

**PENILAIAN KUALITAS LAYANAN APLIKASI *E-SAMBAT* DENGAN
PENDEKATAN DIMENSI *E-GOVQUAL*
(Studi Kasus: Dinas Komunikasi dan Informatika Kota Pasuruan)**

SKRIPSI



**UIN SUNAN AMPEL
S U R A B A Y A**

Disusun Oleh :

BELLA TRI MEITASARI

NIM: H76218024

**PROGRAM STUDI SISTEM INFORMASI
FAKULTAS SAINS DAN TEKNOLOGI
UNIVERSITAS ISLAM NEGERI SUNAN AMPEL
SURABAYA**

2023

PERNYATAAN KEASLIAN

Saya yang bertanda tangan di bawah ini,

Nama : Bella Tri Meitasari

NIM : H76218024

Program Studi : Sistem Informasi

Angkatan : 2018

Menyatakan bahwa saya tidak melakukan plagiasi dalam penulisan skripsi saya yang berjudul: "PENILAIAN KUALITAS LAYANAN APLIKASI *E-SAMBAT* DENGAN PENDEKATAN DIMENSI *E-GOVQUAL*". Apabila suatu saat nanti terbukti saya melakukan tindakan plagiat, maka saya bersedia menerima sanksi yang telah ditetapkan.

Demikian pernyataan keaslian ini saya buat dengan sebenar-benarnya.

Surabaya, 10 Maret 2023

Yang Menyatakan,



(Bella Tri Meitasari)
NIM. H76218024

LEMBAR PERSETUJUAN PEMBIMBING

Skripsi Oleh

NAMA : BELLA TRI MEITASARI

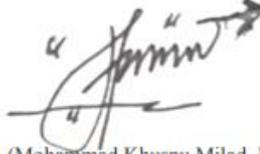
NIM : H76218024

JUDUL : PENILAIAN KUALITAS LAYANAN APLIKASI *E-SAMBAT*
DENGAN PENDEKATAN DIMENSI *E-GOVQUAL*
(Studi Kasus : Dinas Komunikasi dan Informatika Pasuruan)

Ini telah diperiksa dan disetujui untuk diujikan

Surabaya, 8 Maret 2023

Dosen Pembimbing 1



(Mohammad Khusnu Milad, M. MT)

NIP: 197901292014031002

Dosen Pembimbing 2



(Andhy Permadi, M.Kom)

NIP: 198110142014031002

PENGESAHAN TIM PENGUJI SKRIPSI

Skripsi Bella Tri Meitasari ini telah dipertahankan di depan tim penguji skripsi di
Surabaya, 17 April 2023

Mengesahkan
Dewan Penguji

Dosen Penguji 1



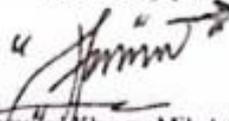
Indri Sbdanawati Rozas, M. Kom
NIP: 198207212014032001

Dosen Penguji 2



Muhammad Andik Izzuddin, MT
NIP: 198403072014031001

Dosen Penguji 3



Muhammad Khusnu Milad, M. MT
NIP: 197901292014031002

Dosen Penguji 4



Andhy Petmadi, M. Kom
NIP: 198110142014031002

Mengetahui,

Dekan Fakultas Sains dan Teknologi

Universitas Ampel Surabaya



Muhammad Hamdani, M.Pd
NIP: 196507312000031002



KEMENTERIAN AGAMA
UNIVERSITAS ISLAM NEGERI SUNAN AMPEL SURABAYA
PERPUSTAKAAN

Jl. Jend. A. Yani 117 Surabaya 60237 Telp. 031-8431972 Fax. 031-8413300
E-Mail: perpustakaan@uinsby.ac.id

LEMBAR PERNYATAAN PERSETUJUAN PUBLIKASI
KARYA ILMIAH UNTUK KEPENTINGAN AKADEMIS

Sebagai civitas akademika UIN Sunan Ampel Surabaya, yang bertanda tangan di bawah ini, saya:

Nama : Bella Tri Meitasari
NIM : H76218024
Fakultas/Jurusan : SAINS DAN TEKNOLOGI / SISTEM INFORMASI
E-mail address : bellatrimeitasari@gmail.com

Demi pengembangan ilmu pengetahuan, menyetujui untuk memberikan kepada Perpustakaan UIN Sunan Ampel Surabaya, Hak Bebas Royalti Non-Eksklusif atas karya ilmiah:

Skripsi Tesis Disertasi Lain-lain (.....)

yang berjudul:

PENILAIAN KUALITAS LAYANAN APLIKASI E-SAMBAT DENGAN PENDEKATAN

DIMENSI E-GOVQUAL (Studi Kasus: Dinas Komunikasi dan Informatika Kota Pasuruan)

beserta perangkat yang diperlukan (bila ada). Dengan Hak Bebas Royalti Non-Eksklusif ini Perpustakaan UIN Sunan Ampel Surabaya berhak menyimpan, mengalih-media/format-kan, mengelolanya dalam bentuk pangkalan data (database), mendistribusikannya, dan menampilkan/mempublikasikannya di Internet atau media lain secara **fulltext** untuk kepentingan akademis tanpa perlu meminta ijin dari saya selama tetap mencantumkan nama saya sebagai penulis/pencipta dan atau penerbit yang bersangkutan.

Saya bersedia untuk menanggung secara pribadi, tanpa melibatkan pihak Perpustakaan UIN Sunan Ampel Surabaya, segala bentuk tuntutan hukum yang timbul atas pelanggaran Hak Cipta dalam karya ilmiah saya ini.

Demikian pernyataan ini yang saya buat dengan sebenarnya.

Surabaya, 20 April 2023

(BELLA TRI MEITASARI)

ABSTRAK

PENILAIAN KUALITAS LAYANAN APLIKASI *E-SAMBAT* DENGAN PENDEKATAN DIMENSI *E-GOVQUAL* (Studi Kasus: Dinas Komunikasi dan Informatika Kota Pasuruan)

Oleh:

BELLA TRI MEITASARI

Pelayanan publik yakni mediator pemerintah dalam memberikan layanan kebutuhan masyarakat. Perkembangan teknologi mempermudah aparaturnegara dan daerah dalam memberikan pelayanan publik melalui sebuah aplikasi disebut *E-Government*. Seperti halnya Dinas Komunikasi dan Informatika Kota Pasuruan telah mencoba menyelenggarakan aplikasi *E-Sambat*. Penelitian ini bertujuan untuk memberi pemahaman terkait kualitas layanan *E-Sambat* berdasarkan pendekatan dimensi *E-GovQual*, gap antara kinerja *E-Sambat* dengan harapan masyarakat untuk aplikasi *E-Sambat*, serta mengetahui item mana saja yang akan dijadikan prioritas untuk segera diperbaiki pada aplikasi *E-Sambat*.

Metode penelitian ini menggunakan metode kuantitatif dengan pendekatan deskriptif yang memanfaatkan instrumen penelitian berbentuk kuesioner serta buku. Metode untuk yang digunakan untuk menganalisis kelayakan aplikasi menggunakan GAP dan metode *Important Performance Analysis (IPA)* digunakan untuk menganalisa item yang dijadikan prioritas pembenahan. Responden pada penelitian ini sebanyak 445 responden.

Berdasarkan hasil analisa yang dilakukan, kualitas layanan aplikasi *E-Sambat* sudah sangat layak dengan nilai persentase kelayakan sebesar 100%, GAP kinerja aplikasi dan harapan masyarakat untuk variabel Kemudahan Penggunaan (*Ease of Use*) sebesar 0,08, variabel Kepercayaan (*Trust*) sebesar -0,04, variabel *Functionality of the Interaction Environment* sebesar 0,02, variabel Kehandalan (*Reliability*) sebesar -0,03, variabel Isi dan Tampilan Informasi (*Content and Appearance of Information*) sebesar 0,01, dan variabel Dukungan Masyarakat (*Citizen Support*) sebesar 0,00. Rata-rata gap secara keseluruhan sebesar 0,01 yang berarti bahwa masyarakat puas terhadap layanan aplikasi *E-Sambat*. Ada enam item yang dijadikan prioritas perbaikan yaitu TR 1 (keamanan data pribadi pengguna *E-Sambat*), TR 6 (akses kontrol pengguna *E-Sambat*), RLB 1 (kecepatan dalam mengunduh formulir *E-Sambat*), CAI 7 (penggunaan warna di aplikasi *E-Sambat*), CAI 8 (grafis pada aplikasi *E-Sambat*), dan CS 5 (Pertanyaan pengguna dijawab dengan cepat).

Kata kunci: Penilaian Kualitas Layanan, Aplikasi *E-Sambat*, *E-Government*, Dimensi *E-GovQual*

ABSTRACT

PENILAIAN KUALITAS LAYANAN APLIKASI E-SAMBAT DENGAN PENDEKATAN DIMENSI E-GOVQUAL (Studi Kasus: Dinas Komunikasi dan Informatika Kota Pasuruan)

Oleh:

BELLA TRI MEITASARI

Public services, namely government mediators in providing services to the needs of the community. Technological developments make it easier for state and regional apparatuses to provide public services through an application called E-Government. For example, the Pasuruan City Communication and Informatics Office has tried to organize the E-Sambat application. This study aims to provide an understanding regarding the quality of E-Sambat services based on the E-GovQual dimension approach, the gap between E-Sambat performance and community expectations for the E-Sambat application, and find out which items will be prioritized for immediate improvement in the E-Sambat application. Sambat.

This research method uses a quantitative method with a descriptive approach that utilizes research instruments in the form of questionnaires and books. The method used to analyze the feasibility of the application uses GAP and the Important Performance Analysis (IPA) method is used to analyze items that are prioritized for improvement. Respondents in this study were 445 respondents.

Based on the results of the analysis carried out, the service quality of the E-Sambat application is very feasible with a feasibility percentage value of 100%, the GAP of application performance and community expectations for the Ease of Use variable is 0.08, the Trust variable is - 0.04, the Functionality of the Interaction Environment variable is 0.02, the Reliability variable is -0.03, the Content and Appearance of Information variable is 0.01, and the Citizen Support variable is 0.00. The overall average gap is 0.01 which means that the community is satisfied with the E-Sambat application service. There are six items that are prioritized for improvement, namely TR 1 (security of E-Sambat user personal data), TR 6 (access control of E-Sambat users), RLB 1 (speed in downloading E-Sambat forms), CAI 7 (use of color in the application E-Sambat), CAI 8 (graphics on the E-Sambat application), and CS 5 (User questions answered quickly).

Key Word: *Assessment of Service Quality, E-Sambat Application, E-Government, Dimensions of E-GovQual*

DAFTAR ISI

PERNYATAAN KEASLIAN.....	ii
LEMBAR PERSETUJUAN PEMBIMBING	iii
PENGESAHAN TIM PENGUJI SKRIPSI.....	iv
KATA PENGANTAR	vi
ABSTRAK	viii
ABSTRACT.....	ix
DAFTAR ISI.....	x
DAFTAR TABEL.....	xiii
DAFTAR GAMBAR	xv
BAB I PENDAHULUAN	1
1.1 Latar Belakang	1
1.2 Rumusan Masalah	5
1.3 Batasan Masalah.....	5
1.4 Tujuan Penelitian	6
1.5 Manfaat Penelitian	6
1.6 Sistematika Penulisan.....	7
BAB 2 TINJAUAN PUSTAKA	8
2.1 Penelitian Terdahulu	8
2.2 Dasar Teori.....	12
2.2.1 Sistem Informasi <i>E-Government</i>	12
2.2.2 Kualitas Layanan	16
2.2.3 Mutu Pelayanan <i>E-Government</i>	16
2.2.4 Pelayanan Publik.....	17
2.2.5 Kebijakan Pengelolaan Pelayanan Publik.....	18
2.2.6 Aplikasi.....	19
2.2.7 Pendekatan <i>E-Govqual</i>	20
2.2.8 Analisis GAP	21
2.2.9 <i>Importance Performance Analysis (IPA)</i>	23
2.2.10 Uji Validitas dan Reliabilitas	24
2.2.11 <i>Statistika Product and Service Solution (SPSS)</i>	25

2.3	Integrasi Keilmuan.....	26
BAB 3 METOTOLOGI PENELITIAN		29
3.1	Metode Penelitian.....	29
3.2	Alur Penelitian	29
3.2.1	Identifikasi Masalah.....	30
3.2.2	Perumusan Masalah	30
3.2.3	Penetapan Tujuan Penelitian.....	30
3.2.4	Penentuan Populasi dan Sampel	31
3.2.5	Pembuatan Kuesioner	32
3.2.6	Pengujian Kuesioner	37
3.2.7	Pengumpulan Data.....	39
3.2.8	Analisis Data.....	39
3.2.9	Hasil dan Kesimpulan Penelitian.....	42
BAB IV HASIL DAN PEMBAHASAN		43
4.1	Deskripsi Umum Objek Penelitian.....	43
4.2	Pengujian Kuesioner	44
4.3	Deskripsi Data.....	49
4.3.1	Deskripsi Karakteristik Responden Penelitian	49
4.3.2	Deskripsi Variabel Penelitian	53
4.4	Analisis Data	60
4.4.1	Hasil Uji Validitas	60
4.4.2	Hasil Uji Reliabilitas.....	63
4.4.3	Hasil Uji Analisa GAP.....	65
4.4.4	Hasil Uji Kelayakan.....	66
4.4.5	Hasil Uji Analisa IPA	68
4.5	Interpretasi Hasil	71
4.6	Hasil dan Pembahasan.....	74
4.6.1	Kualitas Layanan <i>E-Sambat</i>	74
4.6.2	Nilai GAP Kinerja dan Harapan pada Aplikasi <i>E-Sambat</i>	75
4.6.3	Prioritas Perbaikan Item pada Aplikasi <i>E-Sambat</i>	77
BAB V PENUTUP.....		79
5.1	Kesimpulan	79

5.2 Saran.....	79
DAFTAR PUSTAKA	80
LAMPIRAN.....	85



UIN SUNAN AMPEL
S U R A B A Y A

DAFTAR TABEL

Tabel 3. 1 Skala Likert	32
Tabel 3. 2 Dimensi dan Instrumen <i>E-GovQual</i> (Fuad, 2013)	34
Tabel 3. 3 Kuesioner Untuk Kinerja Aplikasi	35
Tabel 3. 4 Kuesioner untuk Harapan Masyarakat	36
Tabel 4. 1 Kategori Kelayakan.....	41
Tabel 4. 2 Hasil Uji Validasi Pengujian Kuesioner Kinerja Aplikasi	45
Tabel 4. 3 Hasil Uji Validasi Pengujian Kuesioner Harapan Aplikasi	46
Tabel 4. 4 Hasil Uji Reliabilitas Untuk Pengujian Kuesioner Kinerja Aplikasi ...	47
Tabel 4. 5 Hasil Uji Reliabilitas Untuk Pengujian Kuesioner Harapan Aplikasi..	48
Tabel 4. 6 Kriteria Rata-Rata Responden.....	53
Tabel 4. 7 Hasil Distribusi Jawaban Responden Pada Variabel <i>Ease of Use</i>	54
Tabel 4.8 Hasil Distribusi Jawaban Responden Pada Variabel kepercayaan (<i>Trust</i>)	54
Tabel 4. 9 Hasil Distribusi Jawaban Responden Dalam Variabel <i>Functionality of the Interaction Environment</i>	55
Tabel 4. 10 Distribusi Jawaban Responden dalam Variabel <i>Reliability</i>	55
Tabel 4. 11 Distribusi Jawaban Responden dalam Variabel <i>Content and Appearance</i>	56
Tabel 4. 12 Distribusi Jawaban Responden dalam Variabel <i>Citizen Support</i>	56
Tabel 4. 13 Hasil Distribusi Jawaban Responden Dalam Variabel <i>Ease of Use</i> ...	57
Tabel 4. 14 Hasil Distribusi Jawaban Responden Dalam Variabel kepercayaan (<i>Trust</i>).....	58
Tabel 4. 15 Hasil Distribusi Jawaban Responden Dalam Variable <i>Functionality of the Interaction Environment</i>	58
Tabel 4. 16 Distribusi Jawaban Responden dalam Variabel <i>Reliability</i>	59
Tabel 4. 17 Distribusi Jawaban Responden dalam Variabel <i>Content and Appearance</i>	59
Tabel 4. 18 Distribusi Jawaban Responden dalam Variabel <i>Citizen Support</i>	60
Tabel 4. 19 Hasil Uji Validasi Kuesioner Kinerja Aplikasi <i>E-Sambat</i>	61
Tabel 4. 20 Hasil Uji Validasi Kuesioner Harapan Aplikasi <i>E-Sambat</i>	62
Tabel 4. 21 Hasil Uji Reliabilitas Kuesioner Kinerja Aplikasi <i>E-Sambat</i>	63
Tabel 4. 22 Hasil Uji Reliabilitas Kuesioner Harapan Aplikasi <i>E-Sambat</i>	64

Tabel 4. 23 Hasil GAP Antara Kinerja dengan Harapan Masyarakat Per-item....	65
Tabel 4. 24 Hasil GAP Antara Kinerja dan Harapan Untuk Variabel	66
Tabel 4. 25 Item Pada Kuadran I Uji IPA Kinerja – Harapan.....	69
Tabel 4. 26 Item Pada Kuadran II Uji IPA Kinerja – Harapan	69
Tabel 4. 27 Item Pada Kuadran III Uji IPA Kinerja – Harapan Masyarakat	70
Tabel 4. 28 Item Pada Kuadran IV Uji IPA Kinerja – Harapan Masyarakat.....	70



UIN SUNAN AMPEL
S U R A B A Y A

DAFTAR GAMBAR

Gambar 1. 1 Aplikasi <i>E-Sambat</i>	3
Gambar 1. 2 Keluhan Pengguna pada Aplikasi <i>E-Sambat</i>	3
Gambar 2. 1 Model Konseptual <i>E-GovQual</i>	20
Gambar 3. 1 <i>Flowchart</i> Alur Penelitian	29
Gambar 3. 2 Jumlah pengunduh <i>E-Sambat</i> (<i>Playstore</i> , 2023).....	31
Gambar 3. 3 Tampilan <i>Google Form</i>	37
Gambar 3. 4 Kuesioner <i>Google Form</i>	39
Gambar 4. 1 Halaman Awal Aplikasi <i>E-Sambat</i>	43
Gambar 4. 2 Form Pengaduan Aplikasi <i>E-Sambat</i> Pasuruan.....	44
Gambar 4. 3 <i>Detail</i> Pengaduan Aplikasi <i>E-Sambat</i> Pasuruan.....	44
Gambar 4. 4 Demografi Responden Berdasarkan Jenis Kelamin	49
Gambar 4. 5 Demografi Responden Berdasarkan Pekerjaan	50
Gambar 4. 6 Demografi Responden Berdasarkan Usia.....	50
Gambar 4. 7 Demografi Responden Berdasarkan Pendidikan Terakhir	51
Gambar 4. 8 Demografi Responden Berdasarkan Penggunaan Aplikasi <i>E-Sambat</i>	52
Gambar 4. 9 Demografi Responden Berdasarkan Domisili	52
Gambar 4. 10 Diagram Kartesius Tingkat Kepentingan	68

UIN SUNAN AMPEL
S U R A B A Y A

BAB I PENDAHULUAN

1.1 Latar Belakang

Pelayanan publik yakni mediator pemerintah dalam memberikan layanan kebutuhan masyarakat, dimana pegawai pemerintah menjadi abdi masyarakat sebagaimana telah disebutkan pada UUD 1945 alinea ke-empat dan dipertegas UU RI No. 25 Tahun 2009 terkait pelayanan publik yang menjabarkan tugas serta fungsi pelayanan publik (Sahri, 2022). Sesuai Ratminto serta Atik Septi Winarsih (Suryantoro & Kusdyana, 2020) pengertian pelayanan publik maupun pelayanan umum bisa diartikan menjadi berbagai pola jasa pelayanan, baik dengan bentuk barang publik ataupun jasa publik yang dalam prinsipnya menjadi kewajiban serta dilakukan oleh instansi pemerintah di pusat, daerah, dan lingkungan Badan Usaha Milik Negara atau Badan Usaha Milik Daerah, dalam usaha pencapaian kebutuhan rakyat ataupun dalam ranah pengaplikasian ketentuan aturan perundang-undangan.

Seringkali pelayanan publik kurang memuaskan masyarakat, hal ini berkaitan dengan kualitas pelayanan yang disajikan oleh penyedia layanan publik. Perkembangan teknologi mempermudah aparaturnegara dan daerah dalam memberikan pelayanan publik melalui sebuah aplikasi, baik dengan menggunakan *web* aplikasi ataupun aplikasi untuk *smartphone* yang disebut *E-Government*. Perkembangan sistem pemerintah berbasis elektronik tidak sama untuk tiap daerah karena karakteristik, kondisi perkembangan, kemakmuran, profil ekonomi, sumber daya manusia yang terampil, literasi teknologi di kalangan penduduk, efisiensi birokrasi, dan kapasitas kebijakan keseluruhan dari kota-kota tersebut (Tan & Taeihagh, 2020).

Penelitian yang dilakukan oleh Anugrah et al. (2022) terhadap sistem pemerintahan berbasis elektronik di Bekasi terdapat beberapa aspek yang masih belum dioptimalkan yaitu pada Aspek Kebijakan Intenal Tata Kelola SPBE, Aspek Kelembagaan, Aspek Strategi dan Perencanaan, dan Aspek Teknologi Informasi dan Komunikasi sehingga perlu ditingkatkan dan dilakukan perbaikan lebih lanjut. Hal ini dikarenakan pola pikir pegawai pemerintah dan masyarakat

masih belum terbiasa dengan penerapan SPBE, kurangnya penguasaan kompetensi ASN pada bidang IT, dan manajemen anggaran untuk SPBE di Kota Bekasi belum diklasifikasikan berdasarkan kebutuhan penerapan SPBE.

Tujuan dari penerapan *E-Government* adalah supaya lembaga pemerintahan dapat menyuguhkan pelayanan publik yang terbaik. Berhubungan dengan hal ini diperlukannya kekuatan komitmen dari pihak pemerintah untuk memelopori dan mengawali hal baru pada birokrasi (Nugraha, 2018). Seperti halnya Dinas Komunikasi dan Informatika Kota Pasuruan telah mencoba menyelenggarakan *E-Government*, yakni berupa aplikasi *E-Sambat*. Walikota Pasuruan Saifullah Yusuf, mengungkapkan bahwa Kota Pasuruan mempunyai program *E-Sambat* sebagai jalan dalam melakukan pengaduan secara digital (Seruji, 2021).

Aplikasi *E-Sambat* dapat diunduh melalui *playstore* di *mobile phone* masyarakat Pasuruan. Masyarakat hanya memasukkan NIK (Nomor Induk Kependudukan) sudah bisa menyampaikan pengaduan apapun. Selesai mendaftar, dalam aplikasi akan muncul tampilan dengan terdapatnya tiga menu diantaranya, pengaduan, fasilitas umum, dan *hotline* perangkat daerah. Pada menu *hotline* perangkat daerah tersedia daftar nomor kontak OPD yang terdiri atas dinas hingga puskesmas yang terdapat di Kota Pasuruan. Menu fasilitas umum memperlihatkan lokasi-lokasi fasilitas di Kota Pasuruan mulai apotek, hotel, SPBU, sampai ATM. Dan terakhir yaitu, menu pengaduan dimana pengguna dapat langsung menulis keluhan tentang apa saja yang berhubungan dengan layanan Pemerintah Kota Pasuruan ataupun masalah-masalah yang luput dari pandangan pemerintah kota. Hal ini sesuai dengan program Pasuruan yaitu Program *Smart City* atau Kota Cerdas untuk mengefisienkan kinerja pemerintah dan salah satu tujuannya adalah memberikan tanggapan atas keluhan masyarakat dengan sesegera mungkin. Aplikasi *E-Sambat* dapat diunduh melalui *play store* di *smart phone* masyarakat Pasuruan atau diakses melalui <http://esambat.pasuruankota.go.id/>.



Gambar 1. 1 Aplikasi *E-Sambat*

Aplikasi *E-Sambat* launching pada akhir bulan April 2021. Sampai Desember 2021, aplikasi *E-Sambat* telah diunduh lebih dari 1.000 pengunduh berdasarkan aplikasi *playstore* pada tahun 2021. Keluhan paling banyak terhadap Kota Pasuruan adalah terkait infrastruktur kota. Namun, terdapat pula keluhan mengenai aplikasi *E-Sambat* dimana aplikasi tersebut belum berjalan dengan baik dan masih sulit untuk diakses masyarakat.



Sumber Data: *Playstore*

Gambar 1. 2 Keluhan Pengguna pada Aplikasi *E-Sambat*

Berdasarkan komentar dari pengguna yang telah mengunduh aplikasi, kualitas pelayanan *E-Sambat* dirasa masih kurang memenuhi harapan masyarakat, sedangkan kualitas pelayanan memiliki peran krusial sebab bisa memengaruhi pengguna untuk menggunakan layanan yang diberikan (Napitupulu, 2016). Sehingga, kualitas pelayanan *E-Sambat* perlu diukur, apakah layanan yang diberi

pemerintah telah dikatakan baik atau belum, bisa diterima maupun tidak oleh warga, kian mempermudah atau malah kian menyulitkan, serta lainnya. Penilaian yang diberikan masyarakat tentu menjadi suatu saran supaya pemerintah kian mengembangkan jadi lebih baik serta dekat dengan rakyat.

Pengukuran kualitas layanan bisa diketahui dari beragam metode pengukuran kualitas layanan. Kualitas layanan lebih menitikberatkan terhadap istilah pelanggan, pelayanan, kualitas, serta tingkatan (Wahono, 2018). Guna mengetahui seperti apa nilai kualitas dari sebuah layanan tentunya dibutuhkan metode maupun cara yang bisa dipakai mengukur tingkat kualitas layanan produk/jasa itu sendiri. Satu contoh metode mengukur kualitas layanan adalah *E-Government Quality (E-GovQual)*. *E-GovQual* yakni suatu konsep pengukuran kualitas layanan dari segi layanan elektronik yang fokus terhadap situs maupun portal pemerintah. Penelitian yang dilakukan oleh Fuad (2013) tentang pemberian nilai terhadap kualitas layanan *E-Government* dengan menggunakan dimensi *E-Govqual* (Studi kasus Pemerintah Provinsi Jawa Timur) membagi skala pengukuran *E-GovQual* menjadi enam dimensi, yakni: Kemudahan Pemakaian (*Ease of Use*), Kepercayaan (*Trust*), Fungsional Dari Interaksi Lingkungan (*Functionality of the Interaction Environment*), Keandalan (*Reliability*), Isi serta Tampilan Informasi (*Content and Appearance of Information*), dan Pendukung (*Citizen Support*).

Metode penilaian kualitas layanan *E-Sambat* dalam penelitian ini menggunakan metode GAP dan IPA. *Gap* suatu kualitas layanan bisa diketahui berdasarkan beda antara nilai rata-rata persepsi serta keinginan para pengguna (Parasuraman, 2001). Penelitian yang dilaksanakan oleh Saputra et al. (2018) menyimpulkan hasil dari nilai *gap* dapat menentukan tingkat kepuasan pengguna terhadap layanan *E-Government*, pada penelitian tersebut diketahui nilai tingkat kesenjangan mempunyai nilai $GAP \leq 0$ yakni -0,61, berarti kinerja dari layanan *E-Government* belum bisa mencukupi keinginan konsumen.

Metode *Importance Performance Analysis (IPA)* adalah sebuah teknik sederhana yang dipakai guna mengidentifikasi layanan maupun produk untuk lebih difokuskan oleh sebuah perusahaan agar mencapai kepuasan pelanggan (Wilujeng et al., 2019). Penelitian yang dilaksanakan oleh Nautami et al. (2019)

dengan menggunakan metode *Importance Performance Analysis (IPA)* menyimpulkan ada 6 item yang dijadikan prioritas utama agar diperbaiki pada aplikasi *E-Filling*.

Dari latar belakang diatas maka akan dilakukan penilaian kualitas layanan aplikasi *E-Sambat* menggunakan metode *E-GovQual* guna mengetahui persepsi masyarakat kepada kualitas layanan *E-Government* yang ada pada aplikasi *E-Sambat* serta tindakan perbaikan yang tepat pada faktor penentu kualitas layanan, dengan hal tersebut diharapkan dapat diketahui nilai dari hasil analisis yang akan menjadi bahan pertimbangan pengembang aplikasi dalam meningkatkan kualitas *E-Sambat*, Maka dari itu penulis terdorong untuk melaksanakan penelitian dengan judul “**Penilaian Kualitas Layanan Aplikasi *E-Sambat* Dengan Pendekatan Dimensi *E-GovQual*”**”.

1.2 Rumusan Masalah

Berdasarkan pada latar belakang, maka rumusan masalah penelitian, yaitu:

1. Bagaimana kualitas layanan *E-Sambat* berdasarkan pendekatan dimensi *E-GovQual*?
2. Seberapa besar *gap* antara kinerja *E-Sambat* dengan harapan masyarakat untuk aplikasi *E-Sambat*?
3. Item mana saja yang akan dijadikan prioritas untuk segera diperbaiki pada aplikasi *E-Sambat*?

1.3 Batasan Masalah

Dalam pengupayaan menghindari dari pembahasan dan analisis yang general terkait permasalahan, sehingga susunan dalam batasan masalah penelitian ini, yakni:

1. Layanan *E-Government* Kota Pasuruan yaitu aplikasi pelayanan publik hanya pada bidang pengaduan (*E-Sambat*).
2. Warga Kota Pasuruan yang pernah menggunakan aplikasi *E-Sambat*.
3. Lokasi penelitian yaitu di Kota Pasuruan.
4. Melakukan pengukuran terhadap kualitas layanan.
5. Metode *E-GovQual* dipakai guna mengukur kualitas layanan.

1.4 Tujuan Penelitian

Tujuan dari adanya penelitian ini:

1. Untuk memahami kualitas layanan *E-Sambat* berdasarkan pendekatan dimensi *E-GovQual*.
2. Untuk mengetahui *gap* antara kinerja *E-Sambat* dengan harapan masyarakat untuk aplikasi *E-Sambat*.
3. Untuk mengetahui item mana saja yang akan dijadikan prioritas untuk segera diperbaiki pada aplikasi *E-Sambat*.

1.5 Manfaat Penelitian

Manfaat penelitian ini terbagi atas:

1. Manfaat Akademik
 - a. Berkemampuan dalam mengimplementasikan teori secara jelas pada masalah yang telah diamati.
 - b. Hasil penelitian ini diharapkan mampu berkontribusi dalam menyumbangkan pemikiran serta sebagai rujukan bagi penelitian selanjutnya.
 - c. Mengimplementasikan ilmu yang diterima sewaktu di perkuliahan serta memperluas wawasan dan pengetahuan penulis.
2. Manfaat Praktis
 - a. Mempermudah pengelola dalam pengembangan dan perbaikan aplikasi yakni pihak Dinas Komunikasi dan Informatika Kota Pasuruan.
 - b. Memahami variabel mana yang memperoleh pengutamaan perbaikan dengan menggunakan metode *E-GovQual*.
 - c. Memberi pengetahuan lebih terkait metode kualitas layanan *E-GovQual*.
 - d. Memberi bukti empiris terkait kualitas layanan *E-Government* berdasarkan metode *E-GovQual*.

1.6 Sistematika Penulisan

Dalam skripsi ini mengacu pada aturan tata tulis ilmiah dan wajib secara sistematis dengan susunan dibawah ini.

a. BAB 1 PENDAHULUAN

Bab 1, memaparkan latar belakang, rumusan masalah, tujuan penelitian, batasan penelitian, manfaat yang diterima secara praktis dan akademis, serta pengimplementasian sistematika skripsi.

b. BAB 2 TINJAUAN PUSTAKA

Bab 2, menjabarkan secara ringkas perihal teori-teori yang ada kaitannya dengan penelitian ini, seperti metode *E-GovQual*, kualitas layanan, aplikasi, azas pelayanan publik, dan integrasi keilmuan antara nilai-nilai ke-Islaman berdasar pada Al-Quran yang ada kaitannya dengan penelitian ini.

c. BAB 3 METODOLOGI PENELITIAN

Bab 3, menguraikan alur penelitian menggunakan *flowchart* yang terdiri atas beberapa tahap antara lain yaitu observasi lapangan, studi literatur, identifikasi permasalahan, perumusan permasalahan, penetapan tujuan penelitian, penentuan populasi serta sampel, pembuatan kuesioner, penyebaran kuesioner untuk pengujian instrumen, pengumpulan data, uji reliabilitas dan validitas dengan SPSS, penyebaran kuesioner kedua untuk uji kinerja dan harapan, uji validitas dan reliabilitas dengan SPSS, analisis data menggunakan metode GAP dan IPA, hasil analisis, serta kesimpulan.

d. BAB 4 HASIL DAN PEMBAHASAN

Bab 4, menjabarkan hasil yang didapat dari penelitian, hasil kegiatan menganalisis data, dan mendeskripsikan hasil penelitian.

e. BAB 5 PENUTUP

Pada bab 5, menguraikan rangkuman dan saran pengembangan. Kesimpulan isinya mengenai hasil penguraian secara singkat pada masalah penelitian. Disamping itu saran pengembangan adalah pernyataan dalam rangka melaksanakan sesuatu yang belum bisa dijalankan tapi ada potensi bisa dikembangkan oleh penelitian dimasa selanjutnya.

BAB 2

TINJAUAN PUSTAKA

2.1 Penelitian Terdahulu

Dalam proses penelitian, membutuhkan sejumlah penelitian terdahulu yang akan digunakan sebagai dasar pijakan agar mendapat pemahaman, referensi, serta informasi baru. Beberapa penelitian terdahulu dipilih dengan metode dan topik selaras berikut:

1. Darmawan Napitupulu (2016), pada penelitiannya yang memiliki judul “*Analisis Kualitas Layanan E-Government dengan Pendekatan E-Govqual & IPA*” yang meneliti seberapa jauh perkembangan *E-Government* di Indonesia dalam kualitas layanan publik dengan *website*. Model penelitian yang dipakai adalah *survey* yang dengan basis kuesioner dengan pendekatan *E-GovQual*. Hasil melihat dari *gap* yang dilakukan, bahwa kualitas layanan masih dibawah harapan khalayak umum, berarti publik merasa belum puas akan layanan yang disajikan oleh pemerintah kota. Sedangkan berdasarkan analisa IPA ada empat faktor utama yang harus ditingkatkan.
2. Prasetyo et al. (2022) “*Evaluasi Kualitas Layanan Electronic Pendapatan Asli Daerah (E-PAD) Di Kabupaten Banyuwangi Menggunakan Metode E-GovQual dan IPA*” tujuan dari penelitian ini sendiri yaitu dalam rangka mendeteksi seberapa jauh kualitas layanan dari *E-PAD* yang diterima publik. Pada penelitian ini, dalam pengambilan data menggunakan instrumen kuesioner yang berisi 32 atribut yang harus diisi oleh pengguna *E-PAD*. Dari hasil yang diperoleh menunjukkan skor likert 3 (baik) yaitu 3,42. Berarti bahwasanya *E-PAD* mempunyai kinerja yang baik berdasar pada pendapat penggunanya. Disamping itu, dari skor nilai kepentingan mendapat 3,39 sehingga memunculkan kesenjangan diantara kinerja dengan kepentingan.
3. Nautami & Wahid (2019) “*Penerapan Metode E-GovQual Untuk Mengevaluasi Kualitas Layanan Aplikasi E-Filing Oleh Wajib Pajak*” menggunakan metode *E-Government Quality* ataupun *E-GovQual*. Atribut-atribut di dalam empat dimensi *E-GovQual* (*efficiency, trust, reliability*, dan

citizen support) dimanfaatkan menjadi variabel di dalam penelitian ini. Metode *Importance Performance Analysis* (IPA) menunjang *E-GovQual* guna melaksanakan pengukuran terhadap level kepentingan dengan level kinerja dari tiap-tiap atribut *E-GovQual*. Hasil proses hitung misal kasus proses mengukur kualitas layanan *E-Filing* di kawasan X, jadi bisa dijadikan rekomendasi perbaikan. Rekomendasi perbaikan hendak diberi saat hasil kuadran menampilkan atribut terdapat di kuadran A dan kuadran C. Adapun hasil dari contoh kasus pengukuran kualitas pelayanan *E-Filing* para wajib pajak di atas memberi pernyataan bahwasanya atribut terdapat di kuadran A serta terdapat di kuadran B.

4. Wijatmoko (2020) “*E-Government Service Quality Using E-GovQual Dimensions Case Study Ministry of Law and Human Rights DIY*” Penelitian ini termasuk penelitian kuantitatif yang menyertakan beberapa responden guna disurvei. Pertanyaan penelitian ini dilandaskan terhadap dimensi *E-Govqual* serta memaparkan atribut masing-masing dimensi *E-GovQual*. Soal harus lulus uji validasi menggunakan *Cronbach*. Proses olah data menggunakan analisa faktor konfirmatori guna memperoleh faktor utama yang memberikan pengaruh pada tiap-tiap dimensi *E-GovQual*. Hasil dari analisis GAP dan IPA menampilkan bahwasanya kualitas layanan *E-Government* cukup baik serta mencukupi keperluan pengguna. Tetapi, lembaga pemerintah juga perlu terus mengembangkan kualitas layanan guna menciptakan *Good Governance*.
5. Hidayah et al. (2020), “*Measurement of Public Service Applications Quality Using the Electronic Government Quality (E-GovQual) Framework*”. Penelitian ini menggunakan metode *E-GovQual*, model penelitian ini menggunakan pendekatan kuantitatif dengan pengguna aplikasi layanan publik sebagai populasi. Penentuan jumlah sampel minimal menggunakan rumus *Slovin*, penyebaran kuesioner menggunakan teknik *simple random sampling* dan data proses analisis menggunakan *IBM SPSS versi 24*. Berdasarkan hasil uji statistik deskriptif dalam penerapan pelayanan publik ternyata pelayanan kualitas cukup baik, lima dimensi mempunyai nilai Kaiser Meyer Olkin (KMO) > 0,5 yang berarti bahwa jumlah sampel untuk

setiap dimensi adalah cukup, setiap atribut memiliki nilai pengukuran *Sample Adequacy* (MSA) $> 0,5$ yang artinya masing-masing atribut layak untuk membentuk setiap dimensi, efisiensi dimensi memiliki tingkat reliabilitas 0,804, reliabilitas dimensi memiliki tingkat keandalan sebesar 0,869, dimensi dukungan masyarakat memiliki tingkat reliabilitas sebesar 0,856 dan dimensi kepercayaan memiliki tingkat 0,862, dimensi kepuasan pengguna memiliki tingkat reliabilitas sebesar 0,773.

6. Papadomichelaki & Mentzas (2012), “*A Multiple Item Scale for Assessing E-Government Service Quality*” Pada penelitian ini dimensi yang dipilih dalam kuesioner yakni *E-GovQual* dengan enam dimensi dan 36 atribut. Tujuan pengujian ini adalah untuk melihat atribut mana saja yang lebih dijadikan prioritas pengguna sehingga developer aplikasi dapat berkonsentrasi dalam perbaikan item yang dijadikan prioritas oleh pengguna. Pada pengujian reabilitas, terdapat 11 atribut yang dihapus karena tidak reliabel, 25 atribut yang lolos uji reabilitas akan diuji tingkat korelasinya. Berdasarkan hasil pengujian ada empat dimensi yang menjadi prioritas pengguna yaitu kehandalan, efisiensi, dukungan masyarakat dan kepercayaan.
7. Saputra et al. (2018), “*Penilaian Kualitas Layanan E-Government Dengan Pendekatan Dimensi E-Govqual serta Importance Performance Analysis (IPA) (Studi Kasus Pada Pemerintah Provinsi Nusa Tenggara Barat)*”. Pada penelitian ini dilakukan pada wilayah Provinsi Nusa Tenggara Barat pada aplikasi layanan pengaduan (*E-Sambat*) dengan dimensi dan instrumen yang digunakan hanya *E-GovQual*, dalam rangka memberi nilai pada kualitas layanan dipakai 5 dimensi serta 28 atribut *E-GovQual*. Hasil *metode Importance Performance Analysis (IPA)* dalam tingkat keselarasan mempunyai rata-rata nilai sejumlah 85,22% dan tingkat kesenjangan mempunyai nilai $GAP \leq 0$ yakni -0,61, artinya kinerja dari layanan *E-Government* belum bisa mencukupi harapan konsumen. Kemudian dari hasil analisis kuadran, diperoleh 4 atribut dengan prioritas utama serta 8 atribut dengan prioritas rendah agar dilaksanakan perbaikan layanan.

8. Kusuma & Suflani (2019), “*Analisis Kualitas Pelayanan Publik Dengan Metode Servqual (Service Quality) (Studi Kasus Pada Kantor Kelurahan Tembong Kota Serang)*”. Pada penelitian ini dilakukan penelitian dengan metode kuantitatif, dimensi kuesioner yang digunakan *E-GovQual*. Hasil penelitian berdasar pada indikator pada analisis pelayanan publik di Kantor Kelurahan Tembong, dimensi yang belum beroperasi secara baik yakni (1) *Tangible*, minimnya fasilitas kantor guna mendukung aktifitas pelayanan (2) *Reliability*, minimnya karyawan profesional yang bisa diandalkan (3) *Assurance*, lambatnya pelayanan yang diberi (4) *Emphaty*, aparatur kelurahan yang kurang ramah dan sopan.
9. Fuad (2013), “*Penilaian Kualitas Layanan E-Government Dengan Menggunakan Metode E-GovQual (Studi Kasus Pemerintah Provinsi Jawa Timur)*”. Pada penelitian ini, menggunakan 38 atribut dengan dimensi yang dipakai *ease of use, trust, functionality of the interaction environment, reability, content and appearance of information, and citizen support*. Hasil penelitian diperoleh 32 atribut dimensi *E-GovQual* yang sepadan dengan keadaan dan kondisi *E-Government* Pemerintah Provinsi Jawa Timur.
10. Albar et al. (2017), “*E-Government Service Quality Based on E-GovQual Approach Case Study in West Sumatera Province*”. Pada penelitian ini, objek penelitian yakni Dinas Komunikasi dan Informatika dan Masyarakat Sumatera Barat. Hasil dari penelitian ini menampilkan bahwa warga Provinsi Sumatera Barat sepakat kualitas layanan *E-Government* yang diberikan oleh pemerintah Provinsi Sumatera Barat sudah cukup baik serta keinginan terpenuhi.

Dari penjabaran penelitian yang telah dijalankan sebelumnya, dapat disimpulkan bahwa *E-Government* sangat penting demi tercapainya layanan publik yang memuaskan untuk pemerintahan yang lebih baik lagi. Penelitian tertarik untuk melaksanakan keterbaruan penelitian dengan meningkatkan, serta untuk mendukung kegiatan *E-Government* Dinas Komunikasi dan Informatika Kota Pasuruan. Sehingga diperlukan peningkatan pada aplikasi *E-Sambat* agar dapat menangani permasalahan tersebut. Hal ini menjadi ketertarikan penulis

untuk melaksanakan penelitian yang berjudul **“Penilaian Kualitas Layanan Aplikasi *E-Sambat* Dengan Pendekatan Dimensi *E-GovQual*”**.

2.2 Dasar Teori

2.2.1 Sistem Informasi *E-Government*

Hakikat sistem informasi digagas oleh J.L Whitten dalam Suryadi (2017), bahwa sistem informasi adalah pengumpulan, pemrosesan, penyimpanan dan penyediaan data yang berlangsung ketika terdapat sinkronisasi antara pengaturan manusia, proses, data serta teknologi informasi sehingga menjadi suatu informasi yang diperlukan pada berjalannya aktifitas organisasi. Hal ini juga terkait dengan pengembangan implementasi sistem informasi oleh pemerintah pada layanan publik dimana tidak luput dari hal yang dimaksud pada penjabaran sebelumnya.

Sistem informasi yang akan dianalisis dalam penelitian ini terkait *E-Government*. Bank Dunia berpendapat (Wibawa & Samodra, 2009), *E-Government* termasuk pada teknologi di bidang informasi yang dimanfaatkan pemerintah yang mampu menjadi jembatan dalam menghubungkan antara pihak masyarakat dengan instansi pemerintah lainnya. Pendapat yang lain juga dikemukakan oleh *World Bank Group* (Suaedi & Wardiyanto, 2010), *E-Government* yakni sarana dalam pendayagunaan informasi dan teknologi komunikasi dalam rangka melakukan peningkatan pada hal akuntabilitas, efisiensi dan transparansi, serta efektivitas pemerintah ketika melakukan pelayanan publik dengan lebih baik. Dari gagasan tersebut, mampu didefinisikan bahwa *E-Government* adalah metode yang dilaksanakan dengan memanfaatkan teknologi sebagai sarana informasi yang mampu membantu sistem pemerintah supaya lebih efisien.

Sistem Informasi *E-Government* adalah gabungan antara teknologi informasi, *software*, *hardware*, pemerintah yang berperan sebagai pengelola, jaringan komunikasi dan sumber data yang disusun dengan mengacu pada peraturan yang berlaku, melakukan pemberian informasi dan pelayanan yang ditujukan kepada masyarakat, dan diselenggarakan oleh pihak pemerintah.

Pemanfaatan teknologi dalam ranah pemerintah pusat dan daerah adalah termasuk pada salah satu inovasi yang bisa menyokong kinerja pemerintah

khususnya pemberian layanan kepada masyarakat. *E-Government* adalah bentuk dari salah satu pemanfaatan teknologi sebagai bentuk media untuk memberikan layanan kepada masyarakat. Hal ini juga dapat dikategorikan sebagai mekanisme baru yang terjalin pada pihak pemerintah dengan masyarakat beserta pihak yang memiliki urusan, tentunya dengan menambahkan teknologi dan sistem informasi yang sudah terhubung pada jaringan internet. Sehingga *E-Government* merupakan bentuk penyelenggaraan pemerintahan yang dikemas dengan berbasis digital dengan tujuan memberikan peningkatan kefisiensian, keefektifan, dan keinteraktifan dalam layanan publik. Adanya *E-Government* ini dapat membantu menjalin hubungan kinerja antara pihak pemerintah dengan pihak lainnya yang masih berhubungan (instansi pemerintahan, penduduk, hingga pengusaha).

Pembuatan sistem informasi dalam bentuk *E-Government* bertujuan untuk memantau pelaksanaan pembangunan sesuai dengan yang direncanakan sehingga mampu mendukung terwujudnya *good governance* (Tajuddin & Manan, 2017). Hal serupa juga dikemukakan oleh Rahmawati (2019) bahwa sistem informasi *E-Government* dilaksanakan dalam evaluasi hasil kegiatan yang dapat membantu dan mempermudah proses *monitoring* dan evaluasi agar lebih mudah terorganisir. Berdasarkan hasil pembahasan tersebut, menunjukkan bahwa *E-Government* adalah pengembangan program pemerintahan yang dilakukan dengan menggunakan media elektronik guna memberikan suatu peningkatan akan kualitas atas pelayanan publik.

Adapun pelaksanaan *E-Government* yang dikembangkan dan diperuntukkan pada empat tujuan utama yang sudah diatur pada Inpres No. 2 tahun 2003, yakni:

1. Penyusunan atas jaringan informasi dan transaksi mampu memenuhi kepuasan pada masyarakat dari segi kualitas dan cakupannya serta dapat dipergunakan oleh masyarakat umum sewaktu-waktu pada keseluruhan wilayah di Indonesia dengan keterjangkauan biaya dan tidak terbatas oleh waktu.
2. Menjalinkan hubungan yang memiliki peran timbal balik pada bidang usaha dalam rangka memberikan dorongan akan pembangunan

ekonomi nasional dan mendukung dalam memperkuat kapabilitas untuk menyongsong persaingan perdagangan internasional.

3. Mempola sistem dan penghubung komunikasi dengan instansi pemerintah dan memberikan kesempatan pada kegiatan dialog publik supaya masyarakat umum dapat terlibat sewaktu berlangsungnya proses merumuskan kebijakan negara.
4. Membangun teknik pengelolaan, alur kerja yang jelas dan tidak ada yang dirahasiakan serta efisien guna memfasilitasi transaksi dan layanan antara lembaga pemerintah pusat dengan daerah bagian yang otonom.

Berdasarkan pelaksanaan di atas, maka dalam implementasinya *E-Government* diterapkan dengan empat tingkatan yakni:

- a. Tingkat 1 (Persiapan)
 - a. Pembentukan akan *web* informasi di setiap institusi.
 - b. Melakukan persiapan Sumber Daya Manusia.
 - c. Mempersiapkan fasilitas yang dapat diakses dengan begitu mudah.
 - d. Penyuluhan mengenai situs informasi kepada pihak internal dan masyarakat umum.
- b. Tingkat 2 (Pematangan)
 - a. Pembuatan situs hubungan masyarakat yang dapat digunakan secara interaktif
 - b. Membangun *face to face* dengan institusi lain.
- c. Tingkat 3 (Pemantapan)
 - a. Membuat *website* guna transaksi pada pelayanan publik.
 - b. Membangun interoperabilitas pada aplikasi dan data dengan instansi lainnya.
- d. Tingkat 4 (Pemanfaatan)

Pada tahap ini dilakukan dengan proses membuat aplikasi guna memberikan layanan dengan sifat G2G, G2B dan G2C yang terkonsolidasi.

Implementasi aplikasi *E-Government* dikembangkan pemerintah secara fungsional untuk mendukung layanan publik. Lewat eskalasi *E-Government* sistem pengelolaan dan proses kerja di lingkungan pemerintahan sebagai berikut:

1. Memanfaatkan dengan adanya kecanggihan teknologi bidang informasi secara optimal guna menghilangkan hal yang menghambat pihak birokrasi dan organisasi.
2. Membangun penghubung sistem pengelolaan dan proses kerja dengan sebisa mungkin yang berfungsi secara terintegrasi untuk mempersingkat akses ke seluruh informasi pelayanan publik yang perlu disiapkan oleh pemerintah.

Dengan mengimplementasikan *E-Government* terdapat banyak manfaat yang dirasakan salah satunya dalam proses perubahan *E-Government*, antara lain:

1. Meningkatkan mutu layanan pemerintah kepada masyarakat maupun dunia usaha dan industri.
2. Tindakan produsen guna mencukupi keperluan dan kehendak pengguna untuk terwujudnya rasa puas pada pengguna tersebut. Kotler menyatakan pula bahwasanya perilaku itu bisa terjadi ketika sedang berlangsung, sebelum dan setelah terjadinya transaksi. Dari pengertian itu bisa ditarik kesimpulan bahwasanya layanan yakni sebuah tindakan yang dijalankan oleh industri/perusahaan pada pengguna yang memunculkan efek positif atau negatif terhadap kedua belah pihak. Kualitas pelayanan bisa diberi pengertian sejauh mana ketidaksamaan antara realita dengan ekspektasi para konsumen untuk pelayanan yang mereka dapatkan. Terdapat 2 penyebab dalam pengukuran kualitas pelayanan yakni, kinerja pelayanan serta pelayanan yang diharap oleh pelanggan (Mirnasari, 2013).
3. Melakukan peningkatan akan transparansi, pengendalian dan akuntabilitas dalam menyelenggarakan pemerintah.
4. Memberikan pengurangan dalam biaya pengelolaan hubungan dan interaksi.
5. Memberikan kesempatan kepada pemerintah guna mengembangkan sumber dalam memperoleh pendapatan baru.

6. Membangun lingkungan sosial yang memiliki orientasi pada informasi yang mampu memberikan suatu respon yang tanggap dan akurat dalam hal berbagai masalah yang telah terjadi.
7. Memandirikan masyarakat dan pihak lain yang bersangkutan sebagai rekan pemerintah ketika membentuk jenis-jenis atas kebijakan publik secara demokratis.

2.2.2 Kualitas Layanan

Kualitas adalah suatu kunci di dalam menjuarai persaingan dengan pasar. Di saat perusahaan sudah bisa menghadirkan produk berkualitas maka sudah mendirikan salah satu landasan guna terciptanya rasa puas konsumen. Goetsch serta Davis berpendapat (1994) yang disebut oleh Tjipono (2016), kualitas bisa diberi arti “kondisi dinamis yang ada kaitannya dengan produk, jasa, SDM, proses, serta lingkungan yang mencukupi ataupun melebihi keinginan”.

Berdasar pada pengertian ini, kualitas adalah korelasi antara produk serta layanan ataupun jasa yang diberi pada pengguna bisa mencukupi keinginan serta rasa puas konsumen. Kualitas adalah kecocokan dengan keperluan pasar maupun konsumen (Bakar, 2010). Menurut Lewis (Tjipono, 2016) kualitas jasa menjadi tolak ukur seberapa baik level kualitas pelayanan yang diberikan bisa cocok dengan harapan konsumen. Berdasar pada pengertian ini, kualitas layanan dapat diimplementasikan dengan perantara pencukupan kebutuhan dan kehendak pelanggan, juga efisiensi penyampaian guna menyeimbangi harapan pelanggan.

Dari definisi di atas, dapat ditarik kesimpulan bahwa kualitas layanan adalah potensi industri/perusahaan dalam mencukupi rasa harap pelanggan dengan menyajikan pelayanan pada pelanggan ketika melaksanakan timbal balik langsung dengan pelanggan.

2.2.3 Mutu Pelayanan *E-Government*

Menurut dasarnya layanan bisa diartikan pada kegiatan dari individual, kelompok atau organisasi guna melengkapai keperluan. Sesuai Monir (Harbani, 2010) menjabarkan bahwasanya pelayanan adalah proses dalam menanggapi keperluan secara langsung pada aktifitas yang dilakukan orang lain. Sementara

itu, Menteri Pendayagunaan Aparatur Negara (Harbani, 2010), mengungkapkan bahwasanya pelayanan adalah wujud dari rangkaian aktivitas berupa barang ataupun jasa untuk memenuhi kebutuhan masyarakat. Berdasarkan beberapa teori diatas, pelayanan pada orang lain melalui perantara penyedia jasa dengan tahapan tertentu yang membutuhkan kesensitifan dan keterampilan interpersonal untuk menghasilkan kepuasan, keakraban, kehangatan, rasa syukur, kedermawanan, dan loyalitas yang dapat dimaknai sebagai proses menolong manusia. Kuatnya tingkat suatu budaya mampu membentuk hubungan antara perusahaan dengan pelanggan, hal ini merupakan awal baru yang baik pada pengenalan diri guna memperoleh ketertarikan pelanggan yang menggunakan produk tersebut. Asas pelayanan berdasar pada pendapat Sutopo dan Adi Suryanto (Saputra, 2013) yakni :

1. Kesederhanaan
2. Kejelasan dan kepastian
3. Keamanan
4. Keterbukaan
5. Efisiensi
6. Ekonomi
7. Keadilan yang merata
8. Ketepatan waktu

2.2.4 Pelayanan Publik

Pada *Kamus Besar Bahasa Indonesia* menjelaskan bahwa pelayanan artinya bagian dari upaya memenuhi keperluan manusia, sementara itu melayani bermakna memberi bantuan dan mengurus sesuai yang dibutuhkan seseorang. Pelayanan dikenal sebagai pelayanan publik sebab berhubungan erat dengan masyarakat. Publik didapatkan dari bahasa inggris *public* dengan makna masyarakat umum. Publik pada *Kamus Besar Bahasa Indonesia* bermakna masyarakat umum dan banyak orang. Pelayanan Publik menurut (Sinambela, 2006) bermakna sebagai kehendak dan kebutuhan masyarakat yang dipenuhi pihak yang menyelenggarakan negara. Pendirian negara dilakukan oleh publik atau masyarakat, oleh karena itu perlunya kesejahteraan masyarakatnya

ditingkatkan. Intinya, dalam hal ini pihak pemerintah berkewajiban dalam menyalurkan kebutuhan masyarakat secara penuh. Sejalan dengan uraian tersebut, Moenir dalam (Kurniawan, 2006) menjabarkan bahwasanya pelayanan publik adalah aktivitas yang dijalankan secara individual atau kelompok dengan berdasar pada aspek bahan melalui sistem, tata cara, dan teknik mengupayakan pemenuhan 11 kepetingan dari pihak lain dengan disesuaikan pada haknya.

Dari sini dapat ditarik kesimpulan, bahwasanya pelayanan publik pada dasarnya bertanggung jawab, berupa pelayanan jasa ataupun barang dan berbagai bentuk pelayanan yang diberikan oleh pihak berwenang.

2.2.5 Kebijakan Pengelolaan Pelayanan Publik

Pelayanan publik di Indonesia sebagai bentuk penjaminan diselenggarakannya pelayanan masyarakat dengan optimal. Kebijakan tersebut yakni:

1. UU No. 25 Tahun 2009 mengenai Pelayanan Publik.
2. Keputusan Menteri Pendayagunaan Aparatur Negara No. 90/MENPAN/1989 perihal Delapan Program Strategis Pemicu Pemanfaatan Administrasi Negara. Pada hal ini terkandung perihal Simplifikasi Pelayanan Publik
3. Keputusan Menteri Pendayagunaan Aparatur Negara No. 1 Tahun 1993 perihal Pedoman Tata Laksana Pelayanan Umum, dimana di dalamnya terdapat pengaturan mengenai azas pelayanan umum, tata laksana, tarif dan penanganan permasalahan.
4. Intruksi Presiden No. 1/1995 perihal Perbaikan serta Peningkatan Mutu Pelayanan Aparatur Pemerintah pada Masyarakat. Inpres RI terhadap MENPAN guna pengambilan strategi yang telah dikoordinasikan pemerintah pusat dan daerah dalam melakukan pembaruan dan memberikan eskalasi kualitas pelayanan pada masyarakat yang mencakup naungan wewenang pemerintah.
5. Ketetapan Menteri Pendayagunaan Aparatur Negara perihal Pedoman Pemberian Penghargaan Abdisatyabakti.

6. Instruksi Mendagri No. 20 / 1999. Gubernur KDH TK I serta Bupati/Walikota Madya KDH TK II di Indonesia diperintahkan untuk:
(a) membuat strategi dalam menyederhankan persoalan izin dan pengimplementasiannya; (b) memudahkan masyarakat yang memiliki bisnis; dan (c) membentuk buku pedoman perihal pelayanan perijinan di suatu daerah.
7. Surat Edaran Mendagri No. 100/757/OTDA tanggal 8 Juli 2002 perihal Pelaksanaan Kewenangan Wajib serta Standar Pelayanan Minimal (SPM).
8. Keputusan Menteri Pendayagunaan Aparatur Negara No. 63/2003 perihal Pedoman Penyelenggaraan Pelayanan.
9. Keputusan Menteri Pendayagunaan Aparatur Negara No. 25/2004 perihal Transparansi serta Akuntabilitas Pelayanan.
10. Keputusan Menteri Pendayagunaan Aparatur Negara No. 26/2004 perihal Penanganan Pengaduan Masyarakat.
11. Keputusan Menteri Pendayagunaan Aparatur Negara No. 119/2004 perihal Pemberian Tanda Penghargaan “Citra Pelayanan Prima”.

2.2.6 Aplikasi

Aplikasi adalah sebuah sub kelas perangkat lunak komputer yang mendayagunakan kesanggupan komputer langsung guna melaksanakan sebuah tugas yang dikehendaki konsumen. Umumnya dibanding dengan perangkat lunak sistem yang mengintegrasikan beraneka kemampuan komputer. Ada sejumlah teori yang memberikan definisi aplikasi yang dipendapatkan para ahli, seperti dibawah ini:

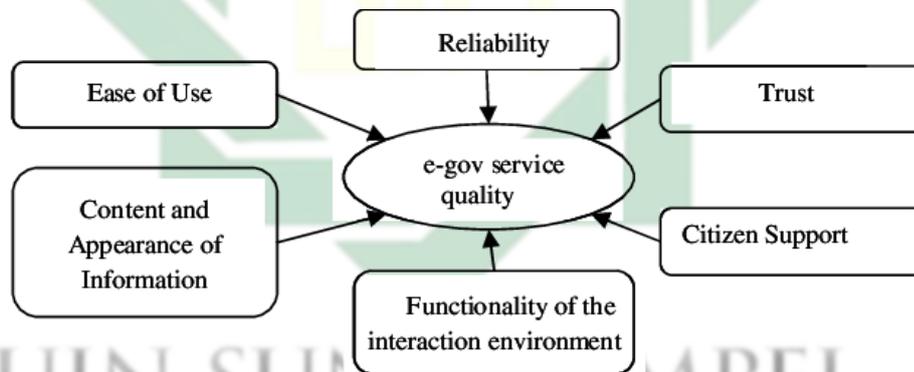
- a. Series (2016) mengemukakan pendapatnya bahwa aplikasi adalah satu set perangkat intruksi tertentu dalam komputer yang dirakit supaya menuntaskan tugas-tugas khusus.
- b. Yuhefizar (2012) berpendapat bahwa aplikasi adalah program yang di kembangkan guna mencukupi keperluan pengguna dalam mengoperasikan pekerjaan khusus.

- c. Dhanta (2009) memberi pernyataan bahwa aplikasi (*application*) adalah *software* yang dirancang oleh sebuah industri/perusahaan komputer guna mentuntaskan kewajiban-kewajiban khusus, seperti *Microsoft Word, Microsoft Excel*.

Simpulannya, aplikasi adalah suatu program yang dibuat pada suatu perangkat lunak menggunakan komputer guna memberi kemudahan saat bekerja seperti pengimplementasian, pemakaian dan penambahan data yang diperlukan.

2.2.7 Pendekatan *E-Govqual*

Analisis kualitas layanan *E-Government* menggunakan metode *E-Govqual* yakni kerangka dimensi guna pemberian nilai kualitas pelayanan yang merupakan hasil sejumlah penelitian mengenai kualitas *e-government*. Dari penelitian tersebut, diperoleh hasil sejumlah atribut kualitas *e-government* yang disisipkan ke dalam enam kriteria utama terkenal dengan dimensi kualitas pelayanan *e-government* (Papadomichelaki & Mentzas, 2012).



(Sumber: Papadomichelaki & Mentzas, 2012)

Gambar 2. 1 Model Konseptual *E-GovQual*

E-Govqual memiliki enam dimensi, yakni:

1. *Ease of Use* (kemudahan penggunaan)
Seberapa mudah *e-government* agar publik mampu berinteraksi.
2. *Trust* (kepercayaan)
Kepercayaan rakyat pada *e-government* terkait kebebasan dari risiko atau rasa ragu pada saat proses layanan secara online.
3. *Functionality of the Interaction Environment* (fungsional dari interaksi lingkungan)

Peran integral pada *e-government* memiliki kemungkinan konsumen dalam rangka melakukan komunikasi, yang menjadi kemungkinan penghimpunan informasi yang dibutuhkan media utama guna mengirim informasi secara online.

4. *Reability* (keandalan)

Menjadi kepercayaan publik pada *e-government* terkait pelayanan kiriman yang tepat serta efisien waktu. Pernyataan mencakup kegunaan teknik yang tepat (aksesibilitas serta ketersediaan) dan layanan yang akurasinya amat tinggi.

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

Kualitas dari informasi tersebut juga dinilai dari penampilan serta tata letaknya, contoh pemakaian yang benar dari warna, desain, serta ukuran beranda *web*.

6. *Citizen Support* (pendukung)

Bantuan yang diberikan pemerintah guna memberi bantuan terhadap publik dalam pencarian informasi atau kegiatan bertukar atau penukaran sesuatu.

2.2.8 Analisis GAP

Analisis GAP adalah rencana strategi yang memberi bantuan terhadap perusahaan guna melaksanakan perencanaan seluruh tindakan dari potensi apa yang perusahaan punya sekarang, guna meraih visi yang diharapkan oleh perusahaan. Praktisnya guna memberi bantuan terkait posisi di mana perusahaan sekarang, berorientasi kemana visi yang diharap oleh industri/perusahaan, serta seperti apa proses meraih *goal* dari visi itu sendiri. *GAP Analysis* dapat meninjau seberapa jauh gap yang diperlukan industri dari titik awal (sekarang), ke arah *goal* yang dikehendaki.

Analisa kesenjangan atau gap bisa diberi arti sebagai perbandingan antara kinerja sekarang atau persepsi (*perception*) dengan kinerja yang diharap (*expectation*). Persepsi berkaitan dengan penafsiran pada gambaran layanan yang sungguh-sungguh dipersembahkan. Harapan (*expectation*) adalah prediksi dari pikiran pengguna terkait hal kejadian dimasa yang akan datang. Pada kualitas

layanan keinginan dapat pula ditinjau menjadi hasrat atau harapan konsumen, yakni hal yang pengguna rasakan, penyedia wajib memberi daripada hal yang penyedia hendak beri (Parasuraman, 2001).

Dalam model *SERVQUAL*, kualitas layanan bisa diberi definisi sebagai ketidaksamaan diantara persepsi serta keinginan konsumen terhadap pelayanan yang diterima (Parasuraman, 2001). GAP suatu kualitas layanan bisa diketahui berdasarkan beda diantara nilai rerata persepsi serta keinginan para pengguna (Parasuraman, 2001).

Disamping itu Kotler (2012), memberi penegasan terkait kepuasan pelanggan adalah tingkat perasaan individu pasca melaksanakan perbandingan kerja yang dirasa dengan harapan si pengguna. Jadi, dengan menggunakan analisa kesenjangan bisa tahu kepuasan pengguna berdasar pada kualitas layanan yang disajikan ditinjau dari nilai ketidak seimbangan yang diperoleh dari persepsi serta keinginan mereka pada layanan yang dipersembahkan.

Prosesi guna memberi penentuan nilai kesenjangan atau GAP bisa dilakukan hitung dengan meninjau selisih nilai antara kualitas layanan aktual atau ketika (*perception*) ini serta kualitas layanan yang diharap (*expectation*).

$$Q = P - E \text{ (Parasuraman, 2001)}$$

Keterangan:

Q = Tingkat kesenjangan

P = Nilai kualitas yang dirasakan saat ini $Q = P - E$

E = Nilai kualitas yang diharapkan

Bila hasil nilai kesenjangan memperlihatkan bahwasanya nilai kualitas sekarang sama dengan nilai kualitas yang diinginkan ($P=E$), ataupun nilai kesenjangan memiliki nilai 0, berarti layanan yang diberi selaras dengan harapan.

Bila hasil kesenjangan menampilkan nilai kualitas sekarang melampaui nilai kualitas yang diinginkan ($P>E$), ataupun nilai kesenjangan dengan nilai positif, itu artinya kepuasan pengguna sangat tinggi terhadap layanan yang diberi.

Akan tetapi bila hasil nilai kesenjangan memperlihatkan hasil nilai kualitas sekarang dibawah nilai kualitas yang diinginkan ($P<E$), atau nilai kesenjangan bernilai negatif, itu artinya kualitas yang terdapat saat ini belum selaras dengan kualitas yang diharap dalam artian lain konsumen tak puas dengan kualitas

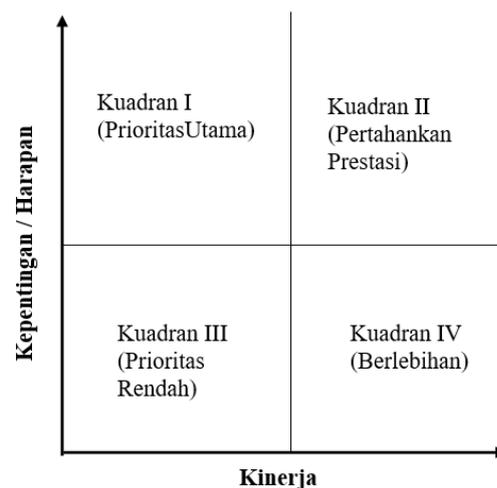
layanan yang diberi (Jayasundara, 2008).

2.2.9 Importance Performance Analysis (IPA)

Importance-Performance Analysis adalah suatu teknis sederhana yang dipakai guna melaksanakan identifikasi layanan atau produk untuk lebih difokuskan oleh sebuah perusahaan agar mencapai kepuasan pelanggan (Ong & Pambudi, 2014).

Metode *Importance Performance Analysis* (IPA) digunakan perusahaan untuk mengukur tingkat kualitas produk atau jasa yang dikeluarkan mana yang harus difokuskan dan mana yang perlu perbaikan demi kenyamanan konsumen yang menggunakan produk atau jasa tersebut. Metode *Importance Performance Analysis* (IPA) sangat mudah diterapkan untuk berbagai bidang karena tampilan hasil analisisnya mempermudah untuk usulan perbaikan kinerja demi peningkatan kualitas. Dalam metode *Importance Performance Analysis* (IPA) terdapat penggabungan antara pengukuran tingkatan kepentingan serta tingkatan kepuasan pada grafis dua dimensi untuk mempermudah penjabaran data serta usulan.

Pada metode *Importance Performance Analysis* (IPA), hasil dalam wujud grafik yakni di sumbu Y adalah harapan pelanggan serta sumbu X adalah kinerja website. Grafik tergolong dalam 4 kuadran seperti pada gambar berikut.



Gambar 2. 2 Pembagian Kuadran pada Metode *Importance Performance Analysis* (IPA)

Berdasarkan pembagian kuadran, maka

1. Kuadran I adalah item yang harus segera diperbaiki

2. Kuadran II adalah item yang harus dipertahankan kinerjanya
3. Kuadran III adalah item yang kurang mempengaruhi pengguna
4. Kuadran IV adalah item yang kurang mempengaruhi pengguna namun memiliki kinerja yang amat baik.

2.2.10 Uji Validitas dan Reliabilitas

1. Uji Validitas

Uji validitas dipakai memahami standart validitas instrumen guna melaksanakan pengukuran hal yang wajib diukur (Sugiyono, 2019). Dalam penelitian ini penulis menggunakan rumus korelasi pearson moment guna melaksanakan pengukuran validitas instrumen.

$$r_{xy} = \frac{N \sum XY - (\sum X)(\sum Y)}{\sqrt{\{N \sum X^2 - (\sum X)^2\} \{N \sum Y^2 - (\sum Y)^2\}}}$$

Keterangan:

- r_{xy} : Angket indek korelasi “r” *product moment*
 N : *Number of Case* (Jumlah Sampel)
 $\sum XY$: Jumlah hasil perkalian antara skor X dan skor Y
 $\sum X$: Jumlah seluruh skor X
 $\sum Y$: Jumlah seluruh skor Y

Di bawah ini adalah hasil uji validitas:

- a. Bila $r_{xy} \geq r$ tabel (uji dua pihak dengan sig. 0,05) maka instrument ataupun item-item pertanyaan berkorelasi signifikan kepada nilai keseluruhan (diberi pernyataan valid).
- b. Bila $r_{xy} < r$ tabel (uji dua sisi dengan sig. 0,05) maka instrumen ataupun item-item pertanyaan tak berkaitan signifikan pada total nilai (ditetapkan tak valid).

Bila data item diberi pernyataan tidak valid, artinya item tersebut harus diganti dengan item yang baru ataupun item tersebut dihapuskan. Proses uji validitas dalam penelitian ini dibantu dengan *software* SPSS.

2. Uji Reliabilitas

Uji reabilitas yakni indikator yang memperlihatkan seberapa jauh sebuah media ukur digunakan dua kali guna menjalankan pengukuran

tanda-tanda yang tak beda serta hasil ukur yang diperoleh relatif tetap, maka media ukur itu sendiri diistilahkan reliabel. Istilah lainnya, reabilitas menampilkan sejauh mana instrumen penelitian bisa diyakini guna perannya sebagai media mencari data yang dibutuhkan dalam sebuah penelitian. Uji reabilitas menggunakan rumus *Alpha Cronbach* yang dijalankan dengan aplikasi *IBM SPSS Statistics 24*. Media ukur skala *Alpha Cronbach* 0 hingga 1, bisa digolongkan berdasar pada ukuran kemantapan alpha kedalam lima kelas dengan reng yang sama (Kariadinata & Abdurahman, 2015), yakni:

- a. Nilai *Alpha Cronbach* 0,00 – 0,20 = kurang reliable
- b. Nilai *Alpha Cronbach* 0,21 – 0,40 = agak reliable
- c. Nilai *Alpha Cronbach* 0,41 – 0,60 = cukup reliable
- d. Nilai *Alpha Cronbach* 0,61 – 0,80 = reliable
- e. Nilai *Alpha Cronbach* 0,81 – 1,00 = sangat reliable

Berdasar pada nilai *Alpha Cronbach* di atas, kian reliabel sebuah instrumen maka kian baik instrumen itu. Pada penelitian ini uji reliabel memanfaatkan SPSS serta batasan reliabel atau tidaknya instrument hendak dilaksanakan perbandingan melalui r tabel (Malwita, 2018).

2.2.11 Statistika Product and Service Solution (SPSS)

Mahadianto & Setiawan (2013) mengemukakan bahwa “*Statistika Product and Service Solution*” singkatannya SPSS yakni sebuah program komputer yang fungsinya untuk mengolah data statistika. Versi pertama program SPSS diterbitkan tahun 1968, yakni hasil pengembangan dari Norman H. Nie, Dale H. Bent dan C. Hadlral Hull.

Sarwono (2012) mengemukakan hal-hal baru di SPSS 21 diantaranya:

1. Pemodelan simulasi dengan metode membuat model-model yang lebih baik dan menjalankan evaluasi risiko ketika masukan data tidak tetap.
2. Teknik-teknik tertentu guna menaikkan efektivitas dan kinerja beberapa prosedur yang tersedia.
3. Integrasi yang lebih canggih dengan teknologi dan media lainnya jadi memberi kemudahan melaksanakan akses data program atau bahasa

pemograman lainnya, misal java serta jenis-jenis file yang tak sama dengan SPSS.

4. Perbaikan-perbaikan minor misal: penyatuan file yang kian baik dan cepat, pemampatan data yang kian besar, perbaikan tampilan dan fungsi data editor dan pivot tables.

2.3 Integrasi Keilmuan

Dalam konteks penelitian ini terungkap dalam wawancara dengan salah seorang pakar Islam. Beliau adalah guru di TPQ Al-Ikhlas yaitu Ustadzah Siti Fatimah. Kegiatan wawancara dilaksanakan pada tanggal 20 September 2021 via Whatsapp. Pada sesi wawancara, narasumber menguraikan bahwa adanya ayat Al-Qur'an selinier dengan penelitian yakni berhubungan mengenai tata kelola pemerintahan yang baik.

Termaktub pada Al-Qur'an surah Al-Hajj ayat 41

الَّذِينَ إِذْ مَكَانَهُمْ فِي الْأَرْضِ أَحَقَمُوا الصَّلَاةَ وَآتَوُا الزَّكَاةَ وَأَمَرُوا بِالْمَعْرُوفِ وَنَهَوْا عَنِ الْمُنْكَرِ ۗ وَاللَّهُ
عَاقِبَةُ الْأُمُورِ

Artinya:

“(Yaitu) orang-orang yang jika Kami teguhkan kekuasaan mereka di muka bumi, niscaya mereka mendirikan sembahyang, menunaikan zakat, dan menyuruh berbuat makruf dan mencegah dari yang mungkar; dan kepada Allah-lah kembali segala urusan.”

Dengan menyerap makna *dalalah al-isyah ar-ramziyah* pada ayat tersebut diketahui bahwa pemerintahan dari perspektif syariah ternyata menjadi penggunaan otoritas untuk mengarahkan pembangunan. Hal ini bertujuan untuk (1) menciptakan suasana yang membantu masyarakat memenuhi kebutuhan spiritual dan mental, yang dilambangkan dengan pelaksanaan shalat, (2) pembayaran zakat, kemakmuran ekonomi simbolis dan penciptaan kemakmuran, dan (3) pengilhaman dari amar ma'ruf nahi munkar mampu membangun kondisi politik dan keamanan yang stabil. Ringkasnya, bagian ini memuat tiga aspek pemerintahan yaitu pemerintahan spiritual, pemerintahan ekonomi, dan pemerintahan politik.

Supaya mampu menggapai *good governance* dalam ketiga aspek tersebut dibutuhkan sejumlah nilai yang darinya dapat diturunkan beberapa prinsip *good governance*. Dengan mencermati ayat dari Al-Qur'an dan Sunnah Nabi Muhammad SAW, nantinya akan menemukan inti yang dapat diterjemahkan ke dalam prinsip-prinsip pengelolaan pemerintahan, yakni potongan syura Al Imran ayat 59, mengabaikan hal-hal yang tidak bermanfaat, kebajikan ukhuwah, serta amanah.

Dasar dari nilai pertama, yakni potongan syura Al Imran ayat 59:

الْأَمْرَ فِي وَشَاوِرُهُمْ

Artinya :

“Dan bermusyawarahlah dengan mereka dalam urusan itu”.

Nilai ini dapat menjadi turunan prinsip hukum perihal penyelenggaraan pemerintahan dalam wujud keterlibatan dari masyarakat. Kontribusi dari masyarakat untuk terlibat sewaktu perencanaan dan penentuan suatu keputusan dari kebijakan adalah kategori dari prinsip krusial *good governance*. Masyarakat disini tak sekedar berperan sebagai objek namun lebih penting kedudukannya yakni sebagai pelaku dalam menjalankan proses.

Hal tersebut dapat menjadi harapan guna memberikan suatu justifikasi lebih mendalam dan segi dukungan yang *powerfull* pada keputusan dari kebijakan. Dalam perihal hubungannya dengan kepemimpinan akan dibilang ideal jika ia mampu mengikutsertakan para masyarakat pada bermacam keputusan kebijakan.

Dari konseptual-ukhuwwah yang menjadi salah satu nilai landasan syari'ah yang kemudian mampu diturunkan pada prinsip kepekaan sewaktu memberikan suatu pelayanan. Pada prinsip ini dapat ditarik kesimpulan yang berpatok pada firman Allah mendeskripsikan sikap Rasulullah SAW yang begitu peka akan penderitaan para umatnya.

Dalam Al-Qur'an surah At-Taubah ayat 128:

لَقَدْ جَاءَكُمْ رَسُولٌ مِّنْ أَنْفُسِكُمْ عَزِيزٌ عَلَيْهِ مَا عَنِتُّمْ حَرِيصٌ عَلَيْكُمْ بِالْمُؤْمِنِينَ رَءُوفٌ رَّحِيمٌ

Artinya:

“Sungguh telah datang kepadamu seorang Rasul dari kaummu sendiri, berat terasa olehnya penderitaanmu, sangat menginginkan (keimanan dan

keselamatan) bagimu, amat belas kasihan lagi penyayang terhadap orang-orang mukmin”.

Kepekaan pada keinginan dan kebutuhan masyarakat merupakan tanda lain adanya *good governance*. Seorang pemimpin perlu menjadi sosok yang peka akan suara dan tuntutan para masyarakatnya.



UIN SUNAN AMPEL
S U R A B A Y A

BAB 3 METOTOLOGI PENELITIAN

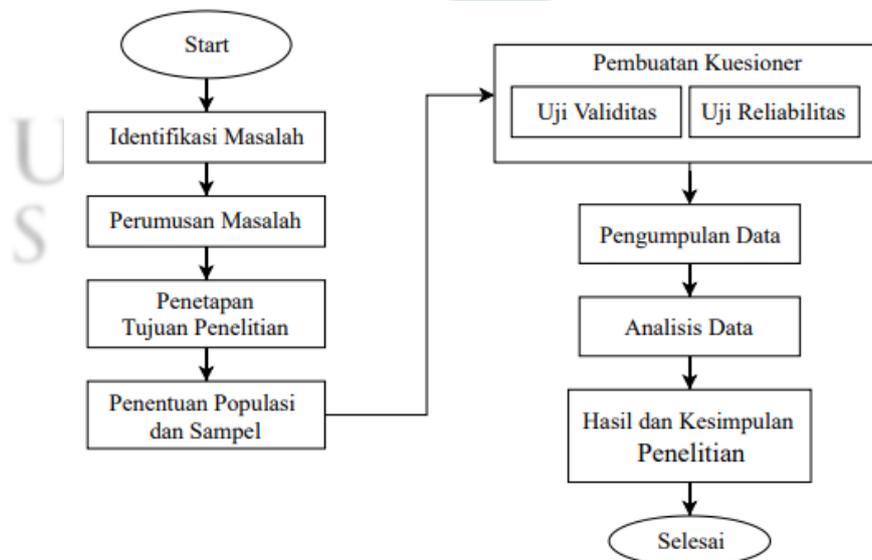
3.1 Metode Penelitian

Penelitian ini menggunakan metode kuantitatif dengan pendekatan deskriptif. Sebagaimana disampaikan oleh Sudjana, penggunaan metode penelitian kuantitatif dengan pendekatan deskriptif memiliki tujuan berupa menjelaskan kejadian yang telah berlangsung dengan wujud angka-angka yang memiliki makna.

Penelitian ini menggunakan instrumen penelitian berbentuk kuesioner, serta hasil penelitian terdahulu yang sesuai sebagai sumber sekunder penelitian ini. Menurut Nasution et al. (2017), menyatakan bahwasanya peneliti lebih spesifik dalam memfokuskan penelitian bidang kuantitatif pada hal-hal tertentu dan sering memperlihatkan hubungan antar variabel.

3.2 Alur Penelitian

Berikut merupakan penjelasan dan deskripsi mengenai tahapan-tahapan penelitian yang dilangsungkan saat penelitian. Alur penelitian dideskripsikan dalam gambar 3.1.



Gambar 3.1 *Flowchart* Alur Penelitian

3.2.1 Identifikasi Masalah

Identifikasi permasalahan sebagai bentuk dari pengidentifikasian gambaran permasalahan yang terdapat di tempat penelitian kemudian dijadikan sebagai landasan dilaksanakannya penelitian ini. Metode dari identifikasi masalah adalah dengan cara studi literatur dan observasi lapangan pada Dinas Komunikasi Informatika Kota Pasuruan. Dari hasil identifikasi masalah, topik awal yang didapat adalah “*Penilaian Kualitas Layanan Aplikasi E-Sambat Dengan Pendekatan Dimensi E-GovQual (Studi Kasus: Dinas Komunikasi Dan Informatika Kota Pasuruan)*”. Selain melaksanakan observasi lapangan, studi literatur pun dilaksanakan guna mendalami konsep dengan membaca bermacam referensi jurnal, buku elektronik atau *e-book*, serta artikel internet tentang *E-Government*, kualitas pelayanan, dan metode *E-GovQual*.

3.2.2 Perumusan Masalah

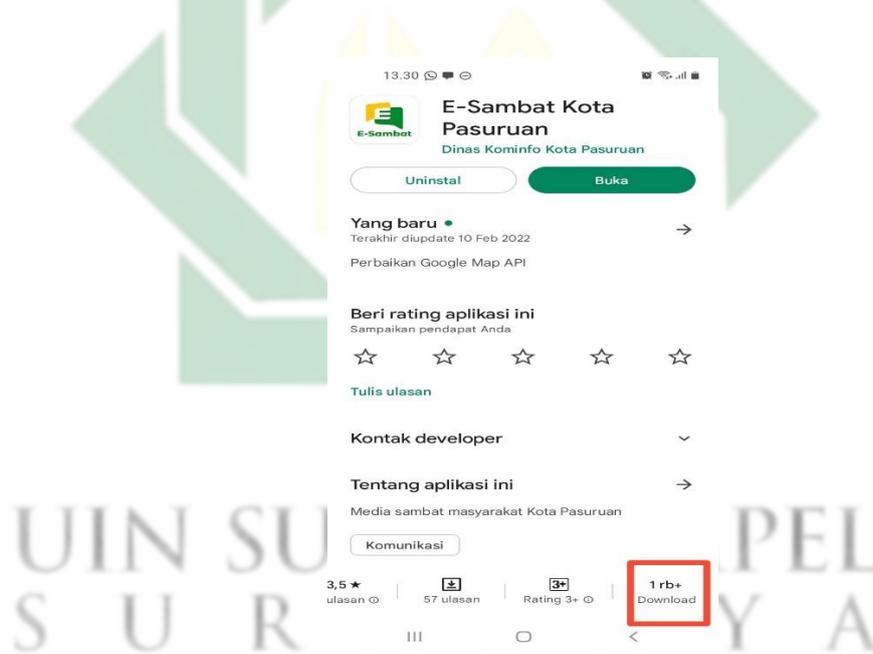
Perumusan masalah sebagai pokok dasar dalam penelitian ini. Masalah yang mendasari dalam penelitian ini sesuai dengan latar belakang, yakni tentang seberapa besar tingkat kualitas layanan *E-Government* Dinas Komunikasi serta Informatika Kota Pasuruan dengan metode *E-GovQual* dan bagaimana meningkatkan kualitas layanan *E-Government* Dinas Komunikasi dan Informatika Kota Pasuruan.

3.2.3 Penetapan Tujuan Penelitian

Sesudah dirumuskannya masalah, kemudian penetapan tujuan penelitian dilakukan untuk mengetahui hal yang ingin didapatkan pada penelitian. Hal tersebut selanjutnya menjadi landasan dalam pembahasan sehingga hasil akan sesuai dengan masalah yang telah ditetapkan. Pada penelitian ini, tujuan yang ditetapkan, di antaranya agar memahami kualitas layanan *E-Sambat* berdasarkan pendekatan dimensi *E-GovQual*, untuk mengetahui GAP antara kinerja *E-Sambat* dengan harapan masyarakat untuk aplikasi *E-Sambat*, dan untuk mengetahui item mana saja yang akan dijadikan prioritas untuk segera diperbaiki pada aplikasi *E-Sambat*.

3.2.4 Penentuan Populasi dan Sampel

Tahap ini dilaksanakan untuk menetapkan populasi penelitian serta jumlah sampel yang akan digunakan dalam pengambilan data. Populasi dari penelitian ini adalah masyarakat Kota Pasuruan dengan usai minimal 17 tahun, berdomisili Kota Pasuruan, serta pernah menggunakan aplikasi *E-Sambat*. Dalam *form* yang dibagikan secara *online* pada masyarakat ditampilkan kolom *email*, nama, jenis kelamin, pekerjaan, usia, kecamatan domisili, pendidikan terakhir, frekuensi penggunaan aplikasi *E-Sambat*, *screenshot* bukti penggunaan aplikasi *E-Sambat*, foto KTP, serta No. HP. Kuesioner pada form terdapat 2 bagian, yakni kuesioner untuk kinerja aplikasi *E-Sambat* dan kuesioner untuk harapan masyarakat terhadap aplikasi *E-Sambat*. Jumlah pengunduh aplikasi *E-Sambat* sebanyak 1000 pengunduh.



Gambar 3. 2 Jumlah pengunduh *E-Sambat* (*Playstore*, 2023)

Metode dalam pengambilan sampel dengan pendekatan *non-probability sampling* melalui teknik *purposive sampling*. Penentuan jumlah sampel berdasar pada tabel yang dikembangkan oleh Isaac & Michael dengan taraf kesalahan 1%. Berdasarkan tabel Isaac & Michael dengan populasi 1.000 pengunduh dan taraf kesalahan 1%, maka sampel yang dibutuhkan sebesar 399 responden.

3.2.5 Pembuatan Kuesioner

Tahap ini dilaksanakan guna mendapatkan data dari para responden sesuai dengan kebutuhan. Kuesioner adalah langkah dalam mengumpulkan data dengan cara menyebar kuesioner yang memuat pertanyaan maupun pernyataan.

Skala yang dipergunakan penelitian ini adalah skala likert. Menurut Sugiyono (2019) skala likert digunakan sebagai menaksir sikap serta persepsi individual maupun organisasi yang berkaitan mengenai kondisi sosial. Dengan skala likert, tiap variabel memiliki indikator agar dapat diukur. Selanjutnya, indikator tiap variabel diuraikan menjadi item pernyataan ataupun pertanyaan. Jawaban atas masing-masing item menggunakan skala likert dengan rincian skor beserta jawabannya dalam tabel berikut:

Tabel 3. 1 Skala Likert

Pernyataan	Skala Positif
Sangat Setuju	5
Setuju	4
Netral	3
Tidak Setuju	2
Sangat Tidak Setuju	1

Pembuatan isi dari kuesioner berpatokan terhadap penelitian terdahulu yang serupa dan selanjutnya dilakukan modifikasi serta disesuaikan dengan permasalahan. Agar data yang didapat kredibel serta akurat, maka perlunya pengujian validitas dan reliabilitas terlebih dahulu. Kuesioner yang telah selesai disusun tidak langsung disebarkan pada responden, melainkan hasil jawabannya dikelola menjadi data primer. Kuesioner diuji coba dahulu pada 33 responden sesuai dengan ruang lingkup penelitian.

Proses penyusunan kuesioner berdasarkan dimensi serta indikator yang diperoleh dari penelitian dan sumber yang lainnya seperti penelitian terdahulu yang serupa dan selanjutnya dilakukan modifikasi serta disesuaikan dengan permasalahan. Dalam penyebaran kuesioner dilakukan menggunakan *google form*. Lalu data tersebut di uji kevaliditasan dan kereliabilitasnya menggunakan

aplikasi *IBM SPSS Statistics 24*. Berikut tertera instrumen *E-Govqual* pada tabel 3.2 berdasarkan penelitian Fuad (2013).

Tabel 3. 2 Dimensi dan Instrumen *E-GovQual* (Fuad, 2013)

Variabel	Kode	Atribut Pengukuran
Kemudahan Penggunaan (<i>Ease of Use</i>)	EU 1	Struktur pada aplikasi <i>E-Sambat</i> jelas dan mudah diikuti
	EU 2	Aplikasi <i>E-Sambat</i> mudah untuk digunakan
	EU 3	Tools yang disediakan pada aplikasi <i>E-Sambat</i> terorganisir dengan baik
	EU 4	<i>E-Sambat</i> disesuaikan dengan kebutuhan pengguna
	EU 5	Informasi yang ditayangkan selalu merinci
Kepercayaan (<i>Trust</i>)	TR 1	Data pribadi pengguna <i>E-Sambat</i> aman
	TR 2	Melindungi anonimitas pengguna <i>E-Sambat</i>
	TR 3	Mengamankan pengarsipan data pribadi pengguna <i>E-Sambat</i>
	TR 4	Menyediakan persetujuan bagi pengguna <i>E-Sambat</i>
Functionality of the Interaction Environment	FIE 1	Adanya bantuan dalam aplikasi <i>E-Sambat</i>
	FIE 2	Proses pengajuan formulir sudah jelas
	FIE 3	Format respon yang memadai
Kehandalan (<i>Reliability</i>)	RLB 1	Formulir di aplikasi <i>E-Sambat</i> dapat diunduh dalam waktu singkat
	RLB 2	Aplikasi <i>E-Sambat</i> tersedia dan dapat diakses kapan pun membutuhkannya
	RLB 3	Aplikasi <i>E-Sambat</i> berhasil melakukan layanan berdasarkan permintaan pertama
	RLB 4	Aplikasi <i>E-Sambat</i> menyajikan layanan tepat waktu
	RLB 5	Halaman aplikasi <i>E-Sambat</i> dapat diunduh dengan singkat
	RLB 6	Aplikasi <i>E-Sambat</i> berfungsi dengan baik pada <i>smartphone</i> apapun
Isi dan Tampilan Informasi (<i>Content and Appearance of Information</i>)	CAI 1	Data dan informasi <i>E-Sambat</i> lengkap
	CAI 2	Data dan informasi <i>E-Sambat</i> akurat dan ringkas
	CAI 3	Informasi <i>E-Sambat</i> jelas
	CAI 4	Informasi <i>E-Sambat</i> diperbaharui secara berkala
	CAI 5	Semua <i>tools E-Sambat</i> dapat bekerja dengan baik
	CAI 6	Informasi <i>E-Sambat</i> mudah dimengerti
	CAI 7	Warna <i>E-Sambat</i> menarik
	CAI 8	Grafis <i>E-Sambat</i> menarik
	CAI 9	Animasi <i>E-Sambat</i> menarik
Dukungan Masyarakat (<i>Citizen Support</i>)	CS 1	Pedoman yang <i>user friendly</i>
	CS 2	Terdapat halaman bantuan (<i>help page</i>)
	CS 3	Aplikasi menampilkan pertanyaan yang sering diajukan oleh pengguna
	CS 4	Terdapat detail kontak informasi yang dapat dihubungi
	CS 5	Pertanyaan pengguna dijawab dengan cepat

Setelah melakukan diskusi dengan pihak diskominfo, pihak diskominfo menghendaki ada penambahan instrument untuk questioner, ada lima tambahan instrument sehingga jumlah instrument yang akan digunakan sebanyak 37 instrumen. Berikut ini merupakan dimensi dan instrument yang digunakan dalam penelitian ini.

Tabel 3. 3 Dimensi dan Instrumen *E-GovQual* (Fuad, 2013) dan Diskominfo

Variabel	Kode	Atribut Pengukuran	Ket
Kemudahan Penggunaan (<i>Ease of Use</i>)	EU 1	Struktur pada aplikasi <i>E-Sambat</i> jelas dan mudah diikuti	*
	EU 2	Aplikasi <i>E-Sambat</i> mudah untuk digunakan	*
	EU 3	Tools yang disediakan pada aplikasi <i>E-Sambat</i> terorganisir dengan baik	*
	EU 4	<i>E-Sambat</i> disesuaikan dengan kebutuhan pengguna	*
	EU 5	Informasi yang ditayangkan selalu merinci	*
	EU 6	Informasi yang ditayangkan selalu <i>up to date</i>	**
	EU 7	Informasi perihal layanan mencukupi	**
Kepercayaan (<i>Trust</i>)	TR 1	Data pribadi pengguna <i>E-Sambat</i> aman	*
	TR 2	Melindungi anonimitas pengguna <i>E-Sambat</i>	*
	TR 3	Mengamankan pengarsipan data pribadi pengguna <i>E-Sambat</i>	*
	TR 4	Menyediakan persetujuan bagi pengguna <i>E-Sambat</i>	*
	TR 5	Prosedur memperoleh <i>username</i> dan <i>password</i> pengguna <i>E-Sambat</i> mudah	**
	TR 6	Akses kontrol pengguna <i>E-Sambat</i> baik	**
Functionality of the Interaction Environment	FIE 1	Adanya bantuan dalam aplikasi <i>E-Sambat</i>	*
	FIE 2	Proses pengajuan formulir sudah jelas	*
	FIE 3	Format respon yang memadai	*
Kehandalan (<i>Reliability</i>)	RLB 1	Formulir di aplikasi <i>E-Sambat</i> dapat diunduh dalam waktu singkat	*
	RLB 2	Aplikasi <i>E-Sambat</i> tersedia dan dapat diakses kapan pun membutuhkannya	*
	RLB 3	Aplikasi <i>E-Sambat</i> berhasil melakukan layanan berdasarkan permintaan pertama	*
	RLB 4	Aplikasi <i>E-Sambat</i> menyajikan layanan tepat waktu	*
	RLB 5	Halaman aplikasi <i>E-Sambat</i> dapat diunduh dengan singkat	*
	RLB 6	Aplikasi <i>E-Sambat</i> berfungsi dengan baik pada <i>smartphone</i> apapun	*
Isi dan Tampilan Informasi (<i>Content and Appearance of Information</i>)	CAI 1	Data dan informasi <i>E-Sambat</i> lengkap	*
	CAI 2	Data dan informasi <i>E-Sambat</i> akurat dan ringkas	*
	CAI 3	Informasi <i>E-Sambat</i> jelas	*
	CAI 4	Informasi <i>E-Sambat</i> diperbaharui secara berkala	*
	CAI 5	Semua <i>tools E-Sambat</i> dapat bekerja dengan baik	*
	CAI 6	Informasi <i>E-Sambat</i> mudah dimengerti	*
	CAI 7	Warna <i>E-Sambat</i> menarik	*
	CAI 8	Grafis <i>E-Sambat</i> menarik	*
	CAI 9	Animasi <i>E-Sambat</i> menarik	*
	CAI 10	Ukuran halaman <i>E-Sambat</i> sesuai	**
Dukungan Masyarakat (<i>Citizen Support</i>)	CS 1	Pedoman yang <i>user friendly</i>	*
	CS 2	Terdapat halaman bantuan (<i>help page</i>)	*
	CS 3	Aplikasi menampilkan pertanyaan yang sering diajukan oleh pengguna	*
	CS 4	Terdapat detail kontak informasi yang dapat dihubungi	*
	CS 5	Pertanyaan pengguna dijawab dengan cepat	*

(ket : * (Fuad, 2013), ** Diskominfo)

Dari instrumen-instrumen yang telah disusun di atas, maka dibuatlah 2 kuesioner, yang pertama kuesioner untuk kinerja aplikasi dan yang kedua kuesioner untuk harapan masyarakat. Berikut kuesionernya.

Tabel 3. 4 Kuesioner Untuk Kinerja Aplikasi

Variabel	Kode	Atribut Pengukuran
Kemudahan Penggunaan (<i>Ease of Use</i>)	EU 1	Struktur pada aplikasi <i>E-Sambat</i> jelas dan mudah diikuti
	EU 2	Aplikasi <i>E-Sambat</i> mudah untuk digunakan
	EU 3	Tools yang disediakan pada aplikasi <i>E-Sambat</i> terorganisir dengan baik
	EU 4	<i>E-Sambat</i> disesuaikan dengan kebutuhan pengguna
	EU 5	Informasi yang ditayangkan selalu merinci
	EU 6	Informasi yang ditayangkan selalu <i>up to date</i>
	EU 7	Informasi perihal layanan mencukupi
Kepercayaan (<i>Trust</i>)	TR 1	Data pribadi pengguna <i>E-Sambat</i> aman
	TR 2	Melindungi anonimitas pengguna <i>E-Sambat</i>
	TR 3	Mengamankan pengarsipan data pribadi pengguna <i>E-Sambat</i>
	TR 4	Menyediakan persetujuan bagi pengguna <i>E-Sambat</i>
	TR 5	Prosedur memperoleh <i>username</i> dan <i>password</i> pengguna <i>E-Sambat</i> mudah
	TR 6	Akses kontrol pengguna <i>E-Sambat</i> baik
Functionality of the Interaction Environment	FIE 1	Adanya bantuan dalam aplikasi <i>E-Sambat</i>
	FIE 2	Proses pengajuan formulir sudah jelas
	FIE 3	Format respon yang memadai
Kehandalan (Reliability)	RLB 1	Formulir di aplikasi <i>E-Sambat</i> dapat diunduh dalam waktu singkat
	RLB 2	Aplikasi <i>E-Sambat</i> tersedia dan dapat diakses kapan pun membutuhkannya
	RLB 3	Aplikasi <i>E-Sambat</i> berhasil melakukan layanan berdasarkan permintaan pertama
	RLB 4	Aplikasi <i>E-Sambat</i> menyediakan layanan tepat waktu
	RLB 5	Halaman aplikasi <i>E-Sambat</i> dapat diunduh dengan cepat
	RLB 6	Aplikasi <i>E-Sambat</i> berfungsi dengan baik pada <i>smartphone</i> apapun
Isi dan Tampilan Informasi (Content and Appearance of Information)	CAI 1	Data dan informasi <i>E-Sambat</i> lengkap
	CAI 2	Data dan informasi <i>E-Sambat</i> akurat dan ringkas
	CAI 3	Informasi <i>E-Sambat</i> jelas
	CAI 4	Informasi <i>E-Sambat</i> diperbaharui secara berkala
	CAI 5	Semua <i>tools E-Sambat</i> dapat bekerja dengan baik
	CAI 6	Informasi <i>E-Sambat</i> mudah dimengerti
	CAI 7	Warna <i>E-Sambat</i> menarik
	CAI 8	Grafis <i>E-Sambat</i> menarik
	CAI 9	Animasi <i>E-Sambat</i> menarik
	CAI 10	Ukuran halaman <i>E-Sambat</i> sesuai
Dukungan Masyarakat (Citizen Support)	CS 1	Pedoman yang <i>user friendly</i>
	CS 2	Terdapat halaman bantuan (<i>help page</i>)
	CS 3	Aplikasi menampilkan pertanyaan yang sering diajukan oleh pengguna
	CS 4	Terdapat detail kontak informasi yang dapat dihubungi
	CS 5	Pertanyaan pengguna dijawab dengan cepat

Kuesioner kinerja digunakan untuk mendapatkan nilai dari kinerja aplikasi berdasarkan para pengguna, nilai tersebut akan dijadikan salah satu acuan dalam evaluasi aplikasi *E-Sambat*.

Tabel 3. 5 Kuesioner untuk Harapan Masyarakat

Variabel	Kode	Atribut Pengukuran
Kemudahan Penggunaan (<i>Ease of Use</i>)	EU 1	Seharusnya struktur <i>E-Sambat</i> jelas dan mudah diikuti
	EU 2	Seharusnya aplikasi <i>E-Sambat</i> mudah untuk digunakan
	EU 3	Seharusnya tools yang disediakan pada aplikasi <i>E-Sambat</i> terorganisir dengan baik
	EU 4	Seharusnya <i>E-Sambat</i> disesuaikan dengan kebutuhan pengguna
	EU 5	Seharusnya informasi yang ditayangkan selalu merinci
	EU 6	Seharusnya informasi yang ditayangkan selalu <i>up to date</i>
	EU 7	Seharusnya informasi perihal layanan mencukupi
Kepercayaan (<i>Trust</i>)	TR 1	Seharusnya data pribadi pengguna <i>E-Sambat</i> aman
	TR 2	Seharusnya aplikasi <i>E-Sambat</i> dapat melindungi anonimitas pengguna <i>E-Sambat</i>
	TR 3	Seharusnya pengarsipan data pribadi pengguna <i>E-Sambat</i> diamankan
	TR 4	Seharusnya aplikasi menyediakan persetujuan bagi pengguna <i>E-Sambat</i>
	TR 5	Seharusnya prosedur memperoleh <i>username</i> dan <i>password</i> pengguna <i>E-Sambat</i> mudah
	TR 6	Seharusnya akses kontrol pengguna <i>E-Sambat</i> mudah
Functionality of the Interaction Environment	FIE 1	Seharusnya ada bantuan dalam menjalankan aplikasi <i>E-Sambat</i>
	FIE 2	Seharusnya proses pengajuan formulir jelas
	FIE 3	Seharusnya format respon yang memadai
Keandalan (<i>Reliability</i>)	RLB 1	Seharusnya formulir di aplikasi <i>E-Sambat</i> dapat diunduh dalam waktu singkat
	RLB 2	Seharusnya aplikasi <i>E-Sambat</i> tersedia dan dapat diakses kapan pun membutuhkannya
	RLB 3	Seharusnya aplikasi <i>E-Sambat</i> berhasil melakukan layanan berdasarkan permintaan pertama
	RLB 4	Seharusnya aplikasi <i>E-Sambat</i> menyediakan layanan tepat waktu
	RLB 5	Seharusnya halaman aplikasi <i>E-Sambat</i> dapat diunduh dengan cepat
	RLB 6	Seharusnya aplikasi <i>E-Sambat</i> berfungsi dengan baik pada <i>smartphone</i> apapun
Isi dan Tampilan Informasi (<i>Content and Appearance of Information</i>)	CAI 1	Seharusnya data dan informasi <i>E-Sambat</i> lengkap
	CAI 2	Seharusnya data dan informasi <i>E-Sambat</i> akurat dan ringkas
	CAI 3	Seharusnya informasi <i>E-Sambat</i> jelas
	CAI 4	Seharusnya informasi <i>E-Sambat</i> diperbaharui secara berkala
	CAI 5	Seharusnya semua <i>tools E-Sambat</i> dapat bekerja dengan baik
	CAI 6	Seharusnya informasi <i>E-Sambat</i> mudah dimengerti
	CAI 7	Seharusnya warna <i>E-Sambat</i> menarik
	CAI 8	Seharusnya grafis <i>E-Sambat</i> menarik
	CAI 9	Seharusnya animasi <i>E-Sambat</i> menarik
	CAI 10	Seharusnya ukuran halaman <i>E-Sambat</i> sesuai
Dukungan Masyarakat (<i>Citizen Support</i>)	CS 1	Seharusnya pedoman aplikasi <i>E-Sambat user friendly</i>
	CS 2	Seharusnya terdapat halaman bantuan (<i>help page</i>)
	CS 3	Seharusnya aplikasi menampilkan pertanyaan yang sering diajukan oleh pengguna
	CS 4	Seharusnya terdapat detail kontak informasi yang dapat dihubungi
	CS 5	Seharusnya pertanyaan pengguna dijawab dengan cepat

Kuesioner harapan digunakan untuk mendapatkan nilai dari harapan masyarakat terhadap aplikasi, nilai tersebut akan dijadikan salah satu acuan dalam evaluasi aplikasi *E-Sambat*.

Berikut ini merupakan tampilan kuesioner *google form*:

PENILAIAN KUALITAS LAYANAN APLIKASI E-SAMBAT DENGAN PENDEKATAN DIMENSI E-GOVQUAL

Assalamu'alaikum Wr. Wb.

Saya Bella Tri Meitasari mahasiswi Sarjana Strata-1 (S1) Program Studi Sistem Informasi Fakultas Sains dan Teknologi Universitas Islam Negeri Sunan Ampel Surabaya. Saat ini saya sedang membutuhkan partisipan untuk menyelesaikan tugas akhir saya yang terkait dengan pendapat atau tanggapan Bapak / Ibu / Saudara / Saudari mengenai kualitas aplikasi layanan publik E-Sambat yang merupakan sebuah aplikasi untuk melayani pengaduan masyarakat dan sebagai penghubung antara masyarakat dengan Dinas Komunikasi dan Informatika Kota Pasuruan.

Adapun kriteria partisipan yang dibutuhkan dalam penelitian ini, yaitu :

1. Masyarakat Kota Pasuruan
2. Pengguna Aplikasi E-Sambat

Kuesioner ini terdiri dari 2 bagian, yaitu kuesioner untuk kinerja aplikasi E-Sambat dan kuesioner untuk harapan masyarakat terhadap aplikasi E-Sambat. Saya harap partisipan dapat mengisi data dengan sebaik-baiknya sesuai dengan pendapat anda terhadap aplikasi E-Sambat.

Adanya bantuan dalam aplikasi E-SAMBAT *

1 2 3 4 5

Sangat Tidak Setuju Sangat Setuju

Proses pengajuan formulir sudah jelas *

1 2 3 4 5

Sangat Tidak Setuju Sangat Setuju

Gambar 3. 3 Tampilan *Google Form*

3.2.6 Pengujian Kuesioner

Setelah selesai dilakukannya penyebaran kuesioner, kemudian dilakukan pengujian:

1. Uji Validitas

Uji validitas sebagai *tools* menganalisis valid atau tidak instrumen penelitian. Pada kuesioner akan dinyatakan valid bila pertanyaan tersebut mampu mengukur suatu hal dalam penelitian (Ghozali, 2011).

Mekanisme dari uji validitas ini dengan mengkomparasikan antara nilai r_{hitung} dengan r_{tabel} *degree of freedom* (df) = $n-2$ dan besaran alpha 0,05. Apabila $r_{hitung} > r_{tabel}$ dan nilai r positif, artinya pertanyaan tersebut valid. Pengambilan keputusan ketika menguji validitas dengan indikator seperti berikut:

- a. Bila r hitung positif serta r hitung $>$ r tabel maka butir tersebut valid.
- b. Bila r hitung tak positif serta r hitung $<$ r tabel maka butir tersebut tidak valid (Ghozali, 2011).

2. Uji Realibilitas

Uji reabilitas adalah indeks yang memperlihatkan seberapa jauh sebuah alat pengukur digunakan dua kali guna mengukur gejala yang sama serta hasil pengukuran yang didapat relatif konsisten, maka alat pengukur dikatakan reliabel. Maksudnya, reabilitas memperlihatkan seberapa jauh instrumen penelitian cukup bisa dipercaya untuk dipakai menjadi alat menemukan data yang dibutuhkan pada sebuah penelitian. Uji reabilitas menggunakan rumus *Alpha Cronbach* yang dilaksanakan dengan menggunakan *IBM SPSS Statistics 24*. Pengukuran skala *Alpha Cronbach* 0 hingga 1, bisa digabungkan berdasarkan ukuran kemantapan alpha pada lima kelas dengan rentang yang sama yakni sebagai berikut (Kariadinata & Abdurahman, 2015)

- a. Nilai *Alpha Cronbach* 0,00 – 0,20 = kurang reliable
- b. Nilai *Alpha Cronbach* 0,21 – 0,40 = agak reliable
- c. Nilai *Alpha Cronbach* 0,41 – 0,60 = cukup reliable
- d. Nilai *Alpha Cronbach* 0,61 – 0,80 = reliable
- e. Nilai *Alpha Cronbach* 0,81 – 1,00 = sangat reliable

Berdasarkan nilai *Alpha Cronbach* di atas, maka kian reliabel sebuah instrumen, kian baik instrumen itu. Dalam penelitian ini uji reliabel menggunakan *IBM Statistics SPSS 24* serta batasan reliabel ataupun tidaknya *instrument* bakal dibandingkan dengan r tabel (Malwita, 2018).

Dalam uji Validitas dan Reabilitas digunakanlah alat pengujian berupa SPSS. SPSS kepanjangan dari *Statistical Product and Service Solutions* adalah *software* yang digunakan untuk analisis statistik. *Software* ini banyak digunakan untuk penelitian sains seperti pemasaran, perbaikan mutu, pengendalian, dll. Dalam hal ini, SPSS digunakan untuk uji validitas dan reabilitas kuesioner yang

sudah dibuat, apakah kuesioner tersebut sudah valid dan layak untuk disebar dan dijadikan patokan data yang dibutuhkan. Untuk menghasilkan sebuah data yang nantinya dianalisis sesuai skala ukur yang sudah ditentukan.

3.2.7 Pengumpulan Data

Sesudah tahapan penyusunan kuesioner penelitian selesai dilaksanakan, maka tahapan berikutnya adalah pengumpulan data. Dalam proses ini, dilangsungkannya pengedaran kuesioner secara terbatas pada orang tertentu dengan kriteria berdomisili di Kota Pasuruan, telah menggunakan aplikasi *E-Sambat*, yang memiliki *smartphone* dan berusia minimal 17 tahun. Kuesioner pertama yang disebar untuk menguji validitas dan reabilitas kuesioner tersebut menggunakan *form hard copy* yang disebar ke 33 masyarakat, sebelum nantinya kuesioner tersebut disebar ke masyarakat luas dan dijadikan data untuk uji kinerja dan harapan. Karena para responden pada penelitian ini tersebar di berbagai wilayah Kota Pasuruan, dan untuk mempermudah koordinasi dalam memperoleh data, maka kuesioner yang kedua diwujudkan dalam *google form* lalu disebar dengan perantara *platform* media sosial ke masyarakat.



Adanya bantuan dalam aplikasi E-SAMBAT *

1 2 3 4 5

Sangat Tidak Setuju Sangat Setuju

Proses pengajuan formulir sudah jelas *

1 2 3 4 5

Sangat Tidak Setuju Sangat Setuju

Gambar 3. 4 Kuesioner *Google Form*

3.2.8 Analisis Data

Sesuai Sugiyono (2019), statistik deskriptif merupakan statistik yang dimanfaatkan dalam analisis data dengan sistem pendeskripsian berdasar data yang sudah terkumpul seadanya dan tidak memiliki maksud untuk menarik kesimpulan secara generalis. Sehingga data di penelitian ini yang digunakan

untuk analisis statistik deskriptif didapatkan dari responden, yaitu masyarakat Kota Pasuruan yang menggunakan aplikasi *E-Sambat*.

Merujuk terhadap proses analisis data semisal yang dilaksanakan oleh Ahyar & Sukmana (2020) tahapan ini terbagi dalam dua tahapan utama yakni analisis demografis serta analisis statistik. Pertama, peneliti melaksanakan analisis data demografis dengan menggunakan perangkat lunak angka *MS. Excel 2017*.

Data responden digabungkan berlandaskan *email*, nama, jenis kelamin, pekerjaan, usia, pendidikan terakhir, frekuensi penggunaan aplikasi *E-Sambat*, *screenshot* bukti penggunaan aplikasi *E-Sambat*, foto KTP, serta No. HP.

Dalam analisis ini menggunakan analisis GAP dan *metode Importance Performance Analysis (IPA)*.

1. Analisis menggunakan GAP adalah sebuah metode yang digunakan untuk mengetahui perbandingan dari sebuah kenyataan dan harapan. Nantinya data hasil kuesioner yang ke 1 akan dianalisis untuk mengetahui apakah kuesioner tersebut sudah valid dan layak untuk disebar ke para pengguna *E-Sambat*. Dalam kuesioner kedua ini hasil data akan diolah dan dianalisis dibandingkan kesenjangan antara kinerja dan harapannya.
2. Analisis menggunakan IPA yaitu singkatan dari *Importance Performance Analysis*, yaitu suatu cara biasa guna mengidentifikasi atribut-atributnya. *Metode Importance Performance Analysis (IPA)* untuk mempermudah menjelaskan sebuah data dan nantinya mendapatkan sebuah usulan yang praktis maka digabungkanlah kedua faktor, yaitu faktor kepentingan serta faktor tingkat kepuasan pada grafik dua dimensi. Dalam pengembangan sebuah produk atau sebuah pelayanan publik agar tercapai kepuasan di masyarakat.

Tentang hal analisis kelayakan menggunakan nilai persentase sehingga nilai skor dirubah bentuknya menjadi bentuk persentase menggunakan rumus persentase seperti dibawah ini, (Arikunto, 2020).

$$\text{Presentase kelayakan} = \frac{\text{Skor Kinerja}}{\text{Skor Harapan}} \times 100\%$$

Skor Kinerja = Jumlah total skor tiap butir pernyataan hasil observasi kinerja yang dikalikan bobot skor skala Likert.

Skor Harapan = Jumlah total skor tiap butir pernyataan hasil observasi harapan yang dikalikan bobot skor skala Likert.

Hasil kalkulasi persentase akan digunakan guna memberi jawaban untuk layaknya dimensi-dimensi yang terdapat pada penelitian. Jika nilai presentase lebih dari 100% atau dengan kata lain bahwa nilai kinerja lebih baik daripada nilai harapan akan dianggap 100% karena sudah memenuhi syarat kelayakan. Mengenai kategori kelayakan dibagi atas lima skala yang memperhatikan rentang kategori kelayakan seperti di bawah ini.

Tabel 3. 6 Kategori Kelayakan

No	Kategori	Presentase Kelayakan (PK)
1	Sangat Layak	81 % - 100%
2	Layak	61 % - 80%
3	Cukup Layak	41 % - 60%
4	Tidak Layak	21 % - 40%
5	Sangat Tidak Layak	< 21 %

Sumber : Arikunto (2020)

Pada analisa IPA, hasil bakal berbentuk grafik di mana dalam sumbu Y adalah harapan pengguna serta sumbu X adalah kinerja *website*. Grafik akan terbagi dalam 4 kuadran, yaitu sebagai berikut.

1. Kuadran I adalah item yang harus segera diperbaiki
2. Kuadran II adalah item yang harus dipertahankan kinerjanya
3. Kuadran III adalah item yang kurang mempengaruhi pengguna
4. Kuadran IV adalah item yang kurang mempengaruhi pengguna namun memiliki kinerja yang amat baik.

Titik tengah dalam sumbu Y dipakai nilai rata-rata guna hasil kuesioner harapan masyarakat serta dalam sumbu X dipakai nilai rata-rata kuesioner kinerja aplikasi. Sesudah itu, guna interpretasi hasil penelitian, penulis melaksanakan diskusi pada hasil analisis demografi para responden dengan keadaan lapangan yang berjalan serta menjelaskan hasil analisis model secara statistika kuantitatif dengan membandingkan serta memperhitungkan beberapa literatur terkait sebelumnya. Kemudian, hasil analisis serta interpretasi secara lengkap akan dipaparkan dalam Bab IV.

3.2.9 Hasil dan Kesimpulan Penelitian

Sesudah penganalisisan data, tahap setelahnya adalah memaparkan hasil yang telah didapatkan dari proses penganalisaan data dan ditarik kesimpulan supaya mudah untuk dimengerti.



UIN SUNAN AMPEL
S U R A B A Y A

BAB IV HASIL DAN PEMBAHASAN

4.1 Deskripsi Umum Objek Penelitian

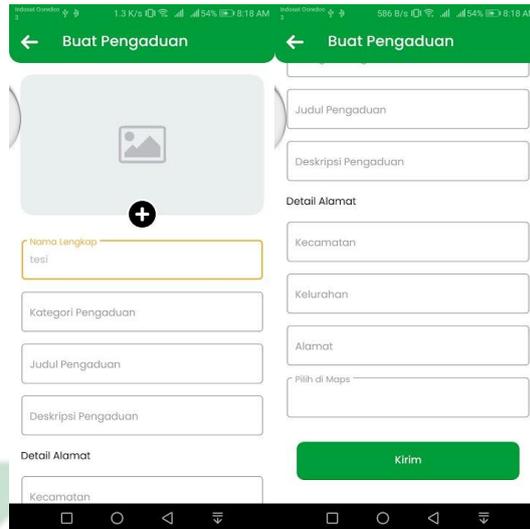
Penelitian ini berfokus pada layanan *E-Government* Kota Pasuruan yakni aplikasi pelayanan publik hanya pada bidang pengaduan (*E-Sambat*). *E-Sambat* adalah aplikasi sambat (aduan) masyarakat Kota Pasuruan oleh Dinas Komunikasi dan Informatika Kota Pasuruan. *E-Sambat* menjadi wadah aspirasi, keluhan, dan solusi untuk masyarakat Kota Pasuruan pada kondisi di Kota Pasuruan. Aplikasi ini diharapkan sanggup menanggulangi masalah maupun persoalan di wilayah Kota Pasuruan yang bakal ditindaklanjuti oleh Organisasi Perangkat Daerah selaras dengan tugas pokok serta kegunaannya.

E-Sambat adalah *mobile* dengan basis android yang memuat terkait pengaduan untuk masyarakat, berita lokasi fasilitas umum, berita *up to date* (terkini), serta beragam informasi di sekitar Kota Pasuruan yang bermanfaat untuk semua lapisan masyarakat di Kota Pasuruan.



Gambar 4. 1 Halaman Awal Aplikasi *E-Sambat*

Pada saat mengaktifkan aplikasi, pengguna akan melihat tampilan logo Kota Pasuruan dan semboyan aplikasi *E-Sambat*. Pengguna dapat mengirimkan keluhan yang terjadi di sekitar, dengan memilih tombol keluhan dan mengisi form keluhan yang telah disediakan oleh aplikasi.



Gambar 4. 2 *Form* Pengaduan Aplikasi *E-Sambat* Pasuruan

Setelah form keluhan diisi, maka pilih tombol kirim agar keluhan tersebut dapat diproses dan masuk dalam data pengaduan aplikasi.



Gambar 4. 3 *Detail* Pengaduan Aplikasi *E-Sambat* Pasuruan

Pada data pengaduan, pengguna dapat melihat detail penanganan pengaduan, apakah pengaduan tersebut sudah ditangani atau masih dalam proses penangan.

4.2 Pengujian Kuesioner

Penelitian ini diuji kepada masyarakat Kota Pasuruan, dan pengguna aplikasi *E-Sambat* pada kurun waktu April 2021-Februari 2023. Kuesioner yang

dipakai pada penelitian ini berupa *google form*, *google form* ini dimaksudkan untuk memudahkan proses pengambilan data ulang yang disebarakan kepada responden masyarakat Kota Pasuruan yang telah coba terlebih dulu terhadap 33 responden.

Dalam penelitian ini ada 6 variabel penelitian dengan jumlah item pernyataan sebanyak 37 butir yang dipakai dalam kuesioner penelitian. Tahapan pertama dari pengujian kuesioner ini setelah data yang dimaksud terpenuhi adalah menguji validitas dan reliabilitas yang menggunakan bantuan aplikasi *IBM Statistics SPSS 24* yang dilakukan kepada 33 responden. Dibawah ini adalah hasil uji validitas serta reliabilitas kuesioner.

Instrumen penelitian ini telah diuji coba kepada 33 responden melalui *hard copy* kepada pegawai dari Dinas Komunikasi dan Informatika Kota Pasuruan, berikut ini adalah hasil validitas serta reliabilitas.

1. Hasil Uji Validasi

Indikator disebut valid bila r hitung $>$ r tabel, dimana r tabel yang dirujuk menggunakan taraf signifikansi 5% dan total 33 responden, maka nilai r tabel yang didapat sejumlah 0,361. Berikut adalah hasil pengujian validasi kuesioner.

Tabel 4. 1 Hasil Uji Validasi Pengujian Kuesioner Kinerja Aplikasi

Variabel	Indikator	R hitung	R tabel	Ket.
Kemudahan Penggunaan (<i>Ease of Use</i>)	EU1	0.903	0.361	Valid
	EU2	0.864	0.361	Valid
	EU3	0.761	0.361	Valid
	EU4	0.801	0.361	Valid
	EU5	0.543	0.361	Valid
	EU6	0.558	0.361	Valid
	EU7	0.832	0.361	Valid
Kepercayaan (<i>Trust</i>)	TR1	0.832	0.361	Valid
	TR2	0.808	0.361	Valid
	TR3	0.638	0.361	Valid
	TR4	0.662	0.361	Valid
	TR5	0.556	0.361	Valid
	TR6	0.757	0.361	Valid
<i>Functionality of the Interaction Environment</i>	FIE1	0.898	0.361	Valid
	FIE2	0.932	0.361	Valid
	FIE3	0.914	0.361	Valid
Kehandalan (<i>Reliability</i>)	RLB1	0.696	0.361	Valid
	RLB2	0.753	0.361	Valid
	RLB3	0.515	0.361	Valid
	RLB4	0.843	0.361	Valid
	RLB5	0.785	0.361	Valid
	RLB6	0.809	0.361	Valid
Isi dan Tampilan Informasi (<i>Content and Appearance of Information</i>)	CAI1	0.655	0.361	Valid
	CAI2	0.687	0.361	Valid
	CAI3	0.870	0.361	Valid
	CAI4	0.843	0.361	Valid
	CAI5	0.843	0.361	Valid
	CAI6	0.711	0.361	Valid
	CAI7	0.650	0.361	Valid
	CAI8	0.853	0.361	Valid
	CAI9	0.758	0.361	Valid
	CAI10	0.867	0.361	Valid
Dukungan Masyarakat (<i>Citizen Support</i>)	CS1	0.837	0.361	Valid
	CS2	0.843	0.361	Valid
	CS3	0.668	0.361	Valid
	CS4	0.872	0.361	Valid

	CS5	0.810	0.361	Valid
--	-----	-------	-------	-------

Berdasarkan hasil pengujian kuesioner untuk kinerja aplikasi *E-Sambat*, memperlihatkan bahwasanya r hitung semua indikator lebih besar dari r tabel yang berarti bahwasanya semua indikator dinyatakan valid.

Tabel 4. 2 Hasil Uji Validasi Pengujian Kuesioner Harapan Aplikasi

Variabel	Indikator	R hitung	R tabel	Ket.
Kemudahan Penggunaan (<i>Ease of Use</i>)	EU1	0.794	0.361	Valid
	EU2	0.915	0.361	Valid
	EU3	0.836	0.361	Valid
	EU4	0.817	0.361	Valid
	EU5	0.696	0.361	Valid
	EU6	0.696	0.361	Valid
	EU7	0.505	0.361	Valid
Kepercayaan (<i>Trust</i>)	TR1	0.705	0.361	Valid
	TR2	0.720	0.361	Valid
	TR3	0.445	0.361	Valid
	TR4	0.750	0.361	Valid
	TR5	0.511	0.361	Valid
	TR6	0.787	0.361	Valid
<i>Functionality of the Interaction Environment</i>	FIE1	0.839	0.361	Valid
	FIE2	0.799	0.361	Valid
	FIE3	0.733	0.361	Valid
Kehandalan (<i>Reliability</i>)	RLB1	0.649	0.361	Valid
	RLB2	0.929	0.361	Valid
	RLB3	0.824	0.361	Valid
	RLB4	0.727	0.361	Valid
	RLB5	0.826	0.361	Valid
	RLB6	0.767	0.361	Valid
Isi dan Tampilan Informasi (<i>Content and Appearance of Information</i>)	CAI1	0.731	0.361	Valid
	CAI2	0.766	0.361	Valid
	CAI3	0.464	0.361	Valid
	CAI4	0.842	0.361	Valid
	CAI5	0.726	0.361	Valid
	CAI6	0.671	0.361	Valid
	CAI7	0.790	0.361	Valid
	CAI8	0.839	0.361	Valid
	CAI9	0.912	0.361	Valid
	CAI10	0.750	0.361	Valid
Dukungan Masyarakat (<i>Citizen Support</i>)	CS1	0.475	0.361	Valid
	CS2	0.647	0.361	Valid
	CS3	0.771	0.361	Valid
	CS4	0.737	0.361	Valid
	CS5	0.772	0.361	Valid

Berdasarkan hasil pengujian kuesioner untuk harapan aplikasi *E-Sambat*, memperlihatkan bahwasanya r hitung seluruh indikator lebih besar dari r tabel yang berarti seluruh indikator dinyatakan valid.

2. Hasil Uji Reliabilitas

Indikator akan ditetapkan reliabel bila nilai *cronbach alpha* lebih besar daripada nilai *r* tabel, nilai *r* tabel sejumlah 0,361. Berikut ini adalah hasil uji reabilitas indikator.

Tabel 4. 3 Hasil Uji Reliabilitas Untuk Pengujian Kuesioner Kinerja Aplikasi

Variabel	Indikator	Cronbach Alpha	R tabel	Ket.
Kemudahan Penggunaan (<i>Ease of Use</i>)	EU1	0.811	0.361	Reliabel
	EU2	0.821	0.361	Reliabel
	EU3	0.837	0.361	Reliabel
	EU4	0.830	0.361	Reliabel
	EU5	0.879	0.361	Reliabel
	EU6	0.882	0.361	Reliabel
	EU7	0.824	0.361	Reliabel
Kepercayaan (<i>Trust</i>)	TR1	0.725	0.361	Reliabel
	TR2	0.735	0.361	Reliabel
	TR3	0.782	0.361	Reliabel
	TR4	0.791	0.361	Reliabel
	TR5	0.804	0.361	Reliabel
	TR6	0.760	0.361	Reliabel
<i>Functionality of the Interaction Environment</i>	FIE1	0.917	0.361	Reliabel
	FIE2	0.808	0.361	Reliabel
	FIE3	0.837	0.361	Reliabel
Kehandalan (<i>Reliability</i>)	RLB1	0.810	0.361	Reliabel
	RLB2	0.797	0.361	Reliabel
	RLB3	0.849	0.361	Reliabel
	RLB4	0.768	0.361	Reliabel
	RLB5	0.787	0.361	Reliabel
	RLB6	0.785	0.361	Reliabel
Isi dan Tampilan Informasi (<i>Content and Appearance of Information</i>)	CAI1	0.927	0.361	Reliabel
	CAI2	0.924	0.361	Reliabel
	CAI3	0.913	0.361	Reliabel
	CAI4	0.915	0.361	Reliabel
	CAI5	0.915	0.361	Reliabel
	CAI6	0.923	0.361	Reliabel
	CAI7	0.925	0.361	Reliabel
	CAI8	0.914	0.361	Reliabel
	CAI9	0.920	0.361	Reliabel
	CAI10	0.913	0.361	Reliabel
Dukungan Masyarakat (<i>Citizen Support</i>)	CS1	0.820	0.361	Reliabel
	CS2	0.818	0.361	Reliabel
	CS3	0.872	0.361	Reliabel
	CS4	0.807	0.361	Reliabel
	CS5	0.847	0.361	Reliabel

Berdasarkan hasil pengujian kuesioner untuk kinerja aplikasi *E-Sambat*, memperlihatkan bahwasanya *r* hitung seluruh indikator lebih

besar daripada r tabel yang artinya seluruh indikator ditetapkan reliabel.

Tabel 4. 4 Hasil Uji Reliabilitas Untuk Pengujian Kuesioner Harapan Aplikasi

Variabel	Indikator	Cronbach Alpha	R tabel	Ket.
Kemudahan Penggunaan (<i>Ease of Use</i>)	EU1	0.846	0.361	Reliabel
	EU2	0.819	0.361	Reliabel
	EU3	0.841	0.361	Reliabel
	EU4	0.841	0.361	Reliabel
	EU5	0.867	0.361	Reliabel
	EU6	0.861	0.361	Reliabel
	EU7	0.883	0.361	Reliabel
Kepercayaan (<i>Trust</i>)	TR1	0.684	0.361	Reliabel
	TR2	0.677	0.361	Reliabel
	TR3	0.751	0.361	Reliabel
	TR4	0.686	0.361	Reliabel
	TR5	0.739	0.361	Reliabel
	TR6	0.649	0.361	Reliabel
<i>Functionality of the Interaction Environment</i>	FIE1	0.612	0.361	Reliabel
	FIE2	0.751	0.361	Reliabel
	FIE3	0.668	0.361	Reliabel
Kehandalan (<i>Reliability</i>)	RLB1	0.884	0.361	Reliabel
	RLB2	0.817	0.361	Reliabel
	RLB3	0.846	0.361	Reliabel
	RLB4	0.869	0.361	Reliabel
	RLB5	0.847	0.361	Reliabel
	RLB6	0.862	0.361	Reliabel
Isi dan Tampilan Informasi (<i>Content and Appearance of Information</i>)	CAI1	0.909	0.361	Reliabel
	CAI2	0.906	0.361	Reliabel
	CAI3	0.923	0.361	Reliabel
	CAI4	0.900	0.361	Reliabel
	CAI5	0.908	0.361	Reliabel
	CAI6	0.911	0.361	Reliabel
	CAI7	0.904	0.361	Reliabel
	CAI8	0.900	0.361	Reliabel
	CAI9	0.894	0.361	Reliabel
	CAI10	0.907	0.361	Reliabel
Dukungan Masyarakat (<i>Citizen Support</i>)	CS1	0.735	0.361	Reliabel
	CS2	0.714	0.361	Reliabel
	CS3	0.613	0.361	Reliabel
	CS4	0.637	0.361	Reliabel
	CS5	0.611	0.361	Reliabel

Berdasarkan hasil pengujian kuesioner untuk harapan aplikasi *E-Sambat* memperlihatkan bahwasanya r hitung seluruh indikator lebih besar daripada r tabel yang berarti seluruh indikator dikatakan reliabel.

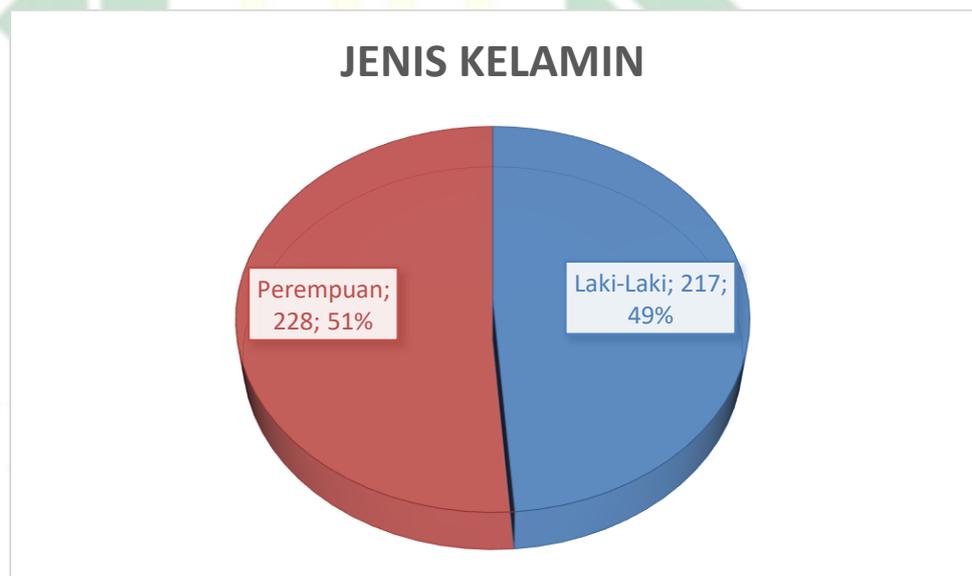
4.3 Deskripsi Data

4.3.1 Deskripsi Karakteristik Responden Penelitian

Penyebaran kuesioner pada penelitian ini menggunakan bantuan *google form*, penyebaran dilakukan kepada masyarakat umum sebanyak 600 responden, responden yang mengembalikan sebanyak 599 responden, akan tetapi data yang memenuhi syarat sebanyak 445 data. Data yang digunakan data yang berasal dari responden wilayah Kota Pasuruan. Penyebaran dan pengumpulan kuesioner dilakukan pada Juli 2022 - Februari 2023. Berikut ini merupakan karakteristik demografi responden seperti *email*, nama, jenis kelamin, pekerjaan, usia, kecamatan domisili, pendidikan terakhir, frekuensi penggunaan aplikasi *E-Sambat*, *screenshot* bukti penggunaan aplikasi *E-Sambat*, foto KTP, serta No. HP.

1. Karakteristik Berdasarkan Jenis Kelamin

Berikut adalah karakteristik responden berdasarkan jenis kelamin yang dipaparkan dalam *chart pie* di bawah ini:

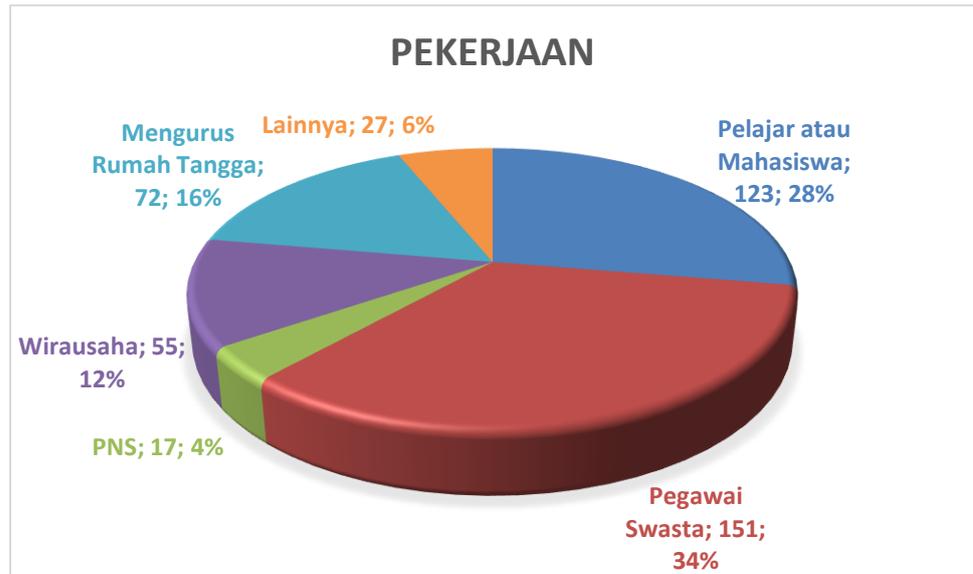


Gambar 4. 4 Demografi Responden Berdasarkan Jenis Kelamin

Berdasarkan gambar tersebut, terlihat bahwasanya responden perempuan memiliki frekuensi sejumlah 51%, diikuti oleh responden laki-laki sebesar 49%.

2. Karakteristik Berdasarkan Pekerjaan

Berikut adalah karakteristik responden berdasarkan pekerjaan yang disajikan dalam *chart pie* di bawah ini:

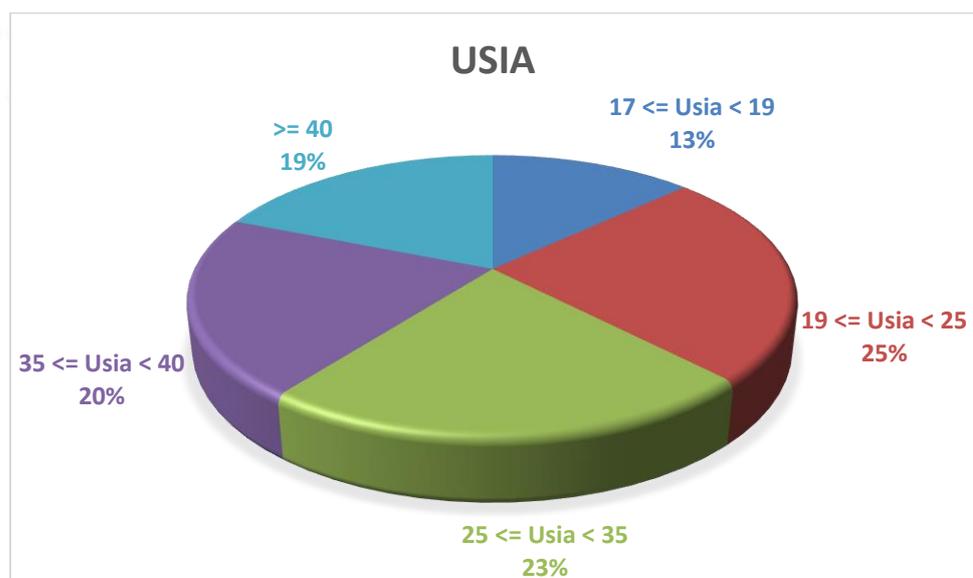


Gambar 4. 5 Demografi Responden Berdasarkan Pekerjaan

Berdasarkan gambar tersebut, terlihat bahwasanya frekuensi tertinggi terdapat pada responden dengan pekerjaan pegawai swasta sebesar 34%, kemudian diikuti responden dengan pekerjaan pelajar atau mahasiswa sebesar 28%, responden dengan pekerjaan mengurus rumah tangga sebesar 16%, responden dengan pekerjaan wirausaha sebesar 12%, pekerjaan lainnya sebesar 6% dan PNS sebesar 4%.

3. Karakteristik Berdasarkan Usia

Berikut adalah karakteristik responden sesuai usia yang disajikan pada *chart pie* di bawah ini:

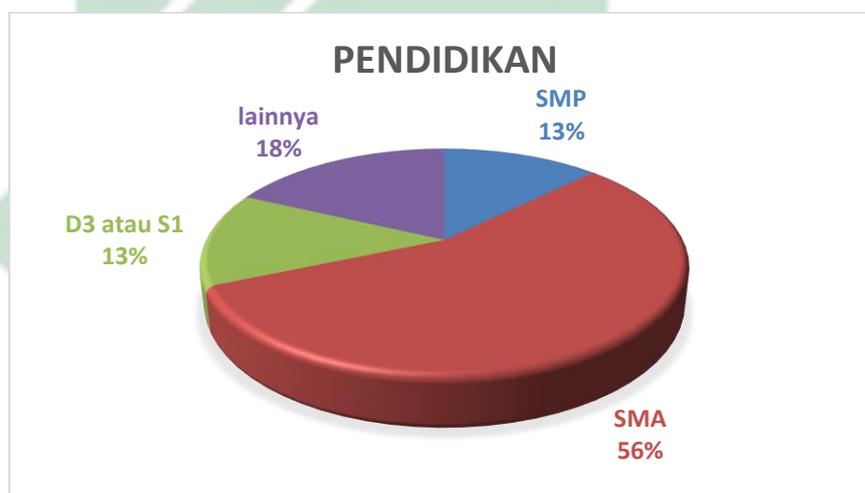


Gambar 4. 6 Demografi Responden Berdasarkan Usia

Berdasarkan gambar tersebut, terlihat bahwasanya frekuensi tertinggi terdapat pada responden berusia 19 - 25 tahun dengan persentase 25%, selanjutnya diikuti dengan responden berusia 25 - 35 tahun berjumlah 23%, responden berusia 35-40 tahun sebesar 20%, serta responden dengan usia diatas 40 tahun sejumlah 19%, dan usia 17 – 19 tahun sebesar 13%.

4. Karakteristik Berdasarkan Pendidikan Terakhir

Berikut adalah karakteristik responden berdasarkan pendidikan terakhir yang disajikan dalam *chart pie* di bawah ini:

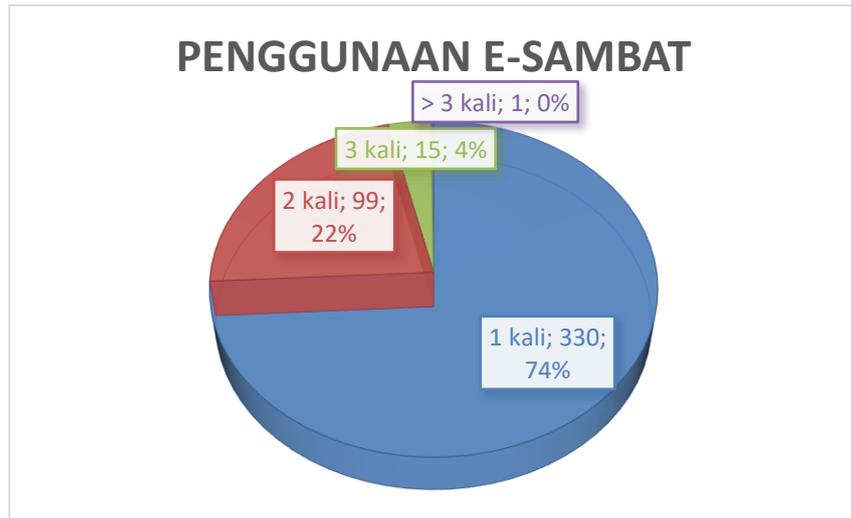


Gambar 4. 7 Demografi Responden Berdasarkan Pendidikan Terakhir

Berdasarkan gambar tersebut, terlihat bahwasanya frekuensi tertinggi terdapat pada responden dengan pendidikan terakhir SMA sebesar 56%, kemudian diikuti dengan responden dengan pendidikan terakhir lainnya 18%, responden dengan pendidikan terakhir SMP serta D3 atau S1 masing-masing sebesar 13%.

5. Karakteristik Berdasarkan Penggunaan Aplikasi *E-Sambat*

Berikut merupakan karakteristik responden berdasarkan penggunaan aplikasi *E-Sambat* yang disajikan pada *chart pie* di bawah ini:

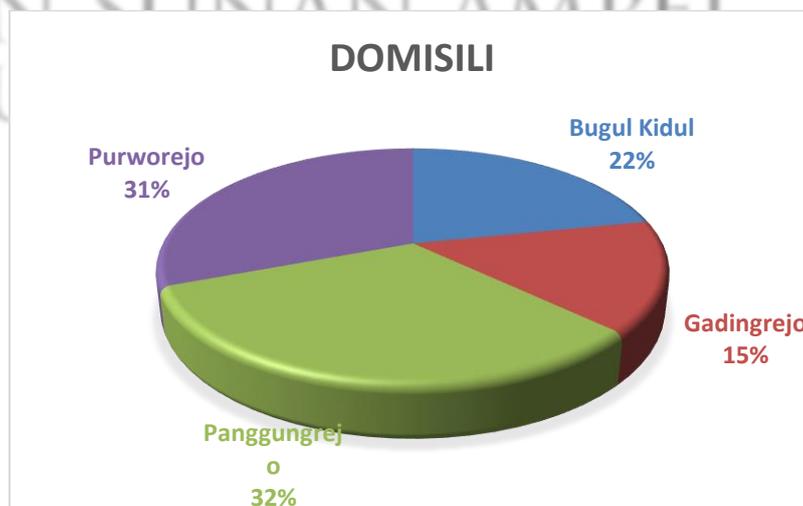


Gambar 4. 8 Demografi Responden Berdasarkan Penggunaan Aplikasi *E-Sambat*

Berdasarkan gambar tersebut, terlihat bahwasanya frekuensi tertinggi terdapat dalam responden dengan frekuensi penggunaan aplikasi *E-Sambat* sebanyak 1 kali sebesar 74%, kemudian diikuti dengan responden dengan frekuensi penggunaan aplikasi *E-Sambat* sebanyak 2 kali sebesar 22%. responden dengan frekuensi penggunaan aplikasi *E-Sambat* sebanyak 3 kali sebesar 4%, dan responden dengan frekuensi penggunaan aplikasi *E-Sambat* lebih dari 3 kali sebesar 0%.

6. Karakteristik Berdasarkan Domisili

Berikut adalah karakteristik responden sesuai domisili yang disajikan dalam *chart pie* di bawah ini:



Gambar 4. 9 Demografi Responden Berdasarkan Domisili

Berdasarkan gambar tersebut, terlihat bahwasanya frekuensi paling tinggi terdapat dalam responden yang berdomisili di Kecamatan Panggungrejo sebesar 32%, kemudian diikuti dengan responden yang berdomisili di Kecamatan Purworejo sebesar 31%. responden yang berdomisili di Kecamatan Bugul Kidul sebesar 22%, dan responden yang berdomisili di Gadingrejo sebesar 15%.

4.3.2 Deskripsi Variabel Penelitian

Deskripsi variabel adalah usaha untuk menjelaskan informasi yang diperoleh selama penelitian secara lebih umum, sehingga memungkinkan untuk mengetahui makna dan keadaan yang sebenarnya. Analisis deskriptif ini mencoba mendeskripsikan hasil penjumlahan tanggapan responden terhadap suatu skala pengukuran data dengan menggunakan interval kategorikal. Rumus untuk menghitung interval kelas adalah (Ermawati, 2018) :

$$\text{Interval Kelas} = \frac{\text{nilai tertinggi} - \text{nilai terendah}}{\text{Jumlah kelas}}$$

Dalam penelitian ini menggunakan tiga kelas guna menggabungkan hasil interval kelas berupa rendah, sedang, serta tinggi, maka interval kelas.

$$\text{Interval Kelas} = \frac{5-1}{3} = 1,33$$

maka diperoleh hasil seperti dibawah ini.

Tabel 4. 5 Kriteria Rata-Rata Responden

No	Range	Kriteria
1	1 – 2,33	Rendah
2	2,34 – 3,67	Sedang
3	3,68 - 5	Tinggi

4.3.2.1 Kuesioner Kinerja Aplikasi *E-Sambat*

1. Variabel Kemudahan Penggunaan (*Ease of Use*)

Tabel di bawah ini adalah hasil dari distribusi jawaban responden pada variabel kemudahan penggunaan (*Ease of Use*).

Tabel 4. 6 Hasil Distribusi Jawaban Responden Pada Variabel Kemudahan
(*Ease of Use*)

Item	Jawaban Responden					Mean
	1	2	3	4	5	
EU 1	1	8	59	175	202	4.28
EU 2	1	9	54	205	176	4.23
EU 3	0	6	47	197	195	4.31
EU 4	0	7	59	190	189	4.26
EU 5	0	5	69	171	200	4.27
EU 6	1	11	42	185	206	4.31
EU 7	1	12	76	177	179	4.17
Total Mean						4,26

Berdasarkan tabel di atas, menunjukkan bahwa variabel kemudahan pengguna (*ease of use*) dengan 7 item pernyataan memiliki rata-rata nilai dengan jumlah 4,26. Hal ini menunjukkan bahwasanya kemudahan penggunaan terhadap kualitas layanan *E-Sambat* termasuk dalam kategori tinggi (3,68-5,00).

2. Variabel Kepercayaan (*Trust*)

Tabel di bawah ini adalah hasil dari distribusi jawaban responden dalam variabel kepercayaan (*Trust*).

Tabel 4. 7 Hasil Distribusi Jawaban Responden Pada Variabel Kepercayaan
(*Trust*)

Item	Jawaban Responden					Mean
	1	2	3	4	5	
TR 1	0	36	90	127	192	4.07
TR 2	1	12	95	206	131	4.02
TR 3	0	11	79	197	158	4.13
TR 4	1	11	69	192	172	4.18
TR 5	2	15	72	172	184	4.17
TR 6	0	14	84	161	186	4.17
Total Mean						4,12

Berdasarkan tabel di atas, menunjukkan bahwa variabel kepercayaan (*trust*) dengan 6 item pernyataan mempunyai rata-rata nilai sebesar 4,12. Hal ini menunjukkan bahwasanya kepercayaan terhadap kualitas layanan *E-Sambat* termasuk dalam kategori tinggi (3,68-5,00).

3. Variabel (*Functionality of the Interaction Environment*)

Tabel di bawah ini adalah hasil distribusi jawaban responden dalam variabel *Functionality of the Interaction Environment*.

Tabel 4. 8 Hasil Distribusi Jawaban Responden Dalam Variable *Functionality of the Interaction Environment*

Item	Jawaban Responden					Mean
	1	2	3	4	5	
FIE 1	1	17	69	144	214	4.24
FIE 2	0	11	81	202	151	4.11
FIE 3	0	9	83	199	154	4.12
Total Mean						4,16

Berdasarkan tabel di atas, menunjukkan bahwa variabel *functionality of the interaction environment* dengan 3 item pernyataan mempunyai rata-rata nilai sebesar 4,16. Hal ini menunjukkan bahwasanya fungsional dari interaksi lingkungan terhadap kualitas layanan *E-Sambat* termasuk dalam kategori tinggi (3,68-5,00).

4. Variabel Kehandalan (*Reliability*)

Tabel di bawah ini adalah hasil dari distribusi jawaban responden pada variabel kehandalan (*Reliability*).

Tabel 4. 9 Distribusi Jawaban Responden dalam Variabel Kehandalan (*Reliability*)

Item	Jawaban Responden					Mean
	1	2	3	4	5	
RLB 1	1	25	76	133	210	4.18
RLB 2	1	11	95	203	135	4.03
RLB 3	1	12	82	191	159	4.11
RLB 4	0	10	74	180	181	4.20
RLB 5	0	15	78	156	196	4.20
RLB 6	12	9	78	168	178	4.10
Total Mean						4,14

Berdasarkan tabel di atas, menunjukkan bahwa variabel *reliability* dengan 6 item pernyataan mempunyai rata-rata nilai sebesar 4,14. Hal ini menunjukkan bahwasanya kehandalan terhadap kualitas layanan *E-Sambat* termasuk dalam kategori tinggi (3,68-5,00).

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

Tabel di bawah ini adalah hasil dari distribusi jawaban responden pada variabel isi dan tampilan informasi (*Content and Appearance of Information*).

Tabel 4. 10 Distribusi Jawaban Responden dalam Variabel Isi dan Tampilan Informasi (*Content and Appearance*)

Item	Jawaban Responden					Mean
	1	2	3	4	5	
CAI 1	0	19	74	125	227	4.26
CAI 2	0	16	83	182	164	4.11
CAI 3	2	10	66	184	183	4.20
CAI 4	1	6	72	187	179	4.21
CAI 5	0	13	72	175	185	4.20
CAI 6	0	15	59	173	198	4.24
CAI 7	2	11	67	211	154	4.13
CAI 8	1	16	74	176	178	4.16
CAI 9	0	10	61	179	195	4.26
CAI 10	1	7	66	181	190	4.24
Total Mean						4,20

Berdasarkan tabel di atas, menunjukkan bahwa variable *content and appearance* dengan 10 item pernyataan mempunyai rata-rata nilai sebesar 4,20. Hal ini menunjukkan bahwasanya isi dan tampilan informasi terhadap kualitas layanan *E-Sambat* termasuk dalam kategori tinggi (3,68-5,00).

6. Dukungan Masyarakat (*Citizen Support*)

Tabel di bawah ini adalah hasil dari distribusi jawaban responden dalam variabel dukungan masyarakat (*Citizen Support*).

Tabel 4. 11 Distribusi Jawaban Responden dalam Variabel Dukungan Masyarakat (*Citizen Support*)

Item	Jawaban Responden					Mean
	1	2	3	4	5	
CS 1	2	17	77	138	211	4.21
CS 2	0	18	81	183	163	4.10
CS 3	1	9	76	187	172	4.17
CS 4	2	10	53	172	208	4.29
CS 5	2	11	90	190	152	4.08
Total Mean						4,17

Berdasarkan tabel di atas, menunjukkan bahwa variabel dukungan masyarakat (*citizen support*) dengan 5 item pernyataan mempunyai rata-rata nilai sebesar 4,17. Hal ini menunjukkan bahwasanya kehandalan terhadap kualitas layanan *E-Sambat* termasuk dalam kategori tinggi (3,84-5,00).

4.3.2.2 Kuesioner Harapan Aplikasi *E-Sambat*

1. Variabel Kemudahan Penggunaan (*Ease of Use*)

Tabel di bawah ini adalah hasil dari distribusi jawaban responden dalam variabel kemudahan penggunaan (*ease of use*).

Tabel 4. 12 Hasil Distribusi Jawaban Responden Dalam Variabel Kemudahan Penggunaan (*Ease of Use*)

Item	Jawaban Responden					Mean
	1	2	3	4	5	
EU 1	2	19	90	123	211	4.17
EU 2	2	14	66	203	160	4.13
EU 3	3	8	75	198	161	4.14
EU 4	0	9	70	186	180	4.21
EU 5	0	7	70	175	193	4.24
EU 6	0	5	71	181	188	4.24
EU 7	0	12	68	201	164	4.16
Total Mean						4,19

Berdasarkan tabel di atas, menunjukkan bahwa variable *ease of use* dengan 7 item pernyataan mempunyai rata-rata nilai sebesar 4,19. Hal ini menunjukkan bahwasanya harapan masyarakat terhadap kualitas kemudahan pelayanan pada layanan *E-Sambat* termasuk dalam kategori tinggi (3,68-5,00).

2. Kepercayaan (*Trust*)

Tabel di bawah ini adalah hasil dari distribusi jawaban responden dalam variabel kepercayaan (*Trust*).

Tabel 4. 13 Hasil Distribusi Jawaban Responden Dalam Variabel Kepercayaan
(Trust)

Item	Jawaban Responden					Mean
	1	2	3	4	5	
TR 1	0	21	78	122	224	4.23
TR 2	1	14	85	194	151	4.08
TR 3	1	18	80	196	150	4.07
TR 4	1	10	73	200	161	4.15
TR 5	1	13	81	168	182	4.16
TR 6	1	5	64	183	192	4.26
Total Mean						4,16

Berdasarkan tabel di atas, menunjukkan bahwa variabel kepercayaan (*trust*) dengan 6 item pernyataan mempunyai rata-rata nilai sebesar 4,16. Hal ini menunjukkan bahwasanya harapan masyarakat terhadap kepercayaan pada layanan *E-Sambat* termasuk dalam kategori tinggi (3,68-5,00).

3. *Functionality of the Interaction Environment*

Tabel di bawah ini adalah hasil dari distribusi jawaban responden dalam variabel *functionality of the interaction environment*.

Tabel 4. 14 Hasil Distribusi Jawaban Responden Dalam Variabel *Functionality of the Interaction Environment*

Item	Jawaban Responden					Mean
	1	2	3	4	5	
FIE 1	1	18	73	141	212	4.22
FIE 2	0	11	90	190	154	4.09
FIE 3	0	14	92	176	163	4.10
Total Mean						4,14

Berdasarkan tabel di atas, menunjukkan bahwa variable *functionality of the interaction environment* dengan 3 item pernyataan mempunyai rata-rata nilai sebesar 4,14. Hal ini menunjukkan bahwasanya harapan masyarakat terhadap fungsional dari interaksi lingkungan pada kualitas layanan *E-Sambat* termasuk dalam kategori tinggi (3,68-5,00).

4. Keandalan (*Reliability*)

Tabel di bawah ini adalah hasil dari distribusi jawaban responden pada variabel keandalan (*Reliability*).

Tabel 4. 15 Distribusi Jawaban Responden dalam Variabel Keandalan (*Reliability*)

Item	Jawaban Responden					Mean
	1	2	3	4	5	
RLB 1	0	16	85	136	208	4.20
RLB 2	1	15	75	196	158	4.11
RLB 3	0	11	79	179	176	4.17
RLB 4	0	11	74	185	175	4.18
RLB 5	1	12	71	167	194	4.22
RLB 6	1	18	67	190	169	4.14
Total Mean						4,17

Berdasarkan tabel diatas menunjukkan bahwa variabel keandalan (*reliability*) dengan 6 item pernyataan mempunyai rata-rata nilai sebesar 4,17. Hal ini menunjukkan bahwa harapan masyarakat terhadap keandalan kualitas layanan *E-Sambat* termasuk dalam kategori tinggi (3,68-5,00).

5. Isi serta Tampilan Informasi (*Content and Appearance of Information*)

Tabel di bawah ini adalah hasil dari distribusi jawaban responden pada variable isi serta tampilan informasi (*content and appearance*).

Tabel 4. 16 Distribusi Jawaban Responden dalam Variabel Isi serta Tampilan Informasi (*Content and Appearance*)

Item	Jawaban Responden					Mean
	1	2	3	4	5	
CAI 1	0	15	62	146	222	4.29
CAI 2	1	16	86	202	140	4.04
CAI 3	1	14	71	194	165	4.14
CAI 4	0	7	69	186	183	4.22
CAI 5	1	11	68	194	171	4.18
CAI 6	0	11	62	172	200	4.26
CAI 7	0	16	71	177	181	4.18
CAI 8	0	12	66	186	181	4.20
CAI 9	2	11	75	162	195	4.21
CAI 10	0	8	67	188	182	4.22
Total Mean						4,19

Berdasarkan tabel di atas, menunjukkan bahwa variabel isi serta tampilan informasi (*content and appearance*) dengan 10 item pernyataan mempunyai rata-rata nilai sejumlah 4,19. Hal ini menunjukkan bahwasanya harapan masyarakat terhadap kualitas isi dan tampilan informasi pada layanan *E-Sambat* termasuk dalam kategori tinggi (3,68-5,00).

6. Dukungan Masyarakat (*Citizen Support*)

Tabel di bawah ini adalah hasil distribusi jawaban responden pada variabel dukungan masyarakat (*citizen support*).

Tabel 4. 17 Distribusi Jawaban Responden dalam Variabel Dukungan Masyarakat (*Citizen Support*)

Item	Jawaban Responden					Mean
	1	2	3	4	5	
CS 1	1	13	75	142	214	4.25
CS 2	0	12	85	190	158	4.11
CS 3	1	13	84	189	158	4.10
CS 4	1	7	69	186	182	4.22
CS 5	0	9	78	178	180	4.19
Total Mean						4,17

Berdasarkan tabel di atas, menunjukkan bahwa variable dukungan masyarakat (*citizen support*) dengan 5 item pernyataan mempunyai rata-rata nilai sebesar 4,17. Hal ini menunjukkan bahwasaya harapan masyarakat terhadap kehandalan kualitas layanan *E-Sambat* termasuk dalam kategori tinggi (3,68-5,00).

4.4 Analisis Data

4.4.1 Hasil Uji Validitas

Uji validitas digunakan untuk mengetahui sah atau valid tidaknya sebuah kuesioner. Sebuah kuesioner disebut valid apabila pernyataan dalam kuesioner sanggup untuk menerangkan suatu yang diukur oleh kuesioner tersebut (Sugiyono, 2019). Guna menetapkan valid ataupun tidaknya indikator diperoleh dengan membandingkan nilai r hitung dengan nilai r tabel, apabila nilai r hitung lebih besar daripada nilai r tabel maka indikator itu valid.

1. Hasil Uji Validitas Kuesioner Kinerja Aplikasi *E-Sambat*

Berdasarkan data responden yang berjumlah 445, menggunakan taraf signifikansi sebesar 5%, maka nilai r tabel sebesar 0,098.

Tabel 4. 18 Hasil Uji Validitas Kuesioner Kinerja Aplikasi *E-Sambat*

Item	R hitung	R Tabel	Keterangan
EU 1	0.693	0.098	Valid
EU 2	0.556	0.098	Valid
EU 3	0.564	0.098	Valid
EU 4	0.598	0.098	Valid
EU 5	0.580	0.098	Valid
EU 6	0.578	0.098	Valid
EF 7	0.611	0.098	Valid
TR 1	0.721	0.098	Valid
TR 2	0.656	0.098	Valid
TR 3	0.635	0.098	Valid
TR 4	0.644	0.098	Valid
TR 5	0.686	0.098	Valid
TR 6	0.657	0.098	Valid
FEI 1	0.761	0.098	Valid
FEI 2	0.700	0.098	Valid
FEI 3	0.693	0.098	Valid
RLB 1	0.691	0.098	Valid
RLB 2	0.614	0.098	Valid
RLB 3	0.667	0.098	Valid
RLB 4	0.565	0.098	Valid
RLB 5	0.663	0.098	Valid
RLB 6	0.560	0.098	Valid
CAI 1	0.585	0.098	Valid
CAI 2	0.635	0.098	Valid
CAI 3	0.576	0.098	Valid
CAI 4	0.560	0.098	Valid
CAI 5	0.611	0.098	Valid
CAI 6	0.625	0.098	Valid
CAI 7	0.611	0.098	Valid
CAI 8	0.644	0.098	Valid
CAI 9	0.625	0.098	Valid
CAI 10	0.611	0.098	Valid
CS 1	0.703	0.098	Valid
CS 2	0.653	0.098	Valid
CS 3	0.632	0.098	Valid
CS 4	0.684	0.098	Valid
CS 5	0.650	0.098	Valid

2. Validitas Kuesioner Harapan Masyarakat Terhadap Aplikasi *E-Sambat*
 Berdasarkan data responden yang berjumlah 445, menggunakan taraf signifikansi sebesar 5%, maka nilai r tabel sebesar 0,098.

Tabel 4. 19 Hasil Uji Validitas Kuesioner Harapan Aplikasi *E-Sambat*

Item	R hitung	R Tabel	Keterangan
EU 1	0.680	0.098	Valid
EU 2	0.588	0.098	Valid
EU 3	0.627	0.098	Valid
EU 4	0.594	0.098	Valid
EU 5	0.663	0.098	Valid
EU 6	0.603	0.098	Valid
EF 7	0.651	0.098	Valid
TR 1	0.679	0.098	Valid
TR 2	0.646	0.098	Valid
TR 3	0.678	0.098	Valid
TR 4	0.630	0.098	Valid
TR 5	0.675	0.098	Valid
TR 6	0.663	0.098	Valid
FIE 1	0.758	0.098	Valid
FIE 2	0.658	0.098	Valid
FIE 3	0.726	0.098	Valid
RLB 1	0.692	0.098	Valid
RLB 2	0.614	0.098	Valid
RLB 3	0.599	0.098	Valid
RLB 4	0.596	0.098	Valid
RLB 5	0.638	0.098	Valid
RLB 6	0.663	0.098	Valid
CAI 1	0.589	0.098	Valid
CAI 2	0.614	0.098	Valid
CAI 3	0.630	0.098	Valid
CAI 4	0.534	0.098	Valid
CAI 5	0.633	0.098	Valid
CAI 6	0.626	0.098	Valid
CAI 7	0.609	0.098	Valid
CAI 8	0.627	0.098	Valid
CAI 9	0.627	0.098	Valid
CAI 10	0.588	0.098	Valid
CS 1	0.682	0.098	Valid
CS 2	0.592	0.098	Valid
CS 3	0.617	0.098	Valid
CS 4	0.645	0.098	Valid
CS 5	0.682	0.098	Valid

4.4.2 Hasil Uji Reliabilitas

Uji reliabilitas adalah seberapa jauh hasil pengukuran dengan menggunakan objek yang tidak berbeda, akan memperoleh data yang sama. Sebuah kuesioner disebut reliabel atau andal apabila jawaban seseorang pada pernyataan tidak berubah atau stabil setiap waktu. Alat mengukur reabilitas adalah *Cronbach Alpha* (Sugiyono, 2019). Guna menetapkan reliabel atau pun tidaknya indikator didapat dengan membandingkan nilai *cronbach alpha* dengan nilai *r* tabel, apabila nilai *r* hitung lebih besar daripada nilai *r* tabel maka indikator tersebut valid.

1. Hasil Uji Reliabilitas Kuesioner Kinerja Aplikasi *E-Sambat*

Berdasarkan data responden yang berjumlah 445, menggunakan taraf signifikansi sebesar 5%, maka nilai *r* tabel sebesar 0,098.

Tabel 4. 20 Hasil Uji Reliabilitas Kuesioner Kinerja Aplikasi *E-Sambat*

Indikator	Cronbach Alpha	R Tabel	Keterangan
EU 1	0.633	0,098	Reliabel
EU 2	0.679	0,098	Reliabel
EU 3	0.673	0,098	Reliabel
EU 4	0.665	0,098	Reliabel
EU 5	0.672	0,098	Reliabel
EU 6	0.673	0,098	Reliabel
EU 7	0.667	0,098	Reliabel
TR 1	0.703	0,098	Reliabel
TR 2	0.715	0,098	Reliabel
TR 3	0.721	0,098	Reliabel
TR 4	0.719	0,098	Reliabel
TR 5	0.707	0,098	Reliabel
TR 6	0.718	0,098	Reliabel
FIE 1	0.376	0,098	Reliabel
FIE 2	0.450	0,098	Reliabel
FIE 3	0.460	0,098	Reliabel
RLB 1	0.624	0,098	Reliabel
RLB 2	0.648	0,098	Reliabel
RLB 3	0.627	0,098	Reliabel
RLB 4	0.666	0,098	Reliabel
RLB 5	0.631	0,098	Reliabel
RLB 6	0.689	0,098	Reliabel
CAI 1	0.799	0,098	Reliabel
CAI 2	0.790	0,098	Reliabel
CAI 3	0.798	0,098	Reliabel
CAI 4	0.799	0,098	Reliabel
CAI 5	0.793	0,098	Reliabel
CAI 6	0.791	0,098	Reliabel
CAI 7	0.793	0,098	Reliabel
CAI 8	0.789	0,098	Reliabel
CAI 9	0.791	0,098	Reliabel
CAI 10	0.793	0,098	Reliabel
CS 1	0.618	0,098	Reliabel
CS 2	0.641	0,098	Reliabel
CS 3	0.647	0,098	Reliabel
CS 4	0.617	0,098	Reliabel
CS 5	0.641	0,098	Reliabel

2. Hasil Uji Reliabilitas Kuesioner Harapan Masyarakat Terhadap Aplikasi *E-Sambat*

Berdasarkan jumlah responden sejumlah 445, menggunakan taraf signifikansi sebesar 5%, maka nilai r tabel sebesar 0,098.

Tabel 4. 21 Hasil Uji Reliabilitas Kuesioner Harapan Aplikasi *E-Sambat*

Indikator	Cronbach Alpha	R Tabel	Keterangan
EU 1	0.708	0,098	Reliabel
EU 2	0.727	0,098	Reliabel
EU 3	0.716	0,098	Reliabel
EU 4	0.723	0,098	Reliabel
EU 5	0.704	0,098	Reliabel
EU 6	0.720	0,098	Reliabel
EU 7	0.708	0,098	Reliabel
TR 1	0.706	0,098	Reliabel
TR 2	0.712	0,098	Reliabel
TR 3	0.701	0,098	Reliabel
TR 4	0.715	0,098	Reliabel
TR 5	0.702	0,098	Reliabel
TR 6	0.702	0,098	Reliabel
FIE 1	0.342	0,098	Reliabel
FIE 2	0.517	0,098	Reliabel
FIE 3	0.384	0,098	Reliabel
RLB 1	0.642	0,098	Reliabel
RLB 2	0.671	0,098	Reliabel
RLB 3	0.676	0,098	Reliabel
RLB 4	0.676	0,098	Reliabel
RLB 5	0.662	0,098	Reliabel
RLB 6	0.652	0,098	Reliabel
CAI 1	0.797	0,098	Reliabel
CAI 2	0.793	0,098	Reliabel
CAI 3	0.791	0,098	Reliabel
CAI 4	0.802	0,098	Reliabel
CAI 5	0.790	0,098	Reliabel
CAI 6	0.791	0,098	Reliabel
CAI 7	0.794	0,098	Reliabel
CAI 8	0.791	0,098	Reliabel
CAI 9	0.792	0,098	Reliabel
CAI 10	0.796	0,098	Reliabel
CS 1	0.575	0,098	Reliabel
CS 2	0.625	0,098	Reliabel
CS 3	0.613	0,098	Reliabel
CS 4	0.587	0,098	Reliabel
CS 5	0.565	0,098	Reliabel

4.4.3 Hasil Uji Analisa GAP

Hasil pengujian gap merupakan selisih antara kinerja aplikasi dengan harapan. Dari hasil nilai GAP bisa ditetapkan tingkat kesenjangan antara kinerja serta harapan dikategorikan dengan puas dan tidak puas jika GAP bernilai ≥ 0 maka pengguna puas terhadap kinerja aplikasi *E-Sambat*, sedangkan jika GAP bernilai < 0 maka pengguna tidak puas terhadap kinerja aplikasi *E-Sambat* (Parasuraman, 2001). Berikut ini adalah hasil analisa gap.

Tabel 4. 22 Hasil GAP Antara Kinerja dengan Harapan Masyarakat Per-item

Variabel	Item	Kinerja	Harapan Masyarakat	GAP	Kategori
Kemudahan Penggunaan (<i>Ease of Use</i>)	EU1	4.28	4.17	0.11	Puas
	EU2	4.23	4.13	0.09	Puas
	EU3	4.31	4.14	0.17	Puas
	EU4	4.26	4.21	0.05	Puas
	EU5	4.27	4.24	0.03	Puas
	EU6	4.31	4.24	0.07	Puas
	EU7	4.17	4.16	0.01	Puas
Kepercayaan (<i>Trust</i>)	TR1	4.07	4.23	-0.17	Tidak Puas
	TR2	4.02	4.08	-0.06	Tidak Puas
	TR3	4.13	4.07	0.06	Puas
	TR4	4.18	4.15	0.03	Puas
	TR5	4.17	4.16	0.01	Puas
	TR6	4.17	4.26	-0.09	Tidak Puas
<i>Functionality of the Interaction Environment</i>	FIE1	4.24	4.22	0.02	Puas
	FIE2	4.11	4.09	0.01	Puas
	FIE3	4.12	4.10	0.02	Puas
Kehandalan (<i>Reliability</i>)	RLB1	4.18	4.20	-0.02	Tidak Puas
	RLB2	4.03	4.11	-0.08	Tidak Puas
	RLB3	4.11	4.17	-0.06	Tidak Puas
	RLB4	4.20	4.18	0.02	Puas
	RLB5	4.20	4.22	-0.02	Tidak Puas
	RLB6	4.10	4.14	-0.04	Tidak Puas
Isi dan Tampilan Informasi (<i>Content and Appearance of Information</i>)	CAI1	4.26	4.29	-0.03	Tidak Puas
	CAI2	4.11	4.04	0.07	Puas
	CAI3	4.20	4.14	0.06	Puas
	CAI4	4.21	4.22	-0.02	Tidak Puas
	CAI5	4.20	4.18	0.02	Puas
	CAI6	4.24	4.26	-0.02	Tidak Puas
	CAI7	4.13	4.18	-0.04	Tidak Puas
	CAI8	4.16	4.20	-0.05	Tidak Puas
	CAI9	4.26	4.21	0.05	Puas
	CAI10	4.24	4.22	0.02	Puas
Dukungan Masyarakat (<i>Citizen Support</i>)	CS1	4.21	4.25	-0.04	Tidak Puas
	CS2	4.10	4.11	-0.01	Tidak Puas
	CS3	4.17	4.10	0.07	Puas
	CS4	4.29	4.22	0.07	Puas
	CS5	4.08	4.19	-0.11	Tidak Puas
Rata-Rata		4.18	4.18	0.01	Puas

Berdasarkan hasil perhitungan gap antara kinerja dengan harapan masyarakat, ada 16 item dimana pengguna tidak puas terhadap layanan, pada item tersebut dengan nilai terendah pada item TR 1 sebesar -0,17 yang berarti bahwa masyarakat tidak puas terhadap keamanan pengarsipan data pribadi pengguna *E-Sambat*, dan ada 21 item dimana pengguna merasa puas terhadap layanan item tersebut dengan nilai tertinggi pada item EU 3 sebesar 0,09 yang berarti bahwa masyarakat puas terhadap *tools* yang disediakan pada aplikasi *E-Sambat* yang terorganisir dengan baik. Secara keseluruhan nilai gap untuk aplikasi *E-Sambat* sebesar 0,01 yang berarti pengguna puas terhadap layanan pada aplikasi *E-Sambat*.

Tabel 4. 23 Hasil GAP Antara Kinerja dan Harapan Untuk Variabel

Variabel	Kinerja	Harapan Masyarakat	GAP	Kategori
Kemudahan Penggunaan (<i>Ease of Use</i>)	4.26	4.19	0.08	Puas
Kepercayaan (<i>Trust</i>)	4.12	4.16	-0.04	Tidak Puas
<i>Functionality of the Interaction Environment</i>	4.16	4.14	0.02	Puas
Kehandalan (<i>Reliability</i>)	4.14	4.17	-0.03	Tidak Puas
Isi dan Tampilan Informasi (<i>Content and Appearance of Information</i>)	4.20	4.19	0.01	Puas
Dukungan Masyarakat (<i>Citizen Support</i>)	4.17	4.17	0.00	Puas

Berdasarkan tabel 4.23, dari 6 variabel yang diuji ada dua variabel yaitu Kepercayaan (*Trust*) dan Kehandalan (*Reliability*) dimana masyarakat tidak puas dengan pelayanan *E-Sambat* dengan nilai GAP sebesar -0,04 dan -0,03.

4.4.4 Hasil Uji Kelayakan

Hasil uji kelayakan berfungsi untuk mengetahui bahwa kelayakan aplikasi *E-Sambat* berdasarkan hasil kuesioner yang sudah disebarkan. Di bawah ini adalah hasil uji kelayakan.

Tabel 4. 24 Hasil Uji Kelayakan Aplikasi *E-Sambat*

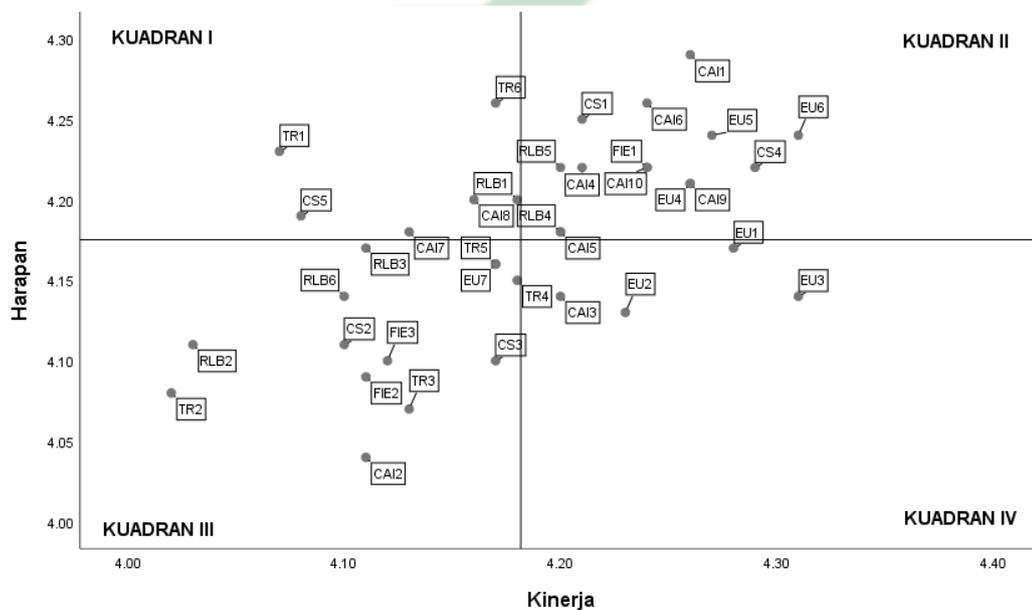
	Item	Kinerja (K)					Harapan (H)					Skor K	Skor H	PK
		1	2	3	4	5	1	2	3	4	5			
Kemudahan Penggunaan (<i>Ease of Use</i>)	EU1	1	8	59	175	202	2	19	90	123	211	1904	1857	100.0 %
	EU2	1	9	54	205	176	2	14	66	203	160	1881	1840	100.0 %
	EU3	0	6	47	197	195	3	8	75	198	161	1916	1841	100.0 %
	EU4	0	7	59	190	189	0	9	70	186	180	1896	1872	100.0 %
	EU5	0	5	69	171	200	0	7	70	175	193	1901	1889	100.0 %
	EU6	1	11	42	185	206	0	5	71	181	188	1919	1887	100.0 %
	EU7	1	12	76	177	179	0	12	68	201	164	1856	1852	100.0 %
Rata-Rata Kemudahan Penggunaan (<i>Ease of Use</i>)											1896	1863	100%	
Kepercayaan (<i>Trust</i>)	TR1	0	36	90	127	192	0	21	78	122	224	1810	1884	96.1%
	TR2	1	12	95	206	131	1	14	85	194	151	1789	1815	98.6%
	TR3	0	11	79	197	158	1	18	80	196	150	1837	1811	100.0 %
	TR4	1	11	69	192	172	1	10	73	200	161	1858	1845	100.0 %
	TR5	2	15	72	172	184	1	13	81	168	182	1856	1852	100.0 %
	TR6	0	14	84	161	186	1	5	64	183	192	1854	1895	97.8%
Rata-Rata Kepercayaan (<i>Trust</i>)											1834	1850	99,1 %	
Functionality of the Interaction Environment	FIE1	1	17	69	144	214	1	18	73	141	212	1888	1880	100.0 %
	FIE2	0	11	81	202	151	0	11	90	190	154	1828	1822	100.0 %
	FIE3	0	9	83	199	154	0	14	92	176	163	1833	1823	100.0 %
Rata-Rata Functionality of the Interaction Environment											1850	1842	100%	
Kehandalan (<i>Reliability</i>)	RLB 1	1	25	76	133	210	0	16	85	136	208	1861	1871	99.5%
	RLB 2	1	11	95	203	135	1	15	75	196	158	1795	1830	98.1%
	RLB 3	1	12	82	191	159	0	11	79	179	176	1830	1855	98.7%
	RLB 4	0	10	74	180	181	0	11	74	185	175	1867	1859	100.0 %
	RLB 5	0	15	78	156	196	1	12	71	167	194	1868	1876	99.6%
	RLB 6	12	9	78	168	178	1	18	67	190	169	1826	1843	99.1%
Rata-Rata Kehandalan (<i>Reliability</i>)											1841	1856	99,2 %	
Isi dan Tampilan Informasi (<i>Content and Appearance of Information</i>)	CAI 1	0	19	74	125	227	0	15	62	146	222	1895	1910	99.2%
	CAI 2	0	16	83	182	164	1	16	86	202	140	1829	1799	100.0 %
	CAI 3	2	10	66	184	183	1	14	71	194	165	1871	1843	100.0 %
	CAI 4	1	6	72	187	179	0	7	69	186	183	1872	1880	99.6%
	CAI 5	0	13	72	175	185	1	11	68	194	171	1867	1858	100.0 %
	CAI 6	0	15	59	173	198	0	11	62	172	200	1889	1896	99.6%
	CAI 7	2	11	67	211	154	0	16	71	177	181	1839	1858	99.0%
	CAI 8	1	16	74	176	178	0	12	66	186	181	1849	1871	98.8%

	8													
CAI 9	0	10	61	179	195	2	11	75	162	195	1894	1872	100.0%	
CAI 10	1	7	66	181	190	0	8	67	188	182	1887	1879	100.0%	
Rata-Rata Isi dan Tampilan Informasi (<i>Content and Appearance of Information</i>)											1869	1867	100%	
Dukungan Masyarakat (<i>Citizen Support</i>)	CS1	2	17	77	138	211	1	13	75	142	214	1874	1890	99.2%
	CS2	0	18	81	183	163	0	12	85	190	158	1826	1829	99.8%
	CS3	1	9	76	187	172	1	13	84	189	158	1855	1825	100.0%
	CS4	2	10	53	172	208	1	7	69	186	182	1909	1876	100.0%
	CS5	2	11	90	190	152	0	9	78	178	180	1814	1864	97.3%
Rata-rata Dukungan Masyarakat (<i>Citizen Support</i>)											1856	1857	99,9%	
Total											1859	1858	100%	

Berdasarkan hasil uji kelayakan, total persentase kelayakan 100% yang berarti bahwa aplikasi *E-Sambat* sangat layak digunakan oleh masyarakat. Nilai persentase minimal adalah item TR 1 (Data pribadi pengguna *E-Sambat* aman) sebesar 96,1%.

4.4.5 Hasil Uji Analisa IPA

Berikut ini merupakan diagram kartesius yang menggambarkan tingkat kepentingan item berdasarkan hasil perbandingan kinerja aplikasi dan harapan aplikasi.



Gambar 4. 10 Diagram Kartesius Tingkat Kepentingan

Pada kuadran I terdapat 6 item dimana item tersebut dijadikan prioritas dalam perbaikan agar pengguna aplikasi *E-Sambat* semakin puas terhadap layanan aplikasi tersebut, yaitu.

Tabel 4.25 Item Pada Kuadran I Uji IPA Kinerja – Harapan

Item	Keterangan
TR 1	Data pribadi pengguna <i>E-Sambat</i> aman
TR 6	Akses kontrol pengguna <i>E-Sambat</i> baik
RLB 1	Formulir di aplikasi <i>E-Sambat</i> dapat diunduh dalam waktu singkat
CAI 7	Warna <i>E-Sambat</i> menarik
CAI 8	Grafis <i>E-Sambat</i> menarik
CS 5	Pertanyaan pengguna dijawab dengan cepat

Pada kuadran II terdapat 14 item dimana item aplikasi *E-Sambat* sudah berkinerja dengan baik dan sesuai dengan harapan masyarakat sehingga kualitas item tersebut menjadi prioritas untuk dipertahankan kinerjanya. Item yang termasuk pada kuadran II, yaitu.

Tabel 4.26 Item Pada Kuadran II Uji IPA Kinerja – Harapan

Item	Keterangan
EU 4	<i>E-Sambat</i> disesuaikan dengan kebutuhan pengguna
EU 5	Informasi ditayangkan dengan merinci
EU 6	Informasi ditayangkan selalu <i>up to date</i>
FIE 1	Adanya bantuan dalam menjalankan aplikasi <i>E-Sambat</i>
RLB 4	Aplikasi <i>E-Sambat</i> menyediakan layanan tepat waktu
RLB 5	Halaman aplikasi <i>E-Sambat</i> dapat diunduh dengan cepat
CAI 1	Data dan informasi <i>E-Sambat</i> lengkap
CAI 4	Informasi <i>E-Sambat</i> diperbaharui secara berkala
CAI 5	Semua <i>tools E-Sambat</i> dapat bekerja dengan baik
CAI 6	Informasi <i>E-Sambat</i> mudah dimengerti
CAI 9	Animasi <i>E-Sambat</i> menarik
CAI 10	Ukuran halaman <i>E-Sambat</i> sesuai
CS 1	Pedoman aplikasi <i>E-Sambat</i> yang <i>user friendly</i>
CS 4	Terdapat detail kontak informasi yang dapat dihubungi

Pada kuadran III terdapat 13 item dimana item tersebut kurang dijadikan prioritas untuk pengguna namun mempunyai kinerja yang baik, sehingga item yang termasuk pada kuadran III tidak dijadikan prioritas perbaikan. Item yang termasuk pada kuadran III, yaitu.

Tabel 4.27 Item Pada Kuadran III Uji IPA Kinerja – Harapan Masyarakat

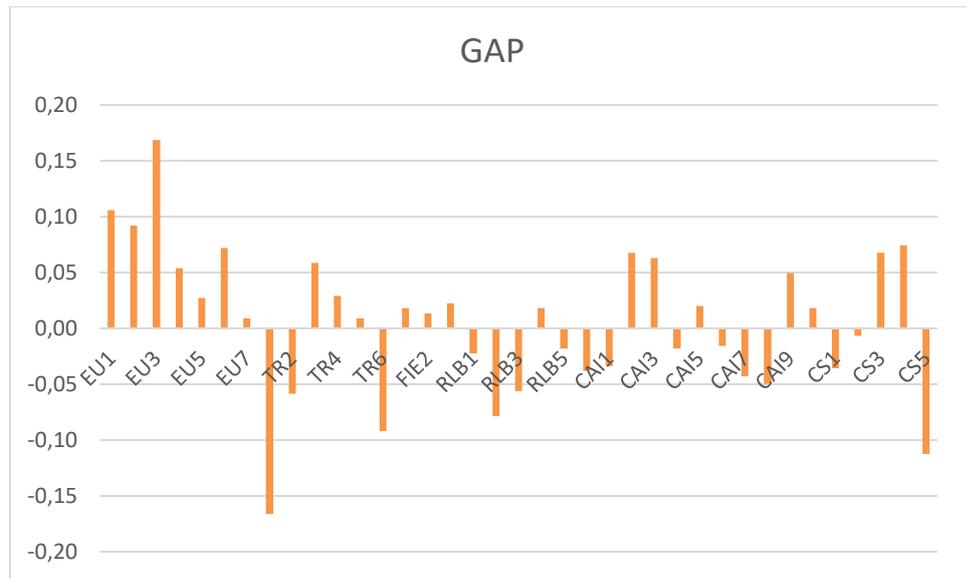
Item	Keterangan
EU 7	Informasi perihal layanan mencukupi
TR 2	Melindungi anonimitas pengguna <i>E-Sambat</i>
TR 3	Mengamankan pengarsipan data pribadi pengguna <i>E-Sambat</i>
TR 4	Menyediakan persetujuan bagi pengguna <i>E-Sambat</i>
TR 5	Prosedur memperoleh <i>username</i> dan <i>password</i> pengguna <i>E-Sambat</i> mudah
FIE 2	Proses pengajuan formulir sudah jelas
FIE 3	Format respon yang memadai
RLB 2	Aplikasi <i>E-Sambat</i> tersedia serta bisa diakses kapan pun memerlukannya
RLB 3	Aplikasi <i>E-Sambat</i> berhasil melakukan layanan berdasarkan permintaan pertama
RLB 6	Aplikasi <i>E-Sambat</i> berfungsi dengan baik pada <i>smartphone</i> apapun
CAI 2	Data dan informasi <i>E-Sambat</i> akurat dan ringkas
CS 2	Terdapat halaman bantuan (<i>help page</i>)
CS 3	Aplikasi menampilkan pertanyaan yang sering diajukan oleh pengguna

Pada kuadran IV terdapat empat item dimana item tersebut kurang dijadikan prioritas untuk pengguna namun mempunyai kinerja yang amat baik, sehingga item yang termasuk pada kuadran IV tidak dijadikan prioritas perbaikan. Item yang termasuk pada kuadran IV, yaitu.

Tabel 4.28 Item Pada Kuadran IV Uji IPA Kinerja – Harapan Masyarakat

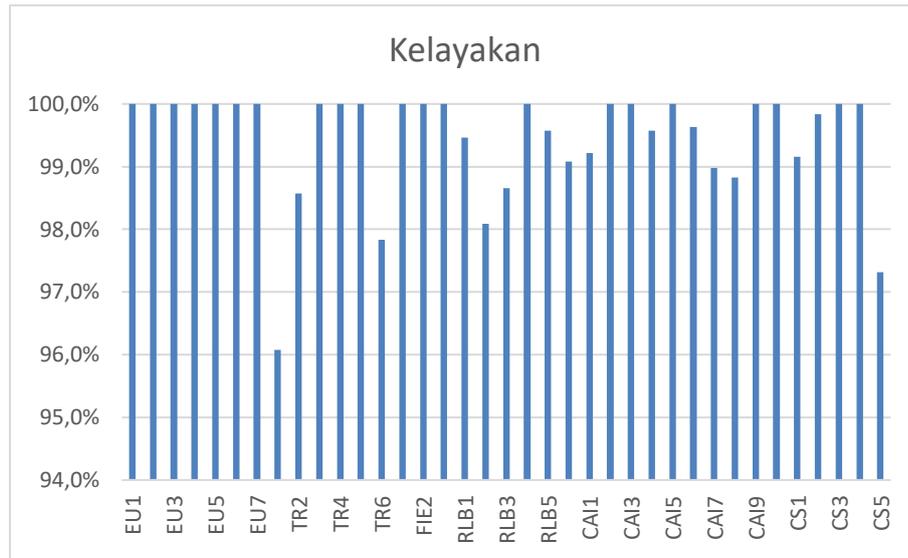
Item	Keterangan
EU 1	Struktur <i>E-Sambat</i> jelas dan mudah diikuti
EU 2	Aplikasi <i>E-Sambat</i> mudah untuk digunakan
EU 3	Tools yang disediakan pada aplikasi <i>E-Sambat</i> terorganisir dengan baik
CAI 3	Informasi <i>E-Sambat</i> jelas

4.5 Interpretasi Hasil



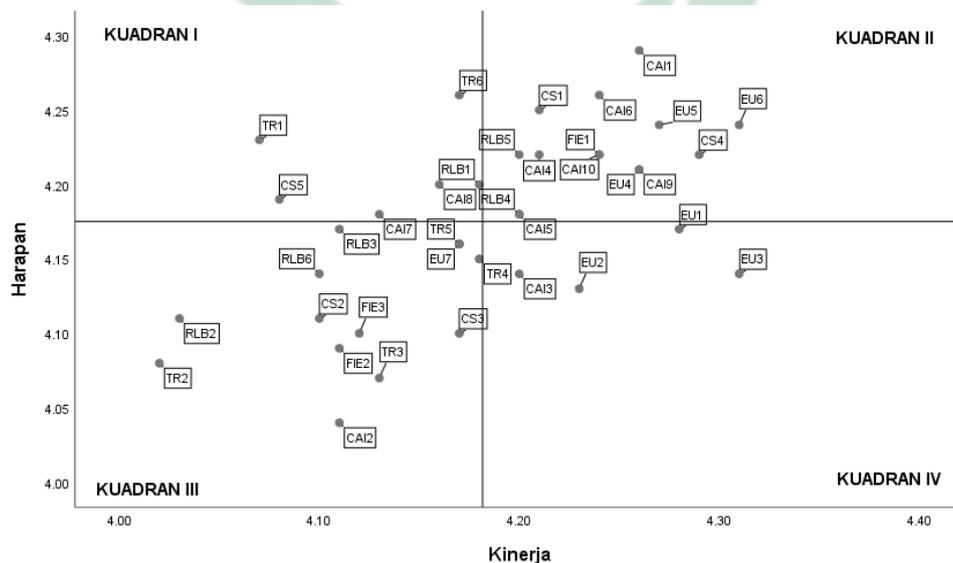
Gambar 4. 11 Grafik Hasil Uji GAP

Berdasarkan hasil uji GAP kinerja aplikasi dan harapan masyarakat, dari 37 indikator ada 16 item dimana pengguna tidak puas terhadap layanan pada item tersebut, dengan nilai terendah pada item TR 1 (Data pribadi pengguna *E-Sambat* aman) sebesar -0,17 dan ada 21 item dimana pengguna merasa puas terhadap layanan item tersebut dengan nilai tertinggi pada item EU 2 (Aplikasi *E-Sambat* mudah untuk digunakan) sebesar 0,09. Sedangkan untuk GAP variabel, dari 6 variabel yang diuji ada dua variabel yaitu Kepercayaan (*Trust*) dan Keandalan (*Reliability*) dimana masyarakat tidak puas dengan pelayanan *E-Sambat* dengan nilai GAP sebesar -0,04 dan -0,03. Secara keseluruhan nilai gap untuk aplikasi *E-Sambat* sebesar 0,01 yang berarti pengguna puas terhadap layanan pada aplikasi *E-Sambat*.



Gambar 4. 12 Hasil Uji Kelayakan Aplikasi E-SAMBAT

Untuk uji kelayakan, tiap item bernilai antara 96% hingga 100% dengan persentase kelayakan total sebesar 100% yang berarti bahwa tiap item pada *E-Sambat* sudah sangat layak untuk dimanfaatkan masyarakat. Nilai persentase minimal adalah item TR 1 (Mengamankan pengarsipan data pribadi pengguna *E-Sambat*) sebesar 96%.



Gambar 4. 13 Hasil Pengujian Metode *Important Performance Analysis* (IPA)

Pada uji *Important Performance Analysis* (IPA), pada kuadran I terdapat 6 item yaitu TR 1 (Data pribadi pengguna *E-Sambat* aman), TR 6 (Akses kontrol pengguna *E-Sambat* baik), RLB 1 (Formulir di aplikasi *E-Sambat* dapat diunduh dalam waktu singkat), CAI 7 (Warna *E-Sambat* menarik), CAI 8 (Grafis *E-*

Sambat menarik), dan CS 5 (Pertanyaan pengguna dijawab dengan cepat) dimana item tersebut dijadikan prioritas dalam perbaikan agar pengguna aplikasi *E-Sambat* semakin puas terhadap layanan aplikasi *E-Sambat*.

Pada kuadran II terdapat 14 item yaitu EU 4 (*E-Sambat* disesuaikan dengan kebutuhan pengguna), EU 5 (Informasi yang ditayangkan selalu merinci), EU 6 (Informasi ditayangkan selalu *up to date*), FIE 1 (Adanya bantuan dalam aplikasi *E-Sambat*), RLB 4 (Aplikasi *E-Sambat* menyediakan layanan tepat waktu), RLB 5 (Halaman aplikasi *E-Sambat* dapat diunduh dengan cepat), CAI 1 (Data dan informasi *E-Sambat* lengkap), CAI 4 (Informasi *E-Sambat* diperbaharui secara berkala), CAI 5 (Semua tools *E-Sambat* dapat bekerja dengan baik), CAI 6 (Informasi *E-Sambat* mudah dimengerti), CAI 9 (Animasi *E-Sambat* menarik), CAI 10 (Ukuran halaman *E-Sambat* sesuai), CS 1 (Pedoman yang *user friendly*), dan CS 4 (Terdapat detail kontak informasi yang dapat dihubungi) yang berarti bahwa item aplikasi *E-Sambat* sudah berkinerja dengan baik dan sesuai dengan harapan masyarakat sehingga kualitas item tersebut menjadi prioritas untuk dipertahankan kinerjanya.

Pada kuadran III terdapat 13 item, yaitu EU 7 (Informasi perihal layanan mencukupi), TR 2 (Melindungi anonimitas pengguna *E-Sambat*), TR 3 (Mengamankan pengarsipan data pribadi pengguna *E-Sambat*), TR 4 (Menyediakan persetujuan bagi pengguna *E-Sambat*), TR 5 (Prosedur memperoleh *username* dan *password* pengguna *E-Sambat* jelas), FIE 2 (Proses pengajuan formulir sudah jelas), FIE 3 (Format respon yang memadai), RLB 2 (Aplikasi *E-Sambat* tersedia dan dapat diakses kapan pun membutuhkannya), RLB 3 (Aplikasi *E-Sambat* berhasil melakukan layanan berdasarkan permintaan pertama), RLB 6 (Aplikasi *E-Sambat* berfungsi dengan baik pada *smartphone* apapun), CAI 2 (Data dan informasi *E-Sambat* akurat dan ringkas), CS 2 (Terdapat halaman bantuan (*help page*)), dan CS 3 (Aplikasi menampilkan pertanyaan yang sering diajukan oleh pengguna) yang berarti item tersebut kurang dijadikan prioritas untuk pengguna namun mempunyai kinerja yang baik, sehingga item yang termasuk pada kuadran III tidak dijadikan prioritas perbaikan.

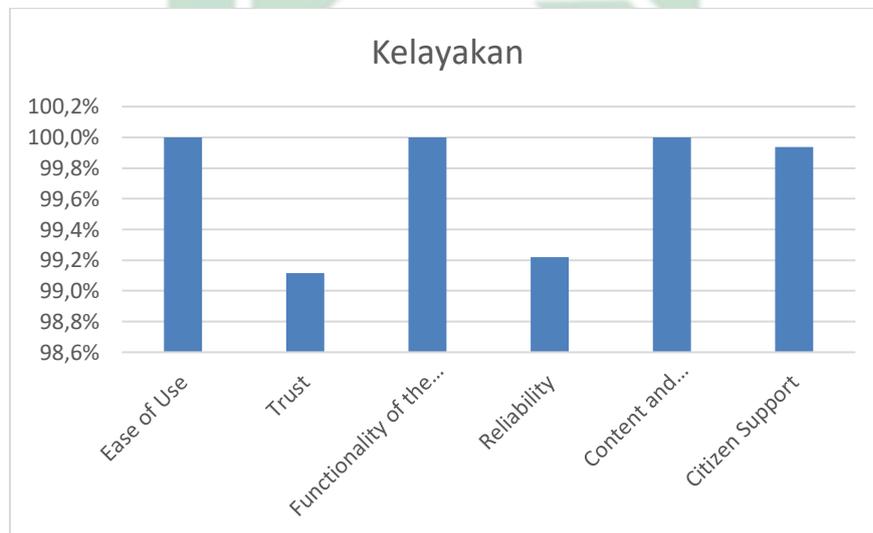
Pada kuadran IV terdapat empat item dimana item tersebut kurang dijadikan prioritas untuk pengguna namun mempunyai kinerja yang sangat baik,

sehingga item yang termasuk pada kuadran IV tidak dijadikan prioritas perbaikan. Item yang termasuk pada kuadran IV, yaitu EU 1 (Struktur pada aplikasi *E-Sambat* jelas dan mudah diikuti), EU 2 (Aplikasi *E-Sambat* mudah untuk digunakan), EU 3 (*Tools* yang disediakan pada aplikasi *E-Sambat* terorganisir dengan baik), dan CAI 3 (Informasi *E-Sambat* jelas).

4.6 Hasil dan Pembahasan

Berdasarkan hasil pengujian kualitas *E-Sambat* menggunakan pendekatan dimensi *E-GovQual* dan metode *Importance Performance Analysis (IPA)*, didapatkan hasil sebagai berikut.

4.6.1 Kualitas Layanan *E-Sambat*



Gambar 4. 14 Hasil Uji Kelayakan Untuk Tiap Variabel

Kualitas layanan *E-Sambat* berdasarkan pendekatan *E-GovQual* secara keseluruhan dikatakan sangat layak dengan nilai persentase kelayakan rata-rata sebesar 100%. Untuk variabel Kemudahan Penggunaan (*Ease of Use*), tiap item bernilai 100% dan nilai skor rata-rata sebesar 100% yang berarti bahwa variabel Kemudahan Penggunaan (*Ease of Use*) aplikasi *E-Sambat* sangat layak untuk dimanfaatkan oleh masyarakat.

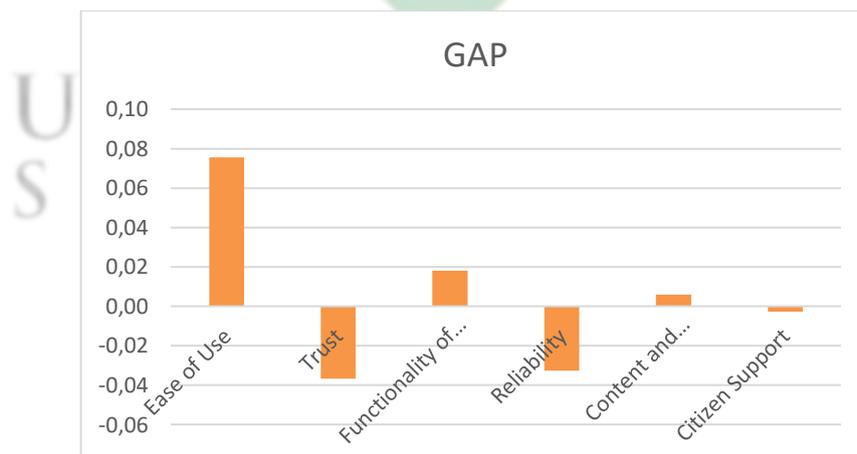
Variabel Kepercayaan (*Trust*) mempunyai nilai rata-rata sebesar 99,1% dengan nilai terendah pada item TR 1 (Data pribadi pengguna *E-Sambat* aman) sebesar 96,1%, secara keseluruhan variabel Kepercayaan (*Trust*) aplikasi *E-Sambat* sangat layak dimanfaatkan oleh masyarakat. Untuk variabel *Functionality*

of the Interaction Environment, tiap item bernilai 100% dan nilai skor rata-rata sebesar 100% yang berarti bahwa variabel *Functionality of the Interaction Environment* aplikasi *E-Sambat* sangat layak untuk dimanfaatkan oleh masyarakat.

Variabel Keandalan (*Reliability*) mempunyai nilai total sebesar 99,2% dengan nilai terendah pada item RLB 2 (Aplikasi *E-Sambat* tersedia dan dapat diakses kapan pun membutuhkannya) sebesar 98,1%, secara keseluruhan variabel Keandalan (*Reliability*) aplikasi *E-Sambat* sangat layak dimanfaatkan oleh masyarakat.

Variabel Isi serta Tampilan Informasi (*Content and Appearance of Information*) mempunyai nilai rata-rata sebesar 100% dengan nilai terendah pada item CAI 7 (Warna *E-Sambat* menarik) sebesar 99,0%, secara keseluruhan variabel Isi serta Tampilan Informasi (*Content and Appearance of Information*) aplikasi *E-Sambat* sangat layak dimanfaatkan oleh masyarakat. Variabel Dukungan Masyarakat (*Citizen Support*) mempunyai nilai rata-rata sebesar 99,9% dengan nilai terendah pada item CS 5 (Pertanyaan pengguna dijawab dengan cepat) sebesar 97,3%, secara keseluruhan variabel Dukungan Masyarakat (*Citizen Support*) aplikasi *E-Sambat* sangat layak dimanfaatkan oleh masyarakat.

4.6.2 Nilai GAP Kinerja dan Harapan pada Aplikasi *E-Sambat*



Gambar 4. 15 Hasil Pengujian GAP untuk Tiap Variabel

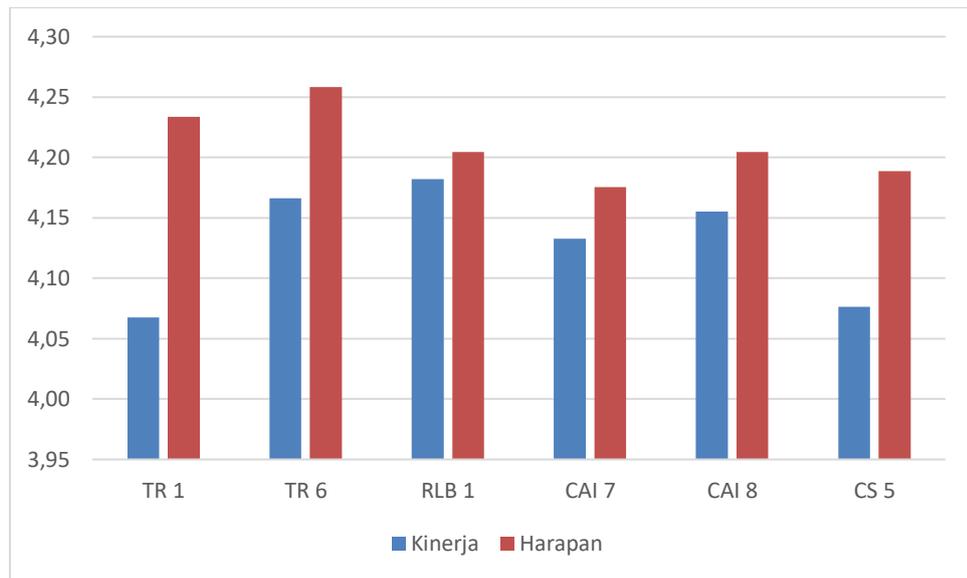
Nilai GAP antara kinerja aplikasi dan harapan aplikasi *E-Sambat* secara keseluruhan sebesar 0,01 yang berarti bahwa masyarakat puas terhadap layanan aplikasi *E-Sambat*. Ada empat variabel dimana masyarakat puas terhadap

pelayanan aplikasi *E-Sambat*. Untuk nilai rata-rata GAP variabel terbaik adalah variabel Kemudahan Penggunaan (*Ease of Use*) sebesar 0,08 yang berarti bahwa masyarakat puas terhadap kemudahan dalam berinteraksi dengan aplikasi *E-Sambat*. Nilai rata-rata terbaik selanjutnya adalah variabel *Functionality of the Interaction Environment* sebesar 0,02 yang berarti bahwa masyarakat puas terhadap peran integral pada *E-Sambat* dalam potensi konsumen guna berinteraksi, yang membolehkan penghimpunan berita yang dibutuhkan, media utama guna mengirim informasi secara *online*. Selanjutnya variabel Isi serta Tampilan Informasi (*Content and Appearance of Information*) mempunyai nilai rata-rata GAP sebesar 0,01 yang berarti bahwa masyarakat puas terhadap kualitas dari informasi dan penyajian serta tata letaknya, semisal pemakaian yang benar mulai warna, desain, serta ukuran aplikasi. Variabel Dukungan Masyarakat (*Citizen Support*) mempunyai nilai rata-rata GAP sebesar 0,00 yang berarti bahwa masyarakat puas terhadap aplikasi *E-Sambat* untuk membantu masyarakat dalam pencarian informasi.

Ada dua variabel dimana masyarakat tidak puas terhadap layanan aplikasi *E-Sambat*, yaitu variabel Kepercayaan (*Trust*) sebesar -0,04 yang berarti bahwa masyarakat masih belum percaya sepenuhnya terkait bebasnya dari risiko tidak aman ataupun rasa ragu ketika proses layanan online ketika mengakses aplikasi *E-Sambat*, dan variabel Keandalan (*Reliability*) yang mempunyai nilai rata-rata GAP sejumlah -0,03 yang berarti masyarakat tidak puas terhadap fungsi teknis (aksesibilitas dan ketersediaan) dan kecepatan layanan.

Hasil perhitungan GAP antara kinerja dengan harapan masyarakat untuk item, ada 16 item dimana pengguna tidak puas terhadap layanan, pada item tersebut dengan nilai terendah pada item TR 1 sebesar -0,17 yang berarti bahwa masyarakat tidak puas terhadap keamanan data pribadi pengguna *E-Sambat*, dan ada 21 item dimana pengguna merasa puas terhadap layanan item tersebut dengan nilai tertinggi pada item EU 3 sebesar 0,09 yang berarti bahwa masyarakat puas terhadap *tools* yang disediakan pada aplikasi *E-Sambat* terorganisir dengan baik.

4.6.3 Prioritas Perbaikan Item pada Aplikasi *E-Sambat*

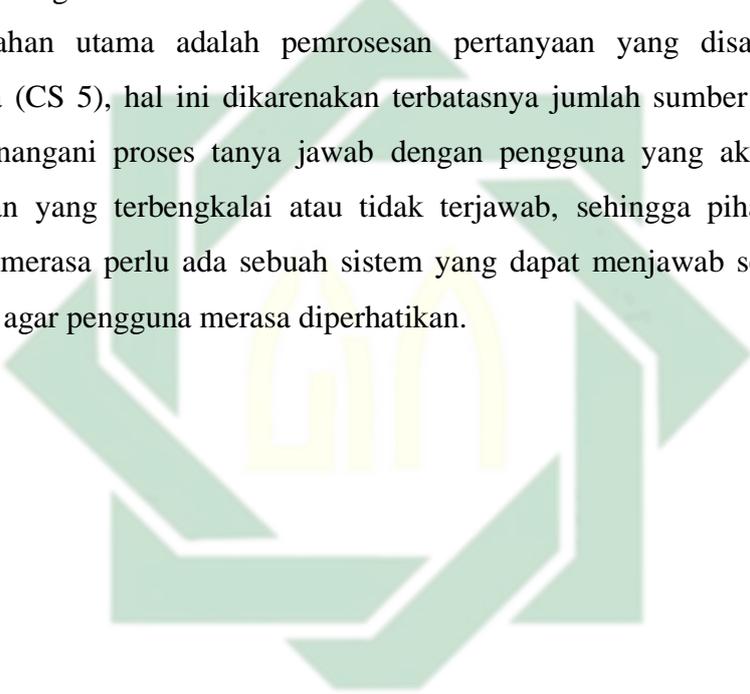


Gambar 4. 16 Item yang Harus Dijadikan Prioritas Perbaikan

Berdasarkan hasil analisa IPA, ada enam item yang dijadikan prioritas utama dalam perbaikan aplikasi *E-Sambat* yaitu item TR 1 (Data pribadi pengguna *E-Sambat* aman) yang berarti bahwa aplikasi *E-Sambat* harus dapat menjamin keamanan data pribadi pengguna, TR 6 (Akses kontrol pengguna *E-Sambat* baik) dimana aplikasi *E-Sambat* dapat memberikan akses kontrol yang lebih baik dan nyaman saat mengakses aplikasi *E-Sambat*, RLB 1 (Formulir di aplikasi *E-Sambat* dapat diunduh dalam waktu singkat) yang berarti bahwa pihak pengembang harus menemukan solusi agar pengunduhan formulir pada aplikasi *E-Sambat* dapat lebih cepat, CAI 7 (Warna *E-Sambat* menarik) yang berarti bahwa pewarnaan dalam aplikasi *E-Sambat* harus diperbaiki, CAI 8 (Grafis *E-Sambat* menarik) dimana pihak pengembang harus memperbaiki grafis pada aplikasi *E-Sambat*, dan yang terakhir adalah CS 5 (Pertanyaan pengguna dijawab dengan cepat) yang berarti bahwa pengguna merasa pengelola *E-Sambat* masih lambat dalam menjawab pertanyaan yang telah diajukan oleh pengguna, hal ini dapat diantisipasi dengan menambahkan *chatbot* untuk menjawab pertanyaan-pertanyaan umum.

Berdasarkan hasil wawancara dengan pihak diskominfo, kemanan data pribadi (TR 1) selalu diperhatikan dan dapat dijamin kemanannya, untuk akses kontrol (TR 6) memang perlu ada pembenahan karena beberapa pihak di

diskominfo sendiri merasa masih kurang nyaman dengan akses kontrol yang ada saat ini, untuk pengunduhan formular (RLB 1) memang masih terkendala pada jaringan internet dan server di negara Indonesia di mana masih kurang stabil sehingga seringkali terjadi gangguan baik gagal mengunduh ataupun proses pengunduhan yang relative lama sehingga permasalahan ini bukan hanya dari segi aplikasi, untuk warna dan grafis (CAI 7 dan CAI 8) aplikasi saat ini disesuaikan dengan warna dasar kota Pasuruan, perbaikan yang bisa dilakukan sebatas pengolahan gradasi warna berdasarkan warna dasar kota Pasuruan, dan permasalahan utama adalah pemrosesan pertanyaan yang disampaikan oleh pengguna (CS 5), hal ini dikarenakan terbatasnya jumlah sumber daya manusia yang menangani proses tanya jawab dengan pengguna yang akhirnya banyak pertanyaan yang terbengkalai atau tidak terjawab, sehingga pihak diskominfo memang merasa perlu ada sebuah sistem yang dapat menjawab secara otomatis (*chatbot*) agar pengguna merasa diperhatikan.



UIN SUNAN AMPEL
S U R A B A Y A

BAB V

PENUTUP

5.1 Kesimpulan

Berdasarkan hasil analisa yang sudah dilaksanakan pada penelitian ini, maka dapat ditarik kesimpulan bahwasanya:

1. Kualitas layanan aplikasi *E-Sambat* sudah sangat layak dengan nilai persentase kelayakan sebesar 100%.
2. GAP kinerja aplikasi dan harapan masyarakat untuk variabel Kemudahan Penggunaan (*Ease of Use*) sebesar 0,08, variabel Kepercayaan (*Trust*) sebesar -0,04, variabel *Functionality of the Interaction Environment* sebesar 0,02, variabel Keandalan (*Reliability*) sebesar -0,03, variabel Isi dan Tampilan Informasi (*Content and Appearance of Information*) sebesar 0,01, dan variabel Dukungan Masyarakat (*Citizen Support*) sebesar 0,00. Rata-rata gap secara keseluruhan sebesar 0,01 yang berarti bahwa masyarakat puas terhadap layanan aplikasi *E-Sambat*.
3. Ada enam item yang dijadikan prioritas perbaikan yaitu TR 1 (keamanan data pribadi pengguna *E-Sambat*), TR 6 (akses kontrol pengguna *E-Sambat*), RLB 1 (kecepatan dalam mengunduh formulir *E-Sambat*), CAI 7 (penggunaan warna di aplikasi *E-Sambat*), CAI 8 (grafis pada aplikasi *E-Sambat*), dan CS 5 (Pertanyaan pengguna dijawab dengan cepat).

5.2 Saran

Dalam penelitian selanjutnya, ada beberapa saran ataupun pengembangan yang bisa dilaksanakan dengan topik yang sama adalah seperti dibawah ini.

1. Penilaian kualitas pelayanan dapat menggunakan kualitas pelayanan pada *backend* dan *frontend* aplikasi *E-Sambat* Pasuruan.
2. Penelitian selanjutnya dapat menambahkan beberapa variabel seperti kepuasan pengguna atau penggunaan ulang pengguna.

DAFTAR PUSTAKA

- Ahyar, H., & Sukmana, D. J. (2020). Buku Metode Penelitian Kualitatif & Kuantitatif Seri Buku Hasil Penelitian View Project Seri Buku Ajar View Project. In *Researchgate*.
- Albar, Mooduto, H. A., Dahlan, A. A., Yuhefizar, Erwadi, & Napitupulu, D. (2017). E-Government Service Quality Based On E-Govqual Approach Case Study In West Sumatera Province. *International Journal On Advanced Science, Engineering And Information Technology*, 7(6). <https://doi.org/10.18517/ijaseit.7.6.4226>
- Anugrah, Z. E., Zakaria, S., & Darmawan, I. (2022). Evaluasi Sistem Pemerintahan Berbasis Elektronik (Spbe) Di Kota Bekasi Tahun 2020. *Jurnal Administrasi Pemerintahan (Janitra)*, 2(1). <https://doi.org/10.24198/janitra.v2i1.41097>
- Arikunto, S. (2020). *Prosedur Penelitian Sebagai Suatu Pendekatan Praktik*. Pt.Rineka Cipta.
- Bakar, A. (2010). Analisis Perbandingan Kinerja Perusahaan Telekomunikasi Dengan Menggunakan Eva, Reva, Fva, Dan Mva. *Jurnal Rekayasa Institut Teknologi Nasional*, Xiv(1).
- Dhanta, R. (2009). *Pengantar Ilmu Komputer (Introduction To Computer)*. Indah.
- Ermawati, A. (2018). Pengaruh Brand Image Dan Brand Trust Terhadap Purchase Decision Produk United. *Jurnal Agora*, 6(2).
- Fuad, A. (2013). Penilaian Kualitas Layanan E-Government Dengan Menggunakan Dimensi E-Govqual (Studi Kasus Pemerintah Provinsi Jawa Timur). *Jurnal Teknik Pomits*, 1(1).
- Harbani, P. (2010). *Teori Administrasi Negara*. Alfabeta Bandung.
- Hidayah, N. A., Utami, M. C., & Fajrisani, N. (2020). *Measurement Of Public Service Applications Quality Using The Electronic Government Quality (E-Govqual) Framework*. <https://doi.org/10.2991/assehr.k.200220.019>
- Jayasundara, C. C. (2008). User Perceptions And Expectations On E-Information Literacy Development Programmes: A Gap Analysis. *Revista Orbis*, 4(10).

- Kariadinata, R., & Abdurahman, M. (2015). Buku Dasar-Dasar Statistik Pendidikan. *Buku Dasar-Dasar Statistik Pendidikan*.
- Kotler, P. (2012). Manajemen Pemasaran Edisi 13 Jilid 1 Dan 2. In *Jakarta: Erlangga*.
- Kurniawan, T. (2006). Hambatan Dan Tantangan Dalam Mewujudkan Good Governance Melalui Penerapan E-Government Di Indonesia. *Konferensi Nasional Sistem Informasi, Bandung*.
- Kusuma, A. C., & Suflani, S. (2019). Analisis Kualitas Pelayanan Publik Dengan Metode Servqual (Service Quality) (Studi Kasus Pada Kantor Kelurahan Tembong Kota Serang). *Jurnal Manajemen Stie Muhammadiyah Palopo*, 5(2). <https://doi.org/10.35906/Jm001.V5i2.359>
- Mahadianto, M. Y., & Setiawan, A. (2013). *Analisis Parametrik Dependensi Dengan Program Spss Untuk Pengolahan Data Tugas Akhir, Skripsi Dan Tesis : Pembahasan Mengenai: Uji Validitas Dan Reliabilitas Analisis Deskriptif, Uji Beda, Asumsi Klasik, Regresi Linier, Serta Analisis Jalur*. Raja Grafindo Persada.
- Malwita, D. Y. (2018). *Pengaruh Keteladanan Guru Pendidikan Agama Islam Dan Budaya Religius Sekolah Terhadap Karakter Peserta Didik Di Smp Negeri 1 Rejotangan Tulungagung*. Institut Agama Islam Negeri Tulungagung.
- Mirnasari, R. M. (2013). Kebijakan Dan Manajemen Publik Inovasi Pelayanan Publik Uptd Terminal Purabaya-Bungurasih Related Papers Critical Review Jurnal " Inovasi Pelayanan Publik Upt D Terminal Purabaya Bungurasih ". *Kebijakan Dan Manajemen Publik*, 1(1).
- Napitupulu, D. B. (2016). Kualitas Layanan E-Government (Sebuah Analisa Di Pemkot X Dengan Pendekatan E-Govqual Dan Ipa). *Jurnal Penelitian Pos Dan Informatika*, 6(2). <https://doi.org/10.17933/Jppi.2016.060203>
- Nasution, S., Afrianto, H., Nurfadillah Salam, S. & J., Nim, N., Sadjati, I. M., Agent, S. G., Sifat, T., Dan, F., Studi, P., Pangan, T., Pertanian, F. T., Katolik, U., Mandala, W., & Aceh, D. (2017). Berbagai Pendekatan Dalam Proses Belajar Dan Mengajar. *Pendidikam*, 3(1). <https://doi.org/10.1017/Cbo9781107415324.004>

- Nautami, D. T., & Wahid, F. (2019). Penerapan Metode E-Govqual Untuk Mengevaluasi Kualitas Layanan Aplikasi E-Filing Oleh Wajib Pajak. *Prosiding Seminar Nasional Geotik*.
- Nautami, D. T., Wahid, F., Informatika, M. T., Fakultas, P., Industri, T., Islam, U., & Yogyakarta, I. (2019). Penerapan Metode E-Govqual Untuk Mengevaluasi Kualitas Layanan Aplikasi E-Filing Oleh Wajib Pajak. *Prosiding Seminar Nasional Geotik*.
- Nugraha, M. (2018). Manajemen Kelas Dalam Meningkatkan Proses Pembelajaran. *Tarbawi: Jurnal Keilmuan Manajemen Pendidikan*, 4(01). <https://doi.org/10.32678/Tarbawi.V4i01.1769>
- Ong, J. O., & Pambudi, J. (2014). Analisis Kepuasan Pelanggan Dengan Importance Performance Analysis Di Sbu Laboratory Cibitung Pt Sucofindo (Persero). *J@Ti Undip: Jurnal Teknik Industri*, 9(1). <https://doi.org/10.12777/Jati.9.1.1-10>
- Papadomichelaki, X., & Mentzas, G. (2012). E-Govqual: A Multiple-Item Scale For Assessing E-Government Service Quality. *Government Information Quarterly*, 29(1). <https://doi.org/10.1016/J.Giq.2011.08.011>
- Parasuraman. (2001). The Behavioral Consequences Of Service Quality. *Jurnal Of Marketing*, 60.
- Prasetyo, B., Adnan, F., & Syahputra, R. A. (2022). Evaluasi Kualitas Layanan Electronic Pendapatan Asli Daerah (E-Pad) Di Kabupaten Banyuwangi Menggunakan Metode E-Govqual Dan Importance Performance Analysis. *Jurnal Tekno Kompak*, 16(1). <https://doi.org/10.33365/Jtk.V16i1.1857>
- Rahmawati, N. (2019). *E-Government Dalam Pelayanan Kepegawaian (Studi Tentang Pelaksanaan Sistem Aplikasi Pelayanan Kepegawaian (Sapk) Dalam Hubungan Kerja Antara Badan Kepegawaian Negara Kantor Regional Ii Dengan Badan Kepegawaian Daerah Pemerintah Provinsi Jawa Timur)*. Universitas Airlangga.
- Sahri, N. (2022). *Pengaruh Kualitas Pelayanan Terhadap Kepuasan Masyarakat Pada Kantor Desa Alam Panjang Kecamatan Rumbio Jaya Kabupaten Kampar [Uin Suska Riau]*. [https://repository.uin-suska.ac.id/63068/1/Gabungan Skripsi Kecuali Bab V.Pdf](https://repository.uin-suska.ac.id/63068/1/Gabungan_Skripsi_Kecuali_Bab_V.Pdf)

- Saputra, L. (2013). *Pengantar Kebutuhan Dasar Manusia*. Binarua Asara.
- Saputra, R. A., Suprpto, & Rachmadi, A. (2018). Penilaian Kualitas Layanan E-Government Dengan Pendekatan Dimensi Egovqual Dan Importance Performance Analysis (Ipa) (Studi Kasus Pada Pemerintah Provinsi Nusa Tenggara Barat). In *Jurnal Pengembangan Teknologi Informasi Dan Ilmu Komputer* (Vol. 2, Issue 5).
- Sarwono, J. (2012). Path Analysis. Teori, Aplikasi, Prosedur Analisis Untuk Riset Skripsi, Tesis Dan Disertasi (Menggunakan Spss). In *Elex Media Komputindo*.
- Series, S. C. (2016). *Discovering Computers 2016. Sedation*.
- Seruji. (2021). *E-Sambat, Cara Gus Ipul Manfaatkan Teknologi Digital Untuk Layani Warga Kota Pasuruan*. <https://Seruji.Co.Id/Peristiwa/E-Sambat-Cara-Gus-Ipul-Manfaatkan-Teknologi-Digital-Untuk-Layani-Warga-Kota-Pasuruan/>
- Sinambela, L. P. (2006). Reformasi Pelayanan Publik, Teori, Kebijakan Dan Implementasi. In *Bumi Aksara*.
- Suaedi, F., & Wardiyanto, B. (2010). Revitalisasi Administrasi Negara: Reformasi Birokrasi Dan E-Governance. In *Yogyakarta: Graha Ilmu*.
- Sugiyono. (2019). Metode Penelitian Pendidikan Pendekatan Kuantitatif, Kualitatif Dan R&D. In *Bandung: Cv Alfabeta*.
- Suryadi. (2017). *Manajemen Mutu Berbasis Sekolah: Konsep Dan Aplikasi*. Sarana Pancakarya Nusa.
- Suryantoro, B., & Kusdyana, Y. (2020). Analisis Kualitas Pelayanan Publik Pada Politeknik Pelayaran Surabaya. *Jurnal Baruna Horizon*, 3(2). <https://doi.org/10.52310/Jbhorizon.V3i2.42>
- Tajuddin, M., & Manan, A. (2017). Rancang Bangun Sistem Informasi Monitoring Satuan Kerja Dalam Rangka Good Governance. *Jurnal Matrik*, 15(1). <https://doi.org/10.30812/Matrik.V15i1.31>
- Tan, S. Y., & Taeihagh, A. (2020). Smart City Governance In Developing Countries: A Systematic Literature Review. *Sustainability (Switzerland)*, 12(3). <https://doi.org/10.3390/Su12030899>

- Tjipono, F. (2016). Service, Quality And Satisfaction Edisi 4. In *Journal Of Chemical Information And Modeling*.
- Wahono, R. A. (2018). *Penerapan E-Govqual Dalam Sistem Evaluasi Penilaian Kualitas Layanan E- Government Pemerintah Kabupaten Malang*. Universitas Jember.
- Wibawa, & Samodra. (2009). Administrasi Negara; Isu-Isu Kontemporer. *Graha Ilmu: Yogyakarta*, 7(12).
- Wijatmoko, T. E. (2020). E-Government Service Quality Using E-Govqual Dimensions Case Study Ministry Of Law And Human Rights Diy. *Proceeding International Conference On Science And Engineering*, 3. <https://doi.org/10.14421/icse.v3.500>
- Wilujeng, F. R., Rembulan, G. D., Andreas, D., & Tannady, H. (2019). Meningkatkan Kepuasan Pelanggan Pada Dua Bisnis E-Commerce Terbesar Di Indonesia Dengan Menggunakan Analisis Servqual Dan Ipa. *Prosiding Seminar Nasional Sains Dan Teknologi*.
- Yuhefizar. (2012). Cara Mudah Membangun Website Interaktif. Menggunakan Cms Joomla. In *Cara Mudah Membangun Website Interaktif. Menggunakan Cms Joomla Edisi Revisi*. Pt. Elex Media. Komputindo. Pt. Elex Media Komputindo.

UIN SUNAN AMPEL
S U R A B A Y A