muka

untuk menjaga hubungan interpersonal dan sekelompok masyarakat tradisional menilai bahwa teknologi cukup membuat seseorang mementingkan ego sendiri. Masyarakat pedesaan cenderung masih menggunakan alat sederhana yang dirasa lebih mudah dan kurang mengikuti perkembangan teknologi karena bagi mereka teknologi kurang menunjang aktivitas mereka sehingga kebanyakan dari masyarakat pedesaan masih terbatas dalam menerapkan penggunaan teknologi (Dibyantarsih, 2012).

Evaluasi kualitas layanan e-VB menggunakan kombinasi metode E-GovQual dan IPA yang akan memberikan hasil penelitian sampai tingkat rekomendasi layanan yang perlu diperhatikan secara intens dan layanan yang perlu dipertahankan untuk mendapatkan kinerja pelayanan yang lebih maksimal. Metode E-GovQual yang digunakan untuk mengukur kualitas layanan e-VB berdasarkan persepsi publik dengan menggunakan 6 dimensi yaitu : dimensi *ease of use*, dimensi *trust*, dimensi *functionality of the interaction environment*, dimensi *reliability*, dimensi *content and appearance of information*, dan dimensi *citizen support* (Papadomichelaki & Mentzas, 2011). Metode IPA digunakan untuk mengidentifikasi apakah kinerja layanan yang diberikan telah sesuai dengan tingkat kepentingan layanan tersebut dengan menggunakan atribut dari hasil penelitian E-GovQual dan diagram kartesius yang terdiri dari sumbu x yang merepresentasikan tingkat kinerja dan sumbu y merepresentasikan tingkat layanan yang penting dan menghasilkan 4 kuadran yaitu kuadran 1 *concentrate here*, kuadran 2 *keep up the good work*, kuadran 3 *low priority*, dan kuadran 4 *possible overkill* (Martilla & James, 1977).

Berdasarkan uraian diatas, penelitian ini menggunakan metode E-GovQual untuk mengukur sejauh mana kualitas layanan e-VB yang diterima pengguna dan metode IPA untuk mengukur kinerja layanan berdasarkan tingkat kepentingan layanan e-VB yang telah diterapkan di 189 desa yang tersebar di 25 kecamatan di Banyuwangi. Pengambilan data menggunakan instrumen kuisioner yang ditujukan untuk pengguna e-VB di 19 desa yang tersebar di Kecamatan Cluring dan Kecamatan Muncar. Instrumen kuisioner disusun berdasarkan 6 dimensi dari metode E-GovQual yang kemudian akan dianalisis menggunakan metode IPA

untuk mengetahui kuadran melalui representasi digram kartesius. Dengan menggunakan dua metode peneliti dapat mengetahui sejauh mana kualitas layanan *e-government* berdasarkan persepsi pengguna dan merekomendasikan atribut yang perlu mendapatkan prioritas khusus serta atribut yang perlu dipertahankan kinerjanya, sehingga dapat memenuhi kepentingan pengguna.

1.2 Rumusan Masalah

Berdasarkan uraian latar belakang diatas, rumusan masalah dalam penelitian ini, antara lain :

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

1.3 Tujuan dan Manfaat

Tujuan dan manfaat yang dipaparkan merupakan berbagai hasil yang ingin dicapai dan dapat yang digunakan dari beberapa aspek penelitian ini terselesaikan.

1.3.1 Tujuan

Tujuan yang ingin dicapai dalam penelitian ini adalah :

1. Untuk mengukur kualitas layanan e-VB dengan melakukan pengukuran kualitas layanan menggunakan metode E-GovQual.
2. Untuk memetakan komponen e-VB yang perlu mendapatkan prioritas khusus untuk perbaikan berdasarkan hasil analisis metode IPA

1.3.2 Manfaat

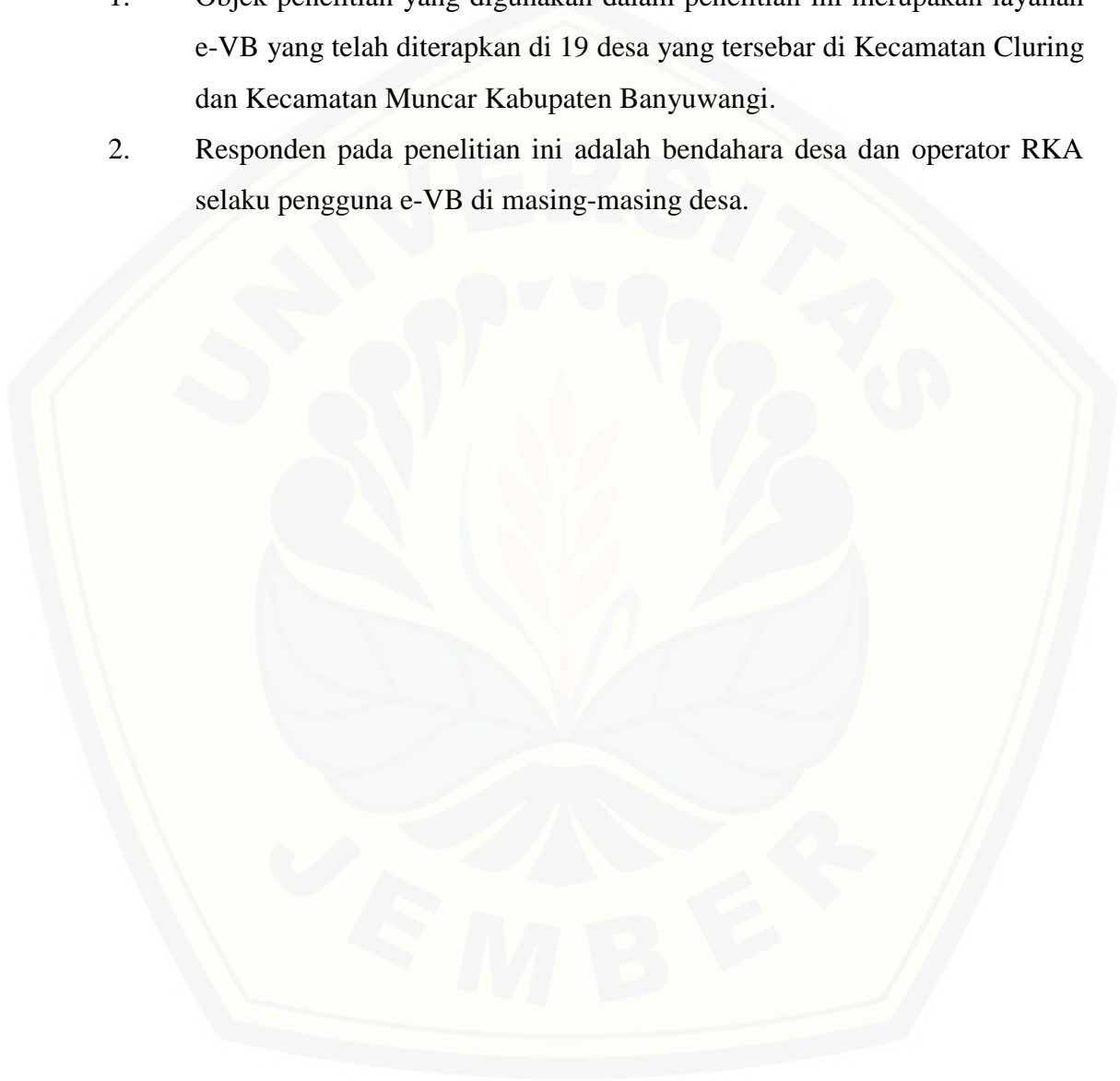
Manfaat dari penelitian ini adalah :

1. Bagi Objek Penelitian
Hasil dari penelitian ini diharapkan dapat digunakan oleh Pemerintah Banyuwangi untuk mengetahui tingkat kualitas layanan e-VB.
2. Bagi Peneliti
Menambah pemahaman mengenai hal-hal yang berhubungan dengan metode pengukuran tingkat kesuksesan penerapan layanan IT di suatu instansi.

1.4 Batasan Masalah

Peneliti memberikan batasan masalah untuk objek dan tema yang dibahas sehingga tidak terjadi penyimpangan dalam proses penelitian :

1. Objek penelitian yang digunakan dalam penelitian ini merupakan layanan e-VB yang telah diterapkan di 19 desa yang tersebar di Kecamatan Cluring dan Kecamatan Muncar Kabupaten Banyuwangi.
2. Responden pada penelitian ini adalah bendahara desa dan operator RKA selaku pengguna e-VB di masing-masing desa.



BAB 2. TINJAUAN PUSTAKA

Bab ini menguraikan lebih jauh tentang tinjauan terkait masalah yang dibahas dalam penelitian dan kajian teori yang berkaitan dengan masalah. Adapun teori yang diambil berasal dari jurnal, buku, literatur dan internet.

2.1 Penelitian Terdahulu

Analisa kualitas layanan e-government dengan pendekatan E-GovQual dan IPA oleh Darmawan Napitupulu, tahun 2016. Pada penelitian ini peneliti menganalisis kualitas website Pemkot XYZ untuk mengetahui apakah layanan yang diberikan pemerintah telah sesuai dengan harapan masyarakat. Berdasarkan survei yang dilakukan, kuesioner telah didistribusikan kepada 102 orang yakni masyarakat pengguna layanan Pemkot XYZ dapat diambil beberapa kesimpulan yaitu Kualitas layanan publik Pemkot X dievaluasi dengan pendekatan e-GovQual terdiri dari 4 dimensi efficiency, trust, reliability dan citizen support dengan total 21 dimensi pengukuran yang valid dan reliabel. Analisis gap antara kinerja layanan dan harapan publik menunjukkan secara umum kinerja layanan masih di bawah harapan publik artinya publik belum merasa puas terhadap kualitas layanan yang disediakan Pemkot X. Dari hasil analisis IPA diperoleh bahwa terdapat empat buah faktor layanan e-Government yang menjadi prioritas utama untuk ditingkatkan yaitu pegawai tanggap terhadap masalah pengguna (CS1), pegawai mempunyai pengetahuan yang memadai untuk menjawab pertanyaan publik (CS3), pegawai punya kemampuan untuk menyampaikan layanan dengan kepercayaan dan keyakinan (CS4), dan informasi tentang layanan yang memadai (EF7). Faktor-faktor tersebut kebanyakan terkait dengan faktor non-teknologi yang harus di tingkatkan.

Penelitian terdahulu dengan judul Evaluasi Kualitas Layanan Website Pemerintah Kota Batu dengan Metode E-GovQual dan Importance Performance Analysis (IPA) oleh Abdulloh Hamid Sulaiman, Himawat Aryadita, dan Aryo Pinandito, tahun 2018, peneliti ingin melakukan evaluasi kualitas layanan website pada pemerintah Kota Batu untuk mengetahui kualitas layanan saat itu yang dapat digunakan untuk pengembangan atau perbaikan layanan website dengan

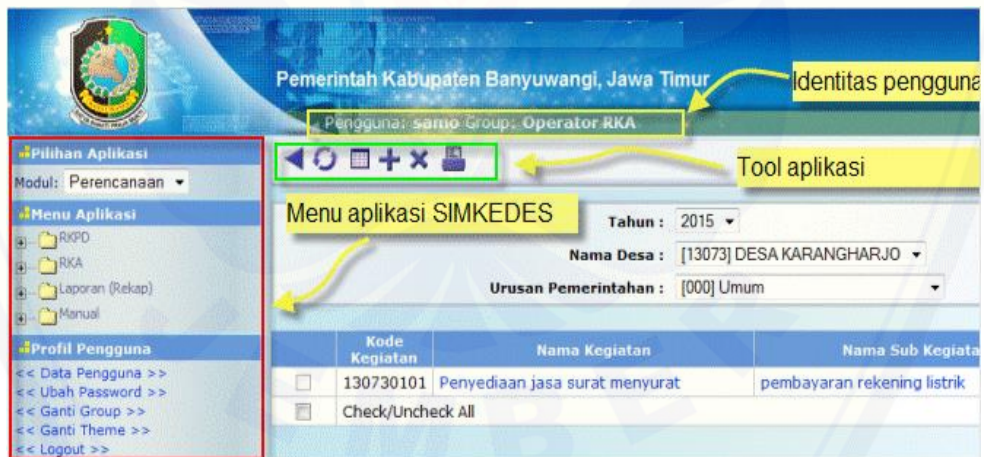
menggunakan 5 dimensi yaitu *ease of use, trust, content and appearance of information, reliability, citizen support* dan 30 atribut yang telah disepakati bersama bagian IT pemerintah kota Batu. Dari 129 responden mendapatkan analisis kesesuaian hasil akhir bernilai <100% yaitu 81,89% serta analisis tingkat kesenjangan bernilai <0 (negatif) yaitu -0,72. Dari analisis kuadran, terdapat 3 atribut yang menjadi prioritas utama perbaikan dan/atau pengembangan yaitu atribut pencarian/search (KP2), kelengkapan informasi (IT1), dan ukuran halaman layanan (IT10) dan 6 atribut yang menjadi prioritas rendah perbaikan dan/atau pengembangan yaitu atribut peta situs (KP3), personalisasi informasi (KP6), kemampuan kustomisasi (KP7), animasi (IT9), penyelesaian masalah (PD2), dan pengetahuan karyawan (PD4). Dari sembilan atribut tersebut, diberikan rekomendasi perbaikan dan/atau pengembangan berdasarkan *heuristic evaluation* dan *expert judgement*.

Penilaian Kualitas Layanan E-Government Dengan Pendekatan Dimensi E-GovQual dan Importance Performace Analysis (IPA) (Studi Kasus Pada Pemerintah Provinsi Nusa Tenggara Barat) oleh Rino Agus Saputra, Suprpto, Aditya Rachmadi, tahun 2018. Pada penelitian ini peneliti melakukan evaluasi kualitas layanan website Provinsi NTB dengan alamat www.ntbprov.go.id apakah sudah sesuai dengan harapan masyarakat dengan menggunakan 5 dimensi yaitu *ease of use, trust, content and appearance of information, reliability, citizen support* dan 28 atribut e-GovQual. Dari 100 responden yang dijadikan sampel penelitian, hasil analisis IPA pada tingkat kesesuaian memiliki rata-rata nilai sebesar 85,22% dan nilai tingkat kesenjangan memiliki nilai $GAP \leq 0$ yaitu -0,61, artinya kinerja dari layanan website belum dapat memenuhi harapan pengguna. Selanjutnya dari hasil analisis kuadran, didapatkan 4 atribut dengan prioritas utama perbaikan yaitu dimensi KI4 informasi yang telah diperbarui, dimensi KI10 ukuran halaman web, dimensi BM3 pemecahan masalah, dan dimensi KI5 yaitu keterkaitan informasi dan 8 atribut dengan prioritas rendah untuk dilakukan perbaikan layanan yaitu dimensi warna (KI7), layanan tepat pada waktunya (KN2), kesopanan pegawai (BM6), grafis (KI8), struktur website (KP1), kecepatan membalas pertanyaan pengguna (BM4), ketersediaan situs (KN3), halaman bantuan (BM1). Rekomendasi diberikan

berdasarkan literatur atau teori untuk atribut yang perlu dilakukan perbaikan demi meningkatkan kualitas layanan website.

2.2 E-Village Budgeting

Electronic Village Budgeting merupakan sistem informasi berbasis web yang digunakan untuk menyinegrikan keuangan dan memonitoring pembangunan di tingkat desa lebih transparan. Dengan adanya e-VB dapat memonitoring penganggaran dana desa secara online untuk mengetahui apakah pemanfaatan anggaran desa bisa efektif dan sesuai aturan. Menurut Suyanto Waspo Tondo kepala BPMPD Banyuwangi penerapan e-VB dapat memangkas mata rantai penyusunan dan pengawasan anggaran secara manual di level desa dan megantisipasi penyelewengan. Dalam penerapan e-VB terdapat beberapa actor yang dapat mensukseskan sistem yang terdiri dari operator RKA dan bendahara desa. Terdapat tiga tahap dalam e-VB di kabupaten Banyuwangi yaitu perencanaan, penatausahaan, dan pertanggung jawaban (Humas & Protokol, 2016). Secara umum aplikasi ini terdiri dari 3 bingkai (*frame*) utama yang tertera pada gambar 2.1



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

1. *Frame Header*

Pada *frame header* berisikan tentang nama instansi pengguna atau identitas pengguna.

2. *Frame Navigasi*

Pada *frame navigasi* berisikan kumpulan dari menu yang tersedia dalam suatu aplikasi yang terdapat beberapa menu seperti

- Menu modul yang terdiri dari perencanaan, penatausahaan, dan pertanggung jawaban
- Menu aplikasi yang terdiri Rancangan Kerja Pembangunan Daerah (RKPD), Rancangan Kegiatan Anggaran (RKA), Laporan (Rekap), dan Manual
- Menu profil pengguna yang terdiri dari data pengguna, ubah *password*, ganti group, ganti *theme*, dan *logout*.

3. *Frame Content*

Pada *frame content* berisikan tampilan isi dari menu yang tersedia di *frame navigasi*. Pada frame ini dapat melakukan transaksi atau *create*, *read*, *update*, dan *delete* data.

2.3 E-Government

Electronic government merupakan suatu layanan pemerintah yang menggunakan Teknologi Informasi dan Komunikasi (TIK) yang memungkinkan akses informasi dan transaksi data dapat dilakukan secara efisien dan efektif. Meningkatnya keefektifan dan efisiensi penyampaian layanan membuat pemerintah memanfaatkan TIK untuk meningkatkan layanan *e-government* yang dapat digunakan stakeholder seperti masyarakat, kalangan bisnis, pegawai pemerintahan, organisasi nirlaba, politikus, organisasi sosial, dan lain-lain. Terdapat delapan model *e-government* berdasarkan jenis interaksi antara *stakeholder* yang terdapat pada Tabel 2.1.

Tabel 2.1 Model e-Government (Sumber : Fang, 2002)

Model e-Government	Interaksi antar stakeholder
Pemerintah ke masyarakat (G2C)	Penyampaian layanan publik dan informasi satu arah oleh pemerintah ke masyarakat.
Masyarakat ke pemerintah (C2G)	Memungkinkan pertukaran informasi dan komunikasi antara masyarakat dan pemerintah.
Pemerintah ke bisnis (G2B)	Terdiri dari transaksi-transaksi elektronik dimana pemerintah menyediakan berbagai informasi yang dibutuhkan bagi kalangan bisnis untuk bertransaksi dengan pemerintah. Contoh, sistem e-procurement

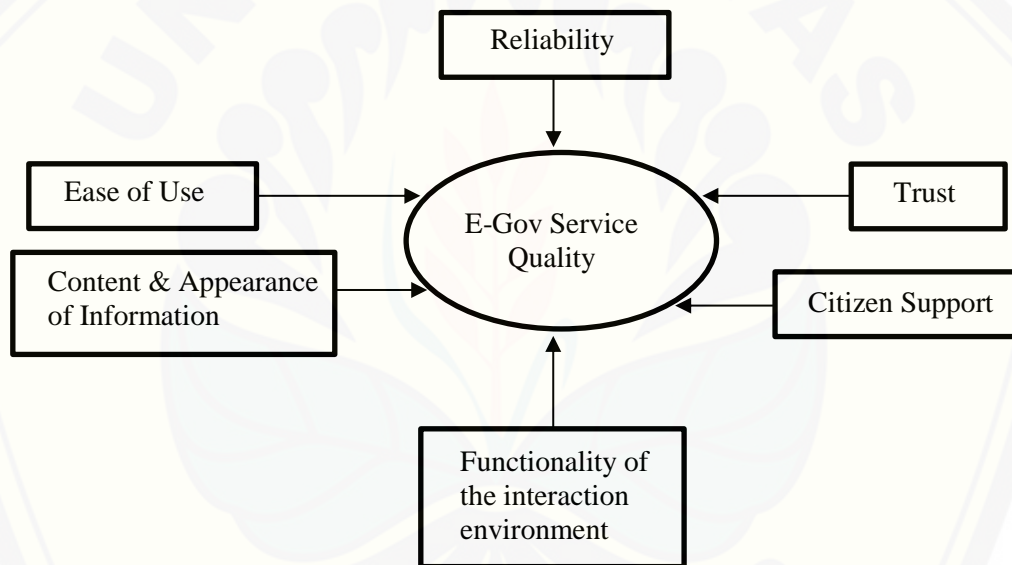
Model e-Government	Interaksi antar stakeholder
Bisnis ke pemerintah (B2G)	Mengarah kepada pemasaran produk dan jasa ke pemerintah untuk membantu pemerintah menjadi lebih efisien melalui misalnya, peningkatan proses bisnis dan manajemen data elektronik. Sistem eprocurement adalah contoh aplikasi yang memfasilitasi baik interaksi G2B maupun B2G.
Pemerintah ke pegawai (G2E)	Terdiri dari inisiatif-inisiatif yang memfasilitasi manajemen pelayanan dan komunikasi internal dengan pegawai pemerintahan. Contohnya, sistem manajemen SDM online.
Pemerintah ke pemerintah (G2G)	Memungkinkan komunikasi dan pertukaran informasi online antar departemen atau lembaga pemerintahan melalui basisdata terintegrasi.
Pemerintah ke organisasi nirlaba (G2N)	Pemerintah menyediakan informasi bagi organisasi nirlaba, partai politik, atau organisasi sosial.
Organisasi nirlaba ke pemerintah (N2G)	Memungkinkan pertukaran informasi dan komunikasi antara pemerintah dan organisasi nirlaba, partai politik dan organisasi social

Dalam Intruksi Presiden Republik Indonesia Nomor 3, 2003 Pengembangan *e-government* meliputi empat tingkatan yaitu :

1. Persiapan tahap persiapan meliputi pembuatan situs informasi di setiap lembaga, penyiapan SDM, penyiapan sarana akses yang mudah, dan sosialisasi situs informasi baik untuk internal ataupun untuk publik
2. Pematangan tahap pematangan meliputi pembuatan situs informasi publik yang interaktif, dan pembuatan antarmuka keterhubungan dengan lembaga lain
3. Pemantapan tahap pemantapan meliputi pembuatan situs transaksi pelayanan publik dan pembuatan interoperabilitas aplikasi maupun data dengan lembaga lain
4. Pemanfaatan tahap terakhir yaitu pembuatan aplikasi untuk pelayanan yang bersifat *Government to Government (G2G)* *Government to Business (G2B)*, dan *Government to Consumers (G2C)* yang terintegrasi.

2.4 E-GovQual

E-GovQual merupakan salah satu metode yang digunakan untuk mengukur kualitas layanan *e-government*. Model e-GovQual dikembangkan berdasarkan survey terhadap beberapa literatur yang terkait dengan *website quality* dan *service quality* dan tanggapan masyarakat terhadap penggunaan *e-government*. Dalam penerapan e-GovQual menggunakan prosedur pengembangan skala likert untuk membuat instrumen yang mengukur persepsi pengguna terhadap kualitas layanan *e-government*. Metode E-GovQual memiliki 6 dimensi dengan 47 atribut yang dipetakan dalam Gambar 2.2.



Gambar 2.2 Konsep E-GovQual

(Sumber : Papadomichelaki dan Mentzas, 2011)

1. *Ease of use* merupakan dimensi yang mengacu pada seberapa mudah layanana website digunakan oleh pengguna. Dalam dimensi ini terdapat 7 atribut yang tertera pada Tabel 2.2

Tabel 2.2 Dimensi *Ease of Use* e-GovQual

(Sumber: Papadomichelaki & Mentzas, 2011)

Dimensi	Atribut
<i>Ease of Use</i>	<i>Website's structure</i>
	<i>Customized search functions</i>

Dimensi	Atribut
	<i>Site-map</i>
	<i>Set up links with search engines</i>
	<i>Easy to remember URL</i>
	<i>Personalization of information</i>
	<i>Ability of customization</i>

2. *Trust* merupakan dimensi yang mengacu pada kepercayaan pengguna terhadap kemampuan layanan dalam melindungi informasi pribadi yang diberikan pengguna akan kejahatan dunia maya. Dalam dimensi ini terdapat terdapat 11 atribut yang tertera pada Tabel 2.3

Tabel 2.3 Dimensi *Trust* e-GovQual

(Sumber : Papadomichelaki & Mentzas, 2011)

Dimensi	Atribut
<i>Trust</i>	<i>Not sharing personal information with others</i>
	<i>Protecting anonymity</i>
	<i>Secure archiving of personal data</i>
	<i>Providing informed consent</i>
	<i>Use of personal data</i>
	<i>Non repudiation by authenticating the parties involved</i>
	<i>Procedure of acquiring username and password</i>
	<i>Correct transaction</i>
	<i>Encrypting messages</i>
	<i>Digital signatures</i>
	<i>Access control</i>

3. *Functionality of the interaction environment* merupakan dimensi yang mengacu pada ketersediaan, kemudahan, dan bantuan terhadap form dalam mengumpulkan data. Dalam dimensi ini terdapat terdapat 4 atribut yang tertera pada Tabel 2.4.

Tabel 2.4 Dimensi *Functionality of the Interaction Environment* e-GovQual

(Sumber : Papadomichelaki & Mentzas, 2011)

Dimensi	Atribut
<i>Functionality of the interaction environment</i>	<i>Existence of online help in forms</i>
	<i>Reuse of citizen information to facilitate future interaction</i>
	<i>Automatic calculation of forms</i>
	<i>Adequate response format</i>

4. *Reliability* merupakan dimensi yang mengacu pada fungsi teknis dalam layanan yang berhubungan langsung dengan aksesibilitas dan ketersediaan layanan yang diberikan. Dalam dimensi ini terdapat 5 atribut yang tertera pada Tabel 2.5.

Tabel 2.5 Dimensi *Reliability* e-GovQual

(Sumber : Papadomichelaki & Mentzas, 2011)

Dimensi	Atribut
<i>Reliability</i>	<i>Ability to perform the promised service accurately</i>
	<i>In time service delivery</i>
	<i>Accessibility of site</i>
	<i>Browser-system compatibility</i>
	<i>Loading/transaction speed</i>

5. *Content and appearance of information* merupakan dimensi yang mengacu pada kualitas informasi yang diberikan dan desain tampilan, berupa ketepatan warna, grafis, dan ukuran halaman website. Dalam dimensi ini terdapat terdapat 10 atribut yang tertera pada Tabel 2.6.

Tabel 2.6 Dimensi *Content and appearance of information* e-GovQual

(Sumber : Papadomichelaki & Mentzas, 2011)

Dimensi	Atribut
<i>Content and appearance of information</i>	<i>Data completeness</i>
	<i>Data accuracy and conciseness</i>
	<i>Data relevancy</i>
	<i>Updated information</i>
	<i>Linkage</i>
	<i>Ease of understanding/interpretabel data</i>
	<i>Colors</i>
	<i>Graphics</i>
	<i>Animation</i>
	<i>Size of web pages</i>

6. *Citizen support* merupakan dimensi yang mengacu pada bantuan yang diberikan untuk membantu pengguna dalam mencari informasi atau menggunakan layanan yang diberikan. Dalam dimensi ini terdapat 10 atribut yang tertera pada Tabel 2.7.

Tabel 2.7 Dimensi *Citizen Support* e-GovQual

(Papadomichelaki & Mentzas, 2011)

Dimensi	Atribut
Citizen support	<i>User friendly guidelines</i>
	<i>Help pages</i>
	<i>Frequently Asked Questions</i>
	<i>Transaction tracking facility</i>
	<i>The existence of contact information</i>
	<i>Problem solving</i>
	<i>Prompt reply to customer inquiries</i>
	<i>Knowledge of employees</i>
	<i>Courtesy of employees</i>
<i>Ability of employees to convey trust and confidence</i>	

2.5 Importance Performance Analysis (IPA)

Importance Performance Analysis (IPA) merupakan metode analisis yang diterapkan untuk mengukur kualitas layanan terhadap tingkat kepentingan suatu layanan apakah telah sesuai dengan kinerja layanan. Kualitas layanan dapat diukur dengan cara membandingkan tingkat kepentingan layanan dengan kinerja yang diterima pengguna. Pengukuran IPA didasari oleh dua hal, yaitu kepentingan (*importance*) dan kinerja (*performance*) dalam memberikan layanan. Hasil dari analisis dapat diketahui posisi setiap atribut dengan memasukan data analisis kedalam diagram kartesius IPA yang memiliki 2 sumbu yaitu sumbu x (kinerja) sumbu y (kepentingan) yang memiliki 4 kuadran didalamnya yang disebutkan dalam Tabel 2.8.

Tabel 2.8 Kuadran *Importance Performance Analysis*

(Sumber : Martilla & James, 1977)

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

Importance Performance Analysis (IPA) memiliki 4 kuadran diantaranya :

1. Kuadran 1 (*High Importance & Low Performance*): biasa disebut *concentrate here*. Atribut-atribut yang terdapat pada kuadran ini menunjukkan bahwa hal hal yang penting yang diinginkan sangat tinggi namun hasil dari kinerjanya rendah. Pada kuadran ini termasuk kuadran kritis karena perlu peningkatan yang lebih ekstra dan mendapat prioritas khusus.
2. Kuadran 2 (*High Importance & High Performance*): biasa disebut dengan *Keep Up The Good Work*. Atribut-atribut yang terdapat dalam kuadran ini menunjukkan bahwa beberapa hal yang penting memiliki hasil kinerja sama sama tinggi dan telah sesuai. Pada kuadran ini telah berada pada zona yang baik dan perlu dipertahankan
3. Kuadran 3 (*Low Importance & Low Performance*): biasa disebut *low priority*. Atribut-atribut yang terdapat pada kuadran ini menunjukkan hal-hal yang kurang penting dan berkualitas rendah. Pada kuadran ini perlu mendapatkan prioritas rendah untuk diperhatikan.
4. Kuadran 4 (*Low Importance & High Performance*): biasa disebut *possible overkill*. Atribut-atribut yang terdapat pada kuadran ini menunjukkan hal-hal yang kurang penting dan berkualitas tinggi. Penyedia layanan tidak perlu mengambil tindakan lebih lanjut terhadap atribut yang berada pada kuadran ini.

BAB 3. METODE PENELITIAN

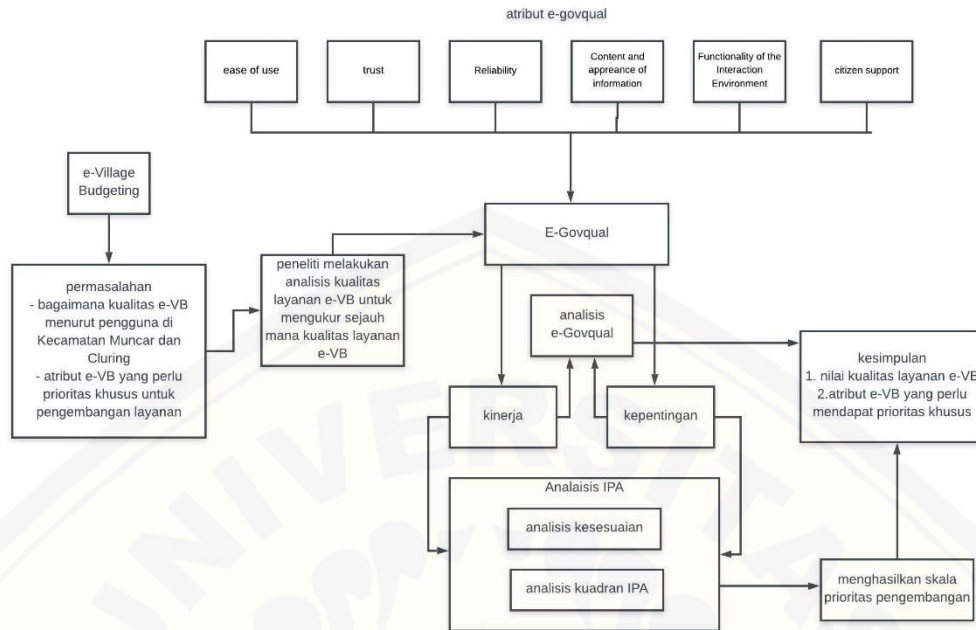
Pada bab ini menguraikan tentang jenis penelitian, objek penelitian, tahapan penelitian, serta uraian metodologi yang digunakan dalam proses evaluasi kualitas layanan E-Village Budgeting.

3.1 Tempat Kegiatan

Tempat kegiatan untuk penelitian terletak di 19 desa yang tersebar di Kecamatan Cluring dan Kecamatan Muncar. Adapun 19 desa tersebut adalah sepuluh desa dari Kecamatan Muncar yaitu Desa Sumberberas, Desa Kedungrejo, Desa Sumbersewu, Desa Tembokrejo, Desa Kedungringin, Desa Wringinputih, Desa Blambangan, Desa Kumendung, Desa Tambakrejo, dan Desa Tapanrejo. Sembilan desa dari Kecamatan Cluring yaitu Desa Sraten, Desa Kaliploso, Desa Plampangrejo, Desa Tampo, Desa Tamanagung, Desa Sembulung, Desa Sarimulyo, Desa Cluring, dan Desa Benculuk. Pengukuran data dilakukan untuk mengetahui kualitas layanan dan mengetahui layanan yang harus menjadi prioritas perbaikan.

3.2 Kerangka Pemikiran

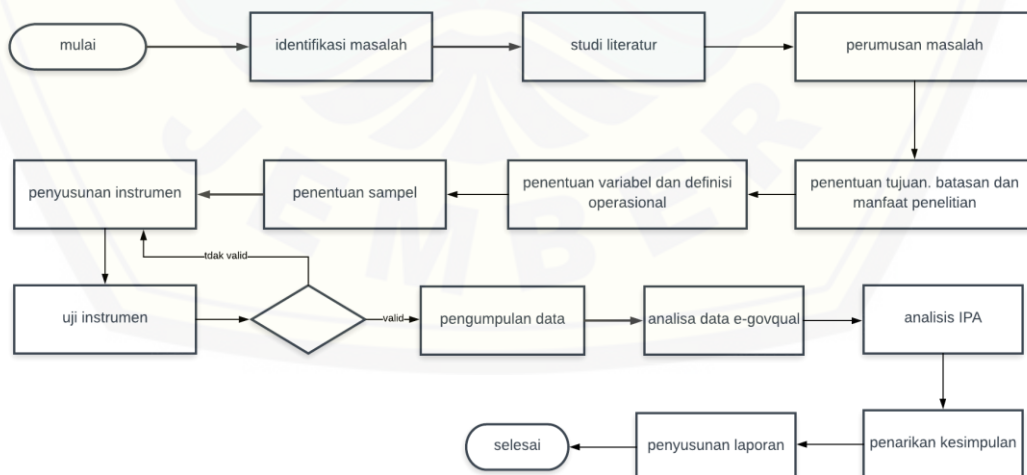
Kerangka pemikiran merupakan alur skema sistematis dan analitis yang menggambarkan kerangka berfikir dalam penyusunan penelitian ini. Kerangka pemikiran ini disusun berdasarkan studi literatur dari referensi yang digunakan oleh peneliti. Dengan adanya kerangka pemikiran diharapkan dapat menggambarkan alur penelitian untuk memperjelas arah penelitian ini akan dilakukan. Gambaran dari kerangka pemikiran dapat dilihat pada Gambar 3.1.



Gambar 3.1 Alur Kerangka Pemikiran

3.3 Tahapan Penelitian

Tahapan penelitian merupakan urutan dari langkah penelitian yang dilakukan selama penelitian berlangsung. Tahapan dalam penelitian ini dapat dilihat pada Gambar 3.2



Gambar 3.2 Tahapan Metodologi Penelitian

3.4 Uraian Metodologi

3.4.1 Identifikasi Masalah

Identifikasi permasalahan dimulai dengan mengetahui kebutuhan object penelitian dan mengetahui masalah yang dapat diselesaikan dengan adanya penelitian. Pada tahap ini dimulai dengan membahas penelitian sebelumnya terkait metode yang akan digunakan

3.4.2 Studi Literatur

Studi literatur merupakan tahapan dalam penelitian dengan mengumpulkan informasi dan referensi dari sumber-sumber pusat informasi seperti jurnal, *e-book*, ataupun website resmi sebagai dasar penelitian dan pembahasan penyusunan dasar teori yang akan digunakan oleh peneliti. Pada tahap ini bertujuan untuk memperkuat pemelihan metode yang digunakan dalam penelitian dan bertujuan sebagai pembanding dari penelitian terdahulu.

3.4.3 Perumusan Masalah

Perumusan masalah merupakan tahapan dalam penelitian dengan merumuskan permasalahan yang berkaitan dengan object penelitian yaitu e-VB. Perumusan masalah dapat dilakukan dengan pengumpulan data, bentuk-bentuk rumusan masalah penelitian ini berdasarkan penelitian menurut tingkat eksplanasi (Sugiyono, 2001). Berdasarkan rumusan masalah yang telah ditentukan, dapat diketahui tingkat kedalaman penelitian.

3.4.4 Penetapan Tujuan, Batasan, dan Manfaat penelitian

Penetapan tujuan dalam penelitian ini digunakan untuk mengetahui tujuan penelitian. Batasan masalah digunakan untuk membatasi penelitian yang dilakukan agar penelitian dapat dilakukan penelitian secara mendalam. Manfaat dalam penelitian bertujuan untuk mengetahui dampak dari dilakukannya penelitian (Sugiyono, 2011).

3.4.5 Menentukan Dimensi dan Definisi Operasional

Definisi operasional adalah suatu definisi yang memberikan penjelasan atas suatu dimensi dalam bentuk yang dapat diukur (Kountur, 2007). Dalam penelitian ini terdapat beberapa dimensi yang memiliki beberapa atribut yang telah

disesuaikan berdasarkan kondisi layanan e-VB yang tertulis dalam Tabel 3.1.

Tabel 3.1 Definisi Operasional Dimensi Penelitian

Dimensi	Definisi dimensi	Kode	Atribut	Sumber
<i>Ease of Use</i>	Seberapa mudah layanan e-VB digunakan oleh pengguna	E1	<i>Website structure</i>	(Papadomichelaki & Mentzas, 2011)
		E2	<i>Easy to remember URL</i>	(Papadomichelaki & Mentzas, 2011)
		E3	<i>Personalization of information</i>	(Papadomichelaki & Mentzas, 2011)
<i>Trust</i>	Kepercayaan pengguna terhadap kemampuan layanan untuk melindungi informasi yang di miliki pengguna	T1	<i>Not sharing personal information with other</i>	(Papadomichelaki & Mentzas, 2011)
		T2	<i>Secure archiving of personal data</i>	(Papadomichelaki & Mentzas, 2011)
		T3	<i>Providing informed consent</i>	(Papadomichelaki & Mentzas, 2011)
		T4	<i>Procedure of acquiring username and password</i>	(Papadomichelaki & Mentzas, 2011)
		T5	<i>Correct Transaction</i>	(Papadomichelaki & Mentzas, 2011)
		T6	<i>Access Control</i>	(Papadomichelaki & Mentzas, 2011)
<i>Reliability</i>	Mengacu pada fungsi teknikal layanan yang berhubungan langsung dengan aksesibilitas dan ketersediaan layanan	R1	<i>Ability to perform the promised service accurately</i>	(Papadomichelaki & Mentzas, 2011)
		R2	<i>In time service delivery</i>	(Papadomichelaki & Mentzas, 2011)
		R3	<i>Accessibility of site</i>	(Papadomichelaki & Mentzas, 2011)
		R4	<i>Browser-system compatibility</i>	(Papadomichelaki & Mentzas, 2011)
		R5	<i>Loading/transaction speed</i>	(Papadomichelaki & Mentzas, 2011)
<i>Content and appearance of information</i>	Mengacu pada kualitas informasi yang diberikan dan desain tampilan seperti warna, grafis, ukuran halaman web	C1	<i>Data completeness</i>	(Papadomichelaki & Mentzas, 2011)
		C2	<i>Data accuracy and conciseness</i>	(Papadomichelaki & Mentzas, 2011)
		C3	<i>Data relevancy</i>	(Papadomichelaki & Mentzas, 2011)
		C4	<i>Updated information</i>	(Papadomichelaki & Mentzas, 2011)
		C5	<i>Linkage</i>	(Papadomichelaki & Mentzas, 2011)
		C6	<i>Ease of</i>	(Papadomichelaki & Mentzas, 2011)

Dimensi	Definisi dimensi	Kode	Atribut	Sumber
			<i>understanding/interpretabel data</i>	Mentzas, 2011)
		C7	<i>Colors</i>	(Papadomichelaki & Mentzas, 2011)
		C8	<i>Graphics</i>	(Papadomichelaki & Mentzas, 2011)
		C9	<i>Size of web pages</i>	(Papadomichelaki & Mentzas, 2011)
<i>Citizen Support</i>	Mengacu pada layanan bantuan yang diberikan untuk membantu penngguna dalam mencari informasi	CS1	<i>User friendly guidelines</i>	(Papadomichelaki & Mentzas, 2011)
		CS2	<i>Frequently Asked Questions</i>	(Papadomichelaki & Mentzas, 2011)
		CS3	<i>Transaction tracking facility</i>	(Papadomichelaki & Mentzas, 2011)
		CS4	<i>Problem solving</i>	(Papadomichelaki & Mentzas, 2011)
		CS5	<i>Prompt reply to customer inquiries</i>	(Papadomichelaki & Mentzas, 2011)
		CS6	<i>Knowledge of employees</i>	(Papadomichelaki & Mentzas, 2011)
		CS7	<i>Courtesy of employees</i>	(Papadomichelaki & Mentzas, 2011)
		CS8	<i>Ability of employees to convey trust and confidence</i>	(Papadomichelaki & Mentzas, 2011)
<i>Functionality of the Interaction Environment</i>	Mengacu pada ketersediaan, kemudahan dan bantuan secara online	F1	<i>Automatic calculation of forms</i>	(Papadomichelaki & Mentzas, 2011)
		F2	<i>Adequate response format</i>	(Papadomichelaki & Mentzas, 2011)

3.4.6 Penentuan Sampel

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

Purposive sampling, merupakan teknik *non-probability sampling* yang telah disediakan kisi-kisi berdasarkan ciri-ciri subyek yang akan dijadikan sampel

penelitian oleh peneliti. Misal didasarkan ciri jenis kelamin, jenis pekerjaan, jabatan, umur dan lain sebagainya (Supardi, 1993).

3.4.7 Penyusunan Instrumen

Penyusunan instrumen pengukuran pada penelitian ini dilakukan berkaitan dengan proses penelitian kuantitatif yang digunakan dengan

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

Dalam pengumpulan data kuisisioner menggunakan pembobotan skala likert. Skala Likert yang digunakan dalam penelitian ini untuk skala pengukuran dari kuisisioner. Menurut Sugiyono (2009) Skala Likert digunakan untuk mengukur sikap, pendapat, dan persepsi seseorang atau sekelompok orang tentang fenomena sosial. Berikut ini bobot penilaian pada skala Likert pada Tabel 3.2 :

Tabel 3.2 Skala Likert (Sugiyono, 2009)

Pernyataan	Skor
Sangat setuju / sangat penting	4
Setuju / penting	3
Tidak setuju / tidak penting	2
Sangat tidak setuju / sangat tidak penting	1

3.4.8 Uji Validitas

Jumlah sampel yang digunakan dalam uji instrumen menggunakan sebanyak 30 responden (Sugiyono, 2012). Uji validitas adalah pengujian alat ukur dengan cara menguji isi instrumen untuk mengetahui ketepatan instrumen yang digunakan dalam penelitian. Instrumen dikatakan valid jika instrument benar-benar tepat untuk mengukur apa yang seharusnya diukur (Sugiyono, Statistik Non Parametris, 2004). Pengujian validitas dapat menggunakan alat ukur SPSS, yaitu ketika alat ukur memiliki korelasi yang signifikan antar skor item terhadap skor totalnya maka alat tersebut valid (Ghozali, 2001).

Menurut Sugiyono (2014) uji validitas memiliki nilai pearson correlation (r) yang menjadi dasar pengambilan keputusannya untuk dibandingkan dengan tabel r

kriteria sebagai berikut: x

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

Perhitungan korelasi untuk mendapatkan nilai pearson correlation (r) dipaparkan pada persamaan (1) :

$$r_{xy} = \frac{N \sum xy - \sum x \sum y}{\sqrt{[N \sum x^2 - (\sum x)^2][N \sum y^2 - (\sum y)^2]}} \dots\dots\dots (1)$$

Keterangan :

r_{xy} = Koefisien Korelasi

N = Banyaknya Sample

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

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

3.4.9 Uji Reliabilitas

Uji reliabilitas adalah pengujian kuesioner, apabila dilakukan pengukuran berkali-kali mendapatkan jawaban yang konsisten maka kuesioner dapat dikatakan reliabel. Semakin tinggi reliabilitas alat ukur, maka semakin stabil alat tersebut. Pengujian realibilitas dapat dilakukan menggunakan SPSS. Instrumen dapat dikatakan reliabel jika nilai *Cronbach Alpha* lebih besar dari 0,6 (Ghozali, 2001).

Perhitungan *Cronbach Alpha* dipaparkan pada persamaan (2) :

$$R = a = \frac{N}{N-1} \left(1 - \frac{\sum s_i^2}{s^2} \right) \dots\dots\dots (2)$$

Keterangan :

a = Koefisien Reliabilitas Alpha Cronbach

s^2 = Varians skor keseluruhan

s_i^2 = Varians masing-masing item

3.4.10 Pengumpulan Data

Pada penelitian ini menggunakan dua jenis sumber data yang berbeda berdasarkan cara untuk mendapatkannya, yaitu :

- Data primer merupakan data yang diperoleh dari hasil wawancara atau pengamatan melalui kuisisioner yang telah diberikan kepada

pengguna e-VB

- Data sekunder merupakan data yang diperoleh dalam bentuk yang sudah jadi seperti pada literatur, yang berkaitan dengan evaluasi kualitas layanan serta jurnal ilmiah atau pun informasi dari website yang berkaitan dengan penelitian (Kuncoro, 2003).

Data yang digunakan untuk keperluan penelitian ini diperoleh dengan cara:

- Studi pustaka, mempelajari hal hal yang berkaitan atau relevan dengan penelitian.
- Kuisisioner, menyebarkan instrumen kuisisioner kepada bendahara desa dan operator RKA yang berada di 19 desa yang tersebar di Kecamatan Cluring dan Kecamatan Muncar.

3.4.11 Analisis E-GovQual

Analisis data pada penelitian ini menggunakan metode kuantitatif dengan pendekatan e-GovQual untuk menganalisis sejauh mana kinerja layanan e-VB. Analisis dapat dilakukan dengan mencari kesenjangan antara kinerja layanan yang dirasakan dengan kepentingan layanan. Adapun rumus yang digunakan dituliskan pada persamaan (3) :

$$Q_i = Performance_i - Importance_i \dots\dots\dots (3)$$

Keterangan :

- Q_i : Tingkat kesenjangan
 $Performance_i$: Hasil nilai kinerja
 $Importance_i$: Hasil nilai kepentingan

Dari hasil analisis kesenjangan dapat di simpulkan apakah kualitas layanan telah baik atau tidak. Kualitas layanan dapat dikatakan baik jika hasil kesenjangan positif dan perlu peningkatan kinerja jika hasil kesenjangan negatif.

3.4.12 Analisis IPA

Analisis selanjutnya pada penelitian ini menggunakan metode IPA untuk analisis kuadran diagram kartesius yang terdapat 2 buah dimensi yang diwakilkan oleh huruf X dan Y, dimana X merupakan tingkat kinerja e-VB dan Y merupakan tingkat kepentingan. Hasil perhitungan dari kuisisioner kemudian digunakan untuk

pemetaan diagram kartesius yang terbagi menjadi 4 diagram *concentrate here, keep up the good work*, *low priority*, *possible overkill*. Menurut Safiera & Setyawan (2017) langkah yang digunakan sebagai berikut :

1. Pemberian bobot nilai

Dari hasil kuisioner yang didapatkan setiap nilai mempunyai bobot masing masing dengan memberikan nilai skala 1 dikali 1, skala 2 dikali 2, skala 3 dikali 3, dan skala 4 dikali 4.

2. Menentukan rata-rata dari setiap atribut

Pemetaan diagram kartesius dapat dilakukan dengan menentukan nilai rata-rata setiap atribut yaitu X dan Y, dimana nilai perhitungannya telah kita peroleh dari perhitung yang dilakukan sebelumnya. Adapun rumus yang digunakan dituliskan pada persamaan (4):

$$\bar{X}_i = \frac{\sum X_i}{n} \quad \text{dan} \quad \bar{Y}_i = \frac{\sum Y_i}{n} \dots\dots\dots (4)$$

Keterangan :

\bar{X}_i = rata-rata nilai tingkat kinerja

\bar{Y}_i = rata-rata nilai tingkat kepentingan

n = jumlah responden

3. Mengukur tingkat kesesuaian

Tingkat kesesuaian adalah hasil perbandingan nilai kinerja dengan nilai kepentingan untuk mengetahui apakah kinerja layanan telah sesuai dengan kepentingan layanan. Adapun rumus yang digunakan dituliskan pada persamaan (5):

$$TK_i = \frac{X_i}{Y_i} \times 100\% \dots\dots\dots (5)$$

Keterangan :

Tki = Tingkat kesesuaian responden.

Xi = Skor penilaian kinerja perusahaan

Yi = Skor penilaian kepentingan pelanggan

4. Pemetaan diagram kartesius

Hasil perhitungan dari penggunaan rumus-rumus tersebut kemudian

digunakan untuk pemetaan diagram kartesius yang terbagi menjadi 4 diagram *concentrate here, keep up the good work, low priority, possible overkill* dengan menentukan titik potong menggunakan rumus. Adapun rumus yang digunakan dituliskan pada persamaan (6)

$$\begin{aligned} \text{Sumbu } \bar{X} &= \frac{\sum_{i=1}^N \bar{X}_i}{K} \\ \text{Sumbu } \bar{Y} &= \frac{\sum_{i=1}^N \bar{Y}_i}{K} \dots\dots\dots(6) \end{aligned}$$

Keterangan :

Sumbu \bar{X} : Titik Importance

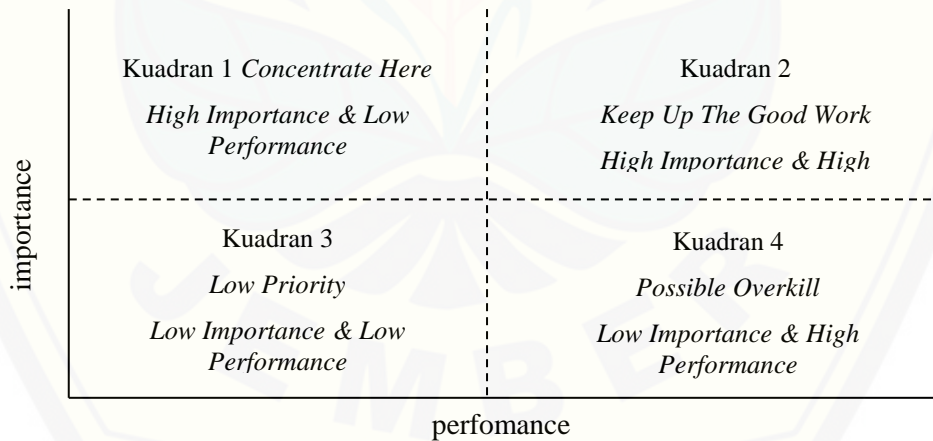
Sumbu \bar{Y} : Titik Performance

K : total atribut

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

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

Hasil dari penentuan titik potong akan menentukan posisi peletakan hasil analisis untuk mengetahui atribut yang perlu menjadi prioritas khusus. Gambaran diagram kartesius dapat dilihat pada Gambar 3.3.



Gambar 3.3 Diagram Kartesius (Sumber : Martilla & James, 1977)

BAB 5. PENUTUP

Bab ini menjelaskan tentang kesimpulan dan saran dari peneliti berdasarkan pada penelitian yang telah dilakukan. Kesimpulan dan saran diharapkan dapat digunakan sebagai acuan untuk perbaikan kualitas layanan e-VB oleh penyedia layanan Dinas Pemberdayaan Masyarakat dan Desa Kabupaten Banyuwangi dan penelitian selanjutnya.

5.1 Kesimpulan

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

1. Berdasarkan hasil analisis e-GovQual dengan menggunakan dimensi *ease of use* (E), *trust* (T), *reliability* (R), *content and appreance of information* (C), *citizen support* (CS), dan *functionality of the interaction environment* (F) didapatkan nilai kinerja e-VB sebesar 3,20 dan nilai kepentingan sebesar 3,40 dari skala 1-4 didapatkan nilai kesenjangan sebesar -0,20. Hal ini menunjukkan secara keseluruhan kualitas layanan e-VB telah memiliki kinerja yang cukup baik namun masih belum memenuhi harapan kepentingan pengguna.
2. Berdasarkan hasil analisis kuadran IPA menghasilkan dua atribut yang berada pada kuadran 1 *concentrate here* (*high importance* dan *low performance*) yaitu kecepatan *loading* (R5) dan pelacakan transaksi (CS3). Hal ini menunjukkan atribut R5 dan CS3 perlu mendapatkan prioritas khusus untuk dilakukan perbaikan kinerja karena memiliki tingkat kinerja rendah dan tingkat kepentingan tinggi sehingga belum memenuhi kepentingan pengguna e-VB. Adapun saran perbaikan yang dapat dilakukan untuk meningkatkan kinerja kecepatan *loading* (R5) dengan meningkatkan kinerja sistem untuk bisa melakukan transaksi dan memuat halaman dengan waktu *loading* yang singkat. Perbaikan pada pelacakan transaksi (CS3) dapat dilakukan dengan meningkatkan kinerja sistem untuk bisa melakukan pelacakan transaksi tanpa dibatasi waktu. Sedangkan atribut yang berada pada kuadran 2 *keep up the good work* (*high importance* dan *high*

performance) yaitu kemudahan mengingat URL (E2), keamanan melindungi informasi (T1), keamanan pengarsipan data (T2), prosedur memperoleh *username* dan *password* (T4), ketepatan transaksi sistem (T5), situs website mudah diakses (R3), informasi mudah dimengerti (C6), penyelesaian masalah (CS4), cepat dalam menanggapi pertanyaan (CS5),



pengetahuan pegawai (CS6), kecakapan pegawai dalam menyampaikan informasi secara percaya diri dan meyakinkan (CS8), perhitungan otomatis pada form (F1), dan format respon memadai (F2). Sehingga atribut yang berada pada kuadran 2 layak dipertahankan karena memiliki kinerja dan tingkat kepentingan yang tinggi sehingga memenuhi kepentingan pengguna.

5.2 Saran

Adapun saran yang dihasilkan berdasarkan penelitian yang telah dilakukan untuk penelitian berikutnya yaitu :

1. Mengevaluasi kualitas layanan e-Village Budgeting dengan metode berbeda sehingga dapat diketahui hasil kinerja e-Village Budgeting berdasarkan metode tersebut sehingga dapat menjadi bahan pembandingan untuk evaluasi.
2. Meneliti hubungan atribut yang berada pada kuadran 1 terhadap perilaku pengguna menggunakan metode yang lain sehingga diketahui tindakan pengguna menyikapi masalah pada kuadran 1.

DAFTAR PUSTAKA

- Aksoy, P., & DeNardis, L. (2007). *Information Technology in Theory*. Canada: Cengage Learning.
- Barnes, S. J., & Vidgen, R. T. (2002). An Integrative Approach to the Assessment of E-Commerce Quality. *Journal of Electronic Commerce Research*, 114-116.
- Dibyantarsih, N. (2012, 09 24). *Konsep Tradisional dan Modern*. Retrieved from <https://independent.academia.edu>:
https://www.academia.edu/15356356/KONSEP_TRADISIONAL_DAN_MODE
RN
- Fang, Z. (2002). e-Government in Digital Era: Concept, Practice, and Development. *International Journal of the Computer, the Internet and Management*, 1-22.
- Ghozali, I. (2001). *Aplikasi Analisis Multivariate dengan Program SPSS*. Semarang: BP UNDIP.
- Humas, & Protokol. (2016, 02 29). *189-desa-di-banyuwangi-telah-terapkan-e-village-budgeting*. Retrieved from www.banyuwangikab.go.id:
<https://www.banyuwangikab.go.id/berita-daerah/189-desa-di-banyuwangi-telah-terapkan-e-village-budgeting.html>
- Imran, H. A. (2012). Masyarakat Pedesaan dan Masyarakat Informasi. *Studi Komunikasi dan Media*, 19 - 44.
- Kountur, R. (2007). *Metode Penelitian untuk penulisan Skripsi dan Tesis Edisi Revisi*. Jakarta: PPM.
- Kuncoro, M. (2003). *Metode Riset untuk Bisnis & Ekonomi*. Jakarta: Erlangga.
- Kusumo, P. A., & Sofyan, S. (2016). STRATEGI PENINGKATAN KUALITAS PELAYANAN JASA DENGAN MENGGUNAKAN METODE IPA (IMPORTANCEPERFORMANCE ANALYSIS) PADA AHASS 01108 ANUGRAH JAYA SEMARANG. *JOURNAL OF MANAGEMENT*, 1-14.
- Martilla, J. A., & James, J. C. (1977). Importance-Performance Analysis. *Journal of Marketing*, 77-79.
- Napitupulu, D. (2016). ANALISA KUALITAS LAYANAN E-GOVERNMENT DENGAN PENDEKATAN E-GOVQUAL & IPA . *Jurnal Penelitian Pos dan Informatika* , 153 - 168 .
- Nasution, L., Aknuranda, I., & Rachmadi, A. (2018). Evaluasi Situs Web Pemerintah Menggunakan Metode Webqual dan Importance Perfomance Analysis (IPA) (Studi Kasus: Situs Kecamatan Lowowaru-Malang. *Jurnal Pengembangan Teknologi Informasi dan Ilmu Komputer*, 4377 - 4384.
- Papadomichelaki, X., & Mentzas, G. (2011). e-GovQual: A multiple-item scale for assessing e-government service quality. *Government Information Quarterly*, 100-

102.

- Pol, H. J., Harskamp, E. G., Suhre, C. J., & Goedhart, M. J. (2008). The Effect of Hints and Model Answers in a Student-Controlled Problem-Solving Program for Secondary Physics Education. *Journal of Science Education and Technology*, 410-425.
- Puslitbang Aptika dan IKP. (2016). *Pola Komunikasi dan Perilaku Sosial Masyarakat Kota dan Desa di Era Teknologi Komunikasi*. Jakarta: Badan Litbang SDM Kementerian Komunikasi dan Informatika.
- Ramadhanny, R. K. (2018). *Inovasi Tata Kelola Keuangan Pemerintah Desa : Electronic Village Budgeting (E-Village Budgeting) untuk Menciptakan Good Governance di Kabupaten Banyuwangi* . Semarang: Fakultas Ilmu Sosial dan Ilmu Politik Universitas Diponegoro Semarang .
- Safiera, F., & Setyawan, Y. (2017). METODE IMPORTANCE-PERFORMANCE ANALYSIS (IPA) DAN REGRESI LOGISTIK ORDINAL UNTUK MENGETAHUI FAKTOR-FAKTOR YANG MEMPENGARUHI TINGKAT KEPUASAN PASIEN KLINIK PRATAMA RBG RZ BANTUL YOGYAKARTA . *Jurnal Statistika Industri dan Komputasi*, 84 - 92 .
- Sanjaya, I. (2012). *Kualitas dari layanan dapat diketahui dengan membandingkan persepsi pengguna* . Jakarta: Kualitas dari layanan dapat diketahui dengan membandingkan persepsi pengguna .
- Saputra, R. A., Suprpto, & Rachmadi, A. (2018). Penilaian Kualitas Layanan E-Government Dengan Pendekatan Dimensi E-Govqual dan Importance Performace Analysis (IPA) (Studi Kasus Pada Pemerintah Provinsi Nusa Tenggara Barat). *Jurnal Pengembangan Teknologi Informasi dan Ilmu Komputer* , 1794-1802 .
- Sugiyono. (2001). *Metode Penelitian*. Bandung: Alfabeta.
- Sugiyono. (2004). *Statistik Non Parametris*. Bandung: Alfabeta.
- Sugiyono. (2009). *Mretode Penelitian Kuantitatif, Kualitatif dan R&D*. Bandung: Alfabeta.
- Sugiyono. (2011). *Metode Penelitian Kombinasi (Mixed Methods)*. Bandung: CV Alfabeta.
- Sugiyono. (2012). *Metode Penelitian Administrasi Dilengkapi dengan Metode R&D*. Bandung: Penerbit Alfabeta.
- Sugiyono. (2014). *Metode Penelitian Pendidikan Pendekatan Kuantitatif, Kualitatif, dan R&D*. Bandung: Alfabeta.
- Sulaiman, A. H., Aryadita, H., & Pinandito, A. (2018). Evaluasi Kualitas Layanan Website Pemerintah Kota Batu dengan Metode E-Govqual dan Importance Performance Analysis (IPA). *Pengembangan Teknologi Informasi dan Ilmu Komputer* , 493-502 .
- Supardi. (1993). *Populasi Dan Sampel Penelitian*. Yogyakarta: Unisia.

Tjiptono, F. (2007). *Strategi Pemasaran*. Yogyakarta: ANDI .

Wijaya, E. G. (2015). *ANALISIS KINERJA SISTEM KEPEGAWAIAN PADA PERUSAHAANDAERAH AIR MINUM TIRTA MOEDAL SEMARANG DENGAN MENGGUNAKAN METODE TRADE DAN SMART SYSTEM*. Semarang: Ilmu Komputer Universitas Dian Nuswantoro.

Zeithaml, V. A., & Bitner, M. J. (2000). *Services Marketing: Integrating Customer Focus Across The Firm, Second Edition Hill*. New York: McGraw.

Zeithaml, V. A., Parasuraman, A., & Berry, L. L. (1990). *Delivering quality service : balancing customer perceptions and expectations*. New York: Free Press.

Zeithaml, V. A., Parasuraman, A., & Berry, L. L. (1998). SERVQUAL: A Multiple-Item Scale for Measuring Consumer Perceptions of Service Quality. *Journal of Retailing*, 21-22.

LAMPIRAN

1. DATA RESPONDEN

no	nama	jabatan	desa	kecamatan	jenis kelamin	usia	pendidikan	meadapat pelatihan	sering buka erb
1	Asmaul Chusnan	bendahara	Sumberberas	Muncar	P	>50	S1	PERNAH	SETIAP HARI
2	Eko Nurhidayat	operator	Sumberberas	Muncar	L	36-40	S1	PERNAH	SETIAP HARI
3	Juhar	bendahara	kedungrejo	Muncar	L	41-45	S1	PERNAH	1TAHUN SEKALI
4	Didik Hariyadi	operator	kedungrejo	Muncar	L	41-45	SMA	PERNAH	SETIAP HARI
5	Iensini	bendahara	sumbersewu	Muncar	P	31-35	S1	PERNAH	SETIAP HARI
6	Meseri	operator	sumbersewu	Muncar	L	>50	SMA	PERNAH	SETIAP HARI
7	Antonius Jehanis	operator	tembokrejo	Muncar	L	46-50	SMA	PERNAH	SETIAP HARI
8	Isva Lazmaya	bendahara	tembokrejo	Muncar	P	31-35	SMA	PERNAH	SETIAP HARI
9	Tukiyem	bendahara	kedungringin	Muncar	P	46-50	SMA	TIDAK PERNAH	SETIAP HARI
10	Tajudin	operator	kedungringin	Muncar	L	31-35	SMA	PERNAH	SETIAP HARI
11	Zaenal Arifin	bendahara	wringinputih	Muncar	L	46-50	S1	TIDAK PERNAH	SEMINGGU SEKALI
12	Moh Syaiful Hadi	operator	wringinputih	Muncar	L	36-40	S1	TIDAK PERNAH	SETIAP HARI
13	Rachmad Aditya	operator	blambangan	Muncar	L	31-35	SMA	PERNAH	SETIAP HARI
14	Dewi Suryaningstih	bendahara	blambangan	Muncar	P	31-35	S1	PERNAH	SETIAP HARI
15	Sunarti	bendahara	kumendung	Muncar	P	>50	SMA	PERNAH	1TAHUN SEKALI
16	Dwi Bagus Yulianti	operator	kumendung	Muncar	L	31-35	SMA	PERNAH	SETIAP HARI
17	Agus Supiyono	operator	tambakrejo	Muncar	L	46-50	SMA	PERNAH	SETIAP HARI
18	Murtini	bendahara	tambakrejo	Muncar	P	>50	S1	PERNAH	SETIAP HARI
19	Audi Yusdrianto	bendahara	taparejo	Muncar	L	41-45	S1	PERNAH	SETIAP HARI
20	M. Hasyim	operator	taparejo	Muncar	L	46-50	SMA	PERNAH	SETIAP HARI
21	Faria Beni Adam	operator	sraten	Cluring	L	20-25	S1	TIDAK PERNAH	SETIAP HARI
22	M. Ibrahim Rusli	bendahara	sraten	Cluring	L	31-35	S1	TIDAK PERNAH	SETIAP HARI
23	Khoiril Huda	bendahara	kaliploso	Cluring	L	26-30	SMA	PERNAH	SETIAP HARI
24	Budi Santoso	operator	kaliploso	Cluring	L	26-30	SMA	TIDAK PERNAH	SETIAP HARI
25	M. Sugeng Abadi	operator	plampangrejo	Cluring	L	31-35	S1	PERNAH	SETIAP HARI
26	Sukimin	bendahara	plampangrejo	Cluring	L	>50	SMA	PERNAH	SETIAP HARI
27	Moh Amrul Karim	operator	tampo	Cluring	L	36-40	S1	PERNAH	SETIAP HARI
28	Novita Indahsari	bendahara	tampo	Cluring	P	31-35	S1	PERNAH	SETIAP HARI
29	Anita Irianti	bendahara	tamanagung	Cluring	P	36-40	SMA	PERNAH	SETIAP HARI
30	Risma Yuliani	operator	sembulung	Cluring	P	20-25	S1	PERNAH	SETIAP HARI
31	Rita Rahmawati	bendahara	sarimulyo	Cluring	P	36-40	S1	PERNAH	SETIAP HARI
32	Elif Sofiyatin	operator	sarimulyo	Cluring	P	36-40	SMA	PERNAH	SETIAP HARI
33	Yudi Arizona	bendahara	Cluring	Cluring	L	26-30	S1	PERNAH	SETIAP HARI
34	Danusworo	operator	Cluring	Cluring	L	36-40	S1	PERNAH	SETIAP HARI
35	Nur Ahmadi	operator	Benciluk	Cluring	L	46-50	SMA	PERNAH	SETIAP HARI
36	Nur Budi Leksono	bendahara	Benciluk	Cluring	L	41-45	SMA	PERNAH	SETIAP HARI
37	Imam Mushlikin	operator	Tamanagung	Cluring	L	36-40	S1	PERNAH	SETIAP HARI
38	Juminten	bendahara	Sembulung	Cluring	P	41-45	SMA	PERNAH	SETIAP HARI

2. PENYEBARAN KUISONER



KUESIONER EVALUASI KUALITAS LAYANAN E-VILLAGE BUDGETING KABUPATEN BANYUWANGI

Sembelung

Clung

• Petunjuk Pengisian

1. Responden dimohon untuk mengisi identitas responden.
2. Responden dimohon untuk mengisi tanda pada kolom yang disediakan untuk masing-masing pernyataan.
3. Skala yang digunakan dalam instrumen kuesioner menggunakan skala likert (1-4) antara lain :
Tingkat kinerja layanan
 - Sangat Tidak Setuju (STS) dengan skor = 1
 - Tidak Setuju (TS) dengan skor = 2
 - Setuju (S) dengan skor = 3
 - Sangat Setuju (SS) dengan skor = 4Tingkat kepentingan layanan
 - Sangat Tidak Penting (STP) dengan skor = 1
 - Tidak Penting (TP) dengan skor = 2
 - Penting (P) dengan skor = 3
 - Sangat Penting (SP) dengan skor = 4
4. Seluruh butir pernyataan kuesioner harap diisi untuk menambah validitas hasil pengukuran.
5. Identitas dan data yang diberikan responden sangat dijamin kerahasiaannya.
6. Terima kasih atas partisipasinya dalam membantu kami dalam mengevaluasi kualitas layanan E-Village Budgeting. Hasil dari pengukuran ini akan menjadi masukan bagi BPMD selaku pengelola layanan E-Village Budgeting untuk dapat meningkatkan kualitas layanan E-Village Budgeting di masa yang akan datang.

• Identitas Responden

Nama : Risma Yuliani
Desa : Desa Sembelung
No HP : 083847934266
Kecamatan : C.uring
Jenis Kelamin : Laki-laki Perempuan
Jabatan : Operator RKA Bendahara Desa

Usia anda saat ini :

1. 20 – 25 tahun
2. 26 – 30 tahun
3. 31 – 35 tahun
4. 36 – 40 tahun
5. 41 – 45 tahun
6. 46 – 50 tahun
7. > 50 tahun

Latar belakang pendidikan formal

1. S2
2. S1
3. Diploma / Akademi
4. SMA/SMK/Sederajat

Pernahkah anda mendapat pelatihan penggunaan e-Village Budgeting

Pernah Tidak pernah

Seberapa sering anda menggunakan e-Village Budgeting

- Setiap hari Seminggu sekali
 Sebulan sekali < 1 tahun sekali

➤ Variabel Kemudahan Penggunaan (Ease of Use)

Kode	Indikator	Pernyataan	Skor Penilaian Kepentingan				Skor Penilaian Kinerja			
			STP	TP	P	SP	STS	TS	S	SS
E1	Struktur Website	Saya merasa struktur proses / alur pada e-VB jelas dan mudah di pahami			✓				✓	
E2	URL mudah diingat	Saya merasa alamat situs (URL) e-VB mudah diingat			✓					✓
E3	Personalisasi Informasi	Saya merasa e-VB dapat menyesuaikan bahasa yang dipahami oleh pengguna			✓			✓		
		Saya merasa e-VB mudah digunakan oleh berbagai macam kondisi pengguna Note : misalnya seperti mudah digunakan oleh kaum difabel			✓					✓

➤ Variabel Kepercayaan (Trust)

Kode	Indikator	Pernyataan	Skor Penilaian Kepentingan				Skor Penilaian Kinerja			
			STP	TP	P	SP	STS	TS	S	SS
T1	Tidak berbagi informasi pribadi dengan orang lain	Saya merasa data pribadi saya sebagai pengguna tidak dibagikan kepada pihak yang tidak berkepentingan				✓			✓	
T2	Mengamankan pengarsipan data pribadi	Saya merasa e-VB dapat mengarsipkan data pribadi saya dengan aman			✓					✓
T3	Memberikan persetujuan	Saya merasa dalam kondisi tertentu e-VB memberikan persetujuan tertulis untuk melindungi hak pengguna			✓			✓		
T4	Prosedur memperoleh username dan password	Saya merasa prosedur memperoleh username dan password secara default pada e-VB terjamin kerahasiaannya			✓				✓	
T5	Ketepatan transaksi	Saya merasa yakin sistem dapat melakukan transaksi data secara tepat Note: ketepatan yang dimaksud adalah data yang			✓					✓

		disimpan telah sesuai dengan data yang dimasukan								
T6	Akses kontrol	Saya merasa hak akses yang saya dapatkan telah sesuai dengan peran pengguna e-VB berdasarkan aturan yang ditetapkan			✓				✓	

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

Kode	Indikator	Pernyataan	Skor Penilaian Kepentingan				Skor Penilaian Kinerja			
			STP	TP	P	SP	STS	TS	S	SS
F1	Perhitungan otomatis pada form	Saya merasa terbantu dengan adanya perhitungan otomatis yang terdapat pada formulir				✓				✓
F2	Format respon yang memadai	e-VB memberikan pemberitahuan ketika saya memasukan format tidak sesuai dengan aturan			✓					✓

➤ **Kehandalan (Reliability)**

Kode	Indikator	Pernyataan	Skor Penilaian Kepentingan				Skor Penilaian Kinerja			
			STP	TP	P	SP	STS	TS	S	SS
R1	Kemampuan untuk melakukan layanan yang dijanjikan secara akurat	Saya merasa kemampuan sistem dalam memberikan layanan telah sesuai dengan yang dijanjikan			✓				✓	
R2	Menyediakan layanan secara tepat waktu	Saya merasa layanan yang disediakan e-VB telah tepat waktu			✓				✓	
R3	Situs website mudah diakses	Saya merasa dapat mengakses e-VB dengan mudah setiap saat			✓					✓
R4	Kecocokan sistem browser	Saya merasa e-VB dapat digunakan disemua sistem browser			✓				✓	
R5	Kecepatan loading	Saya merasa memerlukan waktu yang singkat untuk memuat halaman e-VB			✓				✓	

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

Kode	Indikator	Pernyataan	Skor Penilaian Kepentingan				Skor Penilaian Kinerja			
			STP	TP	P	SP	STS	TS	S	SS
C1	Kelengkapan data dan informasi	Saya merasa sistem telah mampu memberikan informasi yang lengkap			✓					✓
C2	Akurasi dan keringkasan data	Saya merasa sistem telah menyajikan informasi secara akurat dan ringkas			✓				✓	
C3	Relevansi data	Saya merasa e-VB dapat memberikan informasi yang relevan bagi saya sebagai pengguna			✓					✓
C4	Informasi diperbaharui	Saya merasa informasi yang tersedia di dalam e-VB selalu diperbaharui			✓				✓	
C5	Semua link dapat bekerja dengan benar	Saya merasa semua menu atau fitur dapat bekerja dengan baik			✓				✓	
C6	Informasi mudah dimengerti	Saya merasa data yang dihasilkan oleh e-VB dapat dipahami dengan mudah			✓					✓
C7	Warna	Saya merasa e-VB memiliki tampilan warna yang nyaman untuk dilihat			✓				✓	
C8	Grafis	Saya merasa e-VB memiliki tampilan yang nyaman dilihat			✓				✓	
C9	Ukuran halaman web	Saya merasa e-VB memiliki ukuran halaman yang dapat menyesuaikan dengan berbagai macam browser			✓				✓	

➤ Dukungan Kepada Masyarakat (Citizen Support)

Kode	Indikator	Pernyataan	Skor Penilaian Kepentingan				Skor Penilaian Kinerja			
			STP	TP	P	SP	STS	TS	S	SS
CS1	Pedoman yang mudah dipahami	Saya merasa pedoman penggunaan e-VB mudah dipahami			✓				✓	
CS2	Pertanyaan yang sering diajukan	Saya merasa e-VB telah menyediakan tanggapan standar yang sudah disiapkan baik untuk			✓			✓		

		menjawab beberapa pertanyaan yang sering diajukan pengguna										
CS3	Pelacakan transaksi	Saya merasa dapat melakukan pelacakan transaksi yang sudah pernah saya lakukan di e-VB			✓						✓	
CS4	Penyelesaian masalah	Saya merasa pegawai DPMD dapat menyelesaikan permasalahan yang saya hadapi saat menggunakan e-VB			✓						✓	
CS5	Cepat dalam menanggapi pertanyaan	Saya merasa pegawai DPMD cepat dalam menanggapi pertanyaan yang saya ajukan			✓						✓	
CS6	Pengetahuan pegawai	Saya merasa pegawai DPMD memiliki wawasan yang luas untuk menjawab pertanyaan tentang penggunaan e-VB			✓						✓	
CS7	Kesopanan pegawai	Pegawai DPMD sopan dalam melayani kendala yang saya alami ketika menggunakan e-VB			✓							✓
CS8	Kecakapan pegawai dalam menyampaikan informasi secara percaya diri dan meyakinkan	Saya merasa pegawai DPMD memiliki kemampuan untuk menanggapi kendala yang saya hadapi ketika menggunakan e-VB dengan percaya diri dan meyakinkan			✓						✓	

Batasan kuisioner

Kode	Indikator	Pernyataan	Batasan
E1	Struktur Website	Saya merasa struktur proses / alur pada e-VB jelas dan mudah di pahami	Pengguna adalah operator RKA & bendahara desa
E2	URL mudah diingat	Saya merasa alamat situs (URL) e-VB mudah diingat	Pengguna adalah operator RKA & bendahara desa
E3	Personalisasi Informasi	Saya merasa e-VB dapat menyesuaikan bahasa yang dipahami oleh pengguna	Pengguna adalah operator RKA & bendahara desa
		Saya merasa e-VB mudah digunakan oleh berbagai macam kondisi pengguna Note : misalnya seperti mudah digunakan oleh kaum difabel	Pengguna adalah operator RKA & bendahara desa Pengguna adalah operator RKA & bendahara desa yang memiliki kebutuhan khusus
T1	Tidak berbagi informasi pribadi dengan orang lain	Saya merasa data pribadi saya sebagai pengguna tidak dibagikan kepada pihak yang tidak berkentingan	Pengguna adalah operator RKA & bendahara desa
T2	Mengamankan pengarsipan data pribadi	Saya merasa e-VB dapat mengarsipkan data pribadi saya dengan aman	Pengguna adalah operator RKA & bendahara desa
T3	Memberikan persetujuan	Saya merasa dalam kondisi tertentu e-VB memberikan persetujuan tertulis untuk melindungi hak pengguna	Pengguna adalah operator RKA & bendahara desa
T4	Prosedur memperoleh <i>username</i> dan <i>password</i>	Saya merasa prosedur memperoleh <i>username</i> dan <i>password</i> secara default pada e-VB terjamin kerahasiaannya	Pengguna adalah operator RKA & bendahara desa
T5	Ketepatan transaksi	Saya merasa yakin sistem dapat melakukan transaksi data secara tepat	Pengguna adalah operator RKA & bendahara desa
		Note: ketepatan yang dimaksud adalah data yang disimpan telah sesuai dengan data yang dimasukan	
T6	Akses control	Saya merasa hak akses yang saya dapatkan telah sesuai dengan peran pengguna e-VB berdasarkan aturan yang ditetapkan	Pengguna adalah operator RKA & bendahara desa
F1	Perhitungan	Saya merasa terbantu dengan	Pengguna adalah

Kode	Indikator	Pernyataan	Batasan
	otomatis pada form	adanya perhitungan otomatis yang terdapat pada formulir	operator RKA & bendahara desa
F2	Format respon yang memadai	e-VB memberikan pemberitahuan ketika saya memasukan format tidak sesuai dengan aturan	Pengguna adalah operator RKA & bendahara desa yang pernah salah memasukan data
R1	Kemampuan untuk melakukan layanan yang dijanjikan secara akurat	Saya merasa kemampuan sistem dalam memberikan layanan telah sesuai dengan yang dijanjikan	Pengguna adalah operator RKA & bendahara desa
R2	Menyediakan layanan secara tepat waktu	Saya merasa layanan yang disediakan e-VB telah tepat waktu	Pengguna adalah operator RKA & bendahara desa
R3	Situs website mudah diakses	Saya merasa dapat mengakses e-VB dengan mudah setiap saat	Pengguna adalah operator RKA & bendahara desa yang pernah mencoba mengakses e-VB diluar jam kerja
R4	Kecocokan sistem browser	Saya merasa e-VB dapat digunakan disemua sistem browser	Pengguna adalah operator RKA & bendahara desa yang telah mencoba membuka e-VB diberbagai macam browser
R5	Kecepatan loading	Saya merasa memerlukan waktu yang singkat untuk memuat halaman e-VB	Pengguna adalah operator RKA & bendahara desa
C1	Kelengkapan data dan informasi	Saya merasa sistem telah mampu memberikan informasi yang lengkap	Pengguna adalah operator RKA & bendahara desa
C2	Akurasi dan keringkasn data	Saya merasa sistem telah menyajikan informasi secara akurat dan ringkas	Pengguna adalah operator RKA & bendahara desa
C3	Relevansi data	Saya merasa e-VB dapat memberikan informasi yang relevan bagi saya sebagai pengguna	Pengguna adalah operator RKA & bendahara desa
C4	Informasi diperbaharui	Saya merasa informasi yang tersedia di dalam e-VB selalu diperbaharui	Pengguna adalah operator RKA & bendahara desa
C5	Semua link dapat bekerja dengan benar	Saya merasa semua menu atau fitur dapat bekerja dengan baik	Pengguna adalah operator RKA & bendahara desa
C6	Informasi mudah	Saya merasa data yang	Pengguna adalah

Kode	Indikator	Pernyataan	Batasan
	dimengerti	dihasilkan oleh e-VB dapat dipahami dengan mudah	operator RKA & bendahara desa
C7	Warna	Saya merasa e-VB memiliki tampilan warna yang nyaman untuk dilihat	Pengguna adalah operator RKA & bendahara desa Pengguna adalah operator RKA & bendahara desa yang tidak buta warna
C8	Grafis	Saya merasa e-VB memiliki tampilan yang nyaman dilihat	Pengguna adalah operator RKA & bendahara desa
C9	Ukuran halaman web	Saya merasa e-VB memiliki ukuran halaman yang dapat menyesuaikan dengan berbagai macam browser	Pengguna adalah operator RKA & bendahara desa yang telah mencoba membuka e-VB diberbagai macam browser
CS1	Pedoman yang mudah dipahami	Saya merasa pedoman penggunaan e-VB mudah dipahami	Pengguna adalah operator RKA & bendahara desa
CS2	Pertanyaan yang sering diajukan	Saya merasa e-VB telah menyediakan tanggapan standar yang sudah disiapkan baik untuk menjawab beberapa pertanyaan yang sering diajukan pengguna	Pengguna adalah operator RKA & bendahara desa
CS3	Pelacakan transaksi	Saya merasa dapat melakukan pelacakan transaksi yang sudah pernah saya lakukan di e-VB	Pengguna adalah operator RKA & bendahara desa
CS4	Penyelesaian masalah	Saya merasa pegawai DPMD dapat menyelesaikan permasalahan yang saya hadapi saat menggunakan e-VB	Pengguna adalah operator RKA & bendahara desa
CS5	Cepat dalam menanggapi pertanyaan	Saya merasa pegawai DPMD cepat dalam menanggapi pertanyaan yang saya ajukan	Pengguna adalah operator RKA & bendahara desa yang mengajukan pertanyaan tentang e-VB
CS6	Pengetahuan pegawai	Saya merasa pegawai DPMD memiliki wawasan yang luas untuk menjawab pertanyaan tentang penggunaan e-VB	Pengguna adalah operator RKA & bendahara desa yang mengajukan pertanyaan tentang e-VB
CS7	Kesopanan pegawai	Pegawai DPMD sopan dalam melayani kendala yang saya	Pengguna adalah operator RKA &

Kode	Indikator	Pernyataan	Batasan
		alami ketika menggunakan e-VB	bendahara desa yang mengajukan pertanyaan atau kendala tentang e-VB
CS8	Kecakapan pegawai dalam menyampaikan informasi secara percaya diri dan meyakinkan	Saya merasa pegawai DPMD memiliki kemampuan untuk menanggapi kendala yang saya hadapi ketika menggunakan e-VB dengan percaya diri dan meyakinkan	Pengguna adalah operator RKA & bendahara desa yang mengajukan pertanyaan atau kendala tentang e-VB



3. ANALISIS DATA

Hasil analisis tingkat kepentingan

nama	jabatan	desa	kecamatan	E1	E2	E3a	E3b	E3tot	T1	T2	T3	T4	T5	T6	R1	R2	R3	R4	R5	
Azmaul Chuzuan	bendahar	Sumberberas	Muncar	4	4	4	4	4	4	4	3	3	4	4	4	4	3	3	4	4
Eko Nurhidayat	operator	Sumberberas	Muncar	4	4	4	4	4	4	4	3	3	4	4	4	4	3	3	4	4
Jahar	bendahar	kedungrejo	Muncar	3	3	3	3	3	4	3	4	3	3	3	3	3	3	4	3	
Didik Hariyadi	operator	kedungrejo	Muncar	3	3	3	2	2,5	4	3	4	3	3	3	3	3	3	3	3	
Isnaini	bendahar	sumbersewu	Muncar	3	3	3	3	3	4	3	3	3	4	3	3	3	3	2	3	
Muzeri	operator	sumbersewu	Muncar	3	3	3	3	3	4	3	3	3	4	3	3	3	3	2	3	
Antonius Jehanis	operator	tembokrejo	Muncar	3	3	3	2	2,5	4	3	4	4	4	3	3	4	3	3	4	
Iwa Lasmaya	bendahar	tembokrejo	Muncar	4	4	3	3	3	2	3	3	3	3	3	2	2	3	3	3	
Tukijem	bendahar	kedungringin	Muncar	4	3	3	2	2,5	4	4	3	3	4	4	3	4	3	4	3	
Tajudin	operator	kedungringin	Muncar	4	4	4	4	4	3	4	4	4	4	3	4	4	4	4	3	
Zsenal Arifin	bendahar	wringinputih	Muncar	4	4	4	2	3	4	4	4	4	3	3	4	3	4	4	3	
Moh Syaiful Hadi	operator	wringinputih	Muncar	4	4	4	4	4	4	4	4	4	3	3	4	3	4	4	3	
Rachmad Aditya	operator	blambangan	Muncar	4	4	4	4	4	4	4	3	4	4	3	4	4	4	4	3	
Dewi Suryaninggit	bendahar	blambangan	Muncar	4	4	3	2	2,5	3	3	3	3	4	3	4	3	4	3	4	
Sunarti	bendahar	kumendung	Muncar	3	3	3	3	3	4	4	4	4	4	3	3	3	3	3	3	
Dwi Bagus Yulian	operator	kumendung	Muncar	3	3	3	3	3	4	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	
Agus Supiyono	operator	tambakrejo	Muncar	4	4	4	2	3	4	3	3	3	4	3	3	3	4	3	4	
Wartini	bendahar	tambakrejo	Muncar	4	4	4	4	4	3	3	3	3	4	3	3	4	4	4	4	
Audi Yuandrianto	bendahar	taparejo	Muncar	4	4	4	4	4	3	4	4	4	3	4	3	3	4	4	3	
M. Hasyim	operator	taparejo	Muncar	4	4	4	4	4	3	4	4	4	3	4	3	3	4	4	3	
Farie Beni Adam	operator	sraten	Cluring	3	3	3	3	3	4	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	
M. Ibrahim Rusli	bendahar	sraten	Cluring	3	3	3	3	3	3	3	3	3	4	3	3	4	3	3	3	
Khoirul Huda	operator	kaliploso	Cluring	3	4	3	2	2,5	3	4	3	3	3	3	4	3	4	3	4	
Khadi Santoso	operator	kaliploso	Cluring	3	3	3	3	3	3	4	3	3	4	3	4	3	4	3	3	
M. Saqiang Abadi	operator	plampanganrejo	Cluring	3	3	3	3	3	4	4	3	4	3	4	3	4	3	4	4	
Sukimin	bendahar	plampanganrejo	Cluring	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	
Moh Amrul Karim	operator	tampo	Cluring	3	4	3	2	2,5	4	4	4	4	4	3	3	3	4	3	4	
Novits Indhacari	bendahar	tampo	Cluring	3	3	3	3	3	4	3	3	3	4	3	4	3	3	3	4	
Anita Irianti	bendahar	tamanagung	Cluring	3	4	2	3	2,5	3	4	3	3	4	3	4	3	4	3	4	
Rizma Yuliani	operator	sembulung	Cluring	3	3	3	3	3	4	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	
Rita Rahmawati	bendahar	srirumulyo	Cluring	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	3	4	4	4	
Elif Sofiyatin	operator	srirumulyo	Cluring	3	3	2	2	2	3	3	3	4	4	4	3	4	4	3	4	
Yudi Arizona	bendahar	Cluring	Cluring	3	4	4	4	4	4	4	3	4	3	3	4	3	4	3	4	
Danzoworo	operator	Cluring	Cluring	3	4	4	4	4	4	3	3	3	4	4	3	4	3	3	4	
Nur Ahmadi	operator	Benciluk	Cluring	3	3	3	3	3	3	3	3	4	4	3	4	3	3	4	4	
Nur Budi Leksono	bendahar	Benciluk	Cluring	3	4	3	2	2,5	4	3	3	3	4	3	3	3	4	4	3	
Imam Muzhillik	operator	Tamanagung	Cluring	3	3	4	4	4	4	4	3	3	4	4	4	4	3	3	4	
Juminten	bendahar	Sembulung	Cluring	3	4	3	2	2,5	3	4	4	4	3	3	3	3	4	4	4	

nama	jabatan	desa	kecamatan	C1	C2	C3	C4	C5	C6	C7	C8	C9	CS1	CS2	CS3	CS4	CS5	CS6	CS7	CS8	F1	F2
Asmaul Chuzuan	bendahara	Sumberbera	Muncar	3	3	4	4	4	4	4	4	3	4	2	3	3	2	4	3	4	3	3
Eko Nurhidajat	operator	Sumberbera	Muncar	3	3	4	4	4	4	3	4	3	4	2	3	3	2	4	3	3	4	4
Juhar	bendahara	kedungrejo	Muncar	3	3	3	2	2	4	3	3	4	4	1	3	4	4	3	3	3	4	3
Didik Harijadi	operator	kedungrejo	Muncar	4	3	3	3	3	4	3	3	4	3	1	3	3	3	3	3	3	4	3
Isnaini	bendahara	sumbersewu	Muncar	3	3	3	3	3	3	3	3	3	4	2	3	3	3	3	3	3	4	4
Meseri	operator	sumbersewu	Muncar	3	3	3	3	3	3	3	3	3	4	2	3	3	3	3	3	3	4	4
Antonius Jehanis	operator	tembokrejo	Muncar	3	4	4	4	4	4	3	3	4	4	1	4	4	3	4	3	3	4	4
Isva Lasmana	bendahara	tembokrejo	Muncar	3	3	4	3	3	4	4	4	3	4	1	3	4	4	3	4	4	4	4
Tulijem	bendahara	kedungrejo	Muncar	4	4	4	4	4	3	4	4	4	3	2	4	4	3	4	3	4	4	4
Tajudin	operator	kedungrejo	Muncar	3	3	4	3	3	3	3	3	3	2	3	4	4	4	4	3	4	4	4
Zaenal Arifin	bendahara	wringinpuh	Muncar	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	1	3	3	3	3	3	3	3	3
Moh Syaiful Hadi	operator	wringinpuh	Muncar	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	1	2	3	3	3	3	3	3	3
Rachmad Adiga	operator	blambangan	Muncar	3	4	3	3	3	3	4	3	4	3	1	2	4	4	4	4	3	4	3
Devi Surjaningsih	bendahara	blambangan	Muncar	3	3	4	3	3	3	3	3	3	2	3	4	4	4	3	3	4	4	4
Sunarti	bendahara	kumendung	Muncar	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	1	3	3	3	3	3	3	3	3
Dwi Bagus Yulian	operator	kumendung	Muncar	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	1	3	3	3	3	3	3	3	3
Agus Supijono	operator	tambakrejo	Muncar	3	4	4	2	3	4	3	3	2	3	2	3	3	3	3	3	3	4	3
Murtini	bendahara	tambakrejo	Muncar	3	3	3	3	3	4	4	3	3	3	2	3	4	4	4	4	3	4	4
Audi Yuandrianto	bendahara	tapanrejo	Muncar	3	4	4	4	3	4	4	4	4	3	2	4	4	4	4	4	4	3	4
M. Husgim	operator	tapanrejo	Muncar	4	4	4	4	3	4	4	4	4	3	2	4	4	4	4	4	4	3	4
Fauz Beni Adam	operator	sraten	Cluring	3	3	3	2	2	3	3	4	2	4	1	3	3	3	3	3	3	3	3
M. Ibrahim Rusli	bendahara	sraten	Cluring	3	3	3	3	3	4	4	4	3	2	3	4	4	3	3	3	3	4	4
Khoiril Huda	bendahara	kaliposo	Cluring	4	3	4	4	3	3	4	3	2	3	2	4	3	4	3	4	4	4	3
Budi Santoso	operator	kaliposo	Cluring	3	3	3	3	3	4	3	3	3	4	2	3	4	4	4	4	4	4	4
M. Sugeng Abadi	operator	plampangrejo	Cluring	3	3	4	1	3	3	3	3	4	1	2	1	3	3	3	3	3	4	4
Sukimin	bendahara	plampangrejo	Cluring	3	3	3	3	3	4	3	3	3	2	3	3	3	3	3	3	3	4	4
Moh Amrul Karim	operator	tampo	Cluring	3	4	4	3	2	3	4	3	3	2	3	3	3	3	4	4	4	4	3
Novita Indahzari	bendahara	tampo	Cluring	3	3	3	3	4	3	3	3	3	4	2	3	3	4	4	3	3	4	4
Anita Irianti	bendahara	tamanagung	Cluring	3	3	4	3	3	4	4	4	3	3	2	4	3	3	3	3	4	3	4
Risma Yuliani	operator	sembulang	Cluring	4	3	4	3	3	4	3	3	3	3	2	3	3	3	3	3	3	4	4
Rita Falmawati	bendahara	sarimulyo	Cluring	4	4	4	4	3	4	3	3	4	4	3	4	4	4	4	4	4	3	3
Elii Solijatin	operator	sarimulyo	Cluring	3	3	4	3	3	4	3	3	4	4	1	3	4	4	3	3	3	4	3
Yudi Arisona	bendahara	Cluring	Cluring	4	3	3	3	3	3	4	4	3	3	2	3	4	4	4	3	3	4	4
Danusworo	operator	Cluring	Cluring	3	4	3	4	4	4	3	3	2	3	1	3	3	4	4	4	3	4	3
Nur Atmadi	operator	Benculuk	Cluring	4	4	3	2	2	3	3	3	2	2	1	3	4	3	3	3	4	4	4
Nur Budi Lekson	bendahara	Benculuk	Cluring	4	3	4	3	3	3	4	4	3	2	3	3	4	4	4	4	3	3	3
Imam Mustilikin	operator	Tamanagung	Cluring	4	3	4	4	4	4	3	3	3	2	3	4	4	4	4	3	4	3	3
Juminen	bendahara	Sembulang	Cluring	4	3	3	4	4	3	3	4	4	4	3	4	3	3	4	4	4	4	3

Hasil analisis kuadran IPA

no	item	kinerja	kepentingan	kesejangan	kinerja	arti nilai	kepastingan	arti nilai	MASUK KUADRAN
1	E1	3,18	3,36	-0,18	-0,02	Kinerja Rendah	-0,04	Harapan Rendah	Kuadran 3
2	E2	3,42	3,52	-0,10	0,22	Kinerja Tinggi	0,12	Harapan Tinggi	Kuadran 2
3	E3	2,43	3,17	-0,68	-0,71	Kinerja	-0,23	Harapan Rendah	Kuadran 3
4	T1	3,55	3,61	-0,06	0,35	Kinerja Tinggi	0,21	Harapan Tinggi	Kuadran 2
5	T2	3,33	3,45	-0,06	0,13	Kinerja Tinggi	0,05	Harapan Tinggi	Kuadran 2
6	T3	2,23	3,32	-1,03	-0,31	Kinerja	-0,08	Harapan Rendah	Kuadran 3
7	T4	3,21	3,45	-0,24	0,01	Kinerja Tinggi	0,05	Harapan Tinggi	Kuadran 2
8	T5	3,50	3,58	-0,08	0,30	Kinerja Tinggi	0,18	Harapan Tinggi	Kuadran 2
9	T6	3,34	3,24	0,10	0,14	Kinerja Tinggi	-0,16	Harapan Rendah	Kuadran 4
10	R1	3,24	3,34	-0,10	0,04	Kinerja Tinggi	-0,06	Harapan Rendah	Kuadran 4
11	R2	3,21	3,26	-0,05	0,01	Kinerja Tinggi	-0,14	Harapan Rendah	Kuadran 4
12	R3	3,26	3,47	-0,21	0,06	Kinerja Tinggi	0,07	Harapan Tinggi	Kuadran 2
13	R4	3,03	3,37	-0,34	-0,17	Kinerja Rendah	-0,03	Harapan Rendah	Kuadran 3
14	R5	3,16	3,47	-0,31	-0,04	Kinerja Rendah	0,07	Harapan Tinggi	Kuadran 1
15	C1	3,26	3,32	-0,06	0,06	Kinerja Tinggi	-0,08	Harapan Rendah	Kuadran 4
16	C2	3,26	3,33	-0,13	0,06	Kinerja Tinggi	-0,01	Harapan Rendah	Kuadran 4
17	C3	3,50	3,33	0,11	0,30	Kinerja Tinggi	-0,01	Harapan Rendah	Kuadran 4
18	C4	3,13	3,33	-0,26	-0,07	Kinerja	-0,01	Harapan Rendah	Kuadran 3
19	C5	3,08	3,26	-0,18	-0,12	Kinerja	-0,14	Harapan Rendah	Kuadran 3
20	C6	3,47	3,55	-0,08	0,27	Kinerja Tinggi	0,15	Harapan Tinggi	Kuadran 2
21	C7	3,37	3,23	0,08	0,17	Kinerja Tinggi	-0,11	Harapan Rendah	Kuadran 4
22	C8	3,32	3,32	0,00	0,12	Kinerja Tinggi	-0,08	Harapan Rendah	Kuadran 4
23	C9	3,16	3,34	-0,18	-0,04	Kinerja	-0,06	Harapan Rendah	Kuadran 3
24	CS1	3,26	3,23	-0,03	0,06	Kinerja Tinggi	-0,11	Harapan Rendah	Kuadran 4
25	CS2	1,71	3,34	-1,63	-1,43	Kinerja	-0,06	Harapan Rendah	Kuadran 3
26	CS3	3,11	3,45	-0,34	-0,09	Kinerja	0,05	Harapan Tinggi	Kuadran 1
27	CS4	3,45	3,50	-0,05	0,25	Kinerja Tinggi	0,10	Harapan Tinggi	Kuadran 2
28	CS5	3,42	3,58	-0,16	0,22	Kinerja Tinggi	0,18	Harapan Tinggi	Kuadran 2
29	CS6	3,50	3,61	-0,11	0,30	Kinerja Tinggi	0,21	Harapan Tinggi	Kuadran 2
30	CS7	3,34	3,37	-0,03	0,14	Kinerja Tinggi	-0,03	Harapan Rendah	Kuadran 4
31	CS8	3,37	3,42	-0,05	0,17	Kinerja Tinggi	0,02	Harapan Tinggi	Kuadran 2
32	F1	3,66	3,63	0,03	0,46	Kinerja Tinggi	0,23	Harapan Tinggi	Kuadran 2
33	F2	3,53	3,55	-0,02	0,33	Kinerja Tinggi	0,15	Harapan Tinggi	Kuadran 2
rata rata		3,20	3,40	-0,20					