

Evaluasi Kualitas Layanan SILAKAN Banyuwangi menggunakan Metode *E-GovQual* dan *Importance Performance Analysis* (IPA)

Alfian Nur Fadliansyah¹⁾, Oktalia Juwita²⁾, Fajrin Nurman Arifin³⁾

Sistem Informasi, Fakultas Ilmu Komputer, Universitas Jember,
Jl. Kalimantan No. 37, Kabupaten Jember, Jawa Timur 68121

¹alfianfadliansyah@gmail.com, ²oktalia.juwita@gmail.com, ³fajrin@pssi.unej.ac.id

Abstrak

Aplikasi SILAKAN merupakan singkatan dari Sistem Layanan Kepegawaian milik Kabupaten Banyuwangi yang dikembangkan oleh BKPP Kabupaten Banyuwangi. Kendala saat menggunakan layanan SILAKAN ini seperti, layanan masih terbatas menggunakan aplikasi *mobile*, kecepatan ketika memuat layanan masih lambat, lambatnya tanggapan ketika ada masalah sehingga pengguna harus datang ke kantor, dan pengunduhan dokumen cukup lambat. Penelitian ini dilakukan untuk mengevaluasi kualitas layanan SILAKAN Banyuwangi dengan menggunakan metode *e-GovQual* dan IPA. Evaluasi kualitas layanan berdasarkan pengguna yakni seluruh ASN yang ada di Kabupaten Banyuwangi. Hasil penelitian total nilai kinerja pada seluruh variabel *e-GovQual* diatas skor likert 3 yaitu sebesar 3,36 dan total skor penilaian kepentingan sebesar 3,42, menimbulkan kesenjangan antara kinerja dan kepentingan sebesar -0,06. Kesenjangan bernilai negatif menunjukkan bahwa kinerja layanan masih belum memenuhi kepentingan pengguna. Berdasarkan analisis kesesuaian antara kinerja dan kepentingan memiliki nilai kesesuaian sebesar 98,23%. Terdapat 4 atribut yang masuk kedalam kuadran 1 yang berarti mendapatkan prioritas utama untuk dilakukan perbaikan yaitu, situs *e-Government* ini berhasil melakukan layanan berdasarkan permintaan pertama (RB3), situs *e-Government* ini tersedia dan dapat diakses kapan pun anda membutuhkannya (RB2), data yang diberikan oleh pengguna di situs *e-Government* ini diarsipkan dengan aman (TR3), pegawai memberikan balasan secepatnya ke pertanyaan pengguna (CS2).

Kata kunci: *e-Government*, *e-GovQual*, IPA

Abstract

The SILAKAN application stands for the Banyuwangi Regency Personnel Service System developed by BKPP Banyuwangi Regency. Obstacles when using this SILAKAN service such as, services are still limited to using mobile applications, the speed when loading services is still slow, slow responses when there are problems so that users have to come to the office, and downloading documents is quite slow. This research was conducted to evaluate the quality of SILAKAN Banyuwangi services using the *e-GovQual* and IPA methods. Evaluation of service quality based on users, namely all ASNs in Banyuwangi Regency. The results of the study showed that the total performance score on all *e-GovQual* variables above Likert score 3 was 3.36 and the total interest assessment score was 3.42, resulting in a gap between performance and interests of -0.06. A negative value gap indicates that service performance still does not meet user interests. Based on the analysis of conformity between performance and interests has a conformity value of 98.23%. There are 4 attributes that fall into quadrant 1 which means getting the top priority for improvement, namely, this *e-Government* site successfully performs services based on the first request (RB3), this *e-Government* site is available and can be accessed whenever you need it (RB2), the data provided by users on this *e-Government* site is archived safely (TR3), employees give prompt replies to user questions (CS2).

Keywords: *e-Government*, *e-GovQual*, IPA

1. PENDAHULUAN

E-Government bisa diartikan penggunaan teknologi komunikasi berbasis website yang digunakan sebagai fasilitas memperluas akses dari pemerintahan yang ditujukan untuk sesama instansi pemerintah dan dunia bisnis (Kusuma Dewi et al., 2021). Wujud pengembangan dari *e-Government* di Kabupaten Banyuwangi salah satunya adalah diterapkannya Aplikasi SILAKAN. SILAKAN merupakan singkatan dari Sistem Layanan Kepegawaian milik BKPP. SILAKAN adalah aplikasi yang digunakan mulai tahun 2019 untuk memudahkan pelayanan bagi ASN seperti layanan kenaikan pangkat, pemberkasan PNS, legalisir dokumen, dan lainnya sehingga PNS tidak perlu datang ke kantor BKPP lagi (Eko, 2022).

Saat ini terdapat beberapa kendala saat menggunakan layanan SILAKAN ini seperti, layanan masih terbatas menggunakan aplikasi *mobile*, kecepatan ketika memuat layanan masih lambat, lambatnya tanggapan ketika ada masalah sehingga pengguna harus datang ke kantor, dan pengunduhan dokumen cukup lambat. Kecepatan memuat layanan merupakan salah satu atribut yang mempengaruhi kualitas suatu layanan (Papadomichelaki dan Mentzas, 2012).

Salah satu upaya untuk mengembangkan dan memperbaiki layanan adalah melakukan evaluasi kualitas layanan (Sulaiman et al., 2018). Badan Kepegawaian Pendidikan dan Pelatihan (BKPP) Kabupaten Banyuwangi perlu melakukan evaluasi terhadap kualitas layanan SILAKAN Banyuwangi. Pada Peraturan Gubernur (Pergub) Jawa Timur No. 31 tahun 2013 dijelaskan bahwa, penyedia layanan publik harus melakukan monitoring dan evaluasi terhadap pelaksanaan layanan publik untuk mencapai kualitas layanan yang terpadu.

Evaluasi kualitas layanan harus memakai metode yang sesuai dengan masalah atau kualitas website yang akan dievaluasi. Kualitas layanan *e-Government* dapat dievaluasi dan diukur dengan menggunakan metode *e-GovQual* berdasarkan sudut pandang pengguna (Papadomichelaki dan Mentzas, 2012). Untuk mengidentifikasi komponen dari layanan yang membutuhkan prioritas perbaikan dalam meningkatkan kualitas layanan dilakukan menggunakan metode *Importance Performance Analysis* (IPA) (Abdillah, 2022).

2. TINJAUAN PUSTAKA

a. *E-Government*

E-government merupakan penggunaan teknologi informasi oleh pemerintah dalam rangka meningkatkan pelayanan kepada masyarakat, dunia usaha, dan kepada sesama lembaga pemerintahan (Latif & Roespinoedji, 2021). Pengembangan *e-Government* yang dilaksanakan oleh pemerintah untuk meningkatkan pelayanan publik yang memudahkan masyarakat untuk mengakses informasi dan mencapai pemerintahan yang *good governance* (Sari & Winarno, 2012). Dengan adanya *e-Government* bertujuan untuk mempermudah operasional lembaga pemerintahan yang akan meningkatkan kinerja pemerintahan yang efektif dan efisien (F. R. Dewi et al., 2022).

b. SILAKAN

Aplikasi SILAKAN Banyuwangi merupakan sistem layanan kepegawaian bagi ASN yang ada dilingkungan pemerintahan Kabupaten Banyuwangi yang bertujuan untuk mempermudah pelayanan bagi para pegawai ASN di Kabupaten Banyuwangi (segitigaindosakti.com). SILAKAN Banyuwangi dibuat untuk meminimalisir ASN datang ke Kantor BKPP mengingat Kabupaten Banyuwangi yang cukup luas, sehingga adanya Aplikasi SILAKAN dapat menjangkau ASN di daerah yang jauh dari Kantor BKPP. Tujuan lain dari Aplikasi SILAKAN ini untuk mengantisipasi adanya proses pungutan liar dan gratifikasi. Fitur-fitur SILAKAN sebagai berikut:



Gambar 1. Fitur SILAKAN

1) e-KGB

e-KGB merupakan fitur untuk pelayanan SK kenaikan pangkat gaji berkala secara online.

2) e-Cuti

e-Cuti merupakan fitur untuk pelayanan pengajuan cuti secara online.

3) e-SKP

Fitur yang melayani penyusunan standar kompetensi pegawai dengan cara mengisi sasaran kinerja pegawai secara online.

4) Tugas Belajar

Fitur pelayanan pengajuan tugas untuk melanjutkan pendidikan.

5) Ijin Belajar

Fitur pelayanan pengajuan izin untuk melanjutkan pendidikan.

6) Karpeg

Fitur yang berisi identitas pegawai dan SK PNS.

7) Karis/Karsu

Fitur yang berisi kartu istri atau kartu suami dari pegawai.

8) Pensiun

Fitur pelayanan pensiun bagi pegawai secara online.

9) Kenaikan Pangkat

Fitur pelayanan pengajuan kenaikan pangkat yang berisi SK kenaikan pangkat pegawai.

10) Legalisir Dokumen

Fitur pengajuan legalisir dokumen secara online dengan menggunakan tte.

11) e-Personal

Fitur yang berisi data pengguna SILAKAN.

12) Pemberkasan PNS

Fitur pelayanan pemberkasan pegawai secara online.

13) Simodis

Fitur untuk memonitoring kedisiplinan pegawai.

14) Konsultasi

Fitur pelayanan bantuan bagi pegawai yang mengalami kendala atau masalah secara online.

c. E-GovQual

E-GovQual adalah metode yang digunakan untuk mengukur kualitas suatu layanan milik pemerintah sesuai persepsi pengguna akhir (Papadomichelaki dan Mentzas, 2012). Metode ini memiliki 4 variabel dan 21 atribut.

1) *Efficiency*

Variabel ini mencerminkan kemudahan dalam penggunaan situs dan kualitas informasi yang disediakan oleh situs. Variabel *efficiency* memiliki 7 atribut.

2) *Trust*

Variabel ini mencerminkan sejauh mana kepercayaan masyarakat terhadap situs yang disediakan aman dan dapat melindungi data pribadi. Variabel *trust* memiliki 4 atribut.

3) *Reliability*

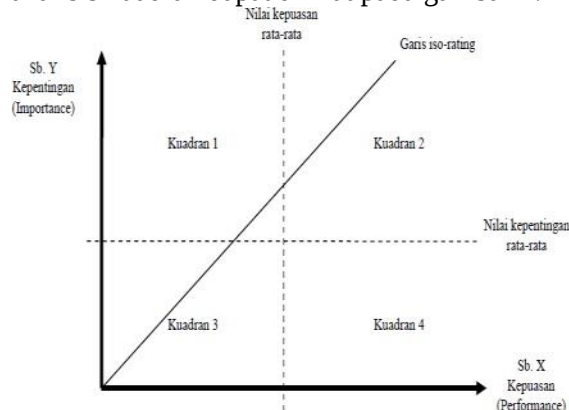
Variabel ini mencerminkan kelayakan dan kecepatan situs saat digunakan, mengakses, dan menerima layanan. Variabel *reliability* memiliki 6 variabel.

4) *Citizen Support*

Variabel ini mencerminkan masyarakat mampu mendapatkan bantuan dari situs saat dibutuhkan. Variabel *citizen support* memiliki 4 atribut.

d. Importance Performance Analysis (IPA)

IPA adalah metode untuk menganalisa nilai suatu layanan berdasarkan tingkat kepentingan (*importance*) dan kinerja (*performance*) yang didapatkan dari pengguna akhir dan mempunyai 3 analisis penilaian yaitu analisis kesesuaian, analisis kesenjangan dan analisis kuadran (Martilla & James, 1977). Analisis kesesuaian untuk mengukur apakah layanan sesuai dengan kepentingan pengguna. Analisis kuadran untuk mengetahui komponen layanan yang perlu mendapat perbaikan untuk meningkatkan kualitas layanan. Diagram analisis kuadran dapat dilihat pada gambar 2.



Gambar 2. Kuadran IPA

1) Kuadran 1 (*Concentrate Here*)

Kuadran ini berisi atribut yang menurut pengguna penting tapi kinerjanya belum seperti yang diharapkan. Pada kuadran ini, atribut mendapat prioritas utama untuk diperbaiki.

2) Kuadran 2 (*Keep Up the Good Work*)

Kuadran ini berisi atribut yang menurut pengguna penting dan kinerjanya sudah seperti yang diharapkan. Atribut pada kuadran ini dipertahankan.

3) Kuadran 3 (*Low Priority*)

Kuadran ini berisi atribut yang tidak terlalu penting menurut pengguna dan kinerjanya masih kurang seperti yang diharapkan. Pada atribut ini, atribut mendapat prioritas rendah untuk diperbaiki.

4) Kuadran 4 (*Possible Overkill*)

Kuadran ini berisi atribut yang kurang penting menurut pengguna dan kinerjanya melebihi seperti yang diharapkan.

3. METODE PENELITIAN

a. Jenis Penelitian

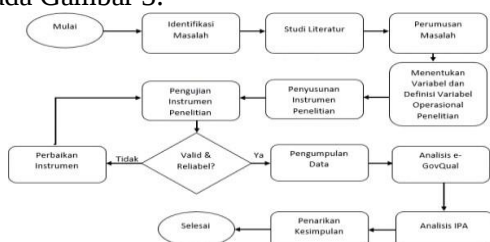
Jenis penelitian yang digunakan adalah penelitian kuantitatif. Penelitian kuantitatif adalah penelitian yang dipakai untuk meneliti suatu populasi atau sampel, data dikumpulkan memakai instrument penelitian kemudian dihitung dan dianalisa statistik untuk mendapatkan kesimpulan (Sugiyono, 2013).

b. Objek dan Lokasi Penelitian

Objek penelitian merupakan layanan SILAKAN Kabupaten Banyuwangi. Lokasi penelitian adalah lingkungan ASN Pemerintah Kabupaten Banyuwangi.

c. Tahapan Penelitian

Ada beberapa tahapan pada penelitian ini. Berikut merupakan penjelasan dari tahapan dalam penelitian ini dapat dilihat pada Gambar 3.



Gambar 3. Tahapan Penelitian

d. Identifikasi Masalah

Identifikasi masalah merupakan kegiatan memilih objek penelitian dan alasan mengapa objek tersebut perlu diteliti. Objek dari penelitian ini adalah layanan Aplikasi SILAKAN Banyuwangi. Tahapan ini dilakukan untuk mengumpulkan informasi dari permasalahan yang sudah ditentukan. Wawancara dan diskusi bersama penyedia layanan dilakukan untuk mengidentifikasi masalah.

1) Studi Literatur

Tahapan ini berisi kegiatan mengumpulkan teori yang mendukung untuk menyelesaikan permasalahan yang diteliti. Teori bisa diambil dari buku, jurnal, peraturan pemerintah, dan penelitian sebelumnya tentang Aplikasi SILAKAN Banyuwangi, metode *E-GovQual* dan IPA.

2) Perumusan Masalah

Perumusan masalah dilakukan untuk menjabarkan permasalahan yang didapatkan dari identifikasi masalah berupa pertanyaan lengkap dan rinci mengenai ruang lingkup masalah yang akan diteliti. Rumusan masalah menjelaskan masalah atau isu yang dibahas dalam penelitian.

3) Menentukan Variabel dan Definisi Variabel Operasional Penelitian

E-GovQual mempunyai 4 variabel dan 21 atribut (Papadomichelaki dan Mentzas, 2012). Definisi operasional menjelaskan secara rinci dari variabel yang akan digunakan pada penelitian. Definisi operasional variabel dapat dilihat pada tabel 1.

Tabel 1. Definisi Operasional

Variabel	Definisi Variabel	Kode	Atribut
<i>Efficiency</i>	Kemudahan dalam mengakses situs website dan kualitas informasi yang ditampilkan.	EF1	Struktur situs <i>e-Government</i> jelas dan mudah dimengerti

Variabel	Definisi Variabel	Kode	Atribut
		EF2	Mesin pencari pada situs <i>e-Government</i> bekerja efektif
		EF3	Peta/tampilan situs <i>e-Government</i> tertata dengan baik
		EF4	Situs <i>e-Government</i> dapat disesuaikan sesuai kebutuhan pengguna
		EF5	Informasi yang ditampilkan di situs <i>e-Government</i> ini adalah detail yang sesuai
		EF6	Informasi yang ditampilkan di situs <i>e-Government</i> ini segar
		EF7	Informasi penyelesaian lapangan di situs <i>e-Government</i> sudah cukup
<i>Trust</i>	Kepercayaan masyarakat bahwa situs yang disediakan aman dari penipuan dan melindungi data pribadi.	TR1	Akuisisi nama pengguna dan kata sandi di situs <i>e-Government</i> ini aman
		TR2	Hanya data pribadi yang diperlukan untuk otentifikasi pada <i>e-Government</i> ini
		TR3	Data yang diberikan oleh pengguna di situs <i>e-Government</i> ini diarsipkan dengan aman
		TR4	Data yang disediakan di situs <i>e-Government</i> ini hanya digunakan untuk alasan yang diajukan
<i>Reliability</i>	Kecepatan situs pada saat digunakan mengakses, dan	RB1	Formulir di situs <i>e-Government</i> ini diunduh dalam waktu singkat
Variabel	Definisi Variabel	Kode	Atribut
	menerima informasi.		
		RB2	Situs <i>e-Government</i> ini tersedia dan dapat diakses kapan pun Anda membutuhkannya
		RB3	Situs <i>e-Government</i> ini berhasil melakukan layanan berdasarkan permintaan pertama
		RB4	Situs <i>e-Government</i> ini menyediakan layanan tepat waktu.
		RB5	Halaman situs <i>e-Government</i> diunduh cukup cepat
		RB6	Situs <i>e-Government</i> ini berfungsi dengan baik dengan browser default Anda
<i>Citizen Support</i>	Situs mampu memberikan bantuan pengguna saat dibutuhkan	CS1	Pegawai menunjukkan minat yang tulus dalam memecahkan masalah pengguna
		CS2	Pegawai memberikan balasan secepatnya ke pertanyaan pengguna
		CS3	Pegawai memiliki pengetahuan untuk menjawab pertanyaan pengguna
		CS4	Pegawai memiliki kemampuan untuk menyampaikan kepercayaan dan kepercayaan diri

4) Penyusunan Instrumen Penelitian

Instrumen penelitian berbentuk kuesioner yang dibuat sesuai atribut *E-GovQual* yang sudah ditentukan. Bobot nilai kuesioner memakai skala likert 4 yang terdapat pada Tabel 2. Skala likert dipakai untuk mengukur sudut pandang individu atau kelompok terhadap fenomena sosial (Sugiyono, 2013).

Tabel 2. Skala Likert

Skala	Nilai	Skala	Nilai
Sangat Tidak Setuju	1	Sangat Tidak Penting	1
Tidak Setuju	2	Tidak Penting	2
Setuju	3	Penting	3
Sangat Setuju	4	Sangat Penting	4

5) Pengujian Instrumen Penelitian

Pengujian dilakukan dengan melaksanakan uji validitas dan reliabilitas instrumen penelitian. Pengujian dilakukan setelah menyebarkan kuesioner kepada 30 responden. Jika kuesioner telah dinyatakan valid dan reliabel, maka kuesioner dapat disebarkan kepada responden dan dapat digunakan untuk mengumpulkan data.

a) Uji validitas

Uji validitas dilakukan dengan cara membandingkan angka r hitung dengan r tabel. Instrumen valid jika r hitung $> r$ tabel. Instrumen tidak valid jika r hitung $< r$ tabel (F. Dewi et al., 2022).

b) Uji Reliabel

Pengujian dilakukan dengan menghitung *cronbach alpha* menggunakan SPSS. Apabila nilai *cronbach alpha* yang didapat dari hasil perhitungan SPSS lebih besar dari ketentuan nilai *cronbach alpha* yaitu 0,6 berarti kuesioner tersebut reliabel (F. Dewi et al., 2022).

6) Penentuan Jumlah Sampel

Populasi dari penelitian ini berjumlah 9.244 pengguna yang merupakan ASN di lingkungan pemerintahan Kabupaten Banyuwangi. Sampel dari penelitian ini berjumlah 335 yang didapatkan dari perhitungan menggunakan rumus Isaac dan Michael dengan taraf kesalahan 5%.

7) Pengumpulan Data

Pengumpulan data perlu dilakukan untuk memperoleh data yang akan dianalisis. Data dikumpulkan melalui penyebaran kuesioner yang valid dan reliabel. Kuesioner disebar kepada seluruh responden yang datang ke kantor BKPP Kabupaten Banyuwangi. Populasi dari pengguna Aplikasi SILAKAN Banyuwangi berjumlah 9.244 orang dan sampel yang digunakan berjumlah 335 orang. Pengambilan sampel data menggunakan teknik *Probability Sampling* yaitu *simple random sampling*.

8) Analisis IPA

Analisis IPA dilakukan untuk mengetahui atribut dari suatu layanan yang perlu mendapatkan prioritas perbaikan. Terdapat 4 skala prioritas pada analisis IPA, yaitu *concentrate here*, *keep up the good work*, *low priority* dan *possible overkill*. Dengan mengetahui letak atribut-atribut pada diagram prioritas, maka peneliti dapat memberikan saran perbaikan kepada penyedia layanan.

9) Penarikan Kesimpulan

Tahap ini merupakan proses penulisan hasil dari analisis *e-GovQual* dan IPA. Hasil evaluasi akan menunjukkan kualitas layanan layanan Aplikasi SILAKAN Banyuwangi dan atribut setiap variabelnya berada dalam setiap kuadran yang dapat digunakan untuk meningkatkan atau menjaga kualitas layanan, sehingga dapat mencapai tujuan penelitian dan bisa memberi saran untuk penyedia layanan Aplikasi SILAKAN Banyuwangi.

4. HASIL DAN PEMBAHASAN

a. Hasil Uji Validitas

Tabel 3. Hasil Uji Validitas

Atribut	Nilai r hitung	Nilai r tabel	Keterangan
EF1	0,850	0,361	VALID
EF2	0,865	0,361	VALID
EF3	0,895	0,361	VALID
EF4	0,909	0,361	VALID
EF5	0,916	0,361	VALID
EF6	0,937	0,361	VALID
EF7	0,934	0,361	VALID
TR1	0,954	0,361	VALID
TR2	0,956	0,361	VALID
TR3	0,954	0,361	VALID
TR4	0,988	0,361	VALID

Atribut	Nilai r hitung	Nilai r tabel	Keterangan
RB1	0,741	0,361	VALID
RB2	0,860	0,361	VALID
RB3	0,887	0,361	VALID
RB4	0,886	0,361	VALID
RB5	0,939	0,361	VALID
RB6	0,892	0,361	VALID
CS1	0,949	0,361	VALID
CS2	0,954	0,361	VALID
CS3	0,949	0,361	VALID
CS4	0,953	0,361	VALID

Dari Tabel 3 diperoleh bahwa seluruh atribut memiliki nilai r hitung lebih besar dari r tabel yaitu 0,361. Maka dari itu seluruh atribut valid.

b. Hasil Uji Reliabilitas

Tabel 4. Hasil Uji Reliabilitas

Variabel	Cronbach's Alpha	N of Items
Efficiency	0,961	7
Trust	0,974	4
Reliability	0,934	6
Citizen Support	0,965	4

Pada tabel 4 dapat dinyatakan bahwa seluruh variabel dapat dinyatakan reliabel karena memenuhi syarat yaitu memiliki nilai *cronbach's alpha* lebih dari 0,6.

c. Hasil Analisis e-Govqual

Tabel 5. Hasil Analisis e-GovQual

Atribut	Kinerja	Kepentingan	Kesenjangan
EF	3,38	3,40	-0,02
TR	3,35	3,41	-0,06
RB	3,34	3,44	-0,10
CS	3,40	3,46	-0,06
Nilai e-GovQual	3,36	3,42	-0,06

Pada tabel 5 menunjukkan nilai kesenjangan tiap variabel. Pada tabel diatas juga menunjukkan nilai kinerja yaitu sebesar 3,36, angka tersebut menunjukkan bahwa kinerja dari layanan SILAKAN Banyuwangi sudah dinilai baik dari persepsi pengguna. Total seluruh nilai kepentingan sebesar 3,42 dan mengakibatkan kesenjangan antara kinerja dan kepentingan sebesar -0,06. Maka

dapat dikatakan bahwa kinerja layanan SILAKAN Banyuwangi masih belum memenuhi kepentingan pengguna.

d. Hasil Analisis Kesesuaian

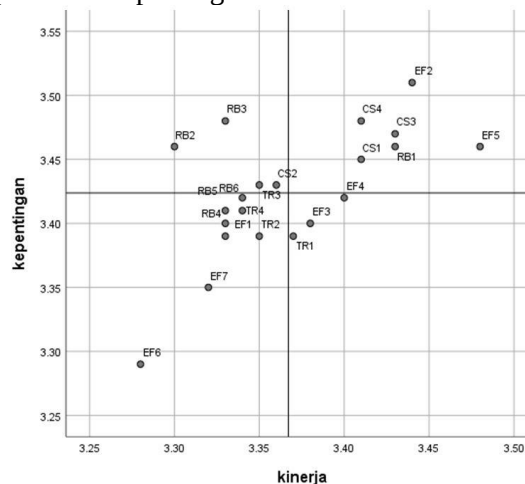
Tabel 6. Hasil Analisis Kesesuaian

Atribut	Kesesuaian
EF	99,20%
TR	98,45%
RB	97,24%
CS	98,40%
Rata-rata	98,32%

Tabel 6 menunjukkan bahwa keseluruhan analisis kesesuaian pada layanan SILAKAN Banyuwangi dengan nilai rata-rata <100% yaitu sebesar 98,32%. Angka tersebut menunjukkan bahwa layanan SILAKAN Banyuwangi masih belum memenuhi kepentingan pengguna.

e. Hasil Analisis Kuadran

Analisis kuadran menggunakan diagram kartesius dengan perpotongan sumbu X dan Sumbu Y. Sumbu X merupakan penilaian kinerja dan sumbu Y merupakan penilaian kepentingan.



Gambar 4. Hasil Analisis Kuadran

1) Kuadran 1

- Situs *e-Government* ini berhasil melakukan layanan berdasarkan permintaan pertama (RB3).
- Situs *e-Government* ini tersedia dan dapat diakses kapan pun Anda membutuhkannya (RB2).
- Data yang diberikan oleh pengguna di situs *e-Government* ini diarsipkan dengan aman (TR3).

- d) Pegawai memberikan balasan secepatnya ke pertanyaan pengguna (CS2).
- 2) Kuadran 2
 - a) Mesin pencari pada situs *e-Government* bekerja efektif (EF2).
 - b) Pegawai memiliki kemampuan untuk menyampaikan kepercayaan dan kepercayaan diri (CS4).
 - c) Pegawai memiliki pengetahuan untuk menjawab pertanyaan pengguna (CS3).
 - d) Pegawai menunjukkan minat yang tulus dalam memecahkan masalah pengguna (CS1).
 - e) Formulir di situs *e-Government* ini diunduh dalam waktu singkat (RB1).
 - f) Informasi yang ditampilkan di situs *e-Government* ini adalah detail yang sesuai (EF5).
- 3) Kuadran 3
 - a) Situs *e-Government* ini berfungsi dengan baik dengan browser default Anda (RB6).
 - b) Halaman situs *e-Government* diunduh cukup cepat (RB5).
 - c) Halaman situs *e-Government* diunduh cukup cepat (RB5).
 - d) Situs *e-Government* ini menyediakan layanan tepat waktu (RB4).
 - e) Data yang disediakan di situs *e-Government* ini hanya digunakan untuk alasan yang diajukan (TR4).
 - f) Hanya data pribadi yang diperlukan yang disediakan untuk otentifikasi pada *e-Government* ini (TR2).
 - g) Struktur situs *e-Government* jelas dan mudah dimengerti (EF1).
 - h) Informasi penyelesaian lapangan di situs *e-Government* sudah cukup (EF7).
 - i) Informasi yang ditampilkan di situs *e-Government* ini segar (EF6).
- 4) Kuadran 4
 - a) Situs *e-Government* dapat disesuaikan sesuai kebutuhan pengguna (EF4).
 - b) Peta/tampilan situs *e-Government* tertata dengan baik (EF3).
 - c) Akuisisi nama pengguna dan kata sandi di situs *e-Government* ini aman (TR1).

f. Rekomendasi

Kuadran 1 merupakan kuadran yang berisi atribut atribut yang memiliki kepentingan tinggi, namun nilai kinerja yang

dirasakan oleh pengguna rendah. Apabila atribut termasuk kedalam kuadran ini, maka atribut tersebut perlu mendapat prioritas utama untuk perbaikan.

- 1) Situs *e-Government* berhasil melakukan layanan berdasarkan permintaan pertama (RB3)

Menurut Papadomichelaki dan Mentzas (2012) tindakan yang direkomendasikan pada variabel *Reliability* adalah memiliki kapasitas *hardware* dan *software* yang memadai untuk memenuhi permintaan pengguna yang tinggi dan mengembangkan sistem yang dapat ditampilkan dan digunakan secara independen dari *browser* yang digunakan. Untuk meningkatkan kesuksesan layanan perlu dilakukan pengecekan fungsi secara berkala, memastikan link, tombol, dan halaman berfungsi dengan baik dan benar serta memperhatikan kecepatan respon pelayanan (Roso et al., 2019). Pengelola layanan perlu melakukan pengecekan apakah terdapat bug atau kerusakan pada server dan melakukan perbaikan pada *source code*, serta memperbaharui *hosting* yang digunakan pada SILAKAN.

- 2) Situs *e-Government* tersedia dan dapat diakses kapan pun (RB2)

Ketersediaan sebuah situs dapat ditingkatkan dengan memastikan situs dapat diakses setiap saat (24jam/hari) dan tidak memiliki gangguan ketika digunakan oleh masyarakat (Papadomichelaki dan Mentzas, 2012). Pengelola layanan perlu melakukan perbaikan layanan SILAKAN dan *maintenance* secara berkala untuk memastikan ketersediaan layanan sehingga dapat diakses setiap saat atau 24jam/hari. Perbaikan dapat dilakukan sesuai dengan apa yang menjadi kendala saat mengakses SILAKAN, maka dari itu pengelola layanan juga perlu untuk menambahkan fitur untuk menampung aspirasi pengguna tentang kendala selama menggunakan layanan SILAKAN.

- 3) Data yang diberikan oleh pengguna di situs *e-Government* ini diarsipkan dengan aman (TR3)

Menurut Papadomichelaki dan Mentzas (2012) daftar tindakan yang direkomendasikan pada variabel *Trust* adalah menyampaikan kepada pengguna tentang

kebijakan dan prosedur keamanan data pengguna sehingga membuat pengguna merasa aman saat menggunakan layanan. Pengelola layanan perlu memeriksa dan meningkatkan keamanan layanan SILAKAN untuk menjaga data pengguna tidak tersebar kepada pihak lain. Meningkatkan keamanan dapat dilakukan dengan memperbaiki proses *login* dengan menambahkan *captcha* dan menambahkan *cookies* yang menampilkan keamanan saat menggunakan layanan SILAKAN, sehingga dapat menambahkan rasa percaya pengguna terhadap keamanan layanan SILAKAN.

- 4) Pegawai memberikan balasan secepatnya ke pertanyaan pengguna (CS2)

Menurut Indrajit (dalam Roso dkk., 2019), salah satu kriteria website yang efektif adalah memiliki dukungan *customer service* dan *support* yang baik. Dalam membantu pengguna saat mencari informasi yaitu dengan menyediakan *Frequently Answer-Question (FAQ)* dan saran saran pribadi serta mencantumkan kontak bantuan yang mudah ditemukan pada situs baik secara elektronik atau konvensional (Papadomichelaki dan Mentzas, 2012). Pengelola layanan perlu menambahkan fitur notifikasi pada pegawai ketika ada pertanyaan yang belum ditanggapi dengan batas waktu yang ditentukan, menyediakan fitur *FAQ* dengan mengumpulkan pertanyaan yang sering diajukan oleh pengguna, dan menambahkan kontak *call center* melalui *Whatsapp* untuk mengatasi keterlambatan balasan dari pegawai BKPP.

5. PENUTUP

Berdasarkan hasil penelitian yang telah dilakukan, kesimpulan yang didapat adalah total nilai kinerja pada seluruh variabel *e-GovQual* diatas skor likert 3 yaitu sebesar 3,36. Hal ini menunjukkan bahwa layanan SILAKAN sudah memiliki kinerja yang baik berdasarkan menurut persepsi pengguna. Namun, berdasarkan total skor penilaian kepentingan sebesar 3,42, menimbulkan kesenjangan antara kinerja dan kepentingan sebesar -0,06. Kesenjangan bernilai negatif menunjukkan bahwa kinerja layanan masih belum memenuhi kepentingan pengguna.

Analisis kesesuaian antara kinerja dan kepentingan memiliki nilai kesesuaian

sebesar 98,23%. Nilai kesesuaian dibawah 100% berarti bahwa kinerja layanan masih belum memenuhi kepentingan pengguna. Jadi bisa dikatakan secara keseluruhan kinerja layanan SILAKAN sudah baik, namun masih belum memenuhi kebutuhan pengguna analisis kuadran pada metode IPA menghasilkan skala prioritas perbaikan yang dapat dijadikan acuan bagi Badan Kepegawaian, Pendidikan, dan Pelatihan Kabupaten Banyuwangi untuk meningkatkan kualitas layanan. Terdapat 4 atribut yang masuk kedalam kuadran 1 yang berarti mendapatkan prioritas utama untuk dilakukan perbaikan yaitu, layanan direspon dengan baik (RB3), website dapat diakses setiap saat (RB2), data pengguna tidak dibagikan dengan yang lain (TR3), pegawai memberikan balasan yang cepat untuk pertanyaan publik (CS2).

6. REFERENSI

- Analysis, A. N., Electronic, O. F., Quality, S., Intellectual, I. N., Using, P., Analysis, G. A. P., & Performance, I. (2022). *An Analysis Of Electronic Services Quality In Intellectual*. 16(1), 153–174.
- Dewi, F., Anggraini, P., Ana, V., Setyawati, V., Dian, U., & Semarang, N. (2022). *Jurnal basicedu*. 6(4), 6491–6504.
- Dewi, F. R., Ariesmansyah, A., Ariffin, R. H. B., Vaughan, R., Info, A., Technology, I., & Management, P. (2022). *Implementation E-Government in Employment Management Information System in The Regional Office of The Ministry of Law And Human Rights West Java, Indonesia By*. 1(5), 533–540.
- Kusuma Dewi, D. S., Binti Yulianti, D., & Wahjuni Djuwitaningsih, E. (2021). *Pelaksanaan e-Government di Pemerintah Daerah Kabupaten Ponorogo*. 7, 357–369.
- Latif, D. V., & Roespinoedji, D. (2021). *The Prevention of Corruption as A Result of Implementing E-Government: A Geographical Review of Indonesia. Review of International Geographical Education Online*, 11(3), 210–217. <https://doi.org/10.33403/rigeo.800485>
- Nautami, D. T., & Wahid, F. (2019).

- Penerapan Metode *E-Govqual* Untuk Mengevaluasi. *Prosiding Seminar Nasional Geotik*, 325–334.
- Papadomichelaki, X., & Mentzas, G. (2012a). *A Multiple-Item Scale for Assessing E-Government A Multiple-Item Scale for Assessing E-Government*. May, 487–488.
<https://doi.org/10.1007/978-3-642-03516-6>
- Papadomichelaki, X., & Mentzas, G. (2012b). *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>
- Roso, D. D., Rachmadi, A., & Herlambang, A. D. (2019). Analisis Kualitas Layanan *E-Government* pada Website Pemerintah Kabupaten Malang dengan Dimensi *E-Govqual* dan *Importance-Performance Analysis* (IPA). *Teknologi Informasi Dan*, 3(4), 4125–4132.
<https://j-ptiik.ub.ac.id/index.php/j-ptiik/article/view/5138>
- Sari, K. D. A., & Winarno, W. A. (2012). Implementasi *E-Government System* dalam Upaya Peningkatan *Clean and Good Governance* di Indonesia. *Jurnal Ilmu Sosial Dan Politik*, XI(1), 1–19.
- Soegiyono. (2011). *Metode Penelitian Kuantitatif, Kualitatif dan R&D*.
- Sulaiman, A. H., Aryadita, H., & Pinandito, A.(2018). Evaluasi Kualitas Layanan Website Pemerintah Kota Batu dengan Metode *E-Govqual* dan *Importance Performance Analysis* (IPA). *Teknologi Informasi dan Ilmu*, 2(2), 493–502.
<http://j-ptiik.ub.ac.id/index.php/j-ptiik/article/view/846>