

EVALUASI KUALITAS LAYANAN *WEBSITE* UTAMA PEMERINTAH KABUPATEN SITUBONDO MENGGUNAKAN METODE *E-GOVQUAL* DAN *IMPORTANCE PERFORMANCE* *ANALYSIS (IPA)*

Anida Sholihah¹⁾, Fahrobby Adnan²⁾, Fajrin Nurman Arifin³⁾

Program Studi Sistem Informasi, Fakultas Ilmu Komputer, Universitas Jember, Jln. Kalimantan 37, Jember 68121
Email : si.anida717@gmail.com ¹⁾, fahrobby@unej.ac.id ²⁾, fajrin.pssi@unej.ac.id ³⁾

ABSTRAK

Pemerintah Kabupaten Situbondo dalam mewujudkan Instruksi Presiden No. 3 Tahun 2003 telah mengembangkan *e-government* untuk mewujudkan *good governance* yakni salah satu penerapannya adalah *website* utama Pemerintah Kabupaten Situbondo yang dapat diakses oleh seluruh masyarakat yang beralamatkan di *web.situbondokab.go.id*. *Website* ini merupakan sarana Pemerintah Kabupaten Situbondo dalam mempublikasikan kebijakan dan layanan yang diberikan kepada masyarakat serta menyampaikan informasi terkait kinerja ataupun informasi lainnya seputar Kabupaten Situbondo, sehingga perlu dilakukan evaluasi/analisis terhadap kinerja dari *website* tersebut untuk dapat memenuhi kebutuhan publik. Penelitian ini dilakukan secara kuantitatif dengan pengambilan data menggunakan instrumen berupa kuesioner yang disusun berdasarkan 26 atribut dalam 4 variabel dari metode *E-Govqual* dan disebar kepada masyarakat yang mengakses *website* dimulai sejak bulan Oktober 2021 hingga Maret 2022. Data yang terkumpul akan dianalisis menggunakan metode *E-GovQual* untuk mengukur sejauh mana kualitas layanan *website* yang diterima pengguna dan dilanjutkan dengan analisis *Importance Performance Analysis (IPA)* yang digunakan untuk menganalisis komponen layanan apa saja yang perlu mendapatkan prioritas perbaikan dan yang perlu dipertahankan oleh pihak penyedia layanan *website* utama Pemerintah Kabupaten Situbondo. Hasil dari penelitian menunjukkan total dari nilai kinerja pada seluruh variabel *E-Govqual* diatas skor likert 3 (baik) yaitu 3,10. Artinya, bahwa layanan *website* utama Pemerintah Kabupaten Situbondo telah memiliki kinerja yang baik menurut persepsi pengguna. Sedangkan pada total skor nilai kepentingan dari seluruh variabel *E-Govqual* yaitu sebesar 3,27. Sehingga menimbulkan kesenjangan antara kinerja dengan kepentingan sebesar -0,17. Apabila nilai kesenjangan bernilai (+) maka kinerja dari layanan tersebut sudah memenuhi kepentingan pengguna, dan jika nilai kesenjangan bernilai negatif (-) maka kinerja dari layanan tersebut masih belum memenuhi kepentingan pengguna. Menurut hasil analisis kesesuaian antara tingkat kinerja dengan tingkat kepentingan memiliki nilai kesesuaian <100% yaitu 94,80%. Apabila nilai kesesuaian diatas 100% menunjukkan bahwa kinerja layanan sudah memenuhi kepentingan pengguna. Dengan demikian secara keseluruhan kualitas layanan dari *website* utama Pemerintah Kabupaten Situbondo belum memenuhi kepentingan pengguna sehingga perlu diberikan rekomendasi perbaikan terhadap komponen yang menjadi prioritas khusus untuk dilakukan perbaikan. Terdapat 3 atribut yang perlu mendapatkan prioritas utama untuk dilakukan perbaikan yaitu menyediakan layanan secara tepat waktu (R2), informasi diperbarui (C3), dan semua *link* dapat bekerja dengan benar (C4).

Kata Kunci : *E-Government, E-GovQual, Importance Performance Analysis (IPA)*, Evaluasi Situs Web.

ABSTRACT

The government of Situbondo in implementing Indonesian President's Instructions Number 3 Year 2003 has developed an e-government to realize good governance as one of its applications is the government's principal website of Situbondo county and accessible to all the public on the web. This website is the government's second-largest policy and service organization in publishing policies and services issued to the public and delivering performance and other information around the Situbondo county, so it is necessary to evaluate/analyse the performance of the website in order to meet public needs. The study is done quantitatively

with the data taking of data using a questionnaire based on 26 attributes in 4 variable of the e-govqual method and spread to people who access the website from October 2021 to the present time of the study and have met the needed number of respondents. The data gathered will be analyzed using the e-govqual method to measure the quality of the website services received by users and will be followed by a Importance Performance Analysis (IPA) used to analyze the components of any service that needs to be prioritized and should be maintained by regulatory service providers. Research shows the total value of performance in all e-govqual variables over likert scores 3 (good) is 3.10. That is, that the government's main website service Situbondo has a good performance according to user perception. Whereas at the total value score of the important of all the e-govqual variables of 3.27. So it creates a gap between performance and important of -0.17. When a value gap is value (+) then the performance of the service already meets user important, and if the value of the gap is negative (-) then the performance of the service still does not meet user important. According to analysis of compatibility between performance levels and important levels has a <100 % match value of 94.80%. If the corresponding value above 100% suggests that service performance has already met user important. Therefore, on the whole the quality of services from the government's main website the Situbondo government has not met the user's important and therefore should be given a recommendation for improvement on components that should be a special priority for repairs. There are three attributes that need to get the top priority for the improvement which is to provide a timely service (R2), updated information (C3), and all links can work properly (C4).

Keywords: E-Government, E-GovQual, Importance Performance Analysis (IPA), Website Evaluation.

1. PENDAHULUAN

Teknologi yang terus berkembang menjadi penyebab meningkatnya pula kebutuhan informasi dan permintaan kualitas layanan di era sekarang, sehingga mendorong seluruh elemen penyedia layanan informasi tidak terkecuali lembaga pemerintahan dalam rangka untuk memenuhi kebutuhan publik terutama dalam proses transformasi menuju *e-government* (Bratakusuma & Rifai, 2019). Penyedia layanan dalam memenuhi kebutuhan masyarakat yang semakin meningkat harus mengembangkan sistem manajemen modern yang dapat mempersingkat dalam proses diambilnya segala keputusan. Daerah otonomi dalam mewujudkan pemerintahan yang baik (*good governance*), salah satunya upaya yang dapat dilakukan adalah dengan pemanfaatan teknologi informasi dan komunikasi atau *e-government* (Mahdanisa & Nurlim, 2018).

Berdasarkan Instruksi Presiden No. 3 Tahun 2003 Tentang Kebijakan dan Strategi Nasional Pengembangan *E-Government*, menyebutkan pemerintah harus bisa dalam pemanfaatan teknologi informasi yang terus berkembang untuk meningkatkan kemampuan kerja pemerintah dalam mengelola dan menyalurkan informasi sebagaimana tugas pemerintahan sebagai pelayanan publik (Presiden, 2003). Pemerintah Situbondo dalam

mewujudkan Instruksi Presiden Nomor 3 Tahun 2003 telah mengembangkan sebuah teknologi informasi untuk mewujudkan *good governance* melalui terciptanya suatu *e-government*. Salah satunya merupakan objek dari penelitian ini yakni *website* utama Pemerintah Kabupaten Situbondo yang dapat diakses oleh seluruh masyarakat Situbondo ataupun masyarakat di luar Situbondo yang beralamatkan web.situbondokab.go.id. *Website* ini merupakan sarana Pemerintah Kabupaten Situbondo dalam menyampaikan atau mempublikasikan kebijakan serta mengkoordinasikan layanan yang diberikan kepada masyarakat oleh dinas dan lembaga daerah Kabupaten Situbondo. Selain itu juga dalam memberikan informasi, berita terkini, juga terkait kinerja ataupun informasi lainnya seputar Kabupaten Situbondo. Penerapan *website* utama Kabupaten Situbondo ini telah berjalan sejak tahun 2019 dan baru saja dilakukan pembaharuan (*update*) dalam meningkatkan fungsionalitas dari komponen yang ada pada *website*. Pembaharuan ini dilakukan pada akhir bulan September 2021 dan dikembangkan oleh Dinas Komunikasi Informatika dan Persandian Kabupaten Situbondo (KOMINFO). Menurut Kepala Seksi Pengelolaan Sumber Daya Teknologi Informasi dan Komunikasi Diskominfo

Situbondo, Fery Fradana Putra, S. Kom, menjelaskan bahwa yang dapat mengakses layanan *website* ini merupakan seluruh elemen masyarakat yang membutuhkan informasi terkait Kabupaten Situbondo.

Merujuk pada Peraturan Gubernur Jawa Timur No. 31 Tahun 2013 Tentang Proses Pelayanan Publik yang menjelaskan organisasi yang menyelenggarakan pelayanan publik wajib hukumnya melakukan penataan sistem pelayanan publik dan evaluasi untuk kelancaran prosedur pelayanan yang efektif (Gubernur Jawa Timur, 2013). Selain itu, pada Peraturan Bupati Situbondo Nomor 28 Tahun 2021 Tentang Penyelenggaraan Sistem Pemerintahan Berbasis Elektronik (SPBE) di Lingkungan Pemerintah Kabupaten Situbondo menjelaskan bahwa dinas wajib melaksanakan monitoring dan evaluasi terhadap penerapan SPBE (Bupati Situbondo, 2021). Mengingat selama ini Dinas Kominfo Kabupaten Situbondo belum pernah melakukan evaluasi kualitas layanan yang dilihat dari persepsi pengguna terhadap *website* tersebut. Hal ini diungkapkan langsung oleh Pak Fery dan beliau juga menjelaskan bahwa evaluasi kualitas layanan harus dilakukan secara berkala untuk mengoptimalkan pelayanan publik, sehingga penyedia layanan perlu melakukan evaluasi untuk mengukur kondisi kualitas layanan *website* utama Pemerintah Kabupaten Situbondo. Evaluasi ini dilakukan untuk mengetahui keinginan dari sudut pandang pengguna terhadap kualitas layanan *website* Pemerintah Situbondo sebagai sarana *monitoring* dan umpan balik kepada pihak pengelola situs *website* Pemerintah Kabupaten Situbondo dalam meningkatkan kualitas layanan dalam melayani publik.

Menurut Lewis & Booms (1983) menjelaskan bahwa kualitas layanan adalah penyedia layanan dalam memberikan layanannya sudah seberapa baik dan seberapa sesuai layanan yang diberikan tersebut untuk memenuhi harapan dari pengguna. Tingkat kualitas layanan yang diberikan dapat diketahui dengan membandingkan persepsi pengguna terhadap standar kualitas layanan yang telah ditetapkan dengan kualitas layanan yang telah diterima oleh pengguna (Sanjaya,

2012). Evaluasi kualitas layanan dapat diukur dengan beberapa metode, salah satunya adalah *e-govqual*. Metode *e-govqual* mempunyai 6 variabel penilaian, diantaranya adalah *ease of use* (kemudahan penggunaan), *trust* (kepercayaan), *functionality of the interaction environment* (fungsionalitas dari interaksi lingkungan), *reliability* (keandalan), *content and appearance of information* (isi dan tampilan informasi), dan *citizen support* (pendukung) (Papadomichelaki & Mentzas, 2012). Selain itu juga metode *e-govqual* dibangun untuk menilai kualitas layanan elektronik pada lembaga pemerintahan (Papadomichelaki & Mentzas, 2012).

Berdasarkan uraian mengenai metode pengukuran tersebut, maka metode yang cocok untuk dilakukan pada penelitian ini ialah menggunakan metode *e-govqual*. Hasil dari analisis *e-govqual* nantinya akan diketahui apakah kualitas layanan dari *website* utama Pemerintah Kabupaten Situbondo telah dapat memenuhi keinginan pengguna atau belum. Selain itu juga atribut pada setiap variabel dari metode *e-govqual* akan digunakan untuk menganalisis layanan apa saja yang belum tercapai serta perlu mendapatkan prioritas perbaikan dengan metode *Importance Performance Analysis* (IPA). Martilla & James, 1977 menjelaskan bahwa metode IPA adalah metode analisis deskriptif dengan metode pengukuran kualitas layanan berdasarkan kepentingan dan kinerja menggunakan diagram kartesius. Metode IPA menggunakan 4 kuadran untuk pengukuran diantaranya kuadran I yaitu *concentrate here* (prioritas utama), kuadran II yaitu *keep up with the good work* (pertahankan), kuadran III yaitu *low priority* (prioritas rendah), dan kuadran IV yaitu *possible overkill* (berlebihan). Apabila komponen layanan atau atribut dari setiap variabel *e-govqual* tersebut berada ke dalam kuadran I, maka atribut atau layanan di daerah kuadran I merupakan atribut yang perlu mendapatkan prioritas perbaikan sehingga dengan menggunakan metode analisis IPA ini, hasilnya dapat memudahkan tim pengembang *website* dalam menentukan dan mengetahui layanan apa saja yang perlu mendapatkan prioritas untuk dilakukan perbaikan.

Penelitian ini dilakukan dengan pengambilan data menggunakan instrumen berupa kuesioner yang disusun berdasarkan 4 variabel dari metode *e-govqual* dan disebar kepada responden yang mengakses *website* pada bulan Oktober 2021 hingga Maret 2022. Metode *e-govqual* nantinya akan digunakan untuk menganalisis data-data yang telah terkumpul dan dilanjutkan dengan metode analisis IPA, sehingga kualitas layanan *website* yang diberikan dapat diketahui melalui metode analisis *e-govqual*. Sedangkan IPA akan menghasilkan informasi mengenai faktor layanan apa saja yang sangat berpengaruh terhadap kepentingan pengguna dan faktor layanan apa saja yang perlu diperbaiki untuk memenuhi kepentingan pengguna. Selain itu juga akan diberikan rekomendasi terhadap faktor layanan yang menjadi prioritas utama dalam perbaikan.

Peneliti-peneliti sebelumnya juga telah banyak menggunakan metode *e-govqual* dan metode analisis IPA untuk dilakukan terhadap evaluasi/pengukuran kinerja dari kualitas layanan *website* lembaga pemerintahan. Penelitian-penelitian tersebut seperti yang telah dilakukan oleh Abdulloh Hamid Sulaiman, Himawat Aryadita, Aryo Pinandito, dosen Program Studi Sistem Informasi, Fakultas Ilmu Komputer, Universitas Brawijaya, tahun 2018 dengan judul penelitian "*Evaluasi Kualitas Layanan Website Pemerintah Kota Batu dengan Metode E-Govqual dan Importance Performance Analysis (IPA)*", Rosyidah Amatullah Widodo, tahun 2021 dengan judul penelitiannya yaitu "*Evaluasi Kualitas Layanan Aplikasi Absensi Menggunakan Metode E-GovQual dan Importance Performance Analysis (IPA) (studi kasus : OPD Se-Kabupaten Jember)*", dan penelitian yang dilakukan oleh Nerissa Arviana Zagita, Himawat Aryadita, Ismiarta Akuranda, dosen Program Studi Sistem Informasi, Fakultas Ilmu Komputer, Universitas Brawijaya, tahun 2019 dengan judul "*Evaluasi Kualitas Layanan Sistem Informasi Penduduk Menggunakan Metode E-Govqual Dan IPA (Studi Kasus Pada Dinas Kependudukan Dan Pencatatan Sipil Kota Pasuruan)*".

Berdasarkan penelitian terdahulu tersebut dapat dijadikan dasar dalam melakukan tahapan penelitian ini karena memiliki kontribusi yaitu objek yang digunakan sama-sama menggunakan layanan *e-government* yang serupa yaitu *website* utama Pemerintah Daerah, metode yang digunakan pada penelitian ketiganya sama-sama menggunakan metode *E-GovQual* dan IPA meskipun terdapat beberapa variabel dan atribut yang berbeda namun ketiganya dapat memberikan referensi untuk menentukan variabel dan atribut pada penelitian ini. Selain itu pada penelitian Sulaiman et al. (2018), terdapat tahapan pemberian rekomendasi terhadap komponen layanan (atribut) yang menjadi prioritas utama untuk perbaikan berdasarkan studi literatur. Hal ini tentunya menjadi kontribusi terhadap penelitian ini dalam pemberian rekomendasi menggunakan studi literatur terhadap atribut prioritas perbaikan yang dihasilkan dari analisis IPA.

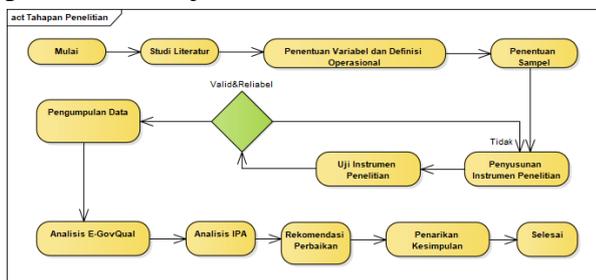
Dengan demikian penelitian ini menghasilkan nilai dari kualitas layanan *website*, komponen layanan apa saja yang menjadi prioritas khusus untuk dilakukan perbaikan dan komponen layanan apa saja yang harus dipertahankan berdasarkan hasil analisis metode IPA, serta rekomendasi yang dapat diberikan terhadap komponen layanan yang menjadi prioritas perbaikan pada *website* utama Pemerintah Kabupaten Situbondo.

2. METODE

Jenis penelitian yang digunakan pada penelitian ini ialah penelitian kuantitatif. Dalam penelitian ini, teknik pengumpulan data dilakukan menggunakan instrumen penelitian berupa kuesioner *online* lalu data dianalisis dengan angka sehingga disebut bersifat kuantitatif. Kemudian hasilnya akan menjadi acuan ditariknyanya sebuah kesimpulan. Penelitian dilakukan di Dinas Komunikasi Informatika dan Persandian Kabupaten Situbondo (Diskominfo Kabupaten Situbondo). Waktu penelitian ini dimulai pada bulan Desember 2021 hingga bulan Mei 2022.

Tahapan penelitian disajikan untuk memberikan gambaran mengenai urutan atau

langkah-langkah (*step by step*) dari kegiatan yang akan dilakukan oleh peneliti selama penelitian berlangsung. Tahapan dari penelitian disajikan dalam Gambar 1.



Gambar 1. Tahapan Penelitian

Metode *E-govqual* memiliki 47 atribut dalam 6 variabel (Papadomichelaki & Mentzas, 2012). Namun dalam penelitian ini, tidak semua atribut dalam *e-govqual* digunakan. Penentuan variabel dan atributnya dilakukan dengan cara berdiskusi dengan pihak pengelolaan *website* yaitu bagian TIK Dinas Kominfo Pemerintah Kabupaten Situbondo.

Dalam proses penentuan sampel, teknik yang digunakan adalah *purposive sampling*. Dengan teknik ini, peneliti akan mengambil secara langsung sampel yang dibutuhkan sesuai dengan karakteristik yang telah ditentukan pada anggota populasi. Karakteristik responden yang dipilih adalah masyarakat yang pernah mengakses *website* utama Pemerintah Kabupaten Situbondo sejak bulan Oktober 2021 hingga Maret 2022. Sedangkan untuk menentukan jumlah responden dengan populasi tak hingga, dilakukan dengan menggunakan tabel Isaac dan Michael. Pada tabel tersebut untuk hasil yang tak hingga apabila menggunakan derajat kebebasan (*error*) sebesar 5% maka jumlah sampel yang dibutuhkan sebanyak 349 sampel. Nilai derajat kebebasan yang lebih tinggi dari 0,05 tidak signifikan secara statistik (Di Leo & Sardanelli, 2020).

Instrumen pada penelitian dibuat oleh peneliti berdasarkan pendekatan metode *e-govqual*. Butir-butir pertanyaan berasal dari pengembangan setiap atribut pada variabel *e-govqual* yang telah disepakati sebelumnya.

Dalam penelitian ini kuesioner terbagi menjadi dua bagian penilaian, yaitu kuesioner penilaian tingkat kinerja dan tingkat kepentingan. Pengisian data kuesioner

menggunakan pembobotan skala likert yang disajikan pada Tabel 1. Menurut Kamus Besar Bahasa Indonesia (KBBI), kata baik memiliki makna yang bisa diartikan sebagai sesuatu yang disetujui, maka dari itu skala penilaian kinerja dengan skor 3 yaitu setuju dapat diartikan sebagai sebuah nilai yang dikatakan baik.

Tabel 1. Skala Likert

Skala Penilaian Kinerja	Skala Penilaian Kepentingan	Skor
Sangat setuju	Sangat penting	4
Setuju	Penting	3
Tidak setuju	Tidak penting	2
Sangat tidak setuju	Sangat tidak penting	1

Sumber: (Kho, 2018; Prasetyo et al., 2022)

Uji validitas dan uji reliabilitas dilakukan terhadap instrumen penelitian yang telah disusun. Dalam penentuan sampel, Sugiono (2019) mengemukakan bahwa setidaknya sebanyak 30-500 responden adalah ukuran sampel yang layak digunakan di dalam suatu penelitian. Berdasarkan hal tersebut, uji instrumen yang dilakukan pada penelitian ini menggunakan 30 data responden di luar sampel penelitian. Pengujian validitas dilakukan menggunakan fitur pada *Microsoft Excel* dan uji reliabilitas dapat dilakukan menggunakan aplikasi SPSS 25.

Uji Validitas dilakukan untuk menguji sejauh mana tingkat ke valid-an suatu instrumen penelitian yang telah disusun berdasarkan makna dari setiap atribut pada variabel yang digunakan. Menurut Sugiyono (2014), suatu instrumen penelitian dinyatakan apabila angka *r* hitung lebih besar dari pada angka *r* table. Sedangkan uji reliabilitas dilakukan untuk menguji sejauh mana hasil dari instrumen penelitian selalu konsisten apabila dilakukan penilaian secara terus menerus dengan gejala dan alat ukur yang sama dan dilakukan dengan menggunakan metode *Cronbach Alpha* (Sugiyono, 2010). Reliabel tidaknya suatu kuesioner dapat diketahui jika nilai dari *Cronbach Alpha* lebih besar dari 0,6 (Sujarweni, 2014).

Namun apabila setelah dilakukan pengujian instrumen didapatkan hasilnya tidak valid dan reliabel, maka peneliti melakukan penyusunan instrumen kembali dari beberapa instrumen yang belum valid dan reliabel. Kemudian dilakukan uji instrumen kembali hingga hasilnya valid dan reliabel sehingga dapat dilanjutkan ke tahapan selanjutnya yaitu tahapan pengumpulan data.

Analisis *e-govqual* dilakukan untuk mengetahui sejauh mana kualitas layanan dari *website* utama Pemerintah Kabupaten Situbondo, karena pada metode ini akan dilakukan pengukuran layanannya sesuai dengan sudut pandang pengguna. Data yang diperoleh dari hasil kuesioner berupa nilai kepentingan dan kinerja yang mana akan dirata-rata dan dianalisis untuk menghitung nilai tingkat kesenjangan (gap) di setiap atribut pada variabel *e-govqual*. Perhitungan tingkat kesenjangan disajikan pada *Persamaan 1* berikut.

$$Q_i = Performance_i - Importance_i \quad (1)$$

Keterangan:

Q_i = Tingkat kesenjangan (gap)

$Performance_i$ = Rata-rata nilai kinerja

$Importance_i$ = Rata-rata nilai kepentingan

Hasil analisis kesenjangan dapat disimpulkan apabila didapatkan nilai kesenjangan bernilai positif (+), maka kinerja layanan dapat dikatakan sudah bisa memenuhi kepentingan pengguna dan nilai kesenjangan yang bernilai negatif (-), diartikan bahwa kinerja layanan dikatakan belum bisa memenuhi kepentingan pengguna.

Peneliti harus mengetahui komponen apa saja yang harus dilakukan perbaikan pada layanan *website*, maka perlu untuk dilakukan analisis IPA. Analisis IPA disini menggunakan dua sumbu yaitu X sebagai nilai kinerja layanan *website* dan Y sebagai nilai kepentingan layanan *website*. Dalam analisis IPA, dilakukan dua analisis diantaranya analisis tingkat kesesuaian dan analisis kuadran.

1) Analisis tingkat kesesuaian dilakukan agar diketahui seberapa sesuai layanan yang diperoleh oleh pengguna sesuai dengan keinginannya dibandingkan dengan layanan

yang telah diberikan. Nilai kesesuaian $>100\%$ menunjukkan bahwa kinerja layanan sudah memenuhi kepentingan pengguna. Rumus tingkat kesesuaian dituliskan pada *Persamaan 2* sebagai berikut.

$$TK_i = \frac{X_i}{Y_i} 100\% \quad (2)$$

Keterangan:

TK_i = Tingkat kesesuaian responden

X_i = Skor penilaian tingkat kinerja

Y_i = Skor penilaian tingkat kepentingan

2) Analisis kuadran dilakukan agar dapat diketahui atribut apa saja pada variabel *e-govqual* yang dirasa perlu untuk dilakukan atau menjadi prioritas perbaikan dalam meningkatkan kualitas dari layanan *website* utama Pemerintah Kabupaten Situbondo. Dari analisis kuadran ini pula akan diperoleh pengelompokan atribut ke dalam empat kuadran pada diagram kartesius dengan perpotongan sumbu X dan Y .

Setelah diperoleh hasil dari Analisis IPA, selanjutnya diberikan rekomendasi terhadap atribut-atribut yang memiliki prioritas perbaikan yaitu terletak pada kuadran I (*concentrate here*) berdasarkan studi literatur yang dapat meningkatkan kualitas layanan dari suatu *website*.

Kesimpulan akan diberikan untuk menjawab dari setiap rumusan masalah yang telah disusun oleh peneliti. Kemudian saran juga perlu diberikan sebagai masukan bagi penelitian sejenis yang akan dilakukan berikutnya supaya menghasilkan penelitian yang lebih baik dari penelitian ini.

3. HASIL DAN PEMBAHASAN

3.1. Variabel dan Definisi Operasional Penelitian

Dari hasil diskusi dan kesepakatan bersama pihak pengelola *website* yaitu Kepala Seksi Pengelolaan Sumber Daya Teknologi Informasi dan Komunikasi (TIK) Dinas Kominfo Kabupaten Situbondo didapatkan bahwa penelitian ini menggunakan 26 atribut dalam 4 variabel *e-govqual* yang telah disesuaikan berdasarkan kondisi layanan *website* utama Pemerintah Kabupaten

Situbondo. Variabel dan atribut tersebut disajikan dalam Tabel 2.

Tabel 2. Definisi Operasional Variabel Penelitian

Variabel	Definisi Variabel	Kode	Atribut
Ease of use	Kemudahan pengguna pada saat berinteraksi dengan layanan <i>website</i>	E1	Struktur <i>website</i>
		E2	Fungsi pencarian yang disesuaikan
		E3	Peta situs
		E4	Pengaturan <i>link</i> dengan mesin pencari
		E5	URL mudah diingat
		E6	Personalisasi informasi
		E7	Kemampuan untuk penyesuaian
Reliability	Keyakinan masyarakat terhadap layanan <i>website</i> dalam memberikan layanan yang benar dan tepat waktu	R1	Kemampuan untuk melakukan layanan yang dijanjikan secara akurat
		R2	Menyediakan layanan secara tepat waktu
		R3	Situs <i>website</i> mudah diakses
		R4	Kecepatan <i>loading</i>
		R5	Kecocokan sistem <i>browser</i>
Content and Appearance of information	Kualitas dari informasi layanan <i>website</i> yang diberikan serta desain tampilan seperti warna, grafis,	C1	Kelengkapan data dan informasi
		C2	Relevansi data
		C3	Informasi diperbarui
		C4	Semua <i>link</i> dapat bekerja dengan benar
		C5	Informasi mudah dimengerti
		C6	Warna

Citizen Support	Layanan bantuan yang diberikan untuk membantu pengguna dalam mencari informasi (<i>interactivity</i>).	C7	Grafis
		C8	Animasi
		C9	Ukuran halaman web
		CI 1	Adanya kontak informasi
		CI 2	Penyelesaian masalah
		CI 3	Terdapat halaman bantuan
		CI 4	Pertanyaan yang sering diajukan
		CI 5	Cepat dalam menanggapi pertanyaan masuk

3.2. Hasil Uji Instrumen

Uji instrumen dilakukan untuk melihat apakah instrumen yang digunakan telah tepat dan dapat digunakan untuk mengumpulkan data. Terdapat dua jenis uji instrumen yang dilakukan pada penelitian ini yaitu uji validitas dan uji reliabilitas sebagai berikut:

a. Uji Validitas

Uji validitas pada penelitian ini menggunakan tingkat *significant* 95% (0.95) dan tingkat *error* 5% (0.05) yang mempunyai arti tingkat akurasi instrumen penelitian mencapai 95% dan tingkat *error* hingga 5%. Adapun uji validitas pada penelitian ini menggunakan fitur *Data Analysis Correlation* yang terdapat pada *Microsoft Excel*. Total sampel pada penelitian ini (N) = 30, maka *degree of freedom* (df) = $N-2$, yaitu 28. Berdasarkan tabel r , diketahui untuk $df = 28$ dengan tingkat signifikansi uji dua arah 5% = 0,361. Berikut ini merupakan hasil uji validitas setiap indikator pada variabel penelitian disajikan pada Tabel 3.

Tabel 3. Uji Validitas

Atribut	R Hitung (Kepentingan)	R Hitung (Kinerja)	R Tabel	Ket
E1	0,829	0,456	0,361	Valid
E2	0,819	0,679	0,361	Valid
E3	0,581	0,495	0,361	Valid
E4	0,674	0,721	0,361	Valid
E5	0,613	0,399	0,361	Valid

E6	0,767	0,755	0,361	Valid
E7	0,706	0,498	0,361	Valid
R1	0,786	0,477	0,361	Valid
R2	0,630	0,499	0,361	Valid
R3	0,670	0,654	0,361	Valid
R4	0,690	0,588	0,361	Valid
R5	0,787	0,707	0,361	Valid
C1	0,578	0,441	0,361	Valid
C2	0,828	0,700	0,361	Valid
C3	0,850	0,639	0,361	Valid
C4	0,489	0,780	0,361	Valid
C5	0,593	0,463	0,361	Valid
C6	0,796	0,474	0,361	Valid
C7	0,812	0,788	0,361	Valid
C8	0,624	0,857	0,361	Valid
C9	0,919	0,592	0,361	Valid
CI1	0,640	0,624	0,361	Valid
CI2	0,641	0,806	0,361	Valid
CI3	0,560	0,840	0,361	Valid
CI4	0,511	0,543	0,361	Valid
CI5	0,465	0,846	0,361	Valid

b. Uji Reliabilitas

Uji reliabilitas dilakukan dengan menghitung nilai setiap variabel menggunakan teknik *Cronbach's Alpha*. Variabel penelitian dikatakan reliabel apabila nilai *Cronbach's Alpha* > 0,6. Berikut ini hasil uji reliabilitas terhadap masing-masing variabel yang disajikan pada Tabel 4 dan Tabel 5.

Tabel 4. Hasil Uji Reliabilitas (Kepentingan)

Variabel	<i>Cronbach's Alpha</i>	Keterangan
<i>Ease of Use</i>	Reliability Statistics	Reliabel
	<i>Cronbach's Alpha</i> <i>N of Items</i> ,830 7	
<i>Reliability</i>	Reliability Statistics	Reliabel
	<i>Cronbach's Alpha</i> <i>N of Items</i> ,755 5	
<i>Content and Appearance of Information</i>	Reliability Statistics	Reliabel
	<i>Cronbach's Alpha</i> <i>N of Items</i> ,890 9	

<i>Citizen Support</i>	Reliability Statistics	Reliabel
	<i>Cronbach's Alpha</i> <i>N of Items</i> ,607 5	

Tabel 5. Hasil Uji Reabilitas (Kinerja)

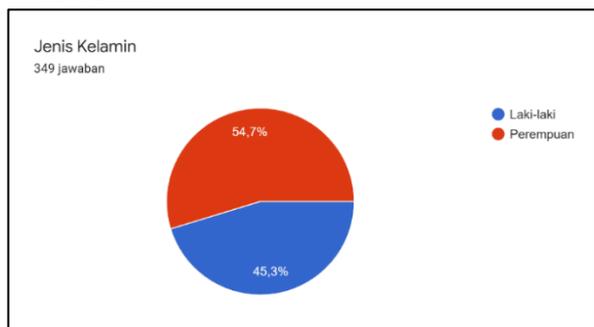
Variabel	<i>Cronbach's Alpha</i>	Keterangan
<i>Ease of Use</i>	Reliability Statistics	Reliabel
	<i>Cronbach's Alpha</i> <i>N of Items</i> ,640 7	
<i>Reliability</i>	Reliability Statistics	Reliabel
	<i>Cronbach's Alpha</i> <i>N of Items</i> ,766 5	
<i>Content and Appearance of Information</i>	Reliability Statistics	Reliabel
	<i>Cronbach's Alpha</i> <i>N of Items</i> ,814 9	
<i>Citizen Support</i>	Reliability Statistics	Reliabel
	<i>Cronbach's Alpha</i> <i>N of Items</i> ,791 5	

Hasil pada Tabel 6 dan Tabel 7 menunjukkan bahwa uji reliabilitas pada masing-masing variabel memiliki nilai *Cronbach's Alpha* diatas 0,6 sehingga instrumen penelitian ini dapat dinyatakan reliabel.

3.3. Karakteristik Responden

Karakteristik responden yang digunakan pada penelitian ini adalah jenis kelamin, usia, dan latar belakang pendidikan yang digunakan sebagai data pelengkap responden dari kuesioner. Responden dalam penelitian ini sebanyak 349 orang yang mengakses *website* utama Pemerintah Kabupaten Situbondo sejak bulan Oktober 2021 hingga Maret 2022 yang tersebar di seluruh masyarakat umum.

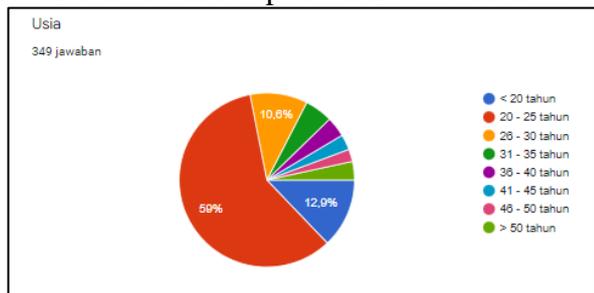
a. Karakteristik Responden Berdasarkan Jenis Kelamin



Gambar 2. Diagram Karakteristik Responden Berdasarkan Jenis Kelamin

Gambar 2 menunjukkan bahwa proporsi pengguna *website* utama Kabupaten Situbondo berjenis kelamin perempuan lebih banyak dibandingkan jenis kelamin laki-laki. Responden perempuan pada penelitian ini sebesar 54,7% (191 responden), sedangkan sisanya adalah jenis kelamin laki-laki dengan persentase sebesar 45,3% (158 responden).

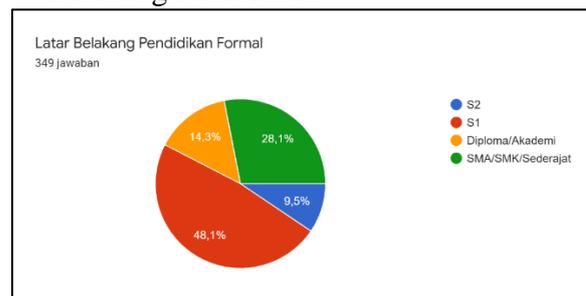
b. Karakteristik Responden Berdasarkan Usia



Gambar 3. Diagram Karakteristik Responden Berdasarkan Usia

Gambar 3 menunjukkan bahwa usia responden pada rentang usia kurang dari 20 tahun sebanyak 12,9% (45 responden). Usia responden pada rentang usia 20-25 tahun sebanyak 59% (206 responden). Usia responden pada rentang usia 26-30 tahun 10,6% (37 responden). Usia responden pada rentang 31-35 tahun sebanyak 5,2% (18 responden). Usia responden pada rentang 36-40 tahun sebanyak 3,7% (13 responden). Usia responden pada rentang usia 41-45 tahun sebanyak 2,9% (10 responden). Usia responden pada rentang usia 46-50 tahun sebanyak 2,3% (8 responden) dan pada usia lebih dari 50 tahun sebanyak 3,4% (12 responden). Data menunjukkan bahwa usia pengguna *website* utama Kabupaten Situbondo paling banyak pada rentang usia 20-25 tahun.

c. Karakteristik Responden Berdasarkan Latar Belakang Pendidikan



Gambar 4. Diagram Karakteristik Responden Berdasarkan Latar Belakang Pendidikan

Gambar 4 menunjukkan tingkat pendidikan responden penelitian dengan tingkat pendidikan S2 sebanyak 9,5% (33 responden). Responden dengan tingkat pendidikan S1 sebanyak 48,1% (168 responden). Responden dengan tingkat pendidikan Diploma/akademi sebanyak 14,3% (50 responden). Responden dengan tingkat pendidikan SMA/ SMK/ sederajat sebanyak 28,1% (98 responden). Berdasarkan data tersebut maka dapat disimpulkan bahwa tingkat pendidikan pengguna *website* utama Kabupaten Situbondo paling banyak adalah dari latar belakang pendidikan S1 (Strata 1).

3.4. Hasil Analisis *E-GovQual*

Analisis *E-GovQual* dilakukan dengan menghitung nilai kesenjangan (Gap) antara nilai kinerja layanan dengan nilai kepentingan. Apabila didapatkan nilai kesenjangan bernilai positif, maka kinerja layanan dapat dikatakan sudah bisa memenuhi kepentingan pengguna. Nilai kesenjangan yang bernilai negatif, diartikan bahwa kinerja layanan dikatakan belum memenuhi kepentingan pengguna. Berikut hasil analisis *e-govqual* disajikan pada Tabel 6.

Tabel 6. Hasil Analisis *E-Govqual*

No.	Atribut	Kinerja	Kepentingan	Gap
Variabel Easy of Use				
1.	E1	3.37	3.48	-0.11
2.	E2	2.37	2.68	-0.31
3.	E3	3.14	3.19	-0.05
4.	E4	2.30	2.73	-0.43
5.	E5	3.35	3.36	-0.01
6.	E6	3.38	3.41	-0.03
7.	E7	3.20	3.40	-0.20
Variabel Reliability				
8.	R1	3.30	3.46	-0.16

9.	R2	3.04	3.41	-0.37
10.	R3	3.20	3.48	-0.28
11.	R4	3.24	3.38	-0.14
12.	R5	3.33	3.40	-0.07
Variabel Content and Appearance of Information				
13.	C1	3.26	3.42	-0.16
14.	C2	3.32	3.43	-0.11
15.	C3	3.03	3.42	-0.39
16.	C4	3.02	3.43	-0.41
17.	C5	3.37	3.48	-0.11
18.	C6	3.32	3.41	-0.09
19.	C7	3.31	3.40	-0.09
20.	C8	3.28	3.38	-0.10
21.	C9	3.31	3.47	-0.16
Variabel Citizen Support				
22.	CI1	3.50	3.55	-0.05
23.	CI2	3.21	3.31	-0.10
24.	CI3	2.48	2.65	-0.17
25.	CI4	2.29	2.44	-0.15
26.	CI5	3.00	3.14	-0.14
Nilai E-GovQual		3.10	3.27	-0.17

Tabel 6 menunjukkan nilai kesenjangan (Gap) seluruh variabel penelitian. Total kinerja pada seluruh variabel *E-GovQual* di atas skor likert 3 (baik) sebesar 3.10. Hal ini menunjukkan bahwa kinerja layanan *website* sudah memiliki kinerja yang baik menurut persepsi pengguna. Namun berdasarkan total skor penilaian kepentingan sebesar 3.27 menimbulkan kesenjangan antara nilai kepentingan dan nilai kinerja sebesar -0.17. Hal ini dapat dikatakan bahwa kualitas layanan *website* utama Pemerintah Kabupaten Situbondo masih belum bisa memenuhi kepentingan pengguna.

3.5. Hasil Analisis IPA (*Importance Performance Analysis*)

Analisis kesesuaian digunakan untuk mengukur seberapa sesuai kinerja layanan yang diberikan dengan harapan atau kepentingan pengguna. Nilai kesesuaian diperoleh dengan menerapkan rumus Persamaan 2 yang mana hasilnya tersajikan dalam bentuk persentase. Berikut tabel hasil analisis kesesuaian pada setiap variabel.

Tabel 7. Hasil Analisis IPA Nilai Kesesuaian

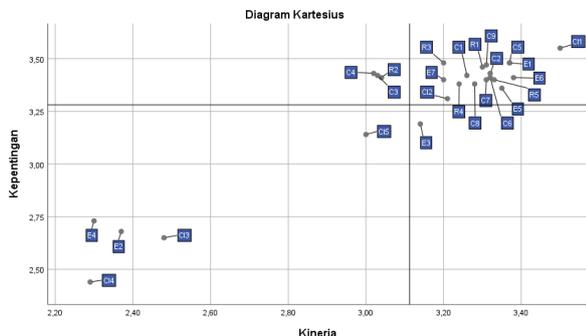
No.	Atribut	Kinerja	Kepentingan	Kesesuaian
Variabel Easy of Use				
1.	E1	3.37	3.48	96.84%
2.	E2	2.37	2.68	88.43%
3.	E3	3.14	3.19	98.43%
4.	E4	2.30	2.73	84.25%

5.	E5	3.35	3.36	99.70%
6.	E6	3.38	3.41	99.12%
7.	E7	3.20	3.40	94.12%
Variabel Reliability				
8.	R1	3.30	3.46	95.38%
9.	R2	3.04	3.41	89.15%
10.	R3	3.20	3.48	91.95%
11.	R4	3.24	3.38	95.86%
12.	R5	3.33	3.40	97.94%
Variabel Content and Appearance of Information				
13.	C1	3.26	3.42	95.32%
14.	C2	3.32	3.43	96.79%
15.	C3	3.03	3.42	88.60%
16.	C4	3.02	3.43	88.04%
17.	C5	3.37	3.48	96.84%
18.	C6	3.32	3.41	97.36%
19.	C7	3.31	3.40	97.35%
20.	C8	3.28	3.38	97.04%
21.	C9	3.31	3.47	95.39%
Variabel Citizen Support				
22.	CI1	3.50	3.55	98.59%
23.	CI2	3.21	3.31	96.98%
24.	CI3	2.48	2.65	93.58%
25.	CI4	2.29	2.44	93.85%
26.	CI5	3.00	3.14	95.54%
Nilai Kesesuaian		3.10	3.27	94.80%

Tabel 7 menunjukkan nilai kesesuaian seluruh variabel pada penelitian. Total kinerja pada seluruh variabel *E-GovQual* di atas skor likert 3 (baik) sebesar 3.10. Hal ini menunjukkan bahwa kinerja layanan *website* utama Pemerintah Kabupaten Situbondo sudah memiliki kinerja yang baik menurut persepsi pengguna. Berdasarkan total skor penilaian kepentingan sebesar 3.27, sehingga menimbulkan persentase nilai kesesuaian antara kinerja dan kepentingan sebesar 94.80%. Hal ini dapat dikatakan bahwa seluruh kinerja layanan *website* utama Pemerintah Kabupaten Situbondo masih belum sepenuhnya sesuai dengan harapan pengguna.

Analisis kuadran pada metode IPA digunakan untuk mengidentifikasi atribut-atribut yang perlu dipertahankan karena kerjanya sudah dirasa bagus dan atribut apa saja yang perlu dijadikan prioritas perbaikan dan/atau pengembangan untuk meningkatkan kualitas layanan yang diberikan. Kuadran yang dimaksud adalah kuadran diagram kartesius dengan perpotongan sumbu X yang merupakan rata-rata penilaian kinerja secara keseluruhan yaitu sebesar 3.10 dan perpotongan sumbu Y yang merupakan rata-

rata penilaian kepentingan secara keseluruhan yaitu sebesar 3.27. Analisis kuadran pada penelitian ini dilakukan menggunakan software SPSS 25. Berikut hasil analisis kuadran yang disajikan pada Gambar 5.



Gambar 5. Hasil Kuadran Kartesius Analisis IPA

Kuadran I disebut juga dengan *concentrate here* yang mana memiliki atribut-atribut yang menunjukkan bahwa atribut tersebut dianggap sangat penting namun hasil dari kinerjanya rendah dan tidak sesuai dengan harapan. Kuadran I termasuk kuadran kritis sehingga atribut-atribut pada kuadran ini perlu mendapat prioritas khusus atau menjadi prioritas utama untuk dilakukan perbaikan. Atribut-atribut yang berada pada Kuadran I antara lain R2, C3, dan C4.

Kuadran II disebut juga dengan *Keep Up the Good Work*, artinya atribut yang terletak pada kuadran II dianggap sangat penting oleh pengguna dan hasil kinerja yang diberikan oleh penyedia *website* telah sesuai dengan keinginan/harapan pengguna, sehingga atribut yang terletak pada kuadran II perlu dipertahankan. Atribut-atribut yang berada pada Kuadran II antara lain E1, E5, E6, E7, R1, R3, R4, R5, C1, C2, C5, C6, C7, C8, C9, C11, dan C12.

Kuadran III disebut juga dengan *low priority* (prioritas rendah) yang mana artinya atribut pada kuadran ini dirasa layanannya kurang penting dan hasil kinerja yang diberikan tidak terlalu istimewa. Komponen layanan yang terletak pada kuadran ini perlu dipertimbangkan kembali karena kinerjanya tidak terlalu memberikan manfaat kepada pengguna. Atribut-atribut yang berada pada Kuadran III antara lain E2, E4, C14, dan C15.

Kuadran IV disebut juga dengan *possible overkill*, pada kuadran ini memiliki atribut-

atribut yang menunjukkan bahwa atribut tersebut dianggap kurang penting namun kinerja yang diberikan oleh penyedia layanan dirasakan terlalu berlebihan. Komponen layanan yang berada pada kuadran ini tidak perlu mendapat tindakan lebih lanjut dari penyedia layanan. Atribut-atribut yang berada pada Kuadran IV antara lain E3.

3.6. Rekomendasi Perbaikan

Rekomendasi perbaikan diperuntukkan untuk atribut yang memiliki prioritas utama untuk dilakukan perbaikan. Atribut yang memerlukan rekomendasi perbaikan ini merupakan atribut yang memiliki nilai kinerja yang rendah namun memiliki tingkat kepentingan yang tinggi menurut pengguna. Atribut ini adalah atribut yang berada pada kuadran I (*concentrate here*). Berikut adalah rekomendasi yang dapat diberikan terhadap atribut-atribut pada kuadran I antara lain sebagai berikut:

- a. Menyediakan Layanan Secara Tepat Waktu (R2)

Website utama Pemerintah Kabupaten Situbondo seringkali ditemukan mengalami keterlambatan layanan dalam menyediakan berita dan informasi, baik itu berita OPD (kabupaten) maupun berita secara umum, sehingga menyebabkan layanan berita yang disediakan tidak tepat waktu menurut pengguna. Selain itu juga peneliti mendapatkan informasi bahwa terdapat *website* khusus berita Situbondo di berita.situbondokab.go.id yang menyediakan berita seputar Kabupaten Situbondo. Pengelola *website* juga menyatakan dengan adanya *website* berita khusus Kabupaten Situbondo ini, sehingga kedepannya akan difokuskan untuk memberikan informasi berisi pengumuman saja pada halaman *website* utama Pemerintah Kabupaten Situbondo. Maka dari itu, rekomendasi yang dapat diberikan adalah dengan menghapus kolom berita pada halaman *website* dan menggantikannya dengan cara menghubungkan fitur layanan *website* berita Kabupaten Situbondo. Selain itu juga dengan memberikan kolom informasi yang

berisikan pengumuman pada halaman *website* utama Pemerintah Kabupaten Situbondo.

b. Informasi Diperbarui (C3)

Pada objek penelitian ini, fokus layanan yang diberikan adalah informasi, sehingga R2 dan C3 ini memiliki karakteristik yang sama. Seperti yang sudah dijelaskan pada bagian R2 bahwa dengan adanya *website* khusus berita Kabupaten Situbondo, menyebabkan tim penyedia *website* kurang memperhatikan dalam melakukan pembaharuan informasi pada halaman *website* utama Pemerintah Kabupaten Situbondo. Hal ini disebabkan karena terfokus untuk melakukan pembaharuan informasi pada *website* berita khusus Kabupaten Situbondo. Maka dari itu tim penyedia *website* perlu meningkatkan kinerjanya dengan selalu melakukan pembaharuan informasi secara tepat waktu, sehingga informasi yang disajikan pada *website* utama Pemerintah Kabupaten Situbondo dapat memenuhi kepentingan pengguna. Hal ini juga bertujuan untuk memberikan informasi bagi pengguna bahwa *website* tersebut tetap aktif karena adanya pembaharuan dalam jangka waktu yang dekat. Selain itu juga dapat meningkatkan rasa kepercayaan pengguna terhadap *website*. Dengan demikian pada atribut C3 ini dapat menerapkan rekomendasi yang diberikan pada atribut R2 agar dapat memenuhi kepentingan pengguna dalam menyediakan informasi yang selalu diperbarui.

c. Semua *Link* Dapat Bekerja dengan Benar (C4)

Website utama Pemerintah Kabupaten Situbondo masih ditemukan beberapa menu / fitur yang tidak dapat berfungsi dengan baik karena tidak mengarahkan pengguna pada halaman yang dituju dengan benar, bahkan masih terjadi *error*. Layanan yang dimaksud adalah layanan siaga bencana, SIG Situbondo dan beberapa menu pada bagian *footer* di halaman *website*. Berdasarkan hasil penggalian data oleh peneliti yang dilakukan melalui wawancara bersama dengan tim pengembang *website*

bagian *programmer* (IT) Kabupaten Situbondo, didapatkan informasi bahwa tidak adanya kebijakan untuk melakukan *maintenance* secara berkala dan terjadwal. Pembaharuan hanya dilakukan sewaktu-waktu apabila dibutuhkan saja, sehingga penyedia *website* dapat membuat/menerbitkan SOP pemeliharaan *website*. Dengan adanya SOP tersebut, diharapkan tim pengembang *website* lebih meningkatkan kinerjanya dalam melakukan *maintenance* sistem untuk mengecek / memastikan seluruh komponen pada *website* masih dan atau sudah berjalan sesuai dengan fungsi dan kebutuhannya dengan baik. *Maintenance* ini harus dilakukan secara mingguan, bulanan dan tiap kuartal dengan pengecekan pada poin-poin tertentu, termasuk memastikan semua *link* dan seluruh tautan masih menjalankan fungsinya dengan baik dan benar.

4. PENUTUP

4.1. Kesimpulan

Berdasarkan hasil penelitian yang mengacu pada rumusan masalah, dapat disimpulkan sebagai berikut.

- 1) Hasil analisis dengan menggunakan 4 variabel dalam metode *E-Govqual* yakni *ease of use*, *reliability*, *content and appearance of information*, dan *citizen support* didapatkan total nilai kinerja *website* utama Pemerintah Kabupaten Situbondo di atas skor likert 3 (baik) yaitu sebesar 3.10. Hal ini menunjukkan bahwa layanan *website* utama Pemerintah Kabupaten Situbondo telah memiliki kinerja yang baik menurut persepsi pengguna namun didapatkan total nilai kepentingan sebesar 3.27, sehingga menimbulkan kesenjangan antara nilai kinerja dan kepentingan yaitu sebesar -0.17 yang menyebabkan kesenjangan bernilai negatif. Hal ini menunjukkan bahwa layanan *website* utama Pemerintah Kabupaten Situbondo masih belum memenuhi kepentingan pengguna.
- 2) Berdasarkan hasil analisis kesesuaian pada metode IPA, antara kinerja dengan kepentingan diperoleh nilai persentase

sebesar 94.80%. Nilai kesesuaian <100% menunjukkan bahwa layanan *website* utama Pemerintah Kabupaten Situbondo masih belum sepenuhnya sesuai menurut kepentingan pengguna. Hal ini dapat dikatakan bahwa seluruh kinerja layanan *website* utama Pemerintah Kabupaten Situbondo belum memenuhi kepentingan pengguna sehingga perlu adanya peningkatan kualitas layanan. Sedangkan berdasarkan hasil analisis kuadran pada metode IPA, dihasilkan 3 atribut yang berada pada kuadran I yaitu *concentrate here* (*high importance* dan *low performance*) yang artinya perlu dijadikan prioritas utama untuk dilakukan perbaikan, antara lain: menyediakan layanan secara tepat waktu (R2), informasi diperbarui (C3), dan semua *link* dapat bekerja dengan benar (C4) serta dihasilkan 17 atribut yang berada pada kuadran II yaitu *keep up the good work* (*high importance* dan *high performance*) yang artinya perlu dipertahankan antara lain: struktur website (E1), URL mudah diingat (E5), personalisasi informasi (E6), kemampuan untuk penyesuaian (E7), kemampuan untuk melakukan layanan yang dijanjikan secara akurat (R1), situs website mudah diakses (R3), kecepatan loading (R4), kecocokan sistem browser (R5), kelengkapan data dan informasi (C1), relevansi data (C2), informasi mudah dimengerti (C5), warna (C6), grafis (C7), animasi (C8), ukuran halaman web (C9), adanya kontak informasi (CI1), dan penyelesaian masalah (CI2).

- 3) Berdasarkan hasil yang diperoleh dari analisis kuadran pada metode IPA, rekomendasi perbaikan diberikan kepada 3 atribut yang masuk ke dalam kuadran I (*concentrate here*). Atribut yang pertama yaitu menyediakan layanan secara tepat waktu (R2), dapat diberikan rekomendasi dengan cara menghubungkan fitur layanan berita khusus Kabupaten Situbondo dan menyediakan kolom untuk informasi yang berisi pengumuman. Atribut yang kedua yaitu informasi diperbarui (C3), dapat melakukan rekomendasi perbaikan sesuai

dengan rekomendasi yang diberikan pada atribut R2. Atribut yang terakhir adalah semua *link* dapat bekerja dengan benar (C4), dapat diberikan rekomendasi dengan cara membuat / menerbitkan SOP untuk pemeliharaan *website* (*maintenance*).

4.2. Saran

Berdasarkan hasil analisis keseluruhan pada penelitian yang telah dilakukan, saran yang dapat diberikan terhadap penelitian selanjutnya yaitu melakukan perbaikan sesuai rekomendasi perbaikan yang telah diberikan pada penelitian ini kemudian melakukan evaluasi kualitas layanan kembali dengan menggunakan metode lainnya pada *website* utama Pemerintah Kabupaten Situbondo. Dengan demikian dapat menjadi bahan pembandingan untuk evaluasi serta memperkaya hasil penelitian.

5. DAFTAR PUSTAKA

- Bratakusuma, T., & Rifai, Z. (2019). Sistem Informasi Eksekutif Sebagai Pendukung Penganggaran Di Pemerintah Desa Melalui Integrasi Sistem Dengan Teknologi Web Service Dan Aplikasi Seluler. *Jurnal Teknologi Dan Terapan Bisnis*.
- Bupati Situbondo. (2021). *Peraturan Bupati Situbondo Nomor 28 Tahun 2021 Tentang Penyelenggaraan Sistem Pemerintah Berbasis Elektronik di Lingkungan Pemerintah Kabupaten Situbondo*.
- Di Leo, G., & Sardanelli, F. (2020). Statistical significance: p value, 0.05 threshold, and applications to radiomics—reasons for a conservative approach. *European Radiology Experimental*, 4(1). <https://doi.org/10.1186/s41747-020-0145-y>
- Gubernur Jawa Timur. (2013). *Peraturan Gubernur Jawa Timur Nomor 31 Tahun 2013 Tentang Petunjuk Pelaksanaan Peraturan Daerah Provinsi Jawa Timur Nomor 8 Tahun 2011 Tentang Pelayanan Publik*.
- Kho, D. (2018). Pengertian Skala Likert dan Cara Menggunakan Skala Likert. In

Teknik Elektronika.

- Mahdanisa, D., & Nurlim. (2018). Analisis Penerapan E-Government Dalam Pencapaian Sistem Informasi Pada (Dinas Kominfo) Kabupaten Kutai Kartanegara. *Gerbang Etam*, 12(25), 50–60.
- Martilla, J. A., & James, J. . (1977). Importance Performance Analysis. *The Journal of Marketing*.
- Papadomichelaki, X., & Mentzas, G. (2012). E-GovQual: A multiple-item scale for assessing e-government service quality. *Government Information Quarterly*, 29(1), 98–109. <https://doi.org/10.1016/j.giq.2011.08.011>
- 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>
- Presiden. (2003). *Instruksi Presiden Nomor 3 Tahun 2003 tentang Kebijakan dan Strategi Nasional Pengembangan E-Government* (No. 3; Vol. 2004).
- Sanjaya, I. (2012). Analisis Perbandingan Kualitas Pengalaman dengan Standar Kualitas Layanan bagi Pelanggan Seluler. *Buletin Pos Dan Telekomunikasi*, 10(1). <https://doi.org/10.17933/bpostel.2012.10.0103>
- Sugiyono. (2010). *Metode Penelitian Kuantitatif dan R&D*. Alfabeta.
- Sugiyono. (2014). *Metode Penelitian Pendidikan Pendekatan Kuantitatif, Kualitatif dan R&D*. Alfabeta.
- Sujarweni, V. W. (2014). Metode Penelitian: Lengkap, Praktis, dan Mudah Dipahami. Yogyakarta: In *Pustaka Baru Press* (Vol. 1, Issue Metodologi Penelitian). Pt. Pustaka Baru.
- A.Parasuraman, Zeithaml, V. A., & Berry, L. L. (1988). SERVQUAL: A Multiple-Item Scale for Measuring Consumer Perception of Service Quality - A.Parasuraman - 1988. *Journal of Retailing*.
- Arikunto. (2006). *Prosedur Penelitian : Suatu Pendekatan Praktek*. PT. Rineka Cipta.
- Barnes, S. J. (2001). Evaluating WAP News Sites: The Webqual/M Approach. In *Global Co-Operation in the New Millennium The 9th European Conference on Information Systems*.
- Barnes, Stuart J., & Vidgen, R. (2003). Measuring website quality improvements: A case study of the forum on strategic management knowledge exchange. *Industrial Management and Data Systems*, 103(5–6), 297–309. <https://doi.org/10.1108/02635570310477352>
- Bratakusuma, T., & Rifai, Z. (2019). Sistem Informasi Eksekutif Sebagai Pendukung Penganggaran Di Pemerintah Desa Melalui Integrasi Sistem Dengan Teknologi Web Service Dan Aplikasi Seluler *Jurnal Teknologi Dan Terapan Bisnis*.
- Bupati Situbondo. (2021). *Peraturan Bupati Situbondo Nomor 28 Tahun 2021 Tentang Penyelenggaraan Sistem Pemerintah Berbasis Elektronik di Lingkungan Pemerintah Kabupaten Situbondo*.
- Di Leo, G., & Sardanelli, F. (2020). Statistical significance: p value, 0.05 threshold, and applications to radiomics—reasons for a conservative approach. *European Radiology Experimental*, 4(1). <https://doi.org/10.1186/s41747-020-0145-y>
- Gubernur Jawa Timur. (2013). *Peraturan Gubernur Jawa Timur Nomor 31 Tahun 2013 Tentang Petunjuk Pelaksanaan Peraturan Daerah Provinsi Jawa Timur Nomor 8 Tahun 2011 Tentang Pelayanan Publik*.
- Hadi, S. (1991). *Analisis Butir untuk Instrumen Angket, Tes, dan Skala Nilai*. FP UGM.
- Haryani, P. (2016). Penilaian Kualitas Layanan Website Pemerintah Kota Yogyakarta Menggunakan Metode E-GovQual. *Data Manajemen Dan Teknologi Informasi (DASI)*, 17(3).
- Kho, D. (2018). Pengertian Skala Likert dan

- Cara Menggunakan Skala *Likert*. In *Teknik Elektronika*.
- Mahdanisa, D., & Nurlim. (2018). Analisis Penerapan E-Government Dalam Pencapaian Sistem Informasi Pada (Dinas Kominfo) Kabupaten Kutai Kartanegara. *Gerbang Etam*, 12(25), 50–60.
- Martilla, J. A., & James, J. . (1977). Importance Performance Analysis. *The Journal of Marketing*.
- Papadomichelaki, X., & Mentzas, G. (2012). E-GovQual: A multiple-item scale for assessing e-government service quality. *Government Information Quarterly*, 29(1), 98–109. <https://doi.org/10.1016/j.giq.2011.08.011>
- 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>
- Presiden. (2003). *Instruksi Presiden Nomor 3 Tahun 2003 tentang Kebijakan dan Strategi Nasional Pengembangan E-Government* (No. 3; Vol. 2004).
- Sanjaya, I. (2012). Analisis Perbandingan Kualitas Pengalaman dengan Standar Kualitas Layanan bagi Pelanggan Seluler. *Buletin Pos Dan Telekomunikasi*, 10(1). <https://doi.org/10.17933/bpostel.2012.10.0103>
- Sugiyono. (2010). *Metode Penelitian Kuantitatif dan R&D*. Alfabeta.
- Sugiyono. (2014). *Metode Penelitian Pendidikan Pendekatan Kuantitatif, Kualitatif dan R&D*. Alfabeta.
- Sugiyono. (2016). *Metode Penelitian Kuantitatif, Kualitatif, dan R&D*.
- Sujarweni, V. W. (2014). *Metode Penelitian: Lengkap, Praktis, dan Mudah Dipahami*. Yogyakarta: In *Pustaka Baru Press* (Vol. 1, Issue Metodologi Penelitian). Pt. Pustaka Baru.
- Sulaiman, A. H., Aryadita, H., & Pinandito, A. (2018). Evaluasi Kualitas Layanan Website Pemerintah Kota Batu Dengan Metode E-Govqual Dan Importance Performance Analysis (IPA) (Doctoral dissertation, Universitas Brawijaya). ... *Teknologi Informasi Dan Ilmu ...*, 2(2), 493–502. <http://j-ptiik.ub.ac.id/index.php/j-ptiik/article/view/846>
- Widodo, R. A. (2021). *Evaluasi Kualitas Layanan Aplikasi Absensi Menggunakan Metode E-GovQual dan Importance Performance Analysis (IPA)*.
- Zagita, N. A., Aryadita, H., & Akuranda, I. (2019). Evaluasi Kualitas Layanan Sistem Informasi Penduduk Menggunakan Metode E-Govqual Dan IPA (Studi Kasus Pada Dinas Kependudukan Dan Pencatatan Sipil Kota Pasuruan). *Jurnal Pengembangan Teknologi Informasi Dan Ilmu Komputer (J-PTIIK) Universitas Brawijaya*, 3(1), 186–195.