

BAB II

TINJAUAN PUSTAKA

2.1. Studi Sebelumnya

Penelitian Jamiansyah memiliki tujuan yaitu mengukur dan menganalisis kualitas layanan *e-government* pada Pemerintah Kota Palembang serta melakukan perbaikan variabel yang memiliki nilai lemah sehingga dapat meningkatkan kualitas *e-government* itu sendiri [6]. Situs web dari Pemerintah Kota Palembang merupakan penerapan awal dari program *e-government*, sehingga belum pernah dilakukan penilaian dan tidak dapat diketahui sejauh mana tingkat kualitas dari situs web tersebut. Penelitian dilakukan dengan metode kuisisioner dengan jumlah 400 responden, dan dibagi lagi berdasarkan jenis kelamin, umur, pendidikan, lama mengakses, dan durasi mengakses. Penelitian ini menggunakan metode *e-GovQual* dan menghasilkan 21 atribut yang terbagi menjadi 4 variabel. Dalam penelitian tersebut diketahui bahwa variabel yang menjadi prioritas evaluasi adalah *Efficiency* meliputi indikator struktur *website* yang mudah dan jelas untuk diikuti, *Trust* dengan indikator keamanan *username* dan *password* pada situs web, *Reliability* dengan indikator pengguna berhasil ketika pertama kali mengakses, dan *Citizen Support* dengan indikator pemerintah kota menyelesaikan masukan dengan cepat. Variabel-variabel tersebut nantinya akan menjadi masukan bagi Dinas Komunikasi dan Informatika Kota Palembang dalam meningkatkan kualitas situs web.

Penelitian selanjutnya dari Fikri yang memiliki tujuan untuk mengetahui kedudukan pemerintah menuju *good governance* [9]. Pendekatan kualitas layanan memberikan formula untuk menilai keberhasilan dan efektivitas dari *e-government* dalam peranannya sebagai pelayanan masyarakat dimana masyarakat merupakan fokus tujuan dari pemerintah. Metode penelitian menggunakan dimensi *e-GovQual* untuk menentukan atribut-atribut agar sesuai dengan kondisi dan konteks *e-government* Pemerintah Kota Prabumulih. Adapula

dalam melakukan penilaian, peneliti menggunakan analisis *Gap* untuk mengetahui jarak antara target capaian dengan penilaian dari masyarakat. Berdasarkan hasil survei penentuan atribut dimensi, terdapat 32 atribut dimensi e-GovQual yang sesuai dengan kondisi *e-government* Pemerintah Kota Prabumulih. Sedangkan untuk hasil Analisa *Gap*, terdapat 32 atribut dimensi yang kurang untuk memenuhi standar Analisa *Gap*. Data tersebut didapatkan dari hasil survei target capaian Pemerintah Kota Prabumulih dan survei Penilaian Masyarakat Pengguna. Terdapat pula rekomendasi perbaikan yang harus diperhatikan dari hasil penelitian dalam rangka meningkatkan kualitas pelayanan situs web untuk Pemerintah Kota Prabumulih yaitu kemudahan penggunaan situs web, kepercayaan keamanan situs web, fungsional dan interaksi formulir *online*, keandalan situs web, isi dan tampilan informasi situs web, serta layanan pendukung situs web.

Berikutnya adalah penelitian Saputra *et al.* yang memiliki tujuan untuk mengetahui kualitas layanan pada situs web Provinsi Nusa Tenggara Barat menurut sudut pandang pengguna dengan menggunakan dimensi e-GovQual dan analisis IPA, menetapkan atribut yang menjadi perbaikan utama kualitas layanan berdasarkan hasil analisis IPA dan memberikan saran dari analisis atribut dimensi e-GovQual [10]. Penelitian dilakukan pada situs web Provinsi NTB dengan alamat www.ntbprov.go.id. Dalam menilai kualitas layanan situs web Provinsi NTB menggunakan 5 dimensi dan 28 atribut E-GovQual. Terdapat 100 responden yang menjadi sampel penelitian, dengan analisis IPA yang menghasilkan kinerja dari layanan situs web belum dapat memenuhi harapan dari pengguna. Kemudian dari hasil analisis kuadran, didapatkan 4 atribut dengan prioritas utama dan 8 atribut dengan prioritas rendah sehingga perlu dilakukan perbaikan layanan. Saran atau rekomendasi didukung berdasarkan referensi atau teori untuk atribut yang harus dilakukan perbaikan dalam rangka meningkatkan kualitas layanan situs web.

Penelitian yang dibuat oleh Mega mempunyai tujuan untuk mengukur seberapa jauh kualitas layanan e-VB dari pengguna memetakan unsur e-VB yang memerlukan prioritas untuk dilakukan perbaikan dari hasil analisis metode IPA

[11]. *Electronic Village Budgeting* (E-VB) merupakan layanan dari Dinas Pemberdayaan Masyarakat dan Desa Kabupaten Banyuwangi. E-VB adalah sebuah sistem informasi yang diterapkan untuk menghubungkan bagian keuangan dan memantau pembangunan di tingkat desa agar lebih transparan. Penelitian menggunakan metode e-GovQual untuk mengukur kualitas layanan dan metode IPA untuk mengukur kinerja layanan dari tingkat kepentingan layanan e-VB. Dari hasil analisis menggunakan dimensi-dimensi dari metode e-GovQual didapatkan skor kinerja e-VB sebesar 3,20 dan nilai kepentingan sebesar 3,40 dari skala 1-4 dari nilai kesenjangan sebesar -0,20. Dengan hasil tersebut, maka sebagian besar kualitas layanan e-VB sudah mempunyai kinerja yang cukup baik tetapi belum memenuhi harapan kepentingan dari pengguna. Sementara itu dari hasil analisis kuadran IPA mendapatkan dua atribut pada kuadran 1 *concentrate here* (*high importance* dan *low performance*) yaitu kecepatan *loading* (R5) dan pelacakan transaksi (CS3). Artinya, atribut R5 dan CS3 harus mendapat prioritas khusus untuk dilaksanakan perbaikan kinerja karena mempunyai tingkat kinerja yang rendah dan tingkat kepentingan yang tinggi jadi belum memenuhi kepentingan pengguna. Peneliti menyarankan untuk melakukan evaluasi kualitas layanan e-VB dengan menggunakan metode yang berbeda agar dapat mengetahui hasil kinerja berdasarkan metode tersebut dan dapat menjadi bahan pembandingan evaluasi.

Penelitian selanjutnya yang dibuat oleh Diki yang mempunyai tujuan untuk mengevaluasi kualitas layanan, mengetahui kualitas layanan dan memberikan saran perbaikan dari situs resmi Pemerintah Kabupaten Jember dan Kabupaten Lumajang [12]. Situs Pemerintah Kabupaten Jember dan Kabupaten Lumajang adalah sebuah media untuk membantu pelayanan dari pemerintah kepada masyarakat. Peneliti menggunakan metode e-GovQual dan analisis GAP. Peneliti menggunakan kuesioner untuk instrumen penelitian. Dari hasil data-data kuesioner tersebut akan dianalisis menggunakan analisis *gap* yang berhubungan dengan metode yang diterapkan dan membandingkan antara nilai persepsi dan harapan pengguna sehingga dapat mengetahui kualitas layanan situs resmi tersebut. Hasil

analisis *gap* membuktikan semua komponen di masing-masing dimensi e-GovQual bernilai negatif atau kualitas layanan belum sepenuhnya memadai. *Gap* tertinggi dari dimensi *Reliability* yaitu sebesar -0,82 pada item RJ2. *Gap* yang terendah dari dimensi *Functionality of the Interaction Environment* yaitu sebesar -0,25 dari item FJ2. Di hasil lainnya terdapat hanya satu komponen yaitu item TL4 memiliki nilai *gap* positif yaitu 3,24 dan nilai harapan sebesar 3,23 sehingga nilai *gap* yang positif 0.01. Artinya, item TL4 dari dimensi *Trust* mempunyai kualitas layanan yang baik. *Gap* tertinggi dihasilkan dari dimensi *Content and Appearance of Information* yaitu -0,94 pada item CAL7 sedangkan *gap* terendahnya yaitu -0,18 pada item CAL4. Dari hasil penelitian tersebut, peneliti memberi saran kepada pengembang situs resmi Kabupaten Jember dan Kabupaten Lumajang yaitu memperbaiki sistem pada variabel yang belum dapat memenuhi kepuasan pengguna sehingga dapat meningkatkan kepuasan dari pengguna.

Penelitian yang dibuat Rizky (penulis) yang mempunyai tujuan untuk mengetahui dan mengevaluasi kualitas layanan serta memberikan saran perbaikan dari situs web Pendidikan Kabupaten Sleman. Situs pendidikan adalah sebuah media digital dan situs resmi pemerintah Kabupaten Sleman yang memuat berbagai macam informasi seputar Pendidikan. Peneliti menggunakan metode e-GovQual untuk menentukan atribut yang sesuai dengan situs web. Peneliti menggunakan kuesioner untuk instrumen penelitian. Dari hasil data-data kuesioner tersebut akan dianalisis menggunakan uji validitas dan uji reliabilitas. Selain itu, peneliti juga menggunakan Confirmatory Factor Analysis (CFA) dengan tujuan untuk melihat bukti konsistensi empat variabel dalam e-GovQual dengan mengkonfirmasi atribut-atribut di setiap variabel. Dari hasil uji-uji tersebut, peneliti dapat memberikan saran dan rekomendasi kepada pengelola situs web Pendidikan Kabupaten Sleman terhadap indikator dimensi e-GovQual yang menjadi prioritas utama untuk evaluasi dan perbaikan.

Berdasarkan penjelasan di atas, berikut perbandingan penelitian terdahulu yang dapat dilihat pada tabel 2.1 dibawah ini.

Tabel 2.1 Perbandingan dengan Penelitian Terdahulu

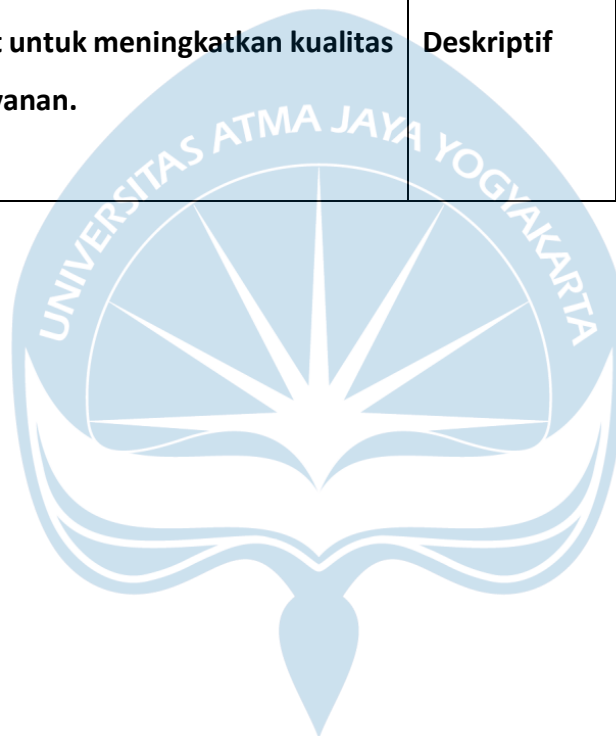
No.	Penulis	Tahun	Tujuan	Metode	Objek	Hasil
1	Jamiansyah [6]	2018	Mengukur, dan menganalisis kualitas layanan <i>e-government</i> pada Pemerintah Kota Palembang serta melakukan perbaikan variabel yang memiliki nilai lemah sehingga dapat meningkatkan kualitas <i>e-government</i> itu sendiri.	E-Govqual; Analisis Deskriptif	<i>Website</i> Pemerintah Kota Palembang	Variabel yang menjadi prioritas evaluasi yaitu: <ul style="list-style-type: none"> ● Struktur <i>website</i> yang mudah dan jelas untuk diikuti, ● <i>Username</i> dan <i>password</i> pada situs web, ● Pengguna berhasil Ketika pertama kali mengakses, dan ● Pemerontah kota menyelesaikan masukan dengan cepat.
2	Fikri [9]	2015	Mengetahui kedudukan pemerintah menuju <i>good governance</i> serta menilai keberhasilan dan efektivitas dari e-	E-GovQual; analisis <i>Gap</i>	Situs web Pemerintah Kota Prabumulih	Dari hasil analisa <i>Gap</i> , terdapat 32 atribut dimensi yang kurang untuk memenuhi standar analisa <i>Gap</i> .

No.	Penulis	Tahun	Tujuan	Metode	Objek	Hasil
			<i>government</i> dalam peranannya sebagai pelayanan masyarakat.			Variabel yang menjadi rekomendasi perbaikan, yaitu: <ul style="list-style-type: none"> • Kemudahan penggunaan situs web, • Kepercayaan keamanan situs web, • Fungsional dan interaksi formulir <i>online</i>, • Keandalan situs web, • Isi dan tampilan informasi situs web, • Layanan pendukung situs web.
3	Saputra, <i>et al.</i> [10]	2018	Mengetahui kualitas layanan <i>website</i> menurut sudut pandang pengguna, menetapkan atribut yang menjadi perbaikan utama kualitas layanan berdasarkan hasil	E-GovQual; <i>Importance Performance Analysis</i> (IPA)	Situs web Pemerintah Provinsi Nusa	<ul style="list-style-type: none"> • Analisis IPA yang menghasilkan kinerja dari layanan <i>website</i> belum dapat memenuhi harapan dari pengguna.

No.	Penulis	Tahun	Tujuan	Metode	Objek	Hasil
			analisis IPA dan memberikan saran dari analisis atribut dimensi e-GovQual.		Tenggara Barat	<ul style="list-style-type: none"> • Dari hasil analisis kuadran, 4 atribut dengan prioritas utama dan 8 atribut dengan prioritas rendah.
4	Mega [11]	2019	Mengukur seberapa jauh kualitas layanan e-VB dari pengguna, memetakan unsur e-VB yang memerlukan prioritas untuk dilakukan perbaikan dari hasil analisis metode IPA.	E-Govqual; analisis GAP	Situs Web <i>Electronic Village Budgeting</i>	Hasil analisis didapatkan skor kinerja e-VB sebesar 3,20 dan nilai kepentingan sebesar 3,40 dari skala 1-4 dari nilai kesenjangan sebesar -0,20. Hasil analisis kuadran IPA mendapatkan dua atribut pada kuadran 1 <i>concentrate here (high importance dan low performance)</i> yaitu kecepatan loading (R5) dan pelacakan transaksi (CS3).
5	Diki [12]	2020	Mengevaluasi kualitas layanan, mengetahui kualitas layanan serta memberikan saran perbaikan dari	E-GovQual; analisis GAP	Situs web resmi Pemerintah	Gap tertinggi dari dimensi <i>Reliability</i> pada item RJ2. Gap yang terendah dari dimensi <i>Functionality of the</i>

No.	Penulis	Tahun	Tujuan	Metode	Objek	Hasil
			situs resmi Pemerintah Kabupaten Jember dan Kabupaten Lumajang		Kabupaten Jember (www.jemberkab.go.id) dan Situs web resmi Pemerintah kabupaten Lumajang (www.lumajangkab.go.id).	<i>Interaction Environment</i> pada item FJ2. Di hasil lainnya terdapat hanya satu komponen yaitu item TL4 memiliki nilai gap positif. Artinya, item TL4 dari dimensi Trust mempunyai kualitas layanan yang baik. Gap tertinggi dihasilkan dari dimensi <i>Content and Appearance of Information</i> pada item CAL7 sedangkan gap terendahnya pada item CAL4.
6	Rizky Amanda Putra (Penulis)	2022	Mengukur kualitas layanan aplikasi situs web http://disdik.slemankab.go.id menggunakan parameter-	e-GovQual; Confirmatory Factor Analysis	Situs web resmi dinas Pendidikan Kabupaten	Hasil yang akan diperoleh: <ul style="list-style-type: none"> • Variabel yang mempunyai nilai lemah.

No.	Penulis	Tahun	Tujuan	Metode	Objek	Hasil
			parameter pada e-GovQual dan memberikan rekomendasi yang tepat untuk meningkatkan kualitas pelayanan.	(CFA); Statistika Deskriptif	Sleman (http://disdik.slemankab.go.id)	<ul style="list-style-type: none"> • Variabel yang memiliki sumbangan efektif atau sebagai prioritas. • Memberikan rekomendasi kepada pihak pengelola.



2.2. Dasar Teori

2.2.1. Situs Web Pendidikan Kabupaten Sleman

Situs web Disdik Sleman dengan beralamatkan <http://disdik.slemankab.go.id> berisi tentang kegiatan dan informasi yang berhubungan erat dengan pendidikan yang ada di Kabupaten Sleman yang dikelola langsung oleh Dinas Pendidikan Kabupaten Sleman. Situs web memiliki fitur-fitur yang memuat informasi yang lengkap dan terkini, seperti profil, agenda kegiatan, standar pelayanan, profil sekolah, loyalitas, informasi publik, dan informasi Penerimaan Peserta Didik Baru (PPDB).



Gambar 2.1 Landing Page Situs Web Dinas Pendidikan Kabupaten Sleman

2.2.2. Kualitas Layanan

Kualitas layanan merupakan faktor yang dapat mempengaruhi tingkat kepuasan pelanggan dan kepuasan pelanggan tersebut akan meningkat dengan adanya rasio harapan atau kinerja [16]. Kualitas layanan adalah sebuah perbedaan antar harapan pengguna dan pelayanan secara nyata kepada pengguna sehingga pengguna dapat menilai tingkat pelayanan tersebut sesuai atau tidak [13].

Selain itu, kualitas layanan dapat diwujudkan dalam memenuhi keinginan dan kebutuhan pelanggan, serta keakuratan penyampaian dalam rangka mengimbangi dari harapan pelanggan [17]. Kualitas layanan dapat diwujudkan dari pemenuhan kebutuhan dan keinginan pengguna, serta keakuratan penyampaiannya untuk mencapai keseimbangan harapan pengguna [14].

Dari definisi tersebut, disimpulkan bahwa kualitas layanan adalah kemampuan organisasi dalam rangka memenuhi kebutuhan dan keinginan pengguna dengan memberikan pelayanan secara nyata kemudian pengguna dapat menilai tingkat pelayanan untuk mencapai keseimbangan harapan pengguna.

2.2.3. E-Government

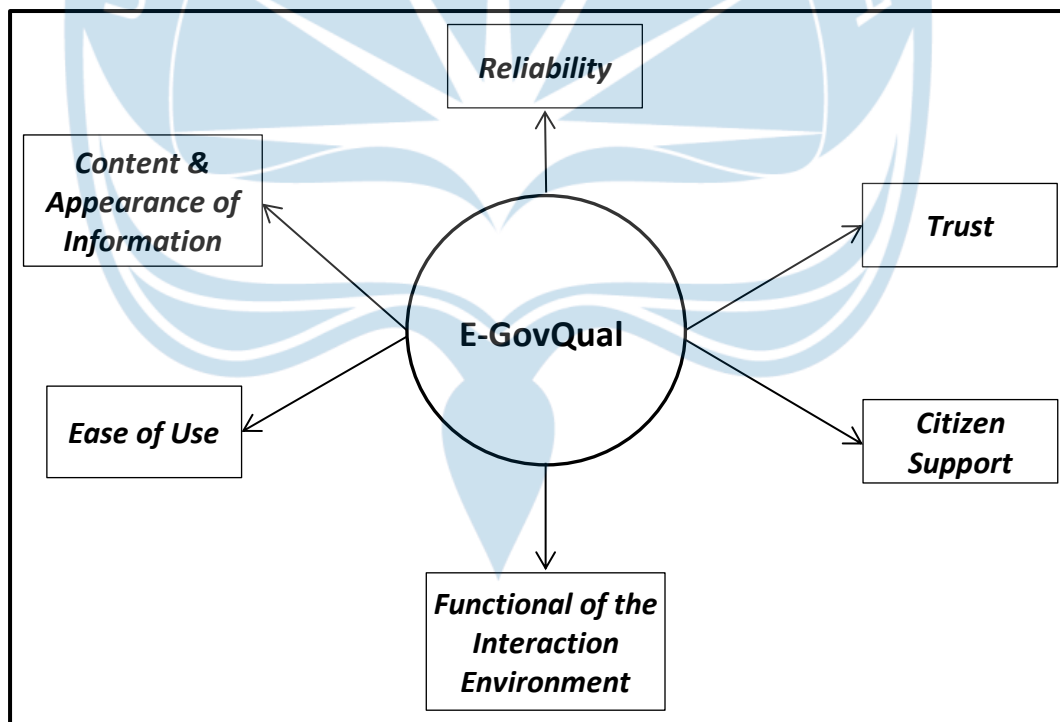
E-government merupakan program dari pemerintah yang menggunakan bantuan elektronik untuk meningkatkan kualitas layanan publik secara efisien dan efektif [15]. *E-government* merupakan suatu metode interaksi yang terjadi antara pemerintah dengan masyarakat dan para pemangku kepentingan, dimana metode ini menyertakan penggunaan teknologi informasi dengan tujuan meningkatkan mutu pelayanan publik. Penggunaan elektronik seperti sistem komputer atau teknologi informasi belum tentu dapat merubah sepenuhnya konsep *e-government* dan merubah kinerja pihak pemerintah. Peran teknologi dalam konsep *e-government* merupakan peralatan untuk menciptakan sebuah perubahan dari peranan pemerintah.

Konsep *e-government* bukanlah suatu inisiatif yang murah dan mudah. Perlu adanya strategi untuk melakukan pengembangan dalam rangka mencapai tujuan strategis *e-government*. Hal tersebut telah diatur berdasarkan instruksi Presiden Republik Indonesia Nomor 3 tahun 2003 Tentang Kebijakan dan Strategi Nasional Pengembangan *E-Government* [16].

2.2.4. Metode E-GovQual

Sebelum adanya penggunaan metode e-govQual, kualitas layanan yang sering digunakan adalah metode ServQual dan WebQual. Berbeda dengan metode ServQual dan WebQual, metode e-GovQual dikhususkan untuk mengukur kualitas layanan elektronik berbasis aplikasi atau web dari pemerintah atau disebut dengan *e-government*.

E-GovQual merupakan sebuah kerangka kerja yang dikembangkan untuk mengukur persepsi publik mengenai kualitas layanan dari situs web atau portal *e-government*. Portal *e-government* yaitu media yang dapat dimanfaatkan masyarakat untuk memperoleh layanan atau informasi yang dibutuhkan [17]. Metode E-GovQual mempunyai dimensi-dimensi seperti ditunjukkan pada gambar 2.2.



Gambar 2.2 Dimensi-Dimensi e-GovQual [8]

Terdapat 6 dimensi atau konsep yang ditentukan sebagai dimensi kualitas layanan *e-government* [8] yaitu sebagai berikut.

1. *Ease of Use*

Seberapa mudah masyarakat menggunakan situs web untuk berinteraksi.

2. *Trust*

Kepercayaan para pengguna terhadap situs web tentang kebebasan dalam risiko selama prosedur layanan bersifat elektronik.

3. *Functionality of the Interaction Environment*

Peran internal pada *e-government* dalam berinteraksi dengan pengguna untuk mengumpulkan informasi yang dibutuhkan, dan sebagai media utama untuk pengiriman informasi secara daring.

4. *Reliability*

Kepercayaan masyarakat kepada situs *e-government* berhubungan dengan penyampaian layanan yang positif dan terpercaya. Istilah tersebut mencakup fungsi teknis berupa aksesibilitas dan ketersediaan serta keakuratan layanan.

5. *Content and Appearance of Information*

Kualitas informasi dari *website e-government* itu sendiri serta pelayanan dan peletakan informasi, seperti ketepatan menggunakan grafik, ukuran halaman, dan warna yang dipilih.

6. *Citizen Support*

Bantuan yang dilakukan oleh pengelola untuk membantu masyarakat dalam melakukan pencarian informasi atau selama melakukan proses transaksi data.

Di dalam 6 dimensi e-GovQual terdapat 47 atribut dapat dilihat di tabel 2.2.

Tabel 2.2 Dimensi dan Atribut E-GovQual [8]

No.	Dimensi	Atribut
1	<i>Ease of Use</i>	<i>Website's structure</i>
		<i>Customized search functions</i>
		<i>Site-map</i>
		<i>Set up links with search engines</i>
		<i>Easy to remember URL</i>
		<i>Personalization of Information</i>
		<i>Ability of customization</i>
2	<i>Trust</i>	<i>Not sharing personal information with others</i>
		<i>Protecting anonymity</i>
		<i>Secure archiving of personal data</i>
		<i>Providing informed consent</i>
		<i>Use of personal data</i>
		<i>Non-repudiation by authenticating the parties involved</i>
		<i>Procedure of acquiring username and password</i>
		<i>Correct transaction</i>
		<i>Encrypting messages</i>
		<i>Digital signatures</i>
		<i>Access control</i>
		3
<i>Reuse of citizen information to facilitate future interaction</i>		
<i>Automatic calculation of forms</i>		
<i>Adequate response format</i>		
4	<i>Realibility</i>	<i>Ability to perform the promised service accurately</i>
		<i>In time service delivery</i>
		<i>Accessibility of site</i>
		<i>Browser-system compatibility</i>
		<i>Loading/transaction speed</i>
5	<i>Content and Appearance of Information</i>	<i>Data completeness</i>
		<i>Data accuracy and conciseness</i>
		<i>Data relevancy</i>
		<i>Update information</i>
		<i>Linkage</i>
		<i>Ease of understanding/interpretable data</i>
		<i>Colors</i>
		<i>Graphics</i>
		<i>Animation</i>
<i>Size of web pages</i>		
6	<i>Citizen Support</i>	<i>User friendly guidelines</i>

No.	Dimensi	Atribut
		<i>Frequently Asked Questions</i>
		<i>Help pages</i>
		<i>The existence of contact information</i>
		<i>Transaction tracking facility</i>
		<i>Prompt reply to customer inquiries</i>
		<i>Problem solving</i>
		<i>Courtesy of employees</i>
		<i>Knowledge of employees</i>
		<i>Ability of employees to convey trust and confidence</i>

