



**KUALITAS PELAYANAN ELEKTRONIK LAYANAN MANDIRI  
DI DESA TAMBONG KECAMATAN KABAT KABUPATEN  
BANYUWANGI**

*Electronic Service Quality of Layanan Mandiri in Tambong Village Kabat  
Subdistrict Banyuwangi Regency*

**SKRIPSI**

Oleh

**Dini Winda Hernanda Dewi**

**NIM 150910201017**

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

**2020**



**KUALITAS PELAYANAN ELEKTRONIK LAYANAN MANDIRI  
DI DESA TAMBONG KECAMATAN KABAT KABUPATEN  
BANYUWANGI**

*Electronic Service Quality of Layanan Mandiri in Tambong Village Kabat  
Subdistrict Banyuwangi Regency*

**SKRIPSI**

diajukan guna melengkapi tugas akhir dan memenuhi salah satu syarat untuk menyelesaikan Program Studi Ilmu Administrasi Negara (S1) dan mencapai gelar Sarjana Sosial

Oleh

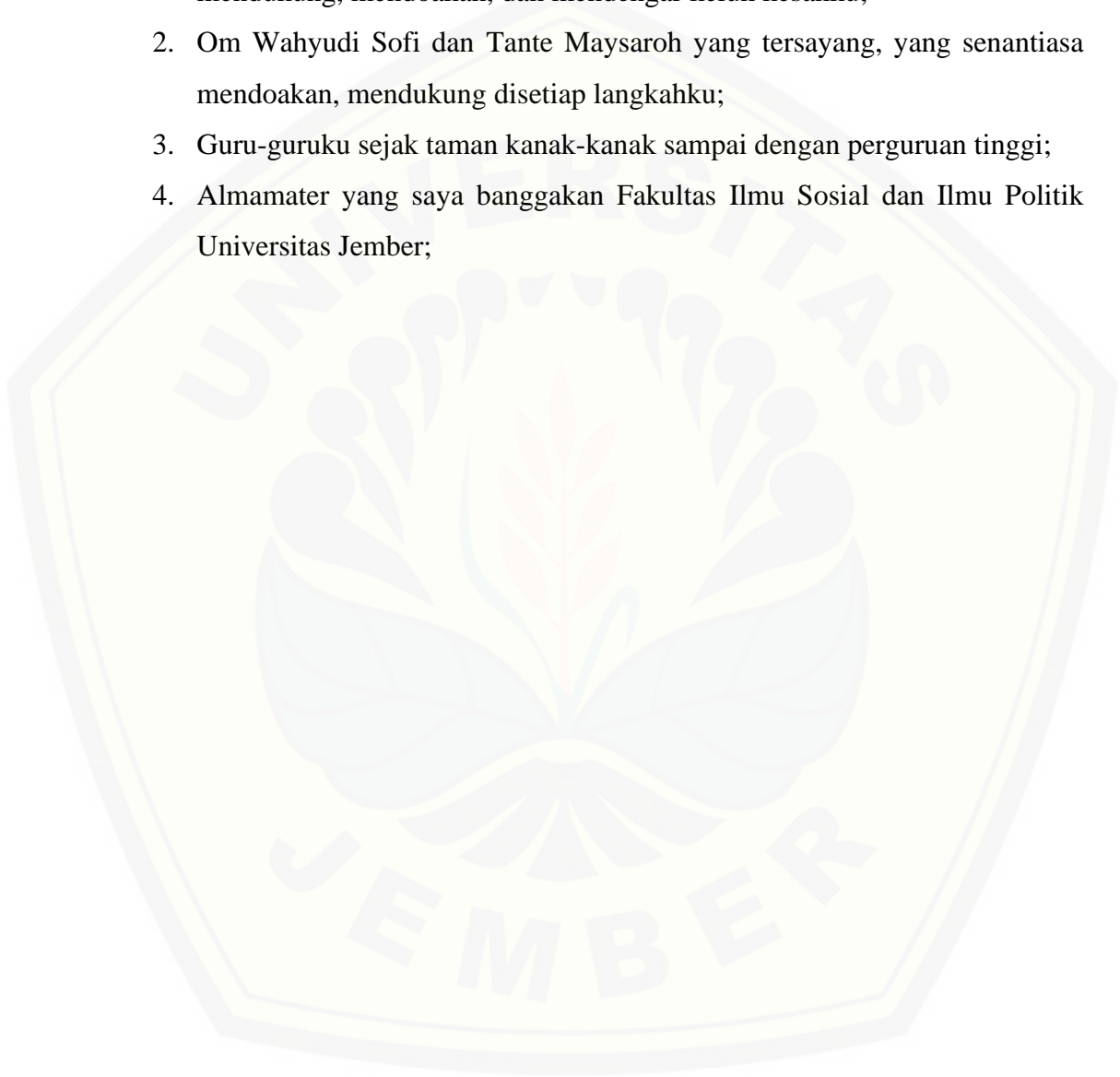
**Dini Winda Hernanda Dewi  
NIM 150910201017**

**PROGRAM STUDI ILMU ADMINISTRASI NEGARA  
JURUSAN ILMU ADMINISTRASI  
FAKULTAS ILMU SOSIAL DAN ILMU POLITIK  
UNIVERSITAS JEMBER  
2020**

## PERSEMBAHAN

Dengan mengucapkan syukur Alhamdulillah, Skripsi ini saya persembahkan untuk:

1. Ayahanda Santoso dan Ibunda Farida yang tercinta, yang senantiasa sabar mendukung, mendoakan, dan mendengar keluh kesahku;
2. Om Wahyudi Sofi dan Tante Maysaroh yang tersayang, yang senantiasa mendoakan, mendukung disetiap langkahku;
3. Guru-guruku sejak taman kanak-kanak sampai dengan perguruan tinggi;
4. Almamater yang saya banggakan Fakultas Ilmu Sosial dan Ilmu Politik Universitas Jember;



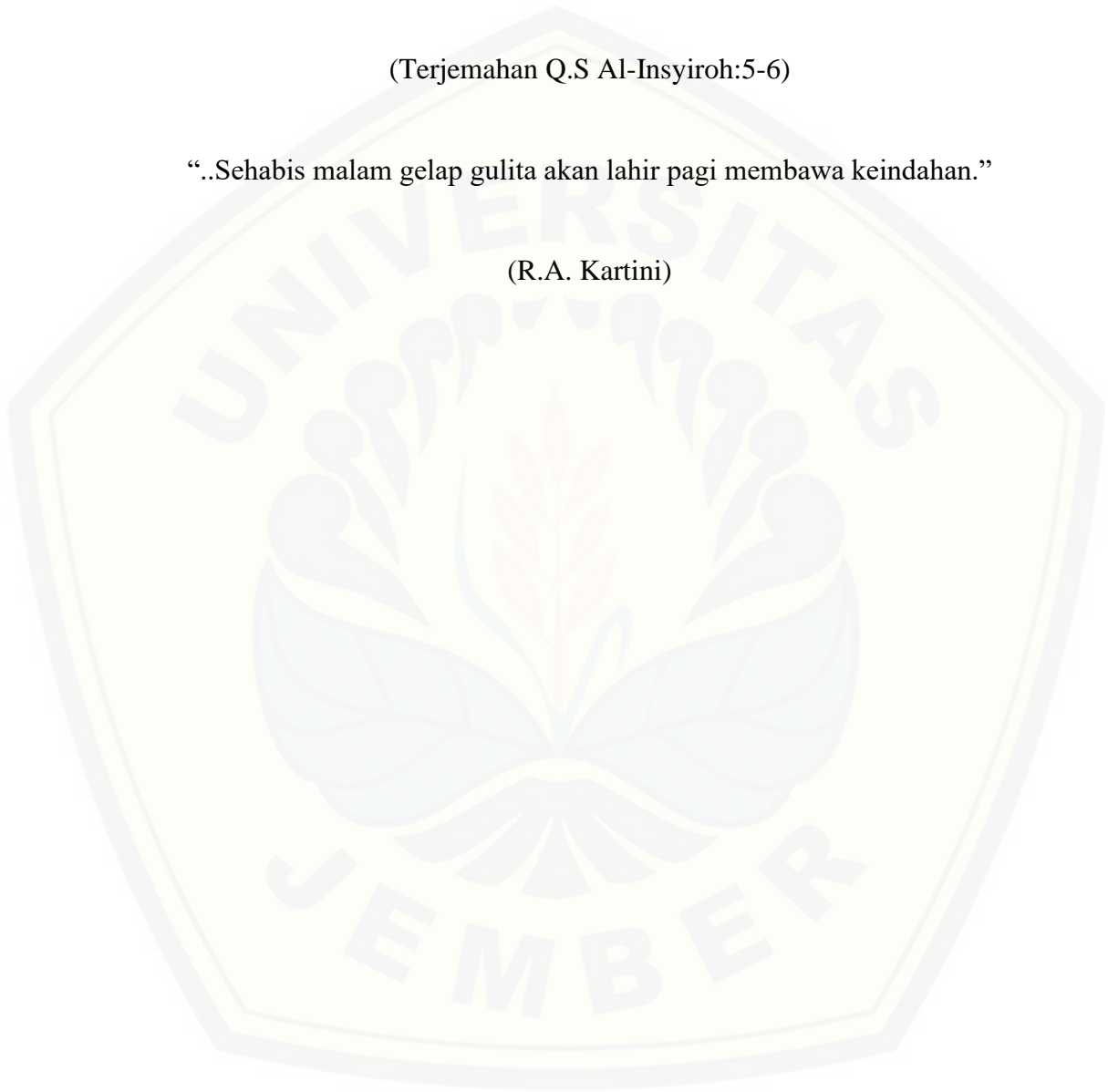
**MOTTO**

“...Karena sesungguhnya setelah kesulitan ada kemudahan, sesungguhnya setelah kesulitan ada kemudahan.”

(Terjemahan Q.S Al-Insyiroh:5-6)

“..Sehabis malam gelap gulita akan lahir pagi membawa keindahan.”

(R.A. Kartini)



**PERNYATAAN**

Saya yang bertanda tangan di bawah ini:

Nama : Dini Winda Hernanda Dewi

NIM : 150910201017

Menyatakan bahwa karya tulis ilmiah yang berjudul “Kualitas Pelayanan Elektronik Layanan Mandiri di Desa Tambong Kecamatan Kabat Kabupaten Banyuwangi” adalah benar-benar hasil karya sendiri, kecuali kutipan yang sudah saya sebutkan sumbernya, belum pernah diajukan pada institusi manapun 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 manapun serta bersedia mendapat sanksi akademik jika dikemudian hari pernyataan ini tidak benar.

Jember, 8 April 2020

Yang menyatakan,

Dini Winda Hernanda Dewi

NIM 150910201017

**HALAMAN PEMBIMBINGAN**

**SKRIPSI**

**KUALITAS PELAYANAN ELEKTRONIK LAYANAN MANDIRI  
DI DESA TAMBONG KECAMATAN KABAT KABUPATEN  
BANYUWANGI**

Oleh

Dini Winda Hernanda Dewi

NIM 150910201017

Pembimbing

Dosen Pembimbing Utama: Rachmat Hidayat, S.Sos., MPA., Ph.D

Dosen Pembimbing Anggota: Tree Setiawan Pamungkas, S.Sos., MPA.

**LEMBAR PENGESAHAN**

Skripsi berjudul “Kualitas Pelayanan Elektronik Layanan Mandiri di Desa Tambong Kecamatan Kabat Kabupaten Banyuwangi” karya Dini Winda Hernanda Dewi telah disetujui dan disahkan pada:

hari, tanggal : Rabu, 8 April 2020

tempat : Fakultas Ilmu Sosial dan Ilmu Politik

Tim Penguji:  
Ketua,

Drs. Agus Suharsono, M. Si  
NIP 196308141989031023

Anggota I,

Anggota II,

Rachmat Hidayat, S.Sos., MPA., Ph.D  
NIP 198103222005011001

Anggota III,

Tree Setiawan Pamungkas, S.Sos., MPA.  
NIP 199010032015041001

Anggota IV,

Dr. Anastasia Murdyastuti, M.Si  
NIP 195805101987022001

Drs. Supranoto, M. Si., Ph.D  
NIP 196102131988021001

Mengesahkan  
Penjabat Dekan,

Prof. Dr. Hadi Prayitno, M. Kes  
NIP 196106081988021001



## RINGKASAN

**“Kualitas Pelayanan Elektronik Layanan Mandiri di Desa Tambong Kecamatan Kabat Kabupaten Banyuwangi”**; Dini Winda Hernanda Dewi; 150910201017; 97 halaman; Ilmu Administrasi Negara Fakultas Ilmu Sosial dan Ilmu Politik Universitas Jember.

Jumlah keluhan masyarakat terhadap pelayanan publik yang masih tinggi menunjukkan bahwa kualitas pelayanan publik oleh pemerintah saat ini belum dapat memenuhi harapan masyarakat. Luas suatu wilayah juga menyulitkan masyarakat di desa untuk mendapat pelayanan yang berada di pusat kota. Permasalahan ini dialami Banyuwangi sebagai salah satu kabupaten dengan wilayah yang luas. Oleh karena itu Pemerintah Kabupaten Banyuwangi menciptakan Smart Kampung yaitu sebuah program yang memudahkan masyarakat untuk mendapatkan pelayanan secara terpadu, cukup melalui kantor Desa.

Smart kampung kemudian dikembangkan oleh pemerintah Desa Tambong menjadi “Sipaddu” yang saat ini berganti nama menjadi “Layanan Mandiri”. Layanan Mandiri adalah sebuah pelayanan administrasi kependudukan berbasis elektronik yang dapat diakses melalui website. Dengan adanya Layanan Mandiri masyarakat tidak perlu lagi datang ke kantor desa untuk membuat permintaan layanan, cukup dilakukan dengan telepon genggam atau *gadget* yang dimiliki. Hal ini diyakini dapat meningkatkan kualitas pelayanan kepada masyarakat. Oleh karena itu penelitian ini dilakukan untuk mengetahui tingkat Kualitas Pelayanan Layanan Mandiri di Desa Tambong Kecamatan Kabat Kabupaten Banyuwangi.

Penelitian ini merupakan penelitian deskriptif dengan metode kuantitatif menggunakan instrumen penelitian berupa kuesioner. Fokus penelitian ini adalah mengetahui tingkat kualitas pelayanan elektronik dengan membandingkan harapan dan persepsi responden pengguna “layanan mandiri”. Teknik



pengumpulan data yang menggunakan kuesioner, wawancara, observasi secara langsung, dan analisis dokumen. Teknik menguji validitas dan reliabilitas instrumen kuesioner menggunakan korelasi product moment melalui aplikasi SPSS. Data yang telah didapat kemudian diolah dengan tahap editing dan tabulasi. Kemudian dianalisis menggunakan rumus *E-servqual* untuk mencari tingkat kualitas (Q) yaitu membandingkan nilai harapan dengan persepsi, kemudian menggunakan 3 tahap analisis. Tahap tersebut yaitu *item by item analysis*, *dimension by dimension analysis*, dan perhitungan tunggal kualitas pelayanan.

Hasil penelitian tingkat kualitas pelayanan elektronik Layanan Mandiri di Desa Tambong menunjukkan hasil “Tidak Baik”. Hal ini dikarenakan hasil hitung melalui seluruh tahapan analisis yang telah ditentukan, menunjukkan nilai negatif yang artinya persepsi responden masih belum memenuhi harapan dalam menerima pelayanan. Seperti mengacu pada teori Besterfield (1998) “Jika kualitas (Q)  $\geq 1$ , Maka kualitas pelayanan dikatakan baik”. Setelah dilakukan perhitungan, hasilnya menunjukkan nilai  $\leq 1$  sehingga kualitas pelayanan masih dikategorikan “tidak baik”.

## PRAKATA

Alhamdulillah puji syukur kehadirat Allah SWT atas segala rahmat dan karunia-Nya penulis dapat menyelesaikan skripsi yang berjudul “Kualitas Pelayanan Elektronik Layanan Mandiri di Desa Tambong Kecamatan Kabat Kabupaten Banyuwangi”. Skripsi ini disusun dalam rangka memenuhi salah satu syarat menyelesaikan pendidikan strata satu (S1) pada Program Studi Ilmu Administrasi Negara Jurusan Ilmu Administrasi Negara Fakultas Ilmu Sosial dan Ilmu Politik Universitas Jember.

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

1. Prof. Dr. Hadi Prayitno, M. Kes selaku Penjabat Dekan Fakultas Ilmu Sosial dan Ilmu Politik Universitas Jember;
2. Dr. Akhmad Toha, M.Si selaku Ketua Jurusan Ilmu Administrasi Fakultas Ilmu Sosial dan Ilmu Politik Universitas Jember;
3. Dr. Sutomo, M.Si selaku Ketua Program Studi Ilmu Administrasi Negara Fakultas Ilmu Sosial dan Ilmu Politik Universitas Jember dan selaku Dosen Pembimbing Akademik yang telah membimbing penulis selama menjadi mahasiswa;
4. Rachmat Hidayat, S.Sos., MPA., Ph.D selaku Dosen Pembimbing Utama yang telah tegas membimbing dan memberikan arahan penulis hingga terselesaikan skripsi ini;
5. Tree Setiawan Pamungkas, S.Sos., MPA selaku Dosen Pembimbing Anggota yang telah sabar, meluangkan waktu, pikiran, dan arahan dalam penulisan skripsi ini;
6. Tim penguji yang telah meluangkan waktu, dan pikiran sehingga dapat menyempurnakan skripsi ini;
7. Seluruh dosen dan segenap karyawan Fakultas Ilmu Sosial dan Ilmu Politik Universitas Jember;

8. Ayahanda Santoso, Ibunda Farida, Om Yudi, Tante Fara, Mbah Uti serta adik-adikku Shofila, Ramadhoni, Noval, dan Alfiandra yang telah memberikan dukungan dan doanya demi terselesaikannya skripsi ini;
9. Bapak Didik Budi Hartono selaku Kepala Desa Tambong yang telah berkenan memberikan izin untuk melakukan penelitian di Kantor Desa Tambong, Kecamatan Kabat, Kabupaten Banyuwangi;
10. Perangkat Desa Tambong, Kecamatan Kabat, Kabupaten Banyuwangi yang telah membantu peneliti dalam memperoleh data saat penelitian;
11. Teman (bertahan) hidupku Tithis, Tavana, Wulan, Yunna, Wangen, Lovie, dan Evi Pretty yang selalu memberikan dukungan, semangat, nasehat, bantuan selama penyusunan skripsi ini;
12. Anggota Rahasia Negara; Linda, Tommi, Moza, Tyas, Dyas, Aru, dan Hesty yang telah membantu, memberikan semangat, serta memberikan canda tawa mulai awal perkuliahan;
13. Seluruh teman-teman Program Studi Ilmu Administrasi Negara Fakultas Ilmu Sosial dan Ilmu Politik angkatan 2015. Terimakasih telah memberikan banyak pengalaman dan pembelajaran selama ini;
14. Seluruh pihak yang tidak dapat penulis sebutkan satu persatu.

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

Jember, 8 April 2020

Penulis

**DAFTAR ISI**

	Halaman
<b>HALAMAN JUDUL .....</b>	<b>ii</b>
<b>HALAMAN PERSEMBAHAN .....</b>	<b>iii</b>
<b>HALAMAN MOTTO .....</b>	<b>iv</b>
<b>HALAMAN PERNYATAAN .....</b>	<b>v</b>
<b>HALAMAN PEMBIMBINGAN .....</b>	<b>vi</b>
<b>HALAMAN PENGESAHAN .....</b>	<b>vii</b>
<b>RINGKASAN .....</b>	<b>viii</b>
<b>PRAKATA .....</b>	<b>x</b>
<b>DAFTAR ISI .....</b>	<b>xii</b>
<b>DAFTAR TABEL .....</b>	<b>xv</b>
<b>DAFTAR GAMBAR .....</b>	<b>xvi</b>
<b>BAB 1. PENDAHULUAN .....</b>	<b>1</b>
<b>1.1 Latar Belakang .....</b>	<b>1</b>
<b>1.2 Rumusan Masalah .....</b>	<b>10</b>
<b>1.3 Tujuan.....</b>	<b>11</b>
<b>1.4 Manfaat.....</b>	<b>11</b>
<b>BAB 2. TINJAUAN PUSTAKA.....</b>	<b>12</b>
<b>2.1 Landasan Teori .....</b>	<b>12</b>
<b>2.2 Pelayanan Publik .....</b>	<b>14</b>
2.2.1 Asas Pelayanan Publik .....	15
2.2.2 Prinsip Pelayanan Publik.....	15
2.2.3 Standar Pelayanan Publik .....	16
2.2.4 Bentuk – Bentuk Pelayanan Publik .....	17

2.3 <i>Electronic Governance (e-gov)</i> .....	18
2.4 <i>Electronic Service (e-service)</i> .....	20
2.5 <b>Kualitas Pelayanan Publik</b> .....	23
2.5.1 <i>E-Service Quality (E-SERVQUAL)</i> .....	26
2.6 <b>Penelitian Terdahulu</b> .....	28
<b>BAB 3. METODE PENELITIAN</b> .....	<b>29</b>
<b>3.1 Jenis Penelitian</b> .....	<b>29</b>
<b>3.2 Populasi dan Sampel</b> .....	<b>30</b>
3.2.1 Populasi .....	30
3.2.2 Sampel .....	32
<b>3.3 Jenis dan Sumber Data</b> .....	<b>32</b>
3.3.1 Jenis Data .....	32
3.3.2 Sumber Data .....	33
<b>3.4 Definisi Operasional Variabel dan Skala Pengukuran</b> .....	<b>34</b>
3.4.1 Definisi Operasional Variabel .....	34
3.4.2 Skala Pengukuran .....	36
<b>3.5 Uji Instrumen Penelitian</b> .....	<b>37</b>
3.5.1 Uji Validitas .....	38
3.5.2 Uji Reliabilitas .....	39
<b>3.6 Teknik Pengolahan Data Kuantitatif</b> .....	<b>39</b>
3.6.1 Tahap Penyuntingan ( <i>editing</i> ) .....	39
3.6.2 Tahap Pembeberan ( <i>tabulating</i> ) .....	40
<b>3.7 Teknik Analisis Data Kuantitatif</b> .....	<b>41</b>
<b>BAB 4. PEMBAHASAN</b> .....	<b>42</b>
<b>4.1 Deskripsi Lokasi Penelitian</b> .....	<b>42</b>

<b>4.2 Layanan Mandiri Desa Tambong .....</b>	<b>45</b>
4.2.1 Dasar Hukum .....	47
4.2.2 Alur Pelayanan pada Layanan Mandiri .....	48
4.2.3 Jenis Pelayanan pada Layanan Mandiri .....	53
4.2.4 Persyaratan Pelayanan Administrasi Elektronik .....	54
<b>4.3 Deskripsi Responden .....</b>	<b>55</b>
<b>4.4 Interpretasi Data .....</b>	<b>57</b>
4.4.1 Variabel Independen .....	57
4.4.2 Perbandingan Jawaban Harapan dan Persepsi .....	59
<b>4.5 Uji Instrumen .....</b>	<b>62</b>
4.5.1 Validitas .....	62
4.5.2 Reliabilitas .....	64
<b>4.6 Analisis <i>Service Quality</i> .....</b>	<b>65</b>
4.6.1 <i>Item by item analysis</i> .....	65
4.6.2 <i>Dimension –by dimension analysis</i> .....	68
4.6.3 Perhitungan Ukuran Tunggal <i>e-Service Quality</i> .....	72
<b>BAB 5. PENUTUP .....</b>	<b>74</b>
<b>5.1 Kesimpulan .....</b>	<b>74</b>
<b>5.2 Saran .....</b>	<b>75</b>
<b>Daftar Pustaka .....</b>	<b>77</b>
<b>LAMPIRAN .....</b>	<b>80</b>



**DAFTAR TABEL**

	Halaman
Tabel 1.1 Jenis Pelayanan Administrasi pada Layanan Mandiri .....	9
Tabel 2.1 Karakteristik e- Service.....	21
Tabel 2.2 Dimensi-dimensi Electronic Service Quality.....	27
Tabel 2.3 Penelitian Terdahulu .....	28
Tabel 3.1 Pengguna Layanan Mandiri April-September 2019 .....	30
Tabel 3.2 Penjabaran Atribut Dimensi E-Servqual.....	34
Tabel 3.3 Definisi Operasional Variabel.....	35
Tabel 3.4 Skor interval penilaian Skala Likert.....	37
Tabel 4.1 Jenis pelayanan pada website Layanan Mandiri.....	53
Tabel 4.2 Persyaratan pelayanan.....	54
Tabel 4.3 Jenis kelamin responden pada Layanan Mandiri Desa Tambong ...	56
Tabel 4.4 Distribusi frekuensi umur responden pada Layanan Mandiri di Desa Tambong .....	56
Tabel 4.5 Distribusi frekuensi tingkat pendidikan responden pada Layanan Mandiri .....	56
Tabel 4.6 Hasil Responden e-Service Quality kuesioner Harapan .....	57
Tabel 4.7 Hasil responden e-Service Quality kuesioner pengalaman.....	58
Tabel 4.8 Perbandingan jawaban pengalaman dan harapan dimensi efisiensi.	60
Tabel 4.9 Perbandingan jawaban pengalaman dan harapan dimensi ketersediaan sistem .....	60
Tabel 4.10 Perbandingan jawaban pengalaman dan harapan dimensi pemenuhan .....	61
Tabel 4.11 Perbandingan jawaban kuesioner pengalaman dan harapan dimensi privasi.....	62



Tabel 4.12 Rekapitulasi Uji Validitas .....	63
Tabel 4.13 Hasil perhitungan dengan rumus <i>item by item analysis</i> .....	66
Tabel 4.14 Tabel rangking GAP <i>item by item analysis</i> e-Service Quality .....	67
Tabel 4.15 Hasil Perhitungan <i>Dimension By Dimension Analysis</i> pada Dimensi Efisiensi .....	68
Tabel 4.16 Hasil Dimensi By Dimensi pada Dimensi Ketersediaan Sistem....	69
Tabel 4.17 Hasil Dimension By Dimension analysis pada Dimensi fulfillment .....	70
Tabel 4.18 Hasil Dimension By Dimension analysis pada Dimensi Privasi ..	71
Tabel 4.19 Tabel rangking skor GAP <i>Dimension by dimension analysis</i> .....	71
Tabel 4.20 Hasil Dari Perhitungan Ukuran Tunggal E-Service Quality.....	73

**DAFTAR GAMBAR**

	Halaman
Gambar 1.1 Diagram pengaduan masyarakat tahun 2014-triwulan I 2018 ....	2
Gambar 1.2 Data laporan masyarakat terkait dugaan maladministrasi.....	3
Gambar 1.3 Proses pelayanan administrasi sebelum adanya smart kampung .	4
Gambar 1.4 Proses pelayanan melalui smart kampung .....	5
Gambar 2.1 Model Konsep Kualitas Pelayanan .....	24
Gambar 2.2 Model <i>E-Servqual</i> .....	26
Gambar 4.1 Peta wilayah desa Tambong .....	42
Gambar 4.2 Struktur Pegawai Desa Tambong .....	45
Gambar 4.3 Tampilan beranda awal website desatambong.web.id .....	47
Gambar 4.4 Alur pelayanan pada website Layanan Mandiri .....	48
Gambar 4.5 Halaman masuk Layanan Mandiri .....	49
Gambar 4.6 Profil pengguna Layanan Mandiri .....	50
Gambar 4.7 Pilihan jenis layanan surat .....	51
Gambar 4.8 Pengisian form surat.....	52



## **BAB 1. PENDAHULUAN**

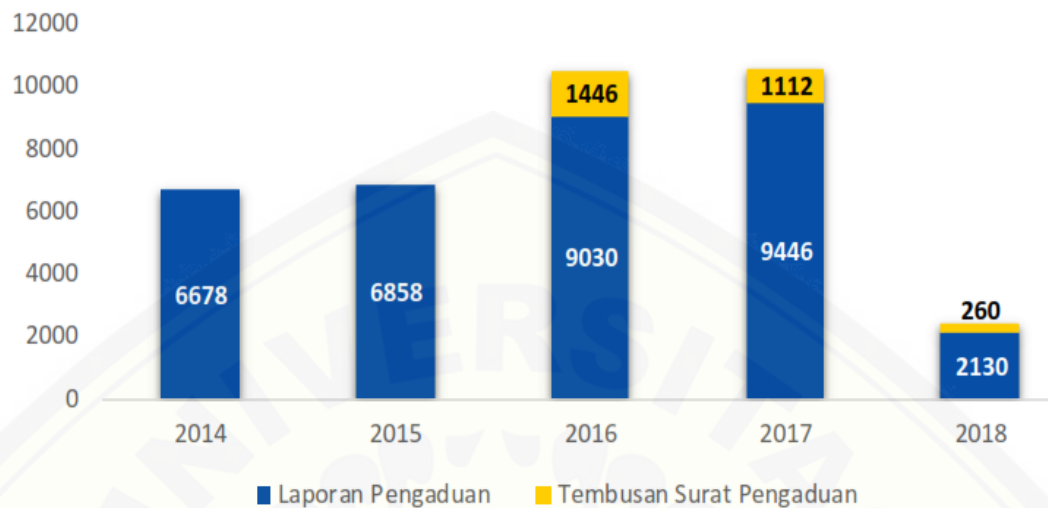
### **1.1 Latar Belakang**

Fokus penelitian ini mendeskripsikan tingkat kualitas pelayanan elektronik “Layanan Mandiri” yaitu sebuah program pelayanan elektronik administrasi kependudukan berbasis website. Program ini diciptakan oleh pemerintah Desa Tambong Kecamatan Kabat Kabupaten Banyuwangi yang merupakan suatu bentuk pengembangan dari Smart Kampung. Layanan Mandiri secara inovatif diciptakan pemerintah desa untuk menyediakan pelayanan yang berkualitas. Oleh karena itu penelitian ini dilakukan untuk mengetahui kualitas pelayanan dari “Layanan Mandiri” menggunakan dasar teori dan metode ilmiah yang telah ditentukan.

Dalam pasal 1 ayat 1 UU no. 25 tahun 2009 tentang pelayanan publik disebutkan bahwa pelayanan publik adalah 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. Pemerintah dalam hal ini sebagai penyelenggara layanan harus menyediakan pelayanan yang berkualitas kepada masyarakat.

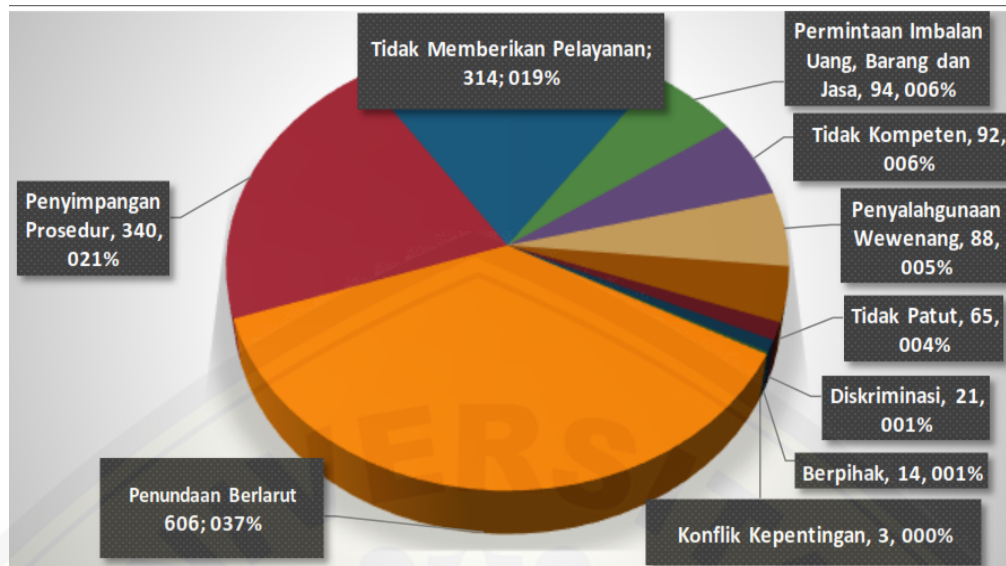
Pelayanan publik di Indonesia saat ini masih memiliki citra buruk di mata masyarakat. Hal ini dapat dibuktikan pada data laporan triwulan 1 tahun 2018 Ombudsman RI. Ombudsman Republik Indonesia adalah lembaga negara yang mempunyai kewenangan mengawasi penyelenggaraan pelayanan publik baik yang diselenggarakan oleh penyelenggara negara dan pemerintahan termasuk yang diselenggarakan oleh Badan Usaha Milik Negara, Badan Usaha Milik Daerah, dan Badan Hukum Milik Negara serta badan swasta atau perseorangan yang diberi tugas menyelenggarakan pelayanan publik tertentu yang sebagian atau seluruh dananya bersumber dari anggaran pendapatan dan belanja negara dan/atau anggaran pendapatan dan belanja daerah (Pasal 1 angka 1 Undang-Undang Nomor 37 Tahun 2008 tentang Ombudsman Republik Indonesia).

Jumlah laporan pengaduan masyarakat kepada Ombudsman tahun 2014-triwulan I 2018 tersaji pada Gambar 1.1.



Gambar 1.1 Diagram laporan pengaduan masyarakat tahun 2014-triwulan I 2018 (Sumber: Laporan triwulan 1 Ombudsman 2018).

Melalui data tersebut kita dapat mengetahui bahwa pengaduan masyarakat terhadap pelayanan yang diterima kepada ombudsman semakin meningkat dari tahun ke tahun. Puncaknya terjadi pada tahun 2017 yang merupakan laporan terbanyak mulai tahun 2014. Pada tahun 2017 Ombudsman menerima laporan sebanyak 9.446 yang meningkat dari tahun sebelumnya yaitu 9.030 laporan. Pada triwulan 1 tahun 2018 saja sudah terdapat 2130 laporan masuk. Hal ini menandakan masih banyak kekurangan yang harus diperbaiki oleh instansi pemerintah seluruh Indonesia, terkait berbagai hal-hal yang mempengaruhi tingginya aduan masyarakat. Salah satu hal yang mempengaruhi tingginya aduan masyarakat tersebut ialah dugaan maladministrasi. Berikut adalah klasifikasi jenis laporan pengaduan masyarakat berdasarkan dugaan maladministrasi yang diterima oleh Ombudsman pada triwulan 1 2018 yang tersaji pada gambar1.2.

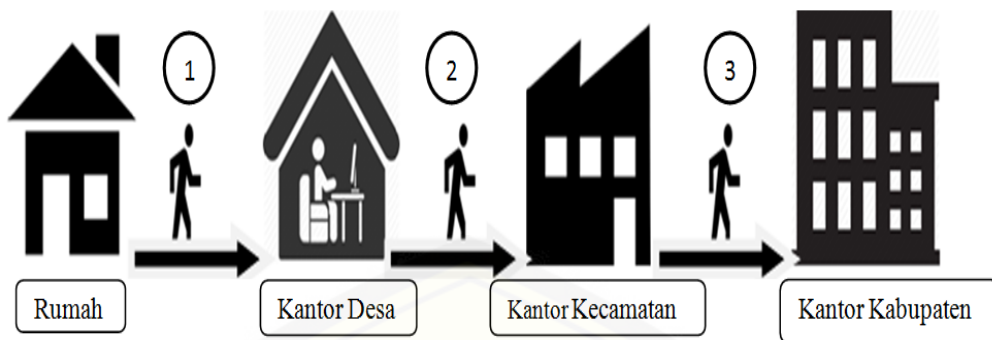


Gambar 1.2 Data laporan masyarakat terkait dugaan maladministrasi (Sumber: laporan triwulan 1 Ombudsman 2018).

Berdasarkan klasifikasi dugaan maladministrasi, urutan 3 (tiga) terbanyak adalah penundaan berlarut 606 laporan (37,02%), penyimpangan prosedur 340 (20,77%), dan tidak memberikan pelayanan 314 laporan (19,18%).

Jenis laporan lain seperti penyalahgunaan wewenang, tidak kompetennya pemberi layanan, permintaan imbalan atau balas jasa, dan diskriminasi juga masih banyak diterima keluhannya. Tingginya angka keluhan terkait dugaan maladministrasi ini semakin rumit ketika dikaitkan dengan pelayanan di daerah yang memiliki wilayah luas. Pusat pelayanan berada di pusat kota sementara banyak penduduk yang tinggal di pinggiran desa membuat pelayanan publik menjadi hal yang sulit untuk didapatkan. Ditambah dengan pengurusan surat menyurat yang tidak hanya merujuk pada satu tempat atau satu kantor saja. Hal ini semakin menyulitkan daerah seperti Kabupaten Banyuwangi yang merupakan kabupaten terluas di Jawa Timur dengan luas wilayah sebesar  $5.782,40 \text{ km}^2$ . Jarak antara desa dengan kabupaten cukup jauh, sehingga koordinasi keduanya merupakan hal yang sulit. Masyarakat semakin kesulitan ketika ingin mengurus surat kependudukan yang mengharuskan masyarakat merujuk pada beberapa kantor. Ilustrasi proses pelayanan sebelum adanya smart kampung tersaji dalam gambar 1.3.





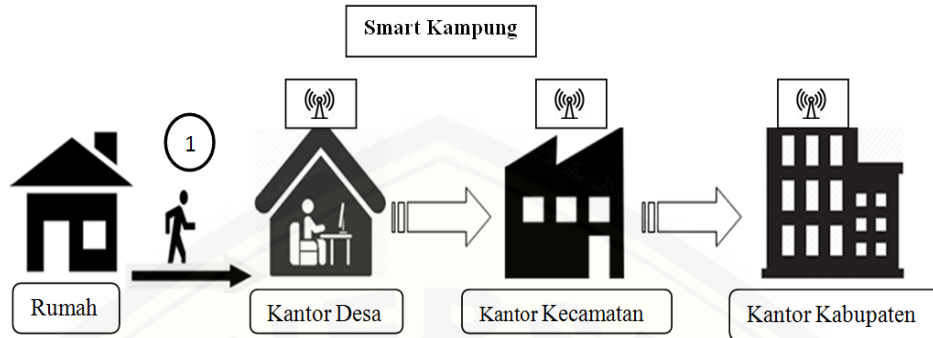
Gambar 1.3 Proses pelayanan administrasi sebelum adanya smart kampung (Sumber: observasi awal).

Berdasarkan hasil observasi awal yang dilakukan peneliti, ketika ingin membuat surat yang mengharuskan mendapat izin dari kantor kabupaten seseorang harus menempuh 3 kali perjalanan. Salah satu contoh apabila masyarakat ingin mengurus surat pernyataan miskin, yang harus masyarakat harus menempuh jarak dari rumah ke kantor desa untuk mendapatkan surat rekomendasi. Selanjutnya warga tersebut harus menuju kantor kecamatan mendapatkan persetujuan. Dilanjutkan menempuh perjalanan menuju kantor kabupaten untuk mendapatkan pengesahan. Keseluruhan proses ini memerlukan waktu sehari-hari. Seorang warga harus mengeluarkan biaya transportasi lebih, meluangkan banyak waktu dan tenaga untuk mendapatkan pelayanan yang dibutuhkan. Hal ini semakin menguatkan bahwa pelayanan menjadi hal yang sulit dan mahal. Oleh karena itu mulai tahun 2016 Pemerintah Kabupaten Banyuwangi ingin memperbaiki sistem pelayanan yang dimiliki dengan menciptakan program Smart Kampung. Pemerintah Kabupaten Banyuwangi ingin mendekatkan pelayanan publik hingga ke level desa melalui program Smart Kampung.

Smart Kampung adalah program pengembangan desa terintegrasi berbasis teknologi informasi dan komunikasi. Smart Kampung merupakan sebuah terobosan yang membuat koordinasi pemerintah desa dengan pemerintah daerah lebih terintegrasi melalui bantuan teknologi informasi dan komunikasi. Tujuan smart kampung tercantum dalam Perbup no. 18 tahun 2016 yaitu “memudahkan masyarakat untuk mendapatkan pelayanan secara terpadu”. Beberapa pelayanan administrasi dapat dilakukan cukup di tingkat desa melalui smart



kampung. Proses pelayanan administrasi setelah adanya smart kampung tersaji pada Gambar 1.4 berikut.



Gambar 1.4 Proses pelayanan melalui smart kampung (Sumber: observasi awal).

Dengan adanya smart kampung, pengurusan beberapa surat yang dahulu harus mengurus hingga ke kantor kabupaten, kini cukup diurus melalui kantor desa. Proses pembuatan surat yang dahulu memakan waktu berhari-hari, kini dapat lebih singkat hanya beberapa jam saja. Warga tidak perlu mendatangi beberapa kantor untuk mendapatkan pelayanan. Smart kampung dengan memanfaatkan teknologi komunikasi memungkinkan integrasi antara kantor desa, dengan kantor kecamatan serta kabupaten untuk mempersingkat proses pelayanan. Setelah adanya smart kampung warga hanya perlu datang ke balai desa dan menunggu maksimal 25 menit sesuai SOP untuk mendapatkan pelayanan surat yang dibutuhkan. Smart kampung pada akhirnya juga akan meningkatkan kualitas pelayanan kepada masyarakat karena pelimpahan wewenang kepada desa untuk membuat kebijakan/program yang cocok dan di wilayahnya. Hal ini sesuai dengan hasil studi Treisman dalam Hidayat (2017) yaitu *“explores three reason for expecting that decentralization should improve the quality of government. they are as follows: making local officials more accountable, improving public officials knowledge of local condition, and facilitating a better matching of policies to local needs and interests”*. Desentralisasi akan meningkatkan kualitas pemerintahan dalam 3 aspek, yaitu: membuat pejabat lokal lebih akuntabel, meningkatkan pengetahuan pejabat publik tentang kondisi lokal, dan memfasilitasi pencocokan kebijakan politik yang lebih baik dengan kebutuhan

dan kepentingan lokal. Dengan adanya Smart Kampung, pemerintah kabupaten melimpahkan wewenang untuk mengelola potensi yang dimiliki desa secara penuh kepada pemerintah desa, namun tetap dalam pengawasan camat. Hal ini sesuai dengan yang tercantum pada PERBUP Banyuwangi no. 18 tahun 2016 tentang integrasi program kerja berbasis desa/kelurahan melalui smart kampung bab V pasal 6 ayat (4) yang berbunyi : “camat melakukan pengawasan terhadap pelaksanaan program smart kampung di desa/kelurahan setempat”.

Hal ini kemudian memicu desa Tambong Kecamatan Kabat menciptakan program inovatif untuk lebih meningkatkan kualitas pelayanan publik. Desa Tambong menciptakan program pelayanan administrasi kependudukan berbasis elektronik melalui website yang pada awalnya disebut “Sipaddu”. Berawal dari ide Kepala Desa Tambong yang terinspirasi dengan kemudahan mengakses segala sesuatu melalui *gadget*, Pemerintah Desa Tambong kemudian mulai merintis pelayanan berbasis elektronik pada awal tahun 2018 yaitu Sipaddu. Sipaddu merupakan kepanjangan dari Sistem Informasi Pelayanan Administrasi Terpadu yang diciptakan pada awal tahun 2018 dan mulai berjalan pada Juli 2018.

Sipaddu memungkinkan masyarakat untuk mengirim permintaan pelayanan tanpa harus datang ke kantor desa, hal ini dapat dilakukan dengan mengakses [www.sipaddu.com](http://www.sipaddu.com) kemudian memilih permohonan layanan yang dibutuhkan. Dikutip dari artikel yang ditulis Ardian Fanani pada <https://news.detik.com/berita-jawa-timur/d-4107442/keren-desa-di-banyuwangi-ini-layani-warga-dengan-aplikasionline> pada tanggal 10 Juli 2018 kepala desa Tambong Didik Budi Hartono mengatakan “selama ada akses internet, dimana pun berada, kapan pun, warga masih bisa mendapat pelayanan dari pemerintah desa, cukup bermodal HP android atau komputer”.

Sipaddu merupakan awal dari perkembangan layanan administrasi berbasis elektronik yang disediakan oleh Desa Tambong. Peneliti mengikuti perkembangan penyediaan layanan elektronik di Desa Tambong sejak awal Sipaddu berjalan, setelah 6 bulan digunakan Pemerintah Desa Tambong merasakan beberapa kekurangan dalam sistem pelayanan melalui Sipaddu. Kekurangan tersebut meliputi kecepatan memuat halaman website yang lama,

serta tampilan website yang masih kasar. Pada tanggal 11 Maret 2019 Kepala Desa Tambong menyampaikan pada peneliti bahwa menyadari banyaknya kekurangan tersebut maka mulai Januari 2019 Sipaddu dihentikan. Sebagai penggantinya saat itu sedang dilakukan pengembangan sistem pelayanan terbaru dengan menggunakan openSID.

Pada awal tahun 2019 Pemerintah Desa Tambong melakukan pengembangan pada sistem website layanan Sipaddu menjadi sistem layanan berbasis openSID. Pemerintah Desa Tambong pada awal bulan April 2019 secara resmi menggunakan website Sistem Informasi Desa dengan domain baru yaitu *www.desatambong.web.id*. Pemerintah desa Tambong telah melakukan pengembangan pelayanan berbasis internet, untuk menciptakan sistem pelayanan pada website secara maksimal pemerintah Desa Tambong bekerjasama dengan seorang ahli IT berpengalaman bernama Heppy Agung. (<https://m.timesindonesia.co.id/read/221718/20190723/091806/desa-tambong-banyuwangi-terapkan-sistem-pelayanan-secara-online/> dikutip pada tanggal 23 Juli 2019). OpenSID adalah sebuah program website (*software*) yang berbasis komputer yang digunakan untuk mengelola informasi desa, mendukung fungsi dan tugas kantor desa, termasuk administrasi kependudukan, perencanaan, pelaporan, pengelolaan asset, pengelolaan anggaran, serta layanan publik. Adapun SID adalah singkatan dari Sistem Informasi Desa. Program ini dikembangkan oleh inisiatif COMBIne resource Institution, sebuah organisasi masyarakat sipil yang mengembangkan informasi dan komunikasi alternatif berbasis masyarakat (Ranggoaini dkk, 2012).

Sistem Informasi Desa dengan menggunakan *Intregated Public Services* merupakan pengembangan aplikasi pelayanan dari yang sebelumnya yakni Sipaddu. Pada website layanan terbaru Desa Tambong, Sipaddu dirubah menjadi “Layanan Mandiri”. Layanan Mandiri adalah sebuah sistem pelayanan administrasi kependudukan desa yang dapat diakses dimanapun menggunakan *smartphone* atau komputer dimanapun dan kapanpun (<https://m.timesindonesia.co.id/read/221718/20190723/091806/desatambongbanyuwangi-terapkan-sistem-pelayanan-secara-online/>

[uwangi-terapkan-sistem-pelayanan-secara-online/](#) diakses pada tanggal 25 juli 2019).

Melalui Layanan Mandiri masyarakat dapat mengakses pelayanan administrasi seperti pengurusan KK, KTP, SPM dengan cepat dan mudah melalui telepon genggam yang dimiliki. Warga desa Tambong hanya perlu mengakses [www.desatambong.web.id](#) melalui telepon genggam, kemudian registrasi memasukkan NIK dan pin, memilih jenis pelayanan apa yang dibutuhkan. Contoh apabila warga ingin memohon Surat Keterangan Pindah, warga dapat memilih opsi permohonan surat keterangan pindah kemudian meng-klik opsi tersebut. Sebelumnya warga perlu mengisi beberapa alasan untuk dapat melengkapi isi surat. Sebelum dicetak, permohonan surat tersebut harus disetujui oleh bagian pemerintahan dengan melihat pertimbangan dan syarat. Adapun bentuk perkembangan dari Sipaddu ke Layanan Mandiri adalah warga tidak perlu lagi datang ke kantor desa untuk meminta tanda tangan persetujuan dan mencetak surat karena Layanan Mandiri dilengkapi dengan tanda tangan dan stempel digital. Warga dapat mencetak sendiri surat yang dibutuhkan tanpa harus datang ke kantor desa. Apabila tidak ada kendala dalam persyaratan serta penandatanganan, proses ini memakan waktu kurang dari 15 menit.

Website [desatambong.web.id](#) tidak hanya dapat melayani urusan administrasi warga, tetapi juga menampung data penduduk desa Tambong secara lengkap dan akurat, kegiatan PKK Dasa Wisma, kesehatan masyarakat, serta indeks kesehatan masyarakat. Data-data penduduk tersebut diperoleh melalui bantuan Kelompok Dasa Wisma, yang mencari data tersebut secara langsung dari rumah ke rumah sehingga keakuratan data sangat tinggi. Data inilah yang selanjutnya juga menjadi pertimbangan pemerintah desa untuk mengambil keputusan terkait pelayanan. Selain itu melalui website Sistem Informasi Desa masyarakat juga dapat secara mandiri meng-*update* data kependudukan secara online. Adapun jenis pelayanan surat yang disediakan pada Layanan Mandiri tersaji pada Tabel 1.1 berikut.



Tabel 1.1 Jenis Pelayanan Administrasi pada Layanan Mandiri

No.	Jenis Pelayanan Administrasi Elektronik
1	Keterangan Pengantar
2	Keterangan Penduduk
3	Biodata Penduduk
4	Keterangan Pindah Penduduk
5	Keterangan Jual Beli
6	Pengantar Surat Keterangan Catatan Kepolisian
7	Keterangan KTP dalam Proses
8	Keterangan Beda Identitas
9	Keterangan Jalan
10	Keterangan Kurang Mampu
11	Pengantar Izin Keramaian
12	Pengantar Laporan Kehilangan
13	Keterangan Usaha
14	Keterangan JAMKESOS
15	Keterangan Domisili Usaha
16	Keterangan Kelahiran
17	Permohonan Akta Lahir
18	Pernyataan Belum Memiliki Akta Lahir
19	Permohonan Duplikat Kelahiran
20	Keterangan Kematian
21	Keterangan Lahir Mati
22	Keterangan Untuk Nikah (N-1 s/d N-7)
23	Keterangan Pergi Kawin
24	Keterangan Wali Hakim
25	Permohonan Duplikat Surat Nikah
26	Permohonan Cerai
27	Keterangan Pengantar Rujuk/Cerai
28	Permohonan Kartu Keluarga
29	Domisili Usaha Non-Warga
30	Keterangan Beda Identitas KIS
31	Keterangan Izin Orang Tua/Suami/Istri
32	Pernyataan Penguasaan Fisik Bidang Tanah (SPORADIK)
33	Permohonan Perubahan Kartu Keluarga
34	Non Warga
35	Keterangan Domisili
36	Keterangan Penghasilan
37	Keterangan Wali Nasab
38	Pernyataan Belum Pernah Buat Akta
39	Perintah Perjalanan Dinas
40	Pernyataan Belum Pernah Membuat Akta
41	Ket Penghasilan Ayah
42	Ket Penghasilan Ibu
43	Ket Penghasilan Orangtua
44	Kuasa
45	Permohonan Penerbitan Buku Pas Lintas
46	Pelaporan Kelahiran

Sumber: Desatambong.web.id

Fokus penelitian ini mengkaji kualitas pelayanan “Layanan Mandiri” yaitu sebuah program pelayanan administrasi kependudukan berbasis elektronik

website yang diciptakan oleh Pemerintah Desa Tambong Kecamatan Kabat Kabupaten Banyuwangi. Program ini merupakan sebuah bentuk pengembangan lebih lanjut dari Smart Kampung, yang merupakan inisiatif secara mandiri pemerintah Desa Tambong untuk meningkatkan kualitas pelayanan. Layanan Mandiri sangat penting dan menarik untuk diteliti karena merupakan sebuah sistem pelayanan administrasi dengan proses pelayanan baru dan berbeda dari yang telah ada sebelumnya di Kabupaten Banyuwangi. Melalui adanya Layanan Mandiri, pemerintah desa Tambong mengklaim dapat melayani kebutuhan administrasi warga dengan cepat dan mudah tanpa dipengaruhi jarak dan waktu sehingga dapat menciptakan kualitas pelayanan yang baik terhadap masyarakat. Oleh karena itu penelitian ini mengkaji tentang tingkat Kualitas Layanan Mandiri Berbasis Elektronik di Desa Tambong, Kecamatan Kabat, Kabupaten Banyuwangi.

## 1.2 Rumusan Masalah

Dalam sebuah penelitian, masalah yang dibahas harus dirumuskan agar pembahasan atau fokus masalah tidak meluas pada pokok pembahasan lainnya. Perumusan masalah penelitian juga digunakan sebagai pedoman kerja, karena rumusan masalah merupakan dasar dari pokok permasalahan yang akan diteliti. Menurut Sugiyono (2012:53) perumusan masalah 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 penjelasan yang telah dipaparkan sebelumnya, penulis merumuskan masalah sebagai berikut: “Bagaimana tingkat kualitas pelayanan elektronik pada Layanan Mandiri di Desa Tambong Kecamatan Kabat Kabupaten Banyuwangi?”.

### 1.3 Tujuan

Sebuah penelitian dilaksanakan untuk mencapai sebuah tujuan tertentu. Tujuan penelitian adalah suatu hakekat mengapa penelitian tersebut dilaksanakan, sesuai dengan perumusan masalah. Dari definisi tersebut dapat disimpulkan bahwa tujuan yang ingin dicapai dari penelitian ini, yaitu mendeskripsikan tingkat kualitas pelayanan elektronik pada Layanan Mandiri di Desa Tambong, Kecamatan Kabat, Kabupaten Banyuwangi.

### 1.4 Manfaat

#### 1. Akademis

Hasil penelitian ini diharapkan dapat memberikan tambahan atau kontribusi berupa konsep terhadap pengembangan Ilmu Administrasi Negara serta dapat digunakan sebagai bahan referensi bagi penelitian dengan metode atau studi kasus yang sejenis.

#### 2. Praktis

Memberi suatu gambaran pemerintah Kabupaten Banyuwangi mengenai inovasi yang secara mandiri dibuat oleh pemerintah desa yang mungkin dapat membawa pengaruh terhadap peningkatan kualitas pelayanan. Menjadi tolak ukur acuan untuk desa Tambong mengetahui tingkat kualitas pelayanan yang selama ini disediakan. Menjadi acuan desa lain yang belum menciptakan inovasi pelayanan atau perbaikan, dalam rangka memperbaiki kualitas pelayanan yang ada di desa.

#### 3. Pribadi

Menambah pengetahuan penulis tentang proses pelayanan desa dan pengalaman bagi penulis dalam mengaplikasikan secara langsung teori dan ilmu yang diperoleh di bangku perkuliahan.



## BAB 2. TINJAUAN PUSTAKA

### 2.1 Landasan Teori

Landasan Teori sangat penting dalam sebuah penelitian, karena merupakan sebuah acuan pembahasan mengenai masalah yang diteliti. Landasan teori berperan sebagai dasar pemikiran untuk memecahkan masalah dalam sebuah penelitian. Seperti yang diungkapkan oleh Sugiyono (2012:52) bahwa landasan teori perlu ditegakkan agar penelitian itu mempunyai dasar yang kokoh, dan bukan sekedar perbuatan coba-coba (*trial and error*). Landasan teori terdiri dari teori-teori, konsep-konsep, hasil penelitian terdahulu, serta kerangka berpikir peneliti dalam membangun konsep-konsep yang menjadi dasar dalam penelitiannya. Diawali dengan konsep dasar dan sejumlah teori yang selanjutnya membentuk kerangka konseptual yang sistematis bertujuan untuk membantu peneliti dalam membangun kerangka berfikir dalam melakukan sebuah penelitian.

Fokus penelitian ini adalah mengkaji kualitas pelayanan elektronik pada Layanan Mandiri di Desa Tambong Kecamatan Kabat Kabupaten Banyuwangi. Peneliti menggunakan teori E-Service Quality (kualitas pelayanan elektronik) sebagai alat ukur untuk mengetahui tingkat kualitas pelayanan sebagai fokus utama penelitian. Untuk menjelaskan teori tersebut, peneliti akan mengawali pembahasan mengenai pelayanan publik, *Electronic Governance*, dan *Electronic Service*.

#### 1. Pelayanan publik

Pelayanan publik merupakan konsep yang harus disertakan dalam tinjauan pustaka ini sebagai penunjang pengetahuan terkait Layanan Mandiri, sebagai sebuah bentuk program dalam pemberian pelayanan kepada publik. Penunjang pengetahuan tersebut meliputi konsep, asas, prinsip, standar dan jenis dalam pelayanan publik. Pelayanan publik terus berkembang seiring perubahan global. Teknologi informasi dan Komunikasi merupakan salah satu faktor yang mempengaruhi perkembangan konsep dalam pelayanan publik, yaitu *E-Gov* (*Electronic Government*).

## 2. *Electronic Government*

Perkembangan paradigma pelayanan publik terjadi dengan melibatkan teknologi informasi dan komunikasi, menggeser birokrasi lama menjadi *e-gov*. dalam Konsep *E-gov* atau *electronic government* secara teoritik dipahami sebagai upaya untuk membangun hubungan yang baik antara pemerintah, masyarakat dan swasta hingga dapat menjadi lebih efisien, efektif dan transparan yang kesemuanya itu dapat dicapai dengan reformasi birokrasi baik itu pembenahan kelembagaan, sumberdaya manusia dan sistem. Pendayagunaan *e-Government* bertujuan untuk mendukung terwujudnya pemerintahan yang baik. ( Gunawan & Yuwono, 2007)

Layanan Mandiri dalam penelitian ini termasuk sebagai salah satu bentuk *E-gov* karena menyediakan pelayanan permintaan surat secara online, serta menyediakan informasi mengenai data penduduk di desa Tambong. Data tersebut terkait profil penduduk, jenis pekerjaan sampai jumlah kekayaan atau aset yang dimiliki. Hal ini dipandang peneliti sebagai bentuk transparansi dengan melibatkan teknologi informasi komunikasi dalam hal ini internet sebagai perantara.

## 4. *Electronic Service*

Adanya teknologi informasi dan komunikasi kemudian berpengaruh pula pada penyediaan pelayanan publik. Pelayanan tradisional yang dulu mengharuskan pertemuan antara penyedia dan penerima layanan, kini berubah dengan memanfaatkan teknologi internet sebagai perantara keduanya. Dalam *e-Service* karyawan yang terlibat dalam antarmuka, dimediasi oleh internet sehingga pengguna dengan mudah dapat menerima layanan.. *E-Service* lebih fleksibel daripada layanan tradisional yang dibatasi oleh lokasi. Layanan Mandiri adalah sebuah sistem pelayanan online berbasis website yang menyediakan permintaan layanan administrasi melalui website, serta dapat diakses kapan dan dimana saja. Karena Layanan Mandiri memenuhi kriteria sebagai suatu bentuk *e-service*, oleh karena itu peneliti menyertakan konsep *e-service* dalam landasan teori penelitian ini.

## 2.2 Pelayanan Publik

Layanan merupakan suatu yang *intangible* yaitu hasil dari suatu transaksi adalah bukan transfer kepemilikan seperti barang fisik (Silalahi, 2015:16). Sedangkan konsep pelayanan menurut Moenir dalam Sinambela (2011:42) pelayanan sebagai proses pemenuhan kebutuhan melalui aktivitas orang lain secara langsung.

Menurut Kurniawan dalam Sinambela (2011:5) pelayanan publik diartikan sebagai pemberian layanan kepada masyarakat yang mempunyai kepentingan pada organisasi itu sesuai dengan aturan pokok dan tata cara yang telah ditetapkan. Pelayanan berkaitan erat dengan masyarakat, sehingga pelayanan lebih dikenal dengan istilah pelayanan publik. Pelayanan publik menurut Sadu Wasistiono dalam Istianto (2011:122) adalah pemberian jasa baik oleh pemerintah, pihak swasta atas nama pemerintah ataupun pihak swasta kepada masyarakat, dengan atau tanpa pembayaran guna memenuhi kebutuhan dan atau kepentingan masyarakat.

Dalam pasal 1 ayat 1 UU no. 25 tahun 2009 tentang pelayanan publik disebutkan bahwa “Pelayanan publik adalah 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”. Penyelenggara yang dimaksud dalam hal ini adalah pemerintah atau instansi lain, yang menyelenggarakan atau menyediakan pelayanan untuk memenuhi kebutuhan warga negara. Hal ini sesuai dengan pendapat Panji Santosa (2009:57) “Pelayanan publik adalah pemberian jasa baik oleh pemerintah, pihak swasta atas nama pemerintah, ataupun pihak swasta kepada masyarakat, dengan atau tanpa pembayaran guna memenuhi kebutuhan dan atau kepentingan masyarakat. Segala bentuk pemberian jasa kepada masyarakat demi kepentingan masyarakat dapat disebut sebagai pelayanan publik”.

Pemerintah merupakan salah satu elemen penting dalam penyediaan layanan sesuai dengan pendapat Silalahi (2015:13) mengungkapkan ada empat fungsi pokok yang harus dijalankan oleh pemerintah yaitu fungsi layanan, fungsi

pembangunan, fungsi pemberdayaan, dan fungsi perlindungan. Pemberian layanan publik merupakan salah satu fungsi dan tugas pokok pemerintah baik pusat maupun daerah. Oleh karena itu pemerintah sebagai penyedia layanan harus menetapkan peraturan mengenai penyediaan pelayanan publik yang meliputi asas, prinsip, dan standar pelayanan.

### 2.2.1 Asas Pelayanan Publik

Pemerintah telah menetapkan Undang-Undang nomor 25 tahun 2009 tentang Pelayanan Publik yang didalamnya mengatur kepastian hukum serta hubungan antara masyarakat dan penyelenggara pelayanan publik. Berikut adalah asas pelayanan publik yang tercantum dalam pasal 4 UU no. 25 tahun 2009.

#### Pasal 4

Penyelenggaraan pelayanan publik berasaskan:

- a. kepentingan umum;
- b. kepastian hukum;
- c. kesamaan hak;
- d. keseimbangan hak dan kewajiban;
- e. keprofesionalan;
- f. partisipatif;
- g. persamaan perlakuan/tidak diskriminatif;
- h. keterbukaan; i. akuntabilitas;
- i. fasilitas dan perlakuan khusus bagi kelompok rentan;
- j. ketepatan waktu; dan
- k. kecepatan, kemudahan, dan keterjangkauan.

### 2.2.2 Prinsip Pelayanan Publik

Pelayanan Publik Berdasarkan Keputusan Menteri Pendayagunaan Aparatur Negara Nomor 63 Tahun 2003, prinsip pelayanan publik adalah sebagai berikut.

- a. Kesederhanaan, yakni terkait dengan prosedur pelayanan yang tidak berbelitbelit, mudah untuk dipahami dan juga mudah untuk dilaksanakan

- b. Kejelasan, mencakup kejelasan dalam hal: 1. persyaratan teknis dan administratif pelayanan publik 2. unit kerja atau pejabat yang berwenang dan bertanggung jawab dalam memberikan pelayanan dan penyelesaian keluhan atau persoalan dalam pelayanan publik 3. perincian biaya pelayanan publik serta tata cara pembayaran
- c. Kepastian waktu, yakni pelaksanaan pelayanan publik harus dapat diselesaikan dalam kurun waktu yang telah ditentukan
- d. Akurasi, yakni produk pelayanan publik diterima dengan benar tepat dan sah
- e. Keamanan, yakni proses dan produk pelayanan publik memberikan rasa aman dan kepastian hukum
- f. Tanggung jawab, yakni pimpinan penyelenggaraan pelayanan publik atau pejabat yang ditunjuk bertanggung jawab atas penyelenggaraan pelayanan dan penyelesaian keluhan atau persoalan dalam pelaksanaan pelayanan publik
- g. Kelengkapan sarana dan prasarana, seperti prasarana kerja, peralatan kerja, dan pendukung lainnya yang memadai serta sarana telematika
- h. Kemudahan akses, yakni tempat dan lokasi yang mudah dijangkau oleh masyarakat serta memanfaatkan teknologi informasi
- i. Kedisiplinan, kesopanan, dan keramahan bahwa pemberi pelayanan harus bersikap disiplin, sopan dan santun, ramah serta iklas dalam memberikan pelayanan
- j. Kenyamanan, yakni lingkungan pelayanan harus tertib, teratur, ruang tunggu yang nyaman, bersih, rapi, serta disediakan fasilitas pendukung seperti tempat parkir, toilet, tempat ibadah, dan lain sebagainya.

### 2.2.3 Standar Pelayanan Publik

Standar Pelayanan Publik Standar pelayanan publik merupakan ukuran yang dibakukan dalam penyelenggaraan pelayanan publik yang wajib di taati oleh pemberi atau penerima pelayanan. Berdasarkan Keputusan Menteri Pendayagunaan Aparatur Negara Nomor 63 Tahun 2003 tentang pedoman umum penyelenggaraan pelayanan publik, standar pelayanan publik meliputi:



- a. Prosedur pelayanan Prosedur pelayanan yang dibakukan bagi pemberi dan penerima pelayanan termasuk pengaduan.
- b. Waktu penyelesaian Waktu penyelesaian yang telah ditetapkan sejak saat pengajuan permohonan sampai dengan penyelesaian pelayanan termasuk pengaduan.
- c. Biaya pelayanan Biaya pelayanan termasuk perincian tarif yang ditetapkan dalam proses pemberian pelayanan.
- d. Produk pelayanan Produk pelayanan yakni hasil pelayanan yang akan diterima sesuai dengan ketentuan yang telah ditetapkan.
- e. Sarana dan prasarana Penyediaan sarana dan prasarana pelayanan yang memadai oleh penyelenggara pelayanan publik.
- f. Kompetensi petugas pemberi pelayanan Kompetensi petugas pemberi pelayanan harus ditetapkan dengan tepat berdasarkan pengetahuan, keahlian, keterampilan, sikap dan perilaku yang diperlukan.

Asas, prinsip, dan standar pelayanan publik yang telah dijelaskan sebelumnya dapat dijadikan sebagai pedoman dalam penyelenggaraan pelayanan publik serta dapat dijadikan sebagai indikator dalam penilaian kinerja pihak penyelenggara pelayanan publik. Dengan adanya standar pelayanan publik diharapkan pelaksanaan pelayanan publik dapat memberikan kepuasan bagi masyarakat sebagai pihak penerima pelayanan publik.

#### 2.2.4 Bentuk – Bentuk Pelayanan Publik

Penyelenggaraan pelayanan publik menurut Keputusan Menteri Pendayagunaan Aparatur Negara Nomor 63 Tahun 2003 dikelompokkan kedalam beberapa kelompok pelayanan diantaranya sebagai berikut.

- a. Kelompok Pelayanan Administratif, yaitu pelayanan yang menghasilkan berbagai bentuk dokumen resmi yang dibutuhkan oleh publik, misalnya status kewarganegaraan, sertifikat kompetensi, kepemilikan atau penguasaan terhadap suatu barang dan sebagainya. Dokumen – dokumen ini antara lain Kartu Tanda Penduduk (KTP), Akte Pernikahan, Akte Kelahiran, Akte Kematian, Buku Pemilik Kendaraan Bermotor (BPKB), Surat Ijin



Mengemudi (SIM), Paspor, Sertifikat Kepemilikan/Penguasaan Tanah dan sebagainya.

- b. Kelompok Pelayanan Barang, yaitu pelayanan yang menghasilkan berbagai bentuk/jenis barang yang digunakan oleh publik, misalnya jaringan telepon, penyediaan tenaga listrik, air bersih, dan sebagainya.
- c. Kelompok Pelayanan Jasa, yaitu pelayanan yang menghasilkan berbagai bentuk jasa yang dibutuhkan oleh publik, misalnya pendidikan, pemeliharaan kesehatan, penyelenggaraan transportasi, pos, dan sebagainya.

### 2.3 *Electronic Governance (e-gov)*

Seiring perkembangan teknologi informasi dan komunikasi, berdampak pula pada perkembangan pengelolaan urusan publik (*governance*). Pengertian *governance* dapat diartikan sebagai cara mengelola urusan urusan publik. Menurut UNDP dalam Mardiasmo (2002:23) *governance* sebagai “*the exercis of political, economic, and administrative authority to manage a nations affair at all levels*”. Dalam hal ini, menekankan pada aspek politik, ekonomi, dan administratif dalam pengelolaan negara. Pengertian *good governance* sering diartikan sebagai pemerintahan yang baik. Bentuk pelayanan pemerintah kepada masyarakat adalah hal-hal yang berkaitan dengan pengumpulan, pengolahan, dan penyajian berbagai data, informasi, pengetahuan, maupun kebijakan beserta penyebarannya ke seluruh masyarakat.

Teknologi informasi berperan penting dalam perkembangan *governance* menjadi konsep *e-government*. Dalam instruksi presiden (Inpres) nomor 3 tahun 2003 disebutkan definisi electronic government sebagai pemanfaatan teknologi komunikasi dan informasi dalam proses pemerintahan guna meningkatkan efisiensi, efektivitas, transparansi dan akuntabilitas penyelenggaraan pemerintahan. *E-Government* memperhatikan sebuah transformasi bentuk-bentuk interaksi antara pemerintah dengan masyarakatnya yang terlampaui birokratis, menjadi hubungan interaksi yang jauh lebih cepat dan bersahabat dimediasi oleh teknologi informasi dalam hal ini internet.

Berikut adalah tiga karakteristik yang dimiliki *e-gov* dalam Indrajit (2002:4), yaitu 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*, 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.

Keberadaan *e-Government* dalam pemerintahan saat ini tidak lain untuk memberikan dan memperkuat pelayanan kepada publik, sehingga dapat memberikan manfaat timbal balik antara pemerintah dan kewarganegaraan. Kumar et.al (2007: 65) menyatakan beberapa manfaat *e-Government*, antara lain:

1. Memungkinkan warganegara untuk berpartisipasi dalam pembuatan keputusan.
2. Penghematan biaya yang signifikan bagi pemerintah maupun publik.

3. Meningkatkan transparansi dalam banyak hal termasuk biaya untuk mendapatkan sebuah layanan.
4. Mengurangi tingkat aktivitas korupsi dalam pemberian layanan publik. Manfaat ini bisa merupakan konsekuensi dari point.
5. Internet memungkinkan *e-Government* untuk memberikan pelayanan khusus secara individual yang akan berujung kepada kepuasan individu tersebut.
6. Adanya ketersediaan pelayanan yang berkelanjutan, penghematan waktu dalam memberikan tanggapan kepada publik dan pengurangan tingkat kesalahan.

*E-gov* berpengaruh terhadap perkembangan penyediaan pelayanan kepada publik. Dengan memanfaatkan teknologi informasi pula, pelayanan yang dahulu dilakukan secara tatap muka kini tidak lagi memerlukan hal tersebut. Hal ini kemudian melahirkan konsep baru yaitu *electronic service (e-service)* yang merupakan sebuah penyediaan pelayanan oleh pemerintah kepada masyarakat yang dimediasi oleh internet. Adapun hal-hal mengenai *e-service* akan dijelaskan lebih lanjut pada sub bab berikutnya.

#### **2.4 Electronic Service (e-service)**

Menurut Saefullah dalam Hardiyansyah (2011:14), untuk memberikan pelayanan publik yang lebih baik perlu ada upaya untuk memahami sikap dan perubahan kepentingan publik sendiri. Perubahan kehidupan dunia yang begitu cepat mempunyai pengaruh yang cepat pula terhadap perubahan sikap dan perilaku masyarakat secara umum. Perkembangan teknologi turut mempengaruhi perkembangan penyediaan pelayanan publik dengan terciptanya pelayanan elektronik (*e-service*).

Menurut Rowley (2006) layanan elektronik didefinisikan sebagai “perbuatan, usaha atau pertunjukan yang pengirimannya dimediasi oleh teknologi informasi. Layanan elektronik tersebut meliputi unsur layanan E-Tailing, dukungan pelanggan, dan pelayanan”. Definisi ini mencerminkan tiga komponen utama yaitu layanan, penerima layanan dan saluran pelayanan (teknologi).

Dalam perkembangannya, *e-Service* telah menggantikan model pelayan yang bersifat tradisional dan juga *self service*. Menurut Ghosh & Anthony (Ojasalo:2010), ada beberapa perbedaan utama antara layanan tradisional dan *e-Service*. Dalam layanan tradisional, hanya orang atau karyawan yang terlibat dalam tatap muka dari pertemuan layanan. Sedangkan dalam *e-Service*, karyawan yang terlibat dalam antarmuka, dimediasi oleh Internet. Selain itu, pelanggan dibatasi untuk mendengar dan melihat, dalam layanan tradisional, pelanggan dapat merasakan pelayanan dengan menggunakan semua indra mereka. Selain itu, layanan tradisional dibatasi oleh jarak dan jam buka, sedangkan *e-Service* telah secara substansial dihapus hambatan tersebut. Dalam *e-Service*, pelanggan dengan mudah dapat menerima layanan melalui Internet di rumah atau tempat lain. *E-Service* lebih fleksibel daripada layanan tradisional yang dibatasi oleh lokasi karena *e-service* memiliki dua karakteristik utama menurut Batagan (2009) yaitu dapat diakses dengan jaringan elektronik dan digunakan melalui Internet. Karakteristik *e-service* menurut beberapa ahli tersaji dalam tabel 2.1.

Tabel 2.1 Karakteristik e- Service

Grönroo, Heinone, Isoniemi, Lindholm, 2000	Rust, Lemon, 2001	Van Riel, Liljander, Jurriëns, 2001	Heinone, 2006	Essen & Conrick, 2008
<ul style="list-style-type: none"> <li>• Layanan Inti</li> <li>• Menawarkan Internet dengan konsep layanan, pelanggan partisipasdan komunikasi</li> </ul>	<ul style="list-style-type: none"> <li>• Situasi tertentu, pribadi komunikas</li> <li>• Real-time penyesuaian perusahaan persembah</li> <li>• Kolaboratif pengembangan produk</li> <li>• Peluang untuk mengembangkan Pelanggan</li> </ul>	<ul style="list-style-type: none"> <li>• Layanan Inti</li> <li>• Memfasilitasi layanan,</li> <li>• Mendukung layanan</li> <li>• Pelengkap layanan</li> <li>• User interface</li> </ul>	<ul style="list-style-type: none"> <li>• Nilai sebagai fungsi manfaat dan pengorbanan</li> <li>• Nilai dimensi: teknis, fungsional, temporer, Spasial</li> </ul>	<ul style="list-style-type: none"> <li>• Konsep inovasi</li> <li>• Sistem Layanan inovasi Proses Layanan Inovasi</li> </ul>

Sumber: Ojasalo, 2010

Menurut Batagan, et al (2009) *E-Service* dapat membawa sejumlah besar manfaat bagi pengguna, antara lain yaitu:

- a. Membiasakan individu dengan informasi elektronik dan mendidik mereka tentang manfaat menggunakan teknologi canggih.
- b. Memungkinkan telecommunicating.
- c. Menyediakan sistem informasi yang terintegrasi dengan sosial, budaya dan ekonomi aspek individu.
- d. Keterbukaan informasi
- e. Menghilangkan hambatan waktu dan lokasi
- f. Meningkatkan akuisisi data, transformasi dan pengambilan, seperti kekacauan data dalam penyedia layanan tradisional
- g. Meningkatkan penggunaan kembali informasi
- h. Mengurangi waktu pelayanan
- i. Mengurangi biaya, meningkatkan akses informasi untuk pengambilan keputusan
- j. Menumbuhkan hubungan yang lebih baik dengan pelanggan
- k. Mengurangi biaya overhead seperti administrasi
- l. Proses kecepatan turnover seperti penggantian biaya memungkinkan pencarian volume besar data heterogen (dokumen, halaman, database, pesan, multimedia).

*E-service* saat ini tidak hanya dapat diterapkan pada pelayanan berbasis privat, namun saat ini juga diadaptasi untuk pelayanan berbasis publik. Penyedia layanan publik dalam hal ini pemerintah juga mengikuti perkembangan *e-service*. Pemerintah desa Tambong menjadi salah satu penyedia layanan yang mengadaptasi *e-service*. Melalui seluruh penjelasan mengenai *e-service* sebelumnya dapat disimpulkan bahwa Layanan Mandiri di desa Tambong termasuk suatu bentuk dari *e-service* dalam pelayanan publik, karena Layanan Mandiri memenuhi karakteristik dan manfaat yang disediakan oleh *e-service*.

Tujuan dari penelitian ini adalah mengkaji tingkat kualitas pelayanan elektronik Layanan Mandiri, oleh karena itu teori mengenai kualitas pelayanan



publik akan dibahas dalam bab selanjutnya sebagai indikator mengukur tingkat kualitas pelayanan untuk mencapai tujuan penelitian.

## 2.5 Kualitas Pelayanan Publik

Makna “kualitas” mengandung banyak arti, menurut Kamus Besar Bahasa Indonesia kualitas berarti tingkat baik buruknya sesuatu, derajat atau taraf (kepandaian, kecakapan, dsb), atau mutu. Kata kualitas memiliki banyak definisi berbeda dan bervariasi mulai dari konvensional sampai strategis. Dalam arti konvensional kualitas menggambarkan karakteristik langsung dari suatu produk seperti kinerja, keandalan, kemudahan penggunaan, dan estetika. Adapun dalam definisi strategis dinyatakan bahwa kualitas adalah segala sesuatu yang mampu memenuhi keinginan atau kebutuhan pelanggan atau *meeting the needs of costumers* (sinambela,2011:6).

Sehubungan dengan itu, Parasuraman dalam Istianto (2011:123) mendefinisikan bahwa kualitas pelayanan publik menunjuk pada seberapa jauh perbedaan antara kenyataan dan harapan para pelanggan atau masyarakat atas layanan yang diterima. Dengan demikian terdapat dua unsur utama dalam kualitas layanan yaitu layanan diharapkan (*expected service*) dengan layanan yang diterima (*perceived service*). Apabila jasa yang diterima atau dirasakan sesuai dengan apa yang diharapkan maka kualitas layanan yang dipersepsikan baik dan memuaskan. Demikian pula sebaliknya apabila jasa yang diterima kurang sesuai dengan apa yang diharapkan maka kualitas layanan yang dipersepsikan buruk dan tidak memuaskan.

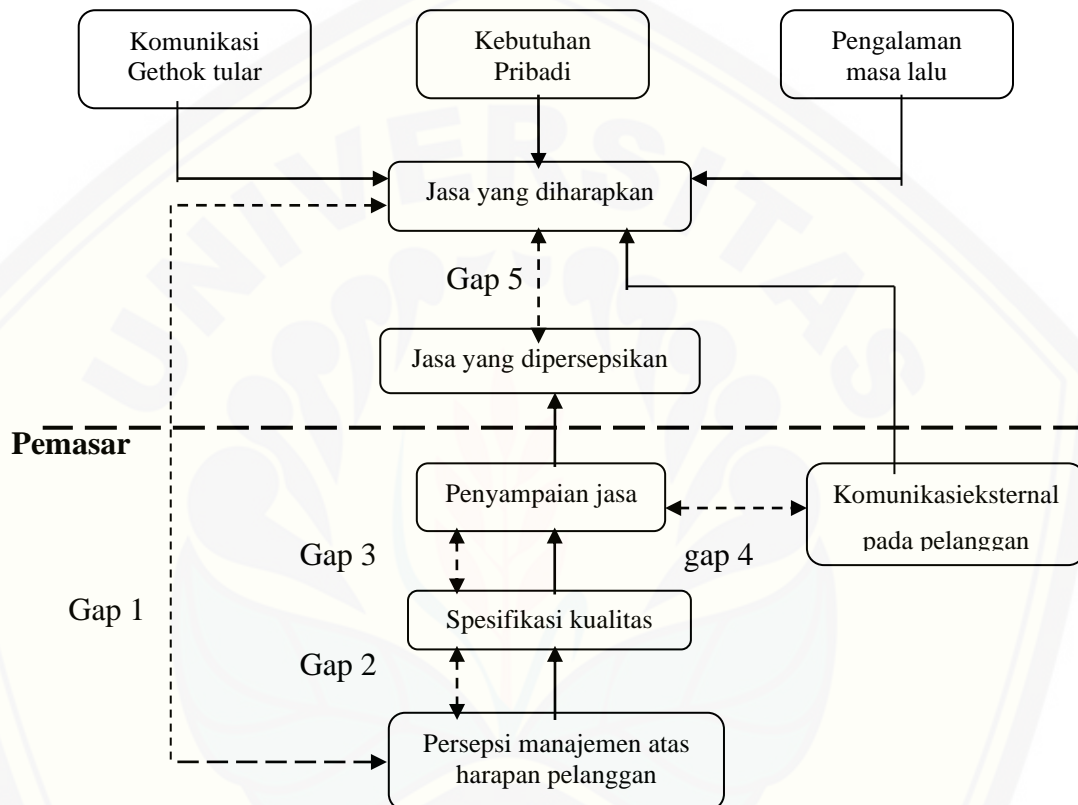
Menurut Zeithaml (1990) dalam Hardiansyah (2011:43) terdapat 4 (empat) jurang pemisah yang menjadi kendala dalam pelayanan publik, yaitu sebagai berikut.

1. Tidak tahu apa yang sebenarnya diharapkan oleh masyarakat.
2. Pemberian ukuran yang salah dalam pelayanan masyarakat.
3. Keliru penampilan diri dalam pelayanan publik.



4. Ketika membuat perjanjian terlalu berlebihan atau pengobralan. Akibat adanya jurang pemisah yang menjadikan kendala dalam pelayanan publik menimbulkan kesenjangan (gap) antara pemerintah dan masyarakat.

Adapun berikut adalah gambar ilustrasi kesenjangan (GAP) dalam pelayanan:



Gambar 2.1 Model Konsep Kualitas Pelayanan. Sumber: Nasution (2004:64).

Gambar diatas menunjukkan dua fenomena utama yaitu pada bagian atas garis putus-putus merupakan fenomena yang berkaitan dengan pelanggan dan bawah garis putus-putus mengacu pada penyedia jasa. Menurut Parasuraman dalam Priansa (2018: 120) menyatakan lima kesenjangan (gap) dalam proses operasional pelayanan seperti pada Gambar 2.1, yaitu sebagai berikut.

1. Gap antara Harapan Pelanggan dan Pendapat Manajemen Gap ini muncul sebagai akibat dari ketidaktahuan manajemen tentang kualitas pelayanan yang sebenarnya diharapkan pelanggan dan penilaian pelanggan terhadap pelayanan yang diberikan. Akibatnya desain dan standar pelayanan yang

disampaikan menjadi tidak baik sehingga perusahaan tidak dapat memperlihatkan kinerja pelayanan yang dijanjikan.

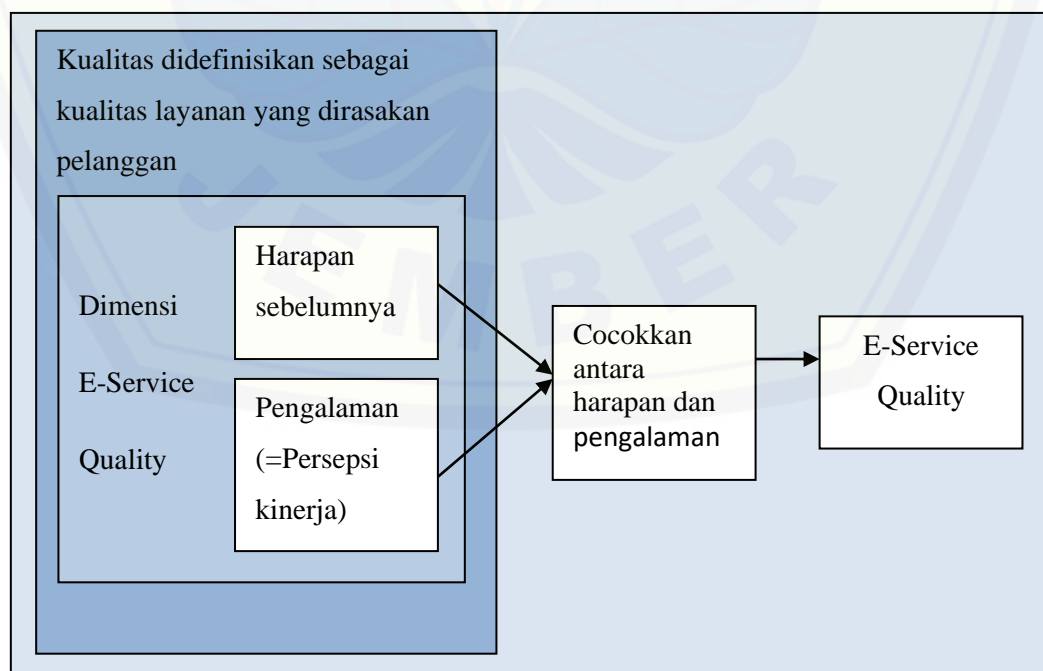
2. Gap antara Pendapat Manajemen tentang Harapan Pelanggan dan Spesifikasi Kualitas Pelayanan. Gap ini muncul karena para manajer menetapkan spesifikasi kualitas pelayanan yang tidak jelas dan realistis. Akibatnya pegawai yang memberikan pelayanan kepada pelanggan secara langsung tidak mengetahui jenis pelayanan yang harus diberikan.
3. Gap antara Spesifikasi Kualitas Pelayanan dan Penyampaian Pelayanan. Gap ini biasanya muncul pada pelayanan yang sistem penyampaiannya sangat bergantung pada pegawai. Kesenjangan ini terjadi, di antaranya karyawan kurang terlatih, beban kerja yang melampaui batasan, ambiguitas peran, atau konflik peran. Gap ini mengindikasikan perlunya ditetapkan desain dan standar pelayanan yang berorientasi kepada pelanggan.
4. Gap antara Penyampaian Pelayanan Aktual dan Komunikasi Eksternal Kepada Pelanggan Janji yang disampaikan secara potensial bukan hanya meningkatkan harapan pelanggan yang akan dijadikan sebagai standar kualitas pelayanan yang diterima pelanggan, melainkan juga akan meningkatkan pendapatan tentang pelayanan yang akan disampaikan kepada pelanggan.
5. Gap antara Jasa yang Diharapkan dan Jasa Aktual yang diterima. Gap ini timbul adanya perbedaan antara kinerja pelayanan yang diterima pelanggan dan kinerja pelayanan yang diharapkan. Apabila dihubungkan dengan tingkat kesesuaian pelanggan, hal ini mencerminkan bahwa pelanggan tersebut berada pada keadaan sesuai. Kesenjangan ini terjadi apabila pelanggan mempunyai persepsi sendiri dalam mengukur kinerja organisasi publik.

Berdasarkan penjelasan kelima gap tersebut yang menjadi fokus utama dalam penelitian ini adalah gap 5 yaitu kesenjangan antara harapan dan kenyataan pelayanan yang diterima masyarakat pada Layanan Mandiri di Desa Tambong Kecamatan Kabat Kabupaten Banyuwangi. Untuk mengukur gap tersebut peneliti menggunakan model *e-servqual* yang terdiri dari 4 dimensi sebagai alat untuk mengukur harapan dan persepsi penerima layanan.

### 2.5.1 E-Service Quality (E-SERVQUAL)

Penelitian ini bertujuan mengkaji kualitas pelayanan elektronik pada Layanan Mandiri di Desa Tambong, oleh karena itu dibutuhkan model teori sebagai alat ukurnya. Peneliti memilih menggunakan teori *e-servqual* untuk mengukur kualitas pelayanan karena Layanan Mandiri termasuk dalam layanan elektronik (*e-service*). *E-Service Quality* atau yang juga dikenal sebagai *E-Servqual* merupakan jenis terbaru dari *Service Quality (Servqual)*. Apabila teori *servqual* digunakan untuk mengukur pelayanan tradisional dengan pertemuan secara langsung antar pengguna dan penerima layanan, *E-Servqual* dikembangkan untuk mengevaluasi suatu pelayanan yang diberikan melalui perantara Internet. Sehingga untuk kesesuaian alat ukur peneliti menggunakan teori *e-servqual* dari Parasuraman, Zeithaml, dan Malhotra (2005), walaupun sesungguhnya teori ini banyak digunakan dalam pelayanan yang bersifat privat dan tidak banyak peneliti yang mengukur *e-servqual* pelayanan publik oleh karenanya peneliti melakukan penyesuaian terhadap item dimensinya.

Peneliti menggunakan model *e-servqual* untuk menghitung gap antara harapan dan pengalaman/persepsi pelanggan dalam menggunakan layanan elektronik. Berikut adalah gambaran model *e-servqual*.



Gambar 2.2 Model *E-Servqual*. Sumber: Ojasalo, Jukka (2010)

Dimensi pengukur kualitas pelayanan penelitian ini menggunakan dimensi *E-ServQual* oleh Zeithaml, Parasuraman, dan Malhotra (2005). Dimensi tersebut terdiri dari 4 skala yang dijabarkan kembali dalam 22 item. Beberapa dimensi tersebut didefinisikan sebagai berikut.

1. *Efficiency* (Efisiensi): Kemudahan dan kecepatan mengakses dan menggunakan situs ini.
2. *Availibility system* (Ketersediaan sistem): Fungsi teknis yang benar dari situs tersebut.
3. *Fullfillment* (Pemenuhan): Sejauh mana janji-janji situs tentang pengiriman pesanan dan ketersediaan barang terpenuhi.
4. *Privacy* (Privasi): Sejauh mana situs tersebut aman dan melindungi informasi pelanggan.

Seluruh dimensi tersebut kemudian dijabarkan dalam 22 item di halaman berikutnya.

Tabel 2.2 Dimensi-dimensi Electronic Service Quality

Dimensi	Atribut
Efisiensi ( <i>efficiency</i> )	Situs ini memudahkan untuk menemukan apa yang saya butuhkan. Mudah untuk mendapatkan apapun yang ada pada situs. Situs ini memungkinkan saya untuk menyelesaikan transaksi dengan cepat. Informasi di situs ini terorganisasi dengan baik. Situs memuat halamannya dengan cepat. Situs ini mudah untuk digunakan. Situs ini memungkinkan saya untuk memahaminya dengan cepat. Situs ini terorganisasi dengan baik.
Ketersediaan sistem ( <i>availibility system</i> )	Situs ini selalu tersedia untuk bisnis. Saat situs ini dibuka, langsung berjalan/beroperasi dengan baik Situs ini tidak crash (rusak;mengalami gangguan) Halaman di situs ini tidak membeku setelah saya memasukkan informasi pemesanan.
Pemenuhan ( <i>fullfillment</i> )	Situs ini mengirimkan perintah ketika dijanjikan. Situs ini membuat barang tersedia untuk dikirim jangka waktu yang sesuai. Situs ini dengan cepat memberikan apa yang saya pesan. Situs ini mengirimkan barang yang dipesan. Memiliki stok barang-barang yang diklaim perusahaan miliki. Memang benar tentang penawarannya. Situs ini membuat janji-janji yang akurat tentang pengiriman produk.
Privasi ( <i>privacy</i> )	Situs ini melindungi tentang informasi saya belanja via web Tidak membagi informasi pribadi saya dengan situs lain. Situs ini melindungi informasi tentang kartu kredit saya.

Sumber: Parasuraman., Zeithaml, V.A., Malhotra, A. 2005. *E-ServQual (A multiple-item Scale for Assessing Electronic Service Quality. Journal of service reseach.*7(10): 1-21.

## 2.6 Penelitian Terdahulu

Peneliti akan menampilkan beberapa penelitian terdahulu yang berkaitan dengan pengukuran kualitas pelayanan, yang memiliki persamaan teori atau metode dengan penelitian ini. Berikut adalah tabel penelitian terdahulu.

Tabel 2.3 Penelitian Terdahulu

<b>Judul penelitian</b>	Kualitas Layanan Elektronik Di Perpustakaan Kampus B Unair Surabaya	Analisa Kualitas Layanan Elektronik Pemerintah pada website Badan Pelayanan Perizinan Terpadu Kota Bandung	Kualitas Pelayanan E-Government Melalui Smart Kampung
<b>Tahun</b>	2013	2018	2017
<b>Penulis</b>	Mellizya pita nurianda	Naufaldhia dan Damayanti Octavia	Pigi Sukma Amanda
<b>Jurusan dan lembaga</b>	Ilmu informasi dan perpustakaan/ Universitas airlangga	Manajemen Bisnis Telekomunikasi dan Informatika/ Universitas Telkom	Fakultas Ilmu Sosial dan Ilmu Politik Universitas Jember
<b>Rumusan masalah</b>	Bagaimana Gambaran Kualitas Layanan Elektronik Journal di Perpustakaan Kampus B UNAIR Surabaya ?	Bagaimana tingkat kepuasan konsumen pada website badan pelayanan perizinan terpadu kota Bandung?	Bagaimana kualitas pelayanan e-government yang diterapkan aplikasi online smart kampung?
<b>Metode Penelitian</b>	Deskriptif kuantitatif	Deskriptif kuantitatif	Deskriptif kuantitatif
<b>Hasil Penelitian</b>	Kualitas layanan elektronik journal sudah cukup menggambarkan permasalahan yang ada dan sudah dapat memenuhi kebutuhan informasi yang diinginkan oleh pengguna perpustakaan kampus b unair.	Hasil analisis kepuasan konsumen, disimpulkan bahwa masyarakat kota Bandung puas terhadap layanan elektronik yang dilakukan oleh badan pelayanan perizinan terpadu kota Bandung	Tingkat kualitas pelayanan yang tidak baik. Dari 23 atribut yang diteliti, terdapat sembilan variabel yang perlu mendapat perhatian dan perbaikan untuk meningkatkan kualitas pelayanan smart kampung.
<b>Persamaan dengan penelitian</b>	1. Menggunakan metode deskriptif kuantitatif 2. Sama-sama meneliti kualitas pelayanan elektronik 3. Responden-nya merupakan pengguna dari layanan elektronik	1.Menggunakan metode Deskriptif kuantitatif 2. meneliti kualitas pelayanan yang disediakan lembaga pemerintah	1. menggunakan metode deskriptif kuantitatif 2. meneliti kualitas pelayanan yang disediakan lembaga pemerintah
<b>Perbedaan dengan penelitian</b>	1. Tempat penelitian 2. Penyedia layanan pada penelitian 3. Teori yang digunakan berbeda	1. Teori yang digunakan mengukur kualitas berbeda 2. Tempat penelitian berbeda	1. Teori yang digunakan mengukur kualitas pelayanan berbeda 2. Tempat penelitian berbeda



### **BAB 3. METODE PENELITIAN**

Pada bab ini akan dijelaskan mengenai metode yang digunakan oleh peneliti untuk menjawab masalah dalam fokus penelitian. Adapun fokus penelitian ini yaitu kualitas pelayanan elektronik pada Layanan Mandiri di Desa Tambong Kecamatan Kabat Kabupaten Banyuwangi.

Arti metode (Inggris: *methods*; Yunani: *methodos*) adalah cara atau jalan. Metode merupakan cara yang teratur untuk mencapai suatu maksud yang diinginkan. Adapun arti luas dari metode penelitian ialah cara dan prosedur yang sistematis dan terorganisasi untuk menyelidiki suatu masalah tertentu untuk mendapatkan informasi yang digunakan sebagai solusi atas masalah tersebut (Silalahi, 2015:15). Metode penelitian mengindikasikan tahap demi tahap spesifik yang harus diambil ketika melakukan penelitian. Beberapa tahapan tersebut disusun sesuai dengan topik permasalahan, agar dapat menemukan jawaban atas rumusan masalah.

#### **3.1 Jenis Penelitian**

Penelitian ini merupakan penelitian deskriptif dengan menggunakan paradigma kuantitatif. Menurut Bungin (2007:68) metode penelitian deskriptif bertujuan untuk menggambarkan, meringkaskan berbagai kondisi, berbagai situasi, atau berbagai fenomena realitas sosial yang ada di masyarakat yang menjadi objek penelitian dan berupaya menarik realitas itu ke permukaan sebagai suatu ciri, karakter, sifat, model, tanda atau gambaran tentang kondisi, situasi ataupun fenomena tertentu. Dalam hal penelitian ini kondisi yang dimaksud ialah kualitas pelayanan elektronik berdasarkan penilaian masyarakat sebagai pengguna layanan.

Kerangka berpikir yang digunakan dalam penelitian ini adalah paradigma kuantitatif. Mengacu pada Silalahi (2015:100) penelitian kuantitatif merupakan sebuah penyelidikan tentang masalah sosial berdasarkan pada pengujian sebuah teori yang terdiri dari variabel-variabel, diukur dengan angka, dan dianalisis



dengan prosedur statistik untuk menentukan apakah generalisasi prediktif tersebut benar (Silalahi, 2015:100).

Berdasarkan pengertian tersebut, penelitian ini bertujuan untuk mendeskripsikan tingkat kualitas pelayanan elektronik sebagai variabel utama penelitian. Dengan menggunakan paradigma kuantitatif menggunakan angka dan prosedur statistik untuk mengukur kualitas pelayanan berbasis elektronik Layanan Mandiri di Desa Tambong Kecamatan Kabat Kabupaten Banyuwangi.

### 3.2 Populasi dan Sampel

#### 3.2.1 Populasi

Populasi menurut Sugiyono (2012:90) 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. Untuk dapat mengukur kualitas pelayanan peneliti menetapkan populasi dari penelitian ini adalah warga desa Tambong dengan karakteristik pernah mengakses layanan melalui website yang disediakan yaitu [desatambong.web.id](http://desatambong.web.id). Peneliti berusaha mendapat data pengguna layanan melalui operator Desa Tambong, dengan cara melihat riwayat akun pengguna pada website layanan. Diketahui jumlah keseluruhan pelayanan surat sebanyak 687 selama 6 bulan, hanya terdapat 56 layanan yang dibuat melalui Layanan Mandiri pada April sampai September 2019. Berikut adalah 56 orang pengguna Layanan Mandiri tersaji dalam Tabel 3.1.

Tabel 3.1 Pengguna Layanan Mandiri April-September 2019

No.	Nama Pengguna Layanan Mandiri	Tanggal Akses
1	Husnan Daud	4/4/19
2	Rohmatul Uma	5/4/19
3	Maudani	8/4/19
4	Samsul Huda	9/4/19
5	Bambang Hermanto	9/4/19
6	Abdul Rojak	12/4/19
7	Agus Susanto	15/4/19
8	Mustain	15/4/19
9	Nikmatul Ula	17/4/19
10	Superi	18/4/19

No.	Nama Pengguna Layanan Mandiri	Tanggal Akses
11	Agus Salim	22/4/19
12	Nihayatul Wafiroh	23/4/19
13	Yuliyanti	24/4/19
14	Dina Kamila	1/5/19
15	Abdul Mujib	3/5/19
16	Untung Masduki	9/5/19
17	Suroso	13/5/19
18	Husaini	13/5/19
19	Nailul Hikmah	16/5/19
20	Vicky Nur Rohmah	20/5/19
21	Erlina Rahmawati	22/5/19
22	Nana Hariyanti	28/5/19
23	Taufik Hidayat	28/5/19
24	Arief Pramudita	3/6/19
25	Rizlaini	4/6/19
26	Misnani	4/6/19
27	Ananda Dwi Ardiansyah	5/6/19
28	Sutrisno	11/6/19
29	Nanang Fauzi	13/6/19
30	Agus Mukarobin	17/6/19
31	Muhammad Muqardan	20/6/19
32	Rifki Homi Saputra	26/6/19
33	Adi Hadi Wijaya	1/7/19
34	Siti Nur Azizah	3/7/19
35	Saiful Wardi	9/7/19
36	Jajang Wicaksono	10/7/19
37	Ainul Yakin	15/7/19
38	Masrul Sucipto	16/7/19
39	Abdul Munif	23/7/19
40	Beni Beladin Sabela	26/7/19
41	Moh. Nijar Shihab	29/7/19
42	Alun Najah	6/8/19
43	Hanjah Saptono	6/8/19
44	Siti Nur Azizah	12/8/19
45	Dian Rahmawati	13/8/19
46	Dini Virantika	16/8/19
47	Sugeng Wicaksono	19/8/19
48	Saiful Wardi	20/8/19
49	Ratna Homtin	22/8/19
50	Indriatus Solikha	27/8/19

No.	Nama Pengguna Layanan Mandiri	Tanggal Akses
51	Ainul Yakin	4/9/19
52	Ella Erliana	4/9/19
53	Roni Hariyono	9/9/19
54	Farida	12/9/19
55	Rico Efendi	17/9/19
56	Rifki Dwi Putra	23/9/19

Sumber: data sekunder

### 3.2.2 Sampel

Sampel menurut Sugiyono (2012:90) adalah bagian dari jumlah dan karakteristik yang dimiliki oleh populasi. Dalam penelitian ini penulis akan menggunakan teknik *probability sampling* artinya penarikan sampel didasarkan atas pemikiran bahwa keseluruhan unit populasi memiliki kesempatan yang sama untuk dijadikan sampel (Bungin,2013:108). Adapun jumlah populasi yang dimiliki hanya sebanyak 56 orang, maka peneliti akan menggunakan seluruh populasi untuk dijadikan sampel. Hal ini dikarenakan jumlah populasi yang sangat kecil yaitu 56 orang. Karena menurut Jonathan Sarwono (2011: 85) strategi menentukan ukuran sampel dalam populasi kecil, apabila jumlah populasi kurang dari 100 sebaiknya seluruh populasi tersebut digunakan sebagai sampel. Hal ini disebut dengan teknik sensus. Keuntungan menggunakan teknik sensus adalah peneliti dapat memperoleh tingkat ketepatan yang tinggi. Adapun untuk menemui responden, peneliti harus mendatangi setiap responden dalam rincian pengguna layanan satu persatu dari rumah ke rumah. Karena sebagian besar responden telah menggunakan layanan pada tanggal sebelum peneliti melakukan penelitian, oleh karena itu peneliti harus menghampiri tiap-tiap responden.

## 3.3 Jenis dan Sumber Data

### 3.3.1 Jenis Data

Berdasarkan jenisnya, Bungin mengklasifikasikan data menjadi data kuantitatif dan kualitatif. Adapun data kuantitatif menurut Bungin (2013:124) biasanya disimpulkan dengan angka-angka, data seperti ini biasanya hasil transformasi dari data kualitatif yang memiliki perbedaan berjenjang. Namun ada

juga data kuantitatif murni yang keberadaannya sudah dalam bentuk kuantitatif. Semua data kuantitatif dapat dianalisis dengan analisis statistik, baik inferensial maupun non inferensial. Dalam Bungin (2013:126) data kuantitatif dibedakan menjadi lima yaitu data nominal, data kontinum, data skala ordinal, data skala interval, dan data skala rasio.

Dalam penelitian ini peneliti menggunakan data kuantitatif berupa skala ordinal. Penelitian ini mengkaji kualitas pelayanan elektronik dengan instrumen penilaian berupa skor-skor yang akan diberikan oleh responden. Penilaian ini termasuk data skala ordinal karena menurut Bungin (2013:127) skala ordinal adalah angka yang menunjukkan posisi dalam suatu urutan tertentu atau dalam satu seri. Skor-skor tersebut mewakili penilaian responden terhadap pelayanan yang diterima, pemberian skor tersebut sebelumnya dilakukan berdasarkan skala penilaian yang telah ditetapkan.

### 3.3.2 Sumber Data

Data dapat dikelompokkan berdasarkan sumber. Dalam Bungin (2013:129) dibedakan sumber data sebagai berikut.

#### a. Data primer

Data primer adalah data yang diambil dari sumber data primer atau sumber pertama di lapangan. Dalam tahap penelitian kuantitatif ini peneliti akan mencari data secara langsung dari lapangan untuk mengkaji kualitas pelayanan melalui data kuesioner. Data kuesioner didapatkan dengan meminta keterangan tentang fakta pendapat maupun sikap yang diketahui oleh responden. Metode kuesioner menurut Bungin (2013:130) berbentuk rangkaian atau kumpulan pertanyaan yang disusun secara sistematis dalam sebuah daftar pertanyaan, kemudian dikirim kepada responden untuk diisi.

#### b. Data sekunder

Data sekunder adalah data yang didapatkan dari sumber kedua atau sumber sekunder. Data sekunder dibagi menjadi dua yaitu internal data dan eksternal data. Internal data yaitu data yang tersedia atau tertulis pada sumber data sekunder. Eksternal data yaitu data yang diperoleh dari sumber luar. Pada tahap

penelitian kuantitatif ini data sekunder diperoleh berupa data-data statistik, serta studi pustaka mengenai teori yang digunakan.

### 3.4 Definisi Operasional Variabel dan Skala Pengukuran

#### 3.4.1 Definisi Operasional Variabel

Definisi operasional menetapkan prosedur atau langkah-langkah pasti yang diterapkan ketika melaksanakan prosedur pengukuran. Definisi operasional memberitahu kita langkah-langkah dan bahan-bahan pasti yang diperlukan untuk mengukur konsep dengan sukses (Ruane,2013:85). Untuk menentukan kualitas pelayanan elektronik pada Layanan Mandiri di Desa Tambong, digunakan dimensi E-Servqual oleh Parasuraman, Zeithaml, dan Malhotra (2005) sebagai berikut.

Tabel 3.2 Penjabaran Atribut Dimensi E-Servqual

Dimensi	Kode	Atribut
Efisiensi ( <i>efficiency</i> )	EFF1	Situs ini memudahkan untuk menemukan apa yang saya butuhkan.
	EFF2	Mudah untuk mendapatkan apapun yang ada pada situs.
	EFF3	Situs ini memungkinkan saya untuk menyelesaikan transaksi dengan cepat.
	EFF4	Informasi di situs ini terorganisasi dengan baik.
	EFF5	Situs memuat halamannya dengan cepat.
	EFF6	Situs ini mudah untuk digunakan.
	EFF7	Situs ini memungkinkan saya untuk memahaminya dengan cepat.
	EFF8	Situs ini terorganisasi dengan baik.
Ketersediaan sistem ( <i>availabillity system</i> )	SYS1	Situs ini selalu tersedia untuk bisnis.
	SYS2	Saat situs ini dibuka, langsung berjalan/beroperasi dengan baik
	SYS3	Situs ini tidak crash (rusak;mengalami gangguan)
	SYS4	Halaman di situs ini tidak membeku setelah saya memasukkan informasi pemesanan.
Pemenuhan ( <i>fullfillment</i> )	FUL1	Situs ini mengirimkan perintah ketika dijanjikan.
	FUL2	Situs ini membuat barang tersedia untuk dikirim jangka waktu yang sesuai.
	FUL3	Situs ini dengan cepat memberikan apa yang saya pesan.
	FUL4	Situs ini mengirimkan barang yang dipesan.
	FUL5	Memiliki stok barang-barang yang diklaim perusahaan miliki.
	FUL6	Memang benar tentang penawarannya.
	FUL7	Situs ini membuat janji-janji yang akurat tentang pengiriman produk.
Privasi ( <i>privacy</i> )	PRI1	Situs ini melindungi tentang informasi saya belanja via web
	PRI2	Tidak membagi informasi pribadi saya dengan situs lain.
	PRI3	Situs ini melindungi informasi tentang kartu kredit saya.

Sumber: Parasuraman., Zeithaml, V.A., Malhotra, A. 2005. E-ServQual (A multiple-item Scale for Assessing Electronic Service Quality. *Journal of service reseach*.7(10): 1-21.



Dari empat dimensi E-Servqual seluruhnya akan digunakan dalam merumuskan questioner. Namun pada atribut dengan kode FUL7 dan PRI3 peneliti memutuskan untuk tidak menggunakannya karena tidak sesuai untuk digunakan dalam pelayanan elektronik yang disediakan oleh pemerintah. Oleh karena itu dimensi E-Servqual final yang telah disesuaikan dan diubah dalam bentuk pernyataan yang akan digunakan sebagai instrumen penelitian, dirumuskan pada tabel 3.3.

Tabel 3.3 Definisi Operasional Variabel

No	Kode	Indikator	Keterangan	Butir
Dimensi Efisiensi				
1	EFF1	Situs ini mempermudah saya menemukan apa yang saya butuhkan	Sejauh mana situs layanan memudahkan pengguna menemukan pelayanan administrasi yang dibutuhkan	1
2	EFF2	Mudah untuk mendapatkan apapun yang ada pada situs.	Tampilan situs yang memudahkan responden untuk memilih permintaan surat yang dibutuhkan	2
3	EFF3	Situs ini memungkinkan saya untuk menyelesaikan transaksi dengan cepat.	Sejauh mana adanya situs mempercepat proses layanan	3
4	EFF4	Informasi di situs ini terorganisasi dengan baik.	Pengelolaan atau pengorganisasian informasi pada situs	4
5	EFF5	Situs memuat halamannya dengan cepat.	Kecepatan akses halaman	5
6	EFF6	Situs ini mudah untuk digunakan.	Kemudahan mengajukan permohonan layanan administrasi	6.
7	EFF7	Situs ini memungkinkan saya untuk memahaminya dengan cepat.	Kesederhanaan tampilan untuk mudah dipahami	7
8	EFF8	Situs ini terorganisasi dengan baik.	Pengelolaan situs layanan secara keseluruhan	8
Dimensi Ketersediaan Sistem				
9	SYS1	Situs ini selalu tersedia untuk melayani kebutuhan administrasi.	Ketersediaan sistem melayani	9
10	SYS2	Saat situs ini dibuka, langsung berjalan/beroperasi dengan baik.	Kelancaran sistem operasi pada situs layanan	10
11	SYS3	Situs ini tidak crash (rusak;mengalami gangguan)	Gangguan kerusakan pada situs	11
12	SYS4	Halaman di situs ini tidak membeku/gangguan setelah saya memasukkan informasi permintaan pelayanan.	Gangguan ketika pengguna melakukan login akses dan memohon layanan	12
Dimensi Pemenuhan				
13	FUL1	Situs ini mengirimkan perintah ketika dijanjikan	Pemenuhan permintaan pelayanan dengan benar	13
14	FUL2	Situs ini membuat pelayanan terselesaikan untuk jangka waktu	Pemenuhan pelayanan sesuai dengan standar pelayanan	14



		yang sesuai.	minimum (15 menit)	
15	FUL3	Situs ini dengan cepat memberikan apa permintaan saya.	Kecepatan respon permintaan layanan	15
16	FUL4	Dengan situs ini saya mendapat pelayanan sesuai dengan yang saya minta.	Ketepatan respon permintaan layanan	16
17	FUL5	Situs ini menyediakan semua jenis pelayanan, sesuai dengan yang ada pada kantor desa.	Penyediaan jenis layanan website sesuai dengan layanan pada kantor desa	17
18	FUL6	Menyelesaikan pelayanan sesuai dengan yang dijanjikan.	Pemenuhan pelayanan sesuai SOP	18
Privasi				
19	PRI1	Situs ini melindungi tentang informasi saya.	Perlindungan data pribadi penduduk	19
20	PRI2	Tidak membagi informasi pribadi saya dengan situs lain yang tidak berwenang.	Perlindungan penyebaran data pribadi penduduk	20

Sumber: Parasuraman., Zeithaml, V.A., Malhotra, A. 2005. E-ServQual. *Journal of service reseach*.7(10): 1-21. Diolah dan disesuaikan oleh peneliti.

Atribut diatas merupakan skala *E-Servqual* yang ditetapkan oleh Parasuraman, Zeithaml, dan Malhotra pada journal of service research (2005) yang telah diolah peneliti. Atribut tersebut akan membantu untuk mengukur secara sistematis kualitas pelayanan Layanan Mandiri yang disediakan oleh pemerintah desa Tambong. Item tersebut kemudian ditetapkan sebagai instrumen dalam penelitian ini. Namun sebelum digunakan instrumen tersebut diuji terlebih dahulu validitas dan reliabilitasnya. Sebuah instrumen yang disusun dalam sebuah peneltian sebelum digunakan dalam sebuah penelitian harus diuji validitas dan reliabilitasnya. Instrumen yang tidak teruji validitas dan reliabilitasnya bila digunakan dalam penelitian akan menghasilkan data yang sulit dipercaya kebenarannya (Sugiyono, 2012:138). Uji instrumen akan dilakukan pada bab pembahasan selanjutnya.

#### 3.4.2 Skala pengukuran

Skala pengukuran merupakan kesepakatan yang digunakan sebagai acuan untuk menentukan panjang pendeknya interval yang ada dalam alat ukur, sehingga alat ukur tersebut bila digunakan dalam pengukuran akan menghasilkan data kuantitatif (Sugiyono, 2012:107). Dalam Silalahi (2015:321) dijelaskan ada empat tipe dasar dari skala ukuran pada penelitian sosial: skala nominal (*nominal*

*scale*), skala ordinal (*ordinal scale*), skala rasio (*ratio scale*), dan skala interval (*interval scale*). Skala pengukuran penelitian ini termasuk dalam skala ordinal. Menurut Silalahi (2015:334) skala ordinal adalah skala ukuran yang memiliki sifat dari skala ukuran nominal dengan tambahan sifat bahwa nilai variabel dapat diurut (*rank-ordered*). Kuesioner yang telah dibentuk melalui teori yang ditetapkan sebelumnya kemudian menjadi instrumen dalam penelitian ini. Setiap pertanyaan dalam kuesioner dirumuskan dengan 5 jawaban yang disusun berdasarkan skala 5 poin. Data dalam kuesioner diukur menggunakan skala Likert. Skala Likert digunakan untuk mengukur sikap, pendapat, dan persepsi seseorang atau sekelompok orang tentang fenomena sosial (Sugiyono, 2012:107). Pertanyaan yang disusun berdasarkan skala Likert dapat dibuat checklist atau pilihan ganda. Setiap jawaban yang diterima dari responden akan diberi skor sebagai berikut:

Tabel 3.4 Skor interval penilaian Skala Likert

No.	Jawaban		Skor
	Persepsi	Harapan	
1	Sangat baik	Sangat setuju	5
2	Baik	Setuju	4
3	cukup baik	netral/ragu-ragu	3
4	tidak baik	tidak setuju	2
5	sangat tidak baik	sangat tidak setuju	1

Sumber: Sugiyono (2012:107)

### 3.5 Uji Instrumen Penelitian

Menurut Silalahi (2015:460) data yang dianalisis adalah data yang baik, dan data yang baik adalah data yang berkualitas. Data baik dan berkualitas jika menggunakan instrumen ukuran berkualitas. Instrumen yang berkualitas adalah instrumen yang memiliki reabilitas atau keandalan ukuran (*reability of measure*) dan validitas atau kesahihan ukuran (*validity of measure*). Menggunakan ukuran yang reliabel dan valid sangat penting agar data yang diperoleh merupakan gambaran sesungguhnya dari kejadian-kejadian empirik dari tempat data tersebut diperoleh. Untuk mendapatkan data yang berkualitas, peneliti akan menguji reabilitas dan validitas pada instrumen yang akan digunakan dalam penelitian.

### 3.5.1 Uji Validitas

Jenis validitas penelitian ini menggunakan *construct validity*, karena instrumen yang digunakan disusun berdasarkan teori yang relevan. Validitas konstruk berkaitan erat dengan operasionalisasi variabel. Dalam Widoyoko (2016:146) menguji validitas konstruk, dapat menggunakan pendapat para ahli. Penelitian dalam rangka tugas akhir perkuliahan baik skripsi, tesis, maupun desertasi tenaga ahlinya adalah pembimbing. Selain arahan dari pembimbing, peneliti akan menguji coba instrumen di lapangan. Instrumen yang telah diolah oleh peneliti, selanjutnya akan diuji cobakan pada jumlah sampel sebanyak 56 orang. Uji ini dilakukan untuk mengetahui validitas tiap butir pertanyaan dalam instrumen. Satu butir instrumen dikatakan valid apabila memiliki sumbangan yang besar terhadap skor total. Dikatakan mempunyai validitas yang tinggi jika skor pada butir mempunyai kesejajaran dengan skor total. Kesejajaran ini dapat diartikan dengan korelasi, sehingga untuk mengetahui validitas butir digunakan rumus korelasi *product moment*. Berikut adalah rumus korelasi *product moment* dengan deviasi atau simpangan:

$$r_{xy} = \frac{\Sigma xy}{\sqrt{(\Sigma x^2)(\Sigma y^2)}}$$

Keterangan:

X= skor butir

Y= skor total

$r_{xy}$  = koefisien korelasi antara variabel x dan y, dua variabel yang dikorelasikan

$x^2$  = kuadrat dari x

$y^2$  = kuadrat dari y

Penafsiran harga koefisien korelasi dilakukan dengan membandingkan harga  $r_{xy}$  dengan harga kritik. Adapun harga kritik untuk validitas butir instrumen adalah 0,263 (dilihat dari r tabel dengan N=56). Apabila  $r_{xy}$  lebih besar atau sama dengan 0,263 ( $r_{xy} \geq 0,263$ ) nomor butir tersebut dapat dikatakan valid. Sebaliknya apabila  $r_{xy}$  lebih kecil dari 0,263 ( $r_{xy} < 0,263$ ) maka nomor butir tersebut dikatakan tidak valid. (Widoyoko, 2016:47)

### 3.5.2 Uji Reliabilitas

Untuk mengetahui apakah instrumen tersebut reliabel langkah selanjutnya adalah mengonsultasikan dengan harga kritik atau standar reliabilitas. Dalam Eko Putro Widoyoko (2012:165) disebutkan harga kritik untuk indeks reliabilitas instrumen adalah 0,7. Artinya sebuah instrumen dikatakan reliabel apabila mempunyai nilai koefisien *alpha* 0,7 (Kaplan, 1982:106). Analisis validitas dan reliabilitas ini akan dilakukan menggunakan komputer dengan bantuan program *SPSS for windows*.

Untuk menghitung tingkat reabilitas instrumen ukuran dilakukan dengan mengkorelasikan skor total seluruh indikator hasil pengukuran dengan menggunakan instrumen ukuran jenis pertama dengan skor total seluruh indikator hasil pengukuran dengan menggunakan instrumen ukuran jenis kedua untuk tiap-tiap kasus atau responden. Pearson product moment correlation dapat digunakan untuk menentukan stabilitas reabilitas untuk metode korelasi alternative-form atau multiple-form. Angka korelasi yang diperoleh merupakan indeks reabilitas instrumen ukuran yang disusun; sedangkan signifikannya harus diperiksa dan dibandingkan dengan daftar tabel korelasi yang digunakan. Kemudian koefisien korelasi yang diperoleh merupakan ukuran dari ekuivalensi kedua instrumen ukuran atau hasil pengukuran.

## 3.6 Teknik Pengolahan Data Kuantitatif

Teknik pengolahan data adalah proses transformasi atau menyederhanakan dan mengorganisasi data mentah ke dalam bentuk yang mudah dibaca dan dipahami. Menurut Silalahi (2010:321) proses transformasi data dilakukan melalui kegiatan penyuntingan (*editing*), dan tabulasi (*tabulation*). Berikut penjelasan dari tiap-tiap tahapan tersebut.

### 3.6.1 Tahap penyuntingan (*editing*)

Proses memeriksa kembali kualitas data dalam instrumen dinamakan penyuntingan (*editing*). Pemeriksaan yang dilakukan dalam tahap ini meliputi kelengkapan, konsistensi, ketepatan, keseragaman, dan relevansi. Jika data yang

didapat menunjukkan ada cacat yang disebabkan oleh tidak dipenuhinya satu atau beberapa syarat data maka harus dilakukan pengumpulan data ulang ke lapangan untuk mendapatkan data yang sesuai dengan kebutuhan dan harapan.

Dalam penelitian ini editing dilakukan dengan memeriksa jawaban responden dari tiap-tiap kuesioner selanjutnya memasukkan data tersebut dalam tabel jawaban penilaian. Setiap jawaban dari data yang diperoleh kemudian diberi skor berdasarkan skala pengukuran yang ditetapkan sebelumnya sehingga menghasilkan jumlah nilai setiap butirnya.

### 3.6.2 Tahap pembeberan (tabulating)

Tabulasi adalah tahap yang menyajikan hitungan frekuensi atau perkiraan numerik tentang distribusi dari suatu hal. Oleh karena itu, tabulasi merupakan alat analisis atau sebagai alat untuk menyusun kategori ketika mengubah variabel rasio atau interval menjadi nominal atau ordinal atau berdasarkan indeks. Tabulasi kemudian digunakan untuk menciptakan statistik deskriptif. Data yang ditabulasi dan dianalisis adalah data yang sudah tersusun sedemikian rupa dalam bentuk tabel induk. Dengan kata lain, setelah data disusun dalam tabel induk atau matrik data barulah kegiatan tabulasi dengan mudah dapat dilakukan.

Dalam pembeberan data, agar mempermudah untuk lebih dimengerti peneliti menggunakan distribusi frekuensi. Distribusi frekuensi dalam Bungin (2013:187) merupakan suatu cara untuk menghitung data dengan cara menghitung frekuensi data kemudian frekuensi tersebut diubah dalam bentuk persentase dengan rumus sebagai berikut.

$$N = \frac{fx}{N} \times 100\%$$

Keterangan:

$N$  = Jumlah Kejadian

$f$  = Frekuensi Individu

Dalam penelitian ini penyajian data ditampilkan dalam bentuk tabel berdasarkan penilaian responden pada setiap dimensi. Peneliti menghitung masing-masing jumlah skor dimensi untuk mengetahui dimensi mana yang paling



baik menurut persepsi dan harapan responden. Peneliti menampilkan penilaian responden dalam kategori dimensi kemudian menghitung jumlah serta rata-ratanya dengan teknik distribusi frekuensi. Distribusi frekuensi dilakukan dengan mengubah data ordinal menjadi data interval berbentuk persentase. Dengan demikian dapat terlihat dimensi mana sajakah yang memiliki angka persepsi dan harapan yang paling tinggi ataupun paling rendah.

### 3.7 Teknik Analisis Data Kuantitatif

Untuk melakukan analisis data dan menjawab rumusan masalah, peneliti akan menggunakan teknik analisis data yaitu teknik E-SERVQUAL (Electronic Service Quality) oleh Parasuraman. Analisis E-servqual ini berusaha membandingkan penilaian persepsi dan harapan pengguna layanan dengan menggunakan instrumen yang memiliki 4 dimensi, kemudian dijabarkan dalam 20 butir pertanyaan dalam kuesioner persepsi dan harapan. Jumlah skor dari jawaban kuesioner persepsi dan harapan kemudian dihitung menggunakan rumus berikut.

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

Untuk hasil analisis yang lebih mendalam, peneliti menggunakan 3 tahap analisis. Menurut Tjiptono (2018:121) mengatakan pada prinsipnya, data yang diperoleh lewat instrumen e-Service Quality dapat digunakan untuk menghitung skor gap kualitas pelayanan elektronik pada berbagai level sebagai berikut:

- Item-by-item analysis
- Dimension-by-dimension analysis
- Perhitungan ukuran tunggal kualitas pelayanan atau gap e-Service Quality.

Setelah melakukan perhitungan rumus *E-servqual* melalui 3 tahap yang menghasilkan hasil hitung berupa angka, hasil tersebut kemudian ditentukan tingkat kualitasnya termasuk baik atau tidak menggunakan acuan teori Besterfield. Menurut Besterfield (1998) “Jika kualitas  $(Q) \geq 1$ , Maka kualitas pelayanan dikatakan baik”. Jadi apabila hasil hitung kualitas  $(Q)$  nilainya lebih dari sama dengan 1, maka tingkat kualitas pelayanan dinyatakan “baik”, sebaliknya apabila hasil hitung menghasilkan nilai kurang dari 1 maka tingkat kualitas pelayanan dinyatakan “tidak baik”.

## BAB 5. PENUTUP

### 5.1 Kesimpulan

Penelitian ini bertujuan untuk mengetahui tingkat kualitas pelayanan Layanan Mandiri di Desa Tambong, Kecamatan Kabat Kabupaten Banyuwangi. Seluruh tahapan analisis yang ditetapkan secara sistematis telah dilakukan, dan diperoleh beberapa kesimpulan yaitu:

- a. Berdasarkan hasil hitung *item by item analysis* diketahui 20 item dari 4 variabel kualitas pelayanan seluruhnya menghasilkan nilai tidak baik. Hasil ini didapat dari hasil hitung skor harapan dikurangi persepsi yang dilakukan pada tiap item dalam variabel. Adapun skor GAP tertinggi terdapat pada item nomor 6 yaitu “Pengajuan permohonan Layanan Mandiri melalui website sangat mudah” dengan skor kualitas -55. Sedangkan skor GAP terendah terdapat pada item nomor 19 yaitu “Perlindungan data pribadi penduduk sangat baik” dengan skor kualitas -27. Keputusan penilaian baik dan tidaknya suatu kualitas pelayanan didasarkan pada teori Besterfield (1998) yang mengatakan apabila  $Q \geq 1$  kualitas pelayanan dinyatakan baik. Maka seluruh item penilaian kualitas pelayanan pada Layanan Mandiri di Desa Tambong dinyatakan tidak baik karena menghasilkan skor gap negatif yaitu  $\leq 1$ .
- b. Berdasarkan hasil hitung *dimension by dimension analysis* diketahui bahwa dari keempat dimensi yang telah diukur, seluruhnya mendapat penilaian tidak baik dari responden. Beberapa dimensi tersebut meliputi dimensi efisiensi, ketersediaan sistem, pemenuhan, dan privasi. Diantara dimensi-dimensi tersebut dimensi yang mendapatkan penilaian terburuk adalah efisiensi dengan skor GAP sebesar -49. Dimensi privasi dan pemenuhan mendapat skor GAP sama yaitu -37. Dan dimensi ketersediaan sistem memperoleh skor gap terendah yaitu -36. Keputusan penilaian baik dan tidaknya suatu kualitas pelayanan didasarkan pada teori Besterfield (1998) yang mengatakan apabila  $Q \geq 1$ , maka kualitas pelayanan dikatakan baik. Maka

empat dimensi yang telah diukur seluruhnya dinyatakan tidak baik karena hasil hitungannya negatif yaitu  $\leq 1$ .

- c. Berdasarkan perhitungan ukuran tunggal e-Service Quality, Layanan Mandiri Desa Tambong mendapatkan nilai GAP sebesar -40,8. Kualitas pelayanan didasarkan pada teori yang sama yakni Besterfield (1998) yang mengatakan apabila  $Q \geq 1$ , maka kualitas pelayanan dikatakan baik. Sehingga kualitas pelayanan elektronik pada Layanan Mandiri Desa Tambong dinyatakan tidak baik karena  $-40,8 \leq 1$ . Artinya pengalaman memperoleh pelayanan yang dirasakan oleh responden masih kurang memenuhi harapan mereka.

## 5.2 Saran

Penelitian ini memperoleh kesimpulan yaitu kualitas pelayanan elektronik pada Layanan Mandiri Desa Tambong masih tergolong tidak baik. Oleh karena itu peneliti memberikan saran diantaranya:

1. Seluruh dimensi serta item dalam variabel pengukur kualitas masih termasuk dalam kategori tidak baik sehingga diperlukan perbaikan keseluruhan dimensi dalam Layanan Mandiri. Khususnya dalam dimensi efisiensi yang menghasilkan GAP terbesar, yang artinya kepuasan efisiensi pelayanan masih sangat tidak memenuhi harapan pengguna layanan.
2. Memperbanyak pengguna Layanan Mandiri dan meminta pendapat pengguna mengenai kekurangan yang harus diperbaiki. Tentu saja masyarakat juga harus berperan aktif dalam mengikuti perkembangan pelayanan yang disediakan Desa Tambong, dengan memahami cara penggunaan dan mau menggunakan sistem pelayanan elektronik yang disediakan secara maksimal. Masyarakat dapat turut memberi saran mengenai kekurangan sistem layanan yang dirasakan. Hal ini dapat membantu secara efektif perbaikan sistem layanan agar dapat memenuhi harapan pengguna, sehingga kualitas pelayanan menjadi lebih baik lagi.
3. Menurut warga sebagai pengguna, pelayanan elektronik yang disediakan sebenarnya tidak membawa manfaat yang signifikan. Warga tetap harus datang ke kantor desa untuk mencetak dan memohon tanda tangan surat pada Kepala Desa,

yang menurut mereka hal ini tidak ada bedanya dengan pelayanan tradisional. Oleh karena itu, perlu adanya pengembangan lebih lanjut agar pelayanan elektronik dan pelayanan tradisional membawa perbedaan signifikan dalam proses pengambilan surat. Pemerintah desa dapat mengusahakan tanda tangan elektronik agar warga tidak perlu lagi datang ke kantor desa.



**Daftar Pustaka**

- Ade Gunawan, Budi Yuwono. 2007. *Pengembangan E-Government dalam Menuju Tata Pemerintahan yang Baik (Good Governance): Studi Kasus Biro Perencanaan dan Organisasi Lembaga Penerbangan dan Antariksa Nasional (LAPAN)*, Jakarta
- Amanda, Pigi Sukma. 2017. *Kualitas Pelayanan E-Government Melalui Smart Kampung. Skripsi*. Jember: Fakultas Ilmu Sosial dan Ilmu Politik Universitas Jember.
- Arifin, Syamsul. 2019. *Desa Tambong Banyuwangi Terapkan Sistem Pelayanan Secara Online*. <https://m.timesindonesia.co.id/read/221718/20190723/091806/desa-tambong-banyuwangi-terapkan-sistem-pelayanan-secara-online/#!> - [diakses 25 Juli 2019]
- Batagan, L dkk. 2009. *E-Service Quality Management*. *Journal of Applied Quatitative Methods*. 4(3): 372-381.
- Bungin, Burhan. 2013. *Metodologi Penelitian Sosial dan Ekonomi*. Jakarta: Prenada Media Group
- Bungin, Burhan. 2007. *Metode Penelitian Kualitatif*. Jakarta : Prenada Media Group
- Desa Tambong. 2018. *Sipaddu Inovasi Desa Tambong*. <https://www.youtube.com/watch?v=i2O5PtgpYzc&t=236s> [diakses 28 Juli 2019]
- Fanani, Ardian. 2018. *Keren, Desa di Banyuwangi Ini Layani Warga dengan Aplikasi Online*. <https://news.detik.com/berita-jawa-timur/d-4107442/keren-desa-di-banyuwangi-ini-layani-warga-dengan-aplikasi-online> [diakses 21 November 2018]
- Hardiyansyah. 2011. *Kualitas Pelayanan Publik*. Yogyakarta: Gava Media.
- Hidayat, R. 2017. *Political Devolution: Lesson From Decentralized Mode of Government in Indonesia*. *SAGE Open* 2 (1) 2158244016686812.



- Indrajit, Richardus Eko. 2002. *Electronic Government Strategi Pembangunan dan Pengembangan Sistem Pelayanan Publik Berbasis Teknologi Digital*. Yogyakarta: Penerbit Andi.
- Istianto, Bambang. 2011. *Manajemen Pemerintahan*. Jakarta : Mitra Wacana Media.
- Intruksi Presiden No. 3 Tahun 2003 Tentang Kebijakan dan Strategi Nasional Pengembangan E-Government.
- Jahja, Ranggoaini dkk. 2012. *Sistem Informasi Desa: Sistem Informasi dan Data untuk Pembaruan Desa*. Yogyakarta: Combibe Resource Institution.
- Keputusan Menteri Pendayagunaan Aparatur Negara Republik Indonesia Nomor 63 Tahun 2003. *Pedoman Umum Penyelenggaraan Pelayanan Publik*. 10 Juli 2003. Jakarta.
- Kumar V, Mukerji B, Butt I and Persaud A. 2007. *Factors for Successful eGovernment Adoption: a Conceptual Framework*. The Electronic Journal of e-Government Volume 5 Issue 1, pp 63 - 76.
- Mardiasmo. 2002. *Otonomi dan Manajemen Keuangan Daerah*. Yogyakarta: Penerbit Andi.
- Mukarom, Zaenal dan Laksana, Muhibin W. 2015. *Manajemen Pelayanan Publik*. Bandung: Pustaka Setia.
- Nasution, M. N. 2004. *Manajemen Jasa Terpadu*. Bogor: Ghalia Indonesia.
- Naufaldhia dan Octavia, Damayanti. 2018. *Analisa Kualitas Layanan Elektronik Pemerintah pada website Badan Pelayanan Perizinan Terpadu Kota Bandung*. Bandung: Manajemen Bisnis Telekomunikasi dan Informatika Universitas Telkom.
- Nurianda, Mellizya Pita. 2013. *Kualitas Layanan Elektronik Di Perpustakaan Kampus B Unair Surabaya*. Surabaya: Ilmu informasi dan Perpustakaan Universitas airlangga.
- Ojasalo, Jukka. 2010. E-Service Quality: A Conceptual Model. *International journal of arts and science*. 3(7): 127-143. ISSN: 1944-6934.
- OMBUDSMAN RI. 2018. Laporan Tahunan Ombudsman triwulan I 2018. [https://ombudsman.go.id/produk/lihat/218/LTR\\_file\\_20181012\\_090247.pdf](https://ombudsman.go.id/produk/lihat/218/LTR_file_20181012_090247.pdf) [diakses tanggal 11 Juli 2019].

- Parasuraman., Zeithaml, V.A., Malhotra, A. 2005. E-ServQual: A multiple-item Scale for Assessing Electronic Service Quality. *Journal of service reseach*.7(10): 1-21.
- Peraturan Bupati Nomor 18 Tahun 2016 tentang Integrasi Program Kerja Berbasis Desa/kelurahan Melalui Smart Kampung.
- Priansa, D.J. 2018. *Manajemen Organisasi Publik*. Bandung: CV Pustaka Setia.
- Ruane, M. Janet. 2013. *Dasar-dasar metode penelitian*. Bandung: Nusa Media.
- Santosa, Pandji. 2009. *Administrasi Publik: Teori dan Aplikasi Good Governance*. Bandung: Refika Aditama.
- Sarwono, Jonathan. 2011. *Mixed Methods: Cara Menggabung Riset Kualitatif dan Kuantitatif dengan Benar*. Jakarta: Elex Media Komputindo.
- Silalahi, Ulber. 2015. *Metode Penelitian Sosial Kuantitatif*. Bandung: PT. Refika Aditama
- Silalahi, Ulber & Syafri, Wirman. 2015. *Desentralisasi dan Demokrasi Pelayanan Publik*. Bandung: IPDN Press.
- Sinambela, Lijan Poltak. 2011. *Reformasi Kebijakan Publik: Teori, Kebijakan, dan Implementasi*. Jakarta: Bumi Aksara.
- Sugiyono, 2012. *Metode Penelitian Administrasi*. Bandung: Alfabeta.
- Undang-Undang Republik Indonesia Nomor 25 Tahun 2009. *Pelayanan Publik*. 18 Juli 2009. Lembaran Negara Republik Indonesia Tahun 2009 Nomor 112. Jakarta.
- Widoyoko, Eko Putro. 2015. *Teknik Penyusunan Instrumen Penelitian*. Yogyakarta: Pustaka Pelajar



# **LAMPIRAN**

## ANGKET (KUESIONER) PENELITIAN

Bersama ini saya Dini Winda Hernanda Dewi mahasiswa Program Studi Ilmu Administrasi Negara FISIP Universitas Jember memohon ketersediaan anda untuk mengisi angket terkait kualitas pelayanan elektronik pada Layanan Mandiri di Desa Tambong, Kabat, Banyuwangi. Tujuan penyebaran kuisisioner ini untuk memperoleh data penelitian dalam rangka penulisan tugas akhir. Segala Informasi yang anda berikan dijaga kerahasiannya dan merupakan bantuan yang sangat berarti bagi saya untuk menyelesaikan penelitian ini. atas bantuan dan perhatiannya saya ucapkan terimakasih. Mohon diisi dengan tanda (√) pada opsi yang telah tersedia.

Nama Responden :	
Umur / jenis kelamin :	
Pendidikan terakhir:	

## Kuesioner Harapan

No.	Pernyataan	Jawaban				
		Sangat Setuju	Setuju	Ragu-ragu	Tidak setuju	Sangat tidak setuju
1	Layanan Mandiri semakin mempermudah memohon pelayanan surat-menyurat					
2	Kesederhanaan tampilan website Layanan Mandiri memudahkan pengguna memilih jenis pelayanan yang dibutuhkan					
3	Layanan Mandiri dapat mempercepat proses pelayanan					
4	Pengelolaan informasi pada website sangat valid dan <i>up to date</i>					
5	Akses halaman website Layanan Mandiri memuat dengan sangat cepat					
6	Pengajuan permohonan surat melalui Layanan Mandiri sangat mudah					

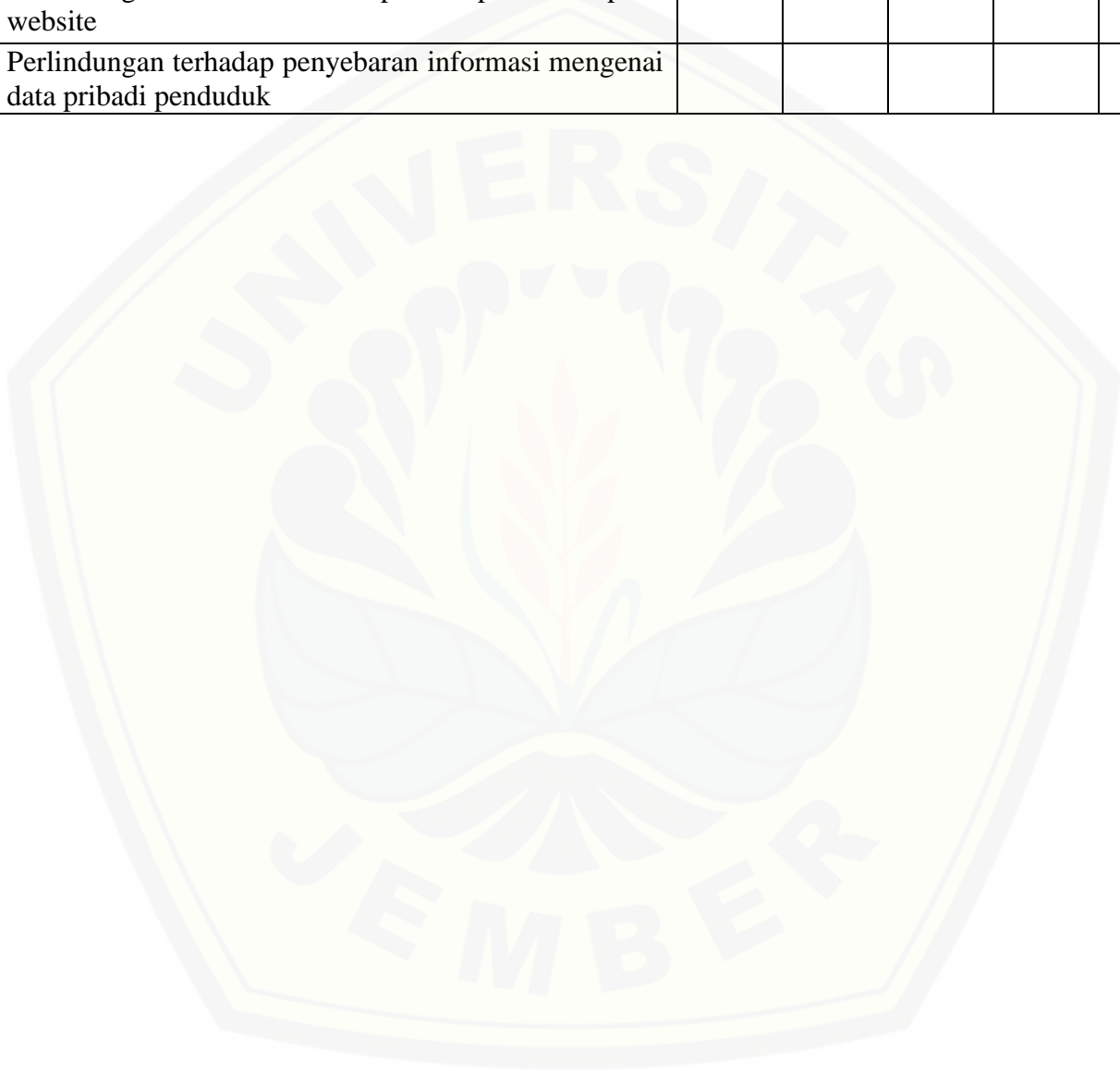
No.	Pernyataan	Jawaban				
		Sangat Setuju	Setuju	Ragu-ragu	Tidak setuju	Sangat tidak setuju
7	Tampilan website Layanan Mandiri mudah dipahami					
8	Pengelolaan dan pengorganisasian website Layanan Mandiri dilakukan dengan baik					
9	Website Layanan Mandiri selalu tersedia untuk melayani kebutuhan surat menyurat					
10	Layanan Mandiri dapat beroperasi dengan baik ketika dibuka					
11	Layanan Mandiri tidak mengalami gangguan kerusakan ketika diakses					
12	Ketiadaan gangguan pada proses login layanan melalui website Layanan Mandiri					
13	Pemenuhan perintah permohonan layanan dilakukan dengan tepat					
14	Proses pelayanan melalui website selesai dalam jangka waktu lebih cepat					
15	Perintah layanan dimuat dengan cepat pada website Layanan Mandiri					
16	Pengguna layanan menerima pelayanan sesuai dengan permintaan					
17	Seluruh layanan yang tersedia pada kantor desa juga tersedia pada website Layanan Mandiri					
18	Pengguna mendapatkan layanan sesuai standar operasional prosedur					
19	Website layanan melindungi akses informasi mengenai data pribadi penduduk					
20	Website layanan melindungi penyebaran informasi data pribadi penduduk					



## Kuesioner Persepsi

No.	Pernyataan	Jawaban				
		Sangat Baik	Baik	Cukup Baik	Tidak Baik	Sangat Tidak Baik
1	Peran website Layanan Mandiri dalam mempermudah permohonan pelayanan surat-menyurat					
2	Kemudahan memilih opsi layanan yang dibutuhkan pada website Layanan Mandiri					
3	Kecepatan proses pelayanan menggunakan website Layanan Mandiri					
4	Pengelolaan informasi yang tersedia pada website Layanan Mandiri					
5	Kecepatan memuat atau loading akses pada halaman website					
6	Kemudahan pengajuan permohonan surat melalui website layanan					
7	Kesederhanaan tampilan website Sipaddu untuk memudahkan pengguna memilih permintaan layanan					
8	Pengelolaan dan pengorganisasian website layanan					
9	Ketersediaan website layanan untuk diakses kapanpun dan dimanapun					
10	Kelancaran pengoperasian website layanan ketika diakses					
11	Ketiadaan gangguan kerusakan pada website layanan ketika diakses					
12	Tidak adanya gangguan ketika melakukan login akses dan permintaan layanan melalui website					
13	Pemenuhan atau ketepatan Sipaddu terhadap perintah pelayanan					
14	Jangka waktu penyelesaian proses layanan					
15	Kecepatan untuk melaksanakan perintah layanan					
16	Ketepatan memperoleh pelayanan sesuai permintaan					
17	Ketersediaan seluruh pelayanan kantor desa pada website					

No.	Pernyataan	Jawaban				
		Sangat Baik	Baik	Cukup Baik	Tidak Baik	Sangat Tidak Baik
18	Penyelesaian proses layanan sesuai yang dijanjikan					
19	Perlindungan akses informasi pribadi penduduk pada website					
20	Perlindungan terhadap penyebaran informasi mengenai data pribadi penduduk					



### Dokumentasi Penelitian

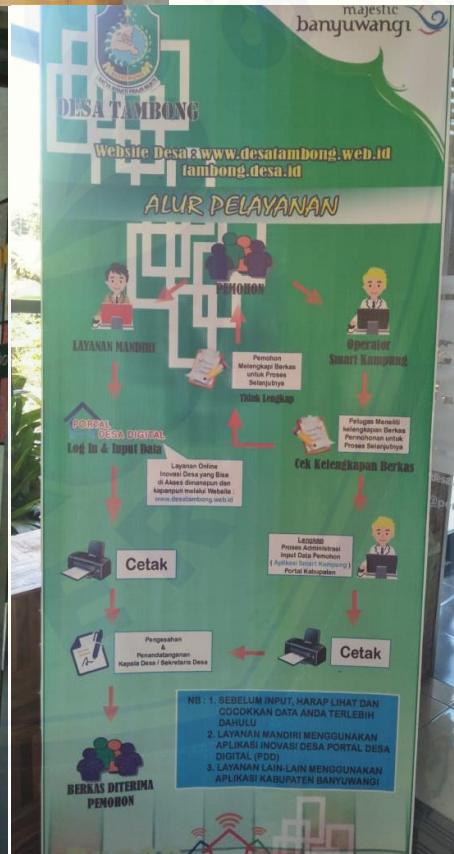


Wawancara mengenai Layanan Mandiri bersama kepala seksi pemerintahan dan kepala Desa.



Responden sedang mengisi kuesioner





Ruang Pelayanan





No. Responden	NOMOR BUTIR KUESIONER HARAPAN																				skor total
	EFF 1	EFF 2	EFF 3	EFF 4	EFF 5	EFF 6	EFF 7	EFF 8	SYS 1	SYS 2	SYS 3	SYS 4	FUL1	FUL2	FUL3	FUL4	FUL5	FUL6	PRI 1	PRI 2	
45	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	80
46	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	100
47	4	4	4	4	5	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	3	3	79
48	5	5	5	4	5	5	5	5	4	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	98
49	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	3	4	4	3	4	4	4	4	78
50	5	5	5	5	4	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	99
51	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	100
52	4	4	4	4	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	96
53	5	5	5	5	5	5	5	4	4	4	4	4	4	4	4	4	5	5	5	5	91
54	5	5	5	5	5	4	5	5	5	5	5	5	5	4	5	5	5	5	4	5	97
55	4	4	4	4	4	4	4	4	4	5	5	5	4	4	4	4	4	4	4	4	83
56	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	100

**Tabulasi Data Persepsi Responden**

No. Responden	NOMOR BUTIR KUESIONER PERSEPSI																				skor total
	EFF 1	EFF 2	EFF 3	EFF 4	EFF 5	EFF 6	EFF 7	EFF 8	SYS 1	SYS 2	SYS 3	SYS 4	FUL1	FUL2	FUL3	FUL4	FUL5	FUL6	PRI 1	PRI 2	
1	4	4	4	3	5	4	4	5	4	3	4	3	4	4	4	4	3	4	4	78	
2	4	4	4	4	5	4	4	4	3	4	4	4	4	4	4	4	3	4	4	4	79
3	5	5	4	5	5	5	4	4	5	5	4	5	5	5	4	5	4	5	5	5	94
4	3	4	4	4	5	4	3	4	3	4	4	4	4	4	3	4	4	4	3	3	75
5	3	3	3	4	4	3	3	3	4	3	3	4	4	4	3	3	3	4	3	3	67
6	4	3	5	4	5	3	5	5	4	4	4	4	5	4	5	3	4	4	4	4	83
7	4	4	3	4	3	4	4	4	4	4	3	4	4	3	4	4	4	4	4	4	76
8	4	3	3	4	3	3	4	4	3	4	3	4	3	4	4	3	3	4	3	3	69
9	4	4	4	3	3	4	4	4	3	4	4	3	4	3	4	4	4	3	3	3	72
10	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	5	4	4	4	5	4	4	4	82
11	3	3	4	4	4	3	3	4	5	5	4	4	4	4	3	3	4	4	3	3	74
12	4	4	4	5	4	4	5	5	4	4	4	5	5	4	5	4	4	5	4	4	87
13	4	4	4	4	4	4	4	3	4	4	4	4	4	3	4	4	3	4	4	4	77
14	4	3	4	3	4	3	3	4	3	3	4	3	3	4	3	3	4	3	4	4	69

No. Responden	NOMOR BUTIR KUESIONER PERSEPSI																		skor total		
	EFF 1	EFF 2	EFF 3	EFF 4	EFF 5	EFF 6	EFF 7	EFF 8	SYS 1	SYS 2	SYS 3	SYS 4	FUL1	FUL2	FUL3	FUL4	FUL5	FUL6		PRI 1	PRI 2
15	4	4	3	4	4	4	4	3	4	4	3	4	4	4	4	4	3	4	5	5	78
16	4	3	4	4	4	3	4	4	4	4	4	4	4	5	4	3	3	4	4	4	77
17	3	4	4	3	4	4	4	4	4	4	4	3	3	4	4	4	4	3	3	3	73
18	3	4	3	3	4	4	4	3	3	4	3	3	4	3	4	4	4	3	3	3	69
19	4	3	4	4	4	3	4	4	4	4	4	4	4	4	4	3	4	4	4	4	77
20	4	3	4	4	4	3	4	4	5	5	4	4	5	5	4	3	4	4	5	5	83
21	3	4	4	4	3	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	5	3	78
22	4	3	3	3	3	3	4	4	3	4	3	3	3	3	4	3	4	3	4	4	68
23	4	4	4	3	3	4	5	4	4	4	4	3	4	5	5	4	4	3	4	4	79
24	3	4	4	4	3	4	3	4	4	3	4	4	5	4	3	4	3	4	3	3	73
25	4	3	4	4	3	3	4	4	4	4	4	4	4	3	4	3	4	4	4	4	75
26	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	5	4	4	4	81
27	4	3	4	4	4	3	4	3	4	4	4	4	3	3	4	3	4	4	4	4	74
28	4	5	4	3	5	5	4	4	5	4	4	3	4	4	4	5	5	3	4	4	83
29	4	4	4	4	4	4	4	3	4	4	4	4	4	3	4	4	3	4	3	3	75
30	5	5	4	4	4	5	5	4	4	5	4	4	3	4	5	5	5	4	4	4	87
31	4	4	4	3	3	3	3	3	4	4	4	4	4	4	5	4	3	3	4	4	74
32	3	3	3	3	3	2	3	3	4	4	4	4	4	4	5	4	4	4	5	4	73
33	4	4	4	4	3	2	2	3	5	4	4	4	5	4	4	4	4	4	4	5	77
34	5	4	4	3	3	3	3	3	4	4	5	4	5	4	4	4	3	4	4	4	77
35	4	4	4	3	4	4	3	4	4	4	5	4	4	3	4	4	4	4	5	4	79
36	4	4	4	4	4	3	2	3	4	3	4	4	4	3	4	4	4	4	4	5	75
37	3	3	3	4	4	3	3	3	4	3	4	4	5	4	4	4	4	4	4	5	75
38	3	4	4	4	3	3	3	3	4	4	4	5	4	4	4	4	4	5	4	4	77

No. Responden	NOMOR BUTIR KUESIONER PERSEPSI																		skor total		
	EFF 1	EFF 2	EFF 3	EFF 4	EFF 5	EFF 6	EFF 7	EFF 8	SYS 1	SYS 2	SYS 3	SYS 4	FUL1	FUL2	FUL3	FUL4	FUL5	FUL6		PRI 1	PRI 2
39	4	4	4	4	4	3	3	4	4	5	4	4	4	4	4	4	4	5	5	4	81
40	3	3	3	3	4	3	2	3	5	5	4	4	5	4	4	4	5	4	5	4	77
41	3	4	4	4	3	4	4	4	5	5	4	5	4	4	4	5	4	4	4	4	82
42	3	3	4	4	4	4	3	4	5	4	5	5	4	4	5	5	4	4	4	3	81
43	4	4	5	4	4	3	3	3	4	4	4	4	5	4	5	4	4	4	5	5	82
44	4	4	4	4	4	4	4	4	3	3	3	4	4	4	4	4	4	4	4	4	77
45	4	3	4	3	4	3	3	3	3	4	4	4	4	4	4	4	4	3	3	3	71
46	5	5	4	5	4	4	4	4	3	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	82
47	4	4	4	4	3	4	3	4	4	4	4	4	5	4	4	4	4	4	4	4	79
48	4	4	4	3	3	3	3	3	3	4	4	4	4	4	4	4	4	3	3	3	71
49	3	3	3	3	4	4	3	4	3	4	3	4	3	3	3	4	4	4	4	4	70
50	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	5	5	5	4	5	4	4	4	4	84
51	4	4	4	4	4	4	4	3	3	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	78
52	4	4	4	5	5	5	5	5	4	4	5	4	4	4	4	4	4	4	4	4	86
53	3	3	3	4	4	3	4	3	2	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	73
54	5	5	4	3	3	3	3	4	4	4	4	3	4	4	4	4	4	4	4	4	77
55	4	4	4	4	3	3	3	4	3	4	5	4	4	4	4	4	4	4	3	4	76
56	3	3	2	4	4	4	2	3	3	3	4	4	4	5	4	2	3	4	4	4	69



Correlations

	EFF1	EFF2	EFF3	EFF4	EFF5	EFF6	EFF7	EFF8	SYS1	SYS2	SYS3	SYS4	FUL1	FUL2	FUL3	FUL4	FUL5	FUL6	PR11	PR12	TOTAL
Sig. (2-tailed)	.000	.000	.000	.000	.000	.000	.000	.000	.000	.000	.000	.000	.000	.000	.000	.000	.000	.000	.000	.000	.000
N	56	56	56	56	56	56	56	56	56	56	56	56	56	56	56	56	56	56	56	56	56
FUL4 Pearson Correlation	.733**	.616**	.651**	.653**	.653**	.630**	.590**	.518**	.717**	.541**	.691**	.793**	.870**	.829**	.829**	1	.903**	.839**	.651**	.755**	.907**
Sig. (2-tailed)	.000	.000	.000	.000	.000	.000	.000	.000	.000	.000	.000	.000	.000	.000	.000		.000	.000	.000	.000	.000
N	56	56	56	56	56	56	56	56	56	56	56	56	56	56	56	56	56	56	56	56	56
FUL5 Pearson Correlation	.799**	.691**	.725**	.736**	.736**	.722**	.678**	.543**	.746**	.565**	.705**	.804**	.831**	.858**	.858**	.903**	1	.873**	.704**	.793**	.957**
Sig. (2-tailed)	.000	.000	.000	.000	.000	.000	.000	.000	.000	.000	.000	.000	.000	.000	.000	.000		.000	.000	.000	.000
N	56	56	56	56	56	56	56	56	56	56	56	56	56	56	56	56	56	56	56	56	56
FUL6 Pearson Correlation	.632**	.516**	.551**	.622**	.622**	.595**	.558**	.424**	.684**	.508**	.658**	.763**	.774**	.727**	.796**	.839**	.873**	1	.774**	.782**	.863**
Sig. (2-tailed)	.000	.000	.000	.000	.000	.000	.000	.001	.000	.000	.000	.000	.000	.000	.000	.000	.000		.000	.000	.000
N	56	56	56	56	56	56	56	56	56	56	56	56	56	56	56	56	56	56	56	56	56
PR11 Pearson Correlation	.477**	.397**	.434**	.474**	.417**	.481**	.346**	.263	.501**	.436**	.494**	.548**	.599**	.606**	.550**	.651**	.704**	.774**	1	.817**	.699**
Sig. (2-tailed)	.000	.002	.001	.000	.001	.000	.009	.050	.000	.001	.000	.000	.000	.000	.000	.000	.000	.000		.000	.000
N	56	56	56	56	56	56	56	56	56	56	56	56	56	56	56	56	56	56	56	56	56
PR12 Pearson Correlation	.655**	.473**	.505**	.502**	.502**	.533**	.392**	.373**	.611**	.503**	.593**	.693**	.698**	.654**	.654**	.755**	.793**	.782**	.817**	1	.791**
Sig. (2-tailed)	.000	.000	.000	.000	.000	.000	.003	.005	.000	.000	.000	.000	.000	.000	.000	.000	.000	.000	.000		.000
N	56	56	56	56	56	56	56	56	56	56	56	56	56	56	56	56	56	56	56	56	56
TOTAL Pearson Correlation	.830**	.749**	.759**	.764**	.764**	.781**	.723**	.642**	.791**	.696**	.792**	.863**	.861**	.863**	.854**	.907**	.957**	.863**	.699**	.791**	1
Sig. (2-tailed)	.000	.000	.000	.000	.000	.000	.000	.000	.000	.000	.000	.000	.000	.000	.000	.000	.000	.000	.000	.000	.000
N	56	56	56	56	56	56	56	56	56	56	56	56	56	56	56	56	56	56	56	56	56

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

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

## Reliability

Scale: ALL VARIABLES

Case Processing Summary

		N	%
Cases	Valid	56	100.0
	Excluded <sup>a</sup>	0	.0
	Total	56	100.0

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

Reliability Statistics

Cronbach's Alpha	N of Items
.968	20



Item-Total Statistics

	Scale Mean if Item Deleted	Scale Variance if Item Deleted	Corrected Item-Total Correlation	Cronbach's Alpha if Item Deleted
EFF1	86.96	62.908	.812	.966
EFF2	87.05	63.143	.722	.967
EFF3	87.04	63.126	.732	.967
EFF4	87.07	62.977	.737	.967
EFF5	87.07	62.977	.737	.967
EFF6	87.13	62.730	.756	.967
EFF7	87.14	62.452	.688	.968
EFF8	87.20	63.215	.599	.969
SYS1	87.13	62.220	.765	.967
SYS2	87.18	62.695	.658	.968
SYS3	87.09	62.701	.768	.967
SYS4	87.04	62.290	.847	.966
FUL1	87.07	61.704	.844	.966
FUL2	87.09	62.119	.846	.966
FUL3	87.09	62.192	.836	.966
FUL4	87.07	61.304	.895	.965
FUL5	87.02	61.618	.952	.965
FUL6	87.09	61.646	.845	.966
PRI1	87.25	61.791	.655	.969
PRI2	87.13	61.457	.761	.967



Correlations

		EFF1	EFF2	EFF3	EFF4	EFF5	EFF6	EFF7	EFF8	SYS1	SYS2	SYS3	SYS4	FUL1	FUL2	FUL3	FUL4	FUL5	FUL6	PRI1	PRI2	TOTAL	
N		56	56	56	56	56	56	56	56	56	56	56	56	56	56	56	56	56	56	56	56	56	56
SYS3	Pearson Correlation	.155	.139	.464**	.086	.082	.039	-.111	.136	.249	.140	1	.206	.274*	.187	.232	.226	.120	.121	.112	.043	.393**	
	Sig. (2-tailed)	.254	.308	.000	.530	.546	.774	.416	.319	.064	.302		.128	.041	.167	.085	.095	.380	.376	.409	.753	.003	
	N	56	56	56	56	56	56	56	56	56	56	56	56	56	56	56	56	56	56	56	56	56	56
SYS4	Pearson Correlation	-.095	-.043	.095	.631**	.022	.037	-.057	-.050	.283*	.265*	.206	1	.373**	.238	.147	.268**	-.088	.734**	.218	.158	.444**	
	Sig. (2-tailed)	.486	.753	.486	.000	.870	.789	.677	.712	.034	.049	.128		.005	.077	.281	.046	.521	.000	.106	.245	.001	
	N	56	56	56	56	56	56	56	56	56	56	56	56	56	56	56	56	56	56	56	56	56	56
FUL1	Pearson Correlation	.062	.125	.247	.289*	.056	-.064	-.143	-.015	.403**	.065	.274*	.373**	1	.365**	.170	.190	.037	.348**	.265*	.343**	.460**	
	Sig. (2-tailed)	.651	.357	.067	.031	.682	.639	.293	.914	.002	.634	.041	.005		.006	.211	.161	.785	.009	.048	.010	.000	
	N	56	56	56	56	56	56	56	56	56	56	56	56	56	56	56	56	56	56	56	56	56	56
FUL2	Pearson Correlation	.058	.041	.065	.223	.155	.042	-.041	.143	.204	.121	.187	.238	.365**	1	.143	.021	-.034	.155	.201	.194	.378**	
	Sig. (2-tailed)	.673	.766	.634	.099	.253	.761	.762	.292	.131	.373	.167	.077	.006		.291	.881	.806	.253	.138	.153	.004	
	N	56	56	56	56	56	56	56	56	56	56	56	56	56	56	56	56	56	56	56	56	56	56
FUL3	Pearson Correlation	.271*	.148	.236	.029	-.090	-.008	.325*	.035	.176	.210	.232	.147	.170	.143	1	.254	.151	.018	.358**	.257	.429**	
	Sig. (2-tailed)	.043	.277	.080	.830	.509	.956	.014	.799	.194	.120	.085	.281	.211	.291		.059	.265	.896	.007	.056	.001	
	N	56	56	56	56	56	56	56	56	56	56	56	56	56	56	56	56	56	56	56	56	56	56
FUL4	Pearson Correlation	.135	.652**	.268*	.020	.076	.484**	.124	.051	.259	.281*	.226	.268*	.190	.021	.254	1	.356**	.067	.128	.063	.539**	
	Sig. (2-tailed)	.322	.000	.046	.885	.579	.000	.363	.711	.054	.036	.095	.046	.161	.881	.059		.007	.625	.346	.643	.000	
	N	56	56	56	56	56	56	56	56	56	56	56	56	56	56	56	56	56	56	56	56	56	56
FUL5	Pearson Correlation	.048	.197	.187	-.084	.151	.173	.115	.248	.204	.323*	.120	-.088	.037	-.034	.151	.356**	1	-.051	.206	.137	.367**	
	Sig. (2-tailed)	.724	.145	.168	.539	.268	.204	.398	.065	.132	.015	.380	.521	.785	.806	.265	.007		.709	.128	.315	.005	
	N	56	56	56	56	56	56	56	56	56	56	56	56	56	56	56	56	56	56	56	56	56	56
FUL6	Pearson Correlation	.038	.073	.043	.714**	.090	.000	-.041	.060	.257	.266*	.121	.734**	.348**	.155	.018	.067	-.051	1	.386**	.318*	.476**	
	Sig. (2-tailed)	.779	.591	.752	.000	.507	1.000	.762	.659	.056	.047	.376	.000	.009	.253	.896	.625	.709		.003	.017	.000	
	N	56	56	56	56	56	56	56	56	56	56	56	56	56	56	56	56	56	56	56	56	56	56
PRI1	Pearson Correlation	.172	.060	.023	.119	.111	-.012	-.009	.007	.369**	.280*	.112	.218	.265*	.201	.358**	.128	.206	.386**	1	.681**	.501**	
	Sig. (2-tailed)	.205	.658	.864	.382	.418	.928	.947	.959	.005	.037	.409	.106	.048	.138	.007	.346	.128	.003		.000	.000	
	N	56	56	56	56	56	56	56	56	56	56	56	56	56	56	56	56	56	56	56	56	56	56
PRI2	Pearson Correlation	.357**	.125	.048	.247	.134	-.115	-.059	-.088	.271*	.052	.043	.158	.343**	.194	.257	.063	.137	.318*	.681**	1	.446**	
	Sig. (2-tailed)	.007	.357	.723	.067	.324	.398	.664	.517	.043	.701	.753	.245	.010	.153	.056	.643	.315	.017	.000		.001	

Correlations

		EFF1	EFF2	EFF3	EFF4	EFF5	EFF6	EFF7	EFF8	SYS1	SYS2	SYS3	SYS4	FUL1	FUL2	FUL3	FUL4	FUL5	FUL6	PRI1	PRI2	TOTAL	
	N	56	56	56	56	56	56	56	56	56	56	56	56	56	56	56	56	56	56	56	56	56	56
TOTAL	Pearson Correlation	.454**	.536**	.518**	.536**	.381**	.481**	.434**	.443**	.513**	.467**	.393**	.444**	.460**	.378**	.429**	.539**	.367**	.476**	.501**	.446**		1
	Sig. (2-tailed)	.000	.000	.000	.000	.004	.000	.001	.001	.000	.000	.003	.001	.000	.004	.001	.000	.005	.000	.000	.001		
	N	56	56	56	56	56	56	56	56	56	56	56	56	56	56	56	56	56	56	56	56	56	56

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

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

Reliability

Scale: ALL VARIABLES

Case Processing Summary

		N	%
Cases	Valid	56	100.0
	Excluded <sup>a</sup>	0	.0
	Total	56	100.0

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

Reliability Statistics

Cronbach's Alpha	N of Items
.801	20

Item-Total Statistics

	Scale Mean if Item Deleted	Scale Variance if Item Deleted	Corrected Item-Total Correlation	Cronbach's Alpha if Item Deleted
EFF1	73.25	26.409	.361	.793
EFF2	73.30	25.779	.447	.788
EFF3	73.25	26.300	.442	.789
EFF4	73.29	25.953	.454	.788
EFF5	73.25	26.700	.272	.799
EFF6	73.48	25.854	.374	.793
EFF7	73.46	25.962	.309	.798
EFF8	73.34	26.446	.348	.794
SYS1	73.21	25.626	.411	.790
SYS2	73.07	26.577	.386	.792
SYS3	73.11	27.116	.313	.796
SYS4	73.11	26.716	.361	.794
FUL1	72.95	26.343	.366	.793
FUL2	73.14	26.997	.285	.798
FUL3	73.02	26.854	.348	.794
FUL4	73.18	25.786	.451	.788
FUL5	73.16	27.119	.277	.798
FUL6	73.18	26.586	.398	.792
PRI1	73.11	25.988	.407	.791
PRI2	73.16	26.428	.352	.794