

## EVALUASI TINGKAT KEPUASAN PENGGUNA LAYANAN SEMETON DENPASAR MENGGUNAKAN METODE *E-GOVQUAL*

Nyoman Sutrisna Janureksa<sup>\*1</sup>, I Made Candiasa<sup>2</sup>, Komang Setemen<sup>3</sup>

<sup>1,2,3</sup> Universitas Pendidikan Ganesha Singaraja

Email: <sup>1</sup>janureksa@gmail.com, <sup>2</sup>candiasa@undiksha.ac.id, <sup>3</sup>k.setemen@undiksha.ac.id

\*Penulis Korespondensi

(Naskah masuk: 12 Juni 2021, diterima untuk diterbitkan: 17 Februari 2022)

### Abstrak

Sistem Manajemen Perizinan Terintegrasi *Online* Kota Denpasar (SEMETON Denpasar) merupakan layanan *e-government* yang digunakan oleh masyarakat Kota Denpasar untuk mengajukan permohonan perizinan dan non perizinan. Hingga saat ini belum pernah dilaksanakan evaluasi terkait pengukuran tingkat kepuasan pengguna layanan sistem informasi. Selain itu, dalam mengoperasikan layanan SEMETON Denpasar masih ditemukan kesulitan oleh masyarakat. Dalam rangka penyempurnaan layanan SEMETON Denpasar untuk meningkatkan kepuasan pengguna, penelitian ini bertujuan untuk melaksanakan evaluasi kepuasan pengguna layanan SEMETON Denpasar menggunakan metode *e-GovQual*, yang meliputi 6 dimensi dengan beberapa atribut yang disesuaikan kondisi sistem informasi. Penelitian didahului dengan penyebaran dan pengisian kuesioner oleh 255 responden. Pengujian validitas dengan tingkat kesalahan yang digunakan sebesar 5% menggunakan teknik *Pearson Product Moment* dan *software SPSS 24*, diperoleh nilai validitas seluruh atribut pertanyaan berada di atas taraf signifikan. Pengujian reliabilitas dilakukan dengan teknik *Alfa Cronbach* dan diperoleh nilai reliabilitas secara keseluruhan adalah sebesar 0,973 dan dinyatakan memiliki reliabilitas yang sangat baik (*excellent reliability*). Skor rata-rata tingkat kepuasan pengguna layanan SEMETON Denpasar secara keseluruhan adalah sebesar 3,80 dengan persepsi pengguna berada pada kategori puas. Berdasarkan capaian skor rata-rata atribut yang berada di bawah skor rata-rata dimensi *e-GovQual* pada atribut tersebut, selanjutnya dijadikan sebagai rekomendasi perbaikan layanan SEMETON Denpasar. Rekomendasi yang dihasilkan terdiri dari 10 rekomendasi yang disarankan dalam rangka meningkatkan kualitas implementasi *e-government* serta peningkatan kualitas pelayanan publik.

**Kata kunci:** Evaluasi, *E-Government*, *E-GovQual*

## EVALUATION OF SEMETON DENPASAR SERVICE USER SATISFACTION USING *E-GOVQUAL* METHOD

### Abstract

*SEMETON Denpasar is an e-government service used by the citizen of Denpasar City to apply for licensing and non-licensing. Until now, no evaluation has been carried out related to measuring the level of satisfaction of users of information system services. In addition, in operating the Denpasar SEMETON service, the community still finds difficulties. To improve the service of SEMETON Denpasar to increase user satisfaction, this study aims to evaluate the user satisfaction of SEMETON Denpasar services using the e-GovQual method, which includes 6 dimensions with several attributes that are adjusted to the conditions of the information system. The research was preceded by distributing and filling out questionnaires by 255 respondents. Validity testing with an error rate of 5% used the Pearson Product Moment technique and SPSS 24 software, it was found that the validity value of all question attributes was above the significant level. Reliability testing was carried out using Cronbach's Alfa technique and it was obtained that the overall reliability value was 0.973 (excellent reliability). The average score of the overall satisfaction level of SEMETON Denpasar service users is 3.80 with the perception of the user being in the satisfied category. Based on the achievement of the average score of attributes that are below the average score of the e-GovQual dimension on these attributes, then it is used as a recommendation for improvement in SEMETON Denpasar services. The resulting recommendations consist of 10 recommendations suggested to improve the quality of e-government implementation and improve the quality of public services.*

**Keywords:** Evaluation, *E-Government*, *E-GovQual*

## 1. PENDAHULUAN

Area Pelayanan Publik yang merupakan salah satu dari delapan area perubahan reformasi birokrasi (*Peraturan Presiden Republik Indonesia Nomor 81 Tahun 2010 tentang Grand Design Reformasi Birokrasi 2010-2025*, 2010) perlu terus didorong melalui implementasi *e-government* atau Sistem Pemerintahan Berbasis Elektronik (SPBE) dengan penerapan teknologi informasi dalam memberikan pelayanan kepada masyarakat mengacu pada Pedoman penyelenggaraan SPBE (*Peraturan Presiden Republik Indonesia Nomor 95 Tahun 2018 tentang Sistem Pemerintahan Berbasis Elektronik*, 2018). Penerapan industri 4.0 saat ini juga diwajibkan dalam pelaksanaan layanan pemerintah (Farida *et al.*, 2020), yaitu melalui implementasi *e-government*.

*E-government* berperan penting dalam pelaksanaan pelayanan publik (Kumar *et al.*, 2020), yang diharapkan dapat meningkatkan kepuasan masyarakat terhadap layanan yang diberikan oleh pemerintah (Nguyen *et al.*, 2020). Dengan implementasi *e-government* dapat mempermudah masyarakat dalam mengakses informasi, sehingga dapat mengawasi kebijakan yang diterbitkan oleh Pemerintah (Prasetyo, Bukhori & Perkasa, 2019).

*E-government* bertujuan untuk optimalisasi pelayanan publik dengan implementasi teknologi informasi dan komputer (Effendi & Susanto, 2019); (Khalid & Lavilles, 2019); (Wahyuni, Pradana & Karina, 2018). *E-government* membutuhkan aksesibilitas yang baik dalam memberikan layanan kepada pengguna (Darmaputra, Wijaya & Ayu, 2017). Penerapan *e-government* mempermudah pemerintah dalam berinteraksi dengan masyarakat secara efisien, transparan, akuntabel dan tepat waktu (Rizana *et al.*, 2019); (Pérez-morote, Pontones-rosa & Núñez-Chicharro, 2020).

Salah satu kegiatan pelayanan publik di lingkungan Pemerintah Kota Denpasar dilaksanakan oleh Dinas Penanaman Modal dan Pelayanan Terpadu Satu Pintu (DPMPTSP), yang sejak tahun 2008 telah mengimplementasikan *e-government*. Situs *web* adalah salah satu unsur yang dapat membantu keberhasilan implementasi *e-government* (Hendarta, Wardani & Herlambang, 2019). Sistem Manajemen Perizinan Terintegrasi *Online* Kota Denpasar (SEMETON Denpasar) merupakan layanan yang digunakan oleh masyarakat untuk mengajukan permohonan perizinan dan non perizinan. Layanan ini dapat diakses melalui alamat situs <http://perijinan.denpasarkota.go.id/>.

Hingga saat ini belum pernah dilaksanakan evaluasi terkait pengukuran tingkat kepuasan pengguna layanan sistem informasi. Selain itu, dalam mengoperasikan layanan SEMETON Denpasar masih ditemukan kesulitan oleh masyarakat, dimana masih terdapat keluhan yang disampaikan melalui *e-mail* maupun secara

langsung. Saat ini masih terdapat masyarakat yang datang langsung ke DPMPTSP Kota Denpasar untuk mendapatkan pendampingan penggunaan sistem oleh petugas. Oleh karena itu, diperlukan evaluasi untuk mengetahui tingkat kepuasan pengguna layanan SEMETON Denpasar.

Dalam rangka mengukur kualitas sistem informasi dari sisi kepuasan pengguna, terdapat beberapa metode yang sering digunakan seperti *End User Computing Satisfaction (EUCS)*, *WebQual*, *ServQual*, *DeLone and McLean*, *e-GovQual*. Metode *e-GovQual* digunakan dalam mengukur persepsi pengguna kualitas layanan situs *e-government* (Papadomichelaki & Mentzas, 2012). Metode ini dapat meningkatkan kemampuan lembaga pemerintah dalam menggali kebutuhan dan mendorong masyarakat untuk memanfaatkan pelayanan secara optimal (Hidayah, Utami & Fajrisani, 2020).

Terdapat beberapa penelitian sebelumnya yang menggunakan metode *e-GovQual* (Hendarta, Wardani & Herlambang, 2019); (Wijatmoko, 2020); (Nachrowi, Nurhadryani & Sukoco, 2020). Jumlah penelitian terkait *e-government* dinilai masih kurang dalam upaya pengembangan *e-government* di Indonesia (Masyhur, 2017). Hasil penelitian juga menunjukkan bahwa model *e-GovQual* masih valid dan mendapatkan hasil yang memuaskan dan relevan untuk konteks layanan pemerintahan di Indonesia (Albar *et al.*, 2018).

Dalam rangka penyempurnaan layanan SEMETON Denpasar untuk meningkatkan kepuasan pengguna, penelitian ini bertujuan untuk melaksanakan evaluasi kepuasan pengguna layanan SEMETON Denpasar menggunakan metode *e-GovQual*, yang meliputi 6 dimensi dengan beberapa atribut yang disesuaikan kondisi sistem informasi. Hasil dari penelitian ini dapat dijadikan sebagai bahan rekomendasi dalam meningkatkan kualitas implementasi *e-government* serta peningkatan kualitas pelayanan publik di Kota Denpasar, khususnya pada DPMPTSP. Naskah penelitian ini terdiri dari pendahuluan; metode penelitian; hasil dan pembahasan; dan kesimpulan.

## 2. METODE PENELITIAN

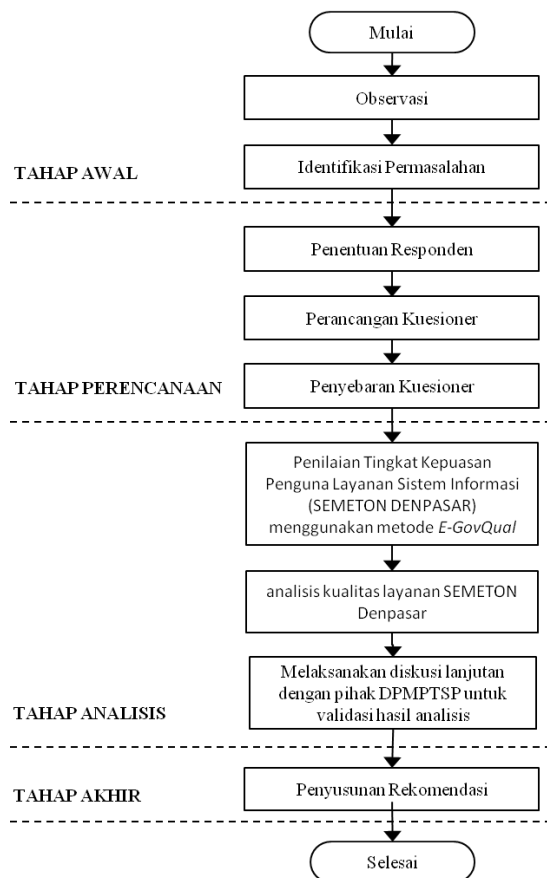
Secara umum tahapan penelitian yang akan dilaksanakan sesuai Gambar 1 dibagi dalam empat tahapan, yaitu tahap awal; tahap perencanaan; tahap analisis; dan tahap akhir.

Tahap awal penelitian yang dilaksanakan adalah melaksanakan observasi secara langsung ke subjek penelitian dan mengidentifikasi permasalahan yang ada dan kemudian disusun rumusan masalah yang akan diteliti dari hasil identifikasi permasalahan tersebut.

Pada tahap perencanaan akan dilakukan penentuan responden, perancangan dan penyebaran kuesioner.

Tahap analisis merupakan tahap utama dalam penelitian ini. Pada tahap analisis akan dilaksanakan penilaian dan analisis tingkat kepuasan pengguna layanan sistem informasi menggunakan metode *e-GovQual*. Setelah diperoleh nilai pengukuran dan hasil analisis deskriptifnya, maka selanjutnya akan dilakukan diskusi lanjutan dengan pihak DPMPTSP untuk validasi hasil analisis.

Pada tahap akhir akan disusun rekomendasi, kesimpulan dan saran yang dapat dilakukan untuk perbaikan, berdasarkan validasi hasil analisis yang telah dilaksanakan sebelumnya.



Gambar 1. Tahapan Penelitian

Metode penelitian yang dilaksanakan adalah menggunakan metode penelitian kombinasi, menggabungkan metode kuantitatif dan kualitatif. Kedua metode tersebut dapat digabungkan, akan tetapi dilaksanakan secara bergantian (Sugiyono, 2017a). Model penelitian kombinasi yang penulis gunakan adalah model *Sequential Explanatory Design* (urutan pembuktian) yang didahului dengan metode kuantitatif dan kemudian dilanjutkan dengan proses validasi analisis kuantitatif menggunakan metode kualitatif, sehingga lebih memperkuat hasil analisis yang dilakukan.

Instumen kuesioner penilaian kepuasan pengguna layanan SEMETON Denpasar yang akan disebar kepada pengguna layanan, menggunakan seluruh dimensi *e-GovQual* dengan beberapa atribut

yang disesuaikan dengan kondisi sistem informasi yang dimiliki berdasarkan pembahasan dan persetujuan dari pihak DPMPTSP Kota Denpasar. Instrumen lainnya yang digunakan adalah laporan pelaksanaan hasil diskusi dengan pihak DPMPTSP Kota Denpasar untuk memperdalam hasil analisis.

## 2.1. Tahap Awal

Tahap awal penelitian yang dilaksanakan adalah melaksanakan observasi dan identifikasi permasalahan secara langsung ke subjek penelitian untuk mendapatkan gambaran awal dari kondisi implementasi *e-government* pada DPMPTSP Kota Denpasar, mengidentifikasi permasalahan yang ada dan kemudian disusun rumusan masalah yang akan diteliti dari hasil identifikasi permasalahan tersebut.

## 2.2. Tahap Perencanaan

Untuk menentukan responden pengguna layanan SEMETON Denpasar, penulis mengambil sampel yang representatif. Dalam penentuan besar sampel penulis menggunakan rumus *slovin*. Koefisien kepercayaan (*confident coefficient*) yang disarankan dalam suatu penelitian adalah sebesar 95% (Tejada & Punzalan, 2012), sehingga penelitian ini menggunakan tingkat kesalahan (*error*) sebesar 5%.

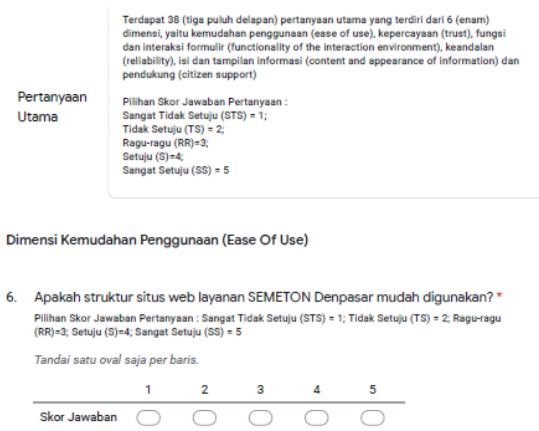
Penulis menghitung sampel berdasarkan masyarakat yang pernah mengajukan permohonan perizinan dan non perizinan melalui alamat *website* <http://perijinan.denpasarkota.go.id/>. Berdasarkan data permohonan Tahun 2018 dan 2019, rata-rata jumlah permohonan pertahun adalah sebesar 8.358 atau sebesar 697 permohonan per bulan. Besar sampel dalam survei ini dihitung menggunakan formula *slovin*. Berdasarkan formula tersebut, maka dapat diketahui jumlah sampel dari populasi rata-rata permohonan yang masuk setiap bulan, sebagaimana persamaan (1) berikut.

$$n = \frac{N}{1 + Ne^2} = \frac{697}{1 + 697(0.05^2)} = 254,15 \quad (1)$$

Pengambilan sampel dalam penelitian ini menggunakan *sampling purposive*, yaitu pertimbangan kriteria tertentu dalam penentuan sampel dengan yang digunakan (Sugiyono, 2017a). Berdasarkan perhitungan di atas, maka akan dilakukan *sampling purposive* dengan instrumen penelitian terhadap 255 responden. Kriteria responden yang dipilih adalah masyarakat yang pernah mengajukan permohonan perizinan atau non perizinan melalui salah satu aplikasi yang tercantum pada layanan SEMETON Denpasar.

Teknik penyebaran kuesioner yang dilakukan adalah dengan penyebaran kuesioner secara acak kepada responden yang telah memenuhi kriteria dengan meminta bantuan Bidang Pengaduan, Kebijakan dan Pelaporan Layanan pada DPMPTSP Kota Denpasar untuk memfasilitasi penyebaran kuesioner. Penulis membuat fasilitas input data

melalui *Google Form* untuk mempermudah dalam pengumpulan hasil kuesioner. Contoh tampilan pertanyaan adalah sesuai Gambar 2 berikut.



Gambar 2. Contoh tampilan pertanyaan dengan *Google Form*

Tahapan perancangan kuesioner kepuasan pengguna layanan SEMETON Denpasar dibagi dalam dua tahapan pertanyaan yaitu pertanyaan pendahuluan yang berisikan pertanyaan umum kepada responden untuk mengetahui apakah responden memang pernah mengajukan permohonan perizinan atau non perizinan melalui salah satu aplikasi yang tercantum pada layanan SEMETON Denpasar, lalu dilanjutkan dengan pertanyaan utama yang bertujuan mengetahui kualitas layanan SEMETON Denpasar. Rancangan pertanyaan pendahuluan dapat dilihat pada Tabel 1.

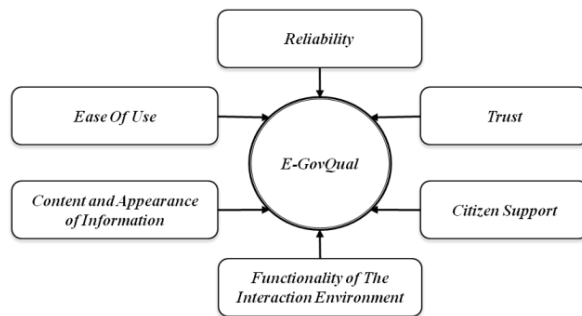
Tabel 1. Rancangan Pertanyaan Pendahuluan Layanan SEMETON Denpasar

No	Pertanyaan Pendahuluan
1	Nama Responden
2	Usia
3	Jenis Kelamin
4	Pendidikan Terakhir
5	Layanan SEMETON Denpasar yang digunakan

Pertanyaan pendahuluan digunakan untuk dapat memberikan validasi bahwa responden yang mengisi kuesioner telah sesuai dengan syarat pengisian kuesioner utama. Setelah kriteria pengisian pertanyaan pendahuluan telah sesuai, kemudian dilanjutkan dengan pertanyaan utama menggunakan *e-GovQual*.

Metode *e-GovQual* merupakan metode yang digunakan dalam mengukur persepsi pengguna kualitas layanan situs *e-government* (Papadomichelaki & Mentzas, 2012). Dibandingkan dengan beberapa metoda pengukuran pengguna kualitas layanan sistem informasi lainnya seperti *Servqual* dan *Webqual*, *e-GovQual* lebih dikhususkan untuk mengukur kualitas layanan elektronik berbasis pemerintah atau *e-Government*. *E-Govqual* adalah konsep pengukuran kualitas layanan dalam hal layanan elektronik yang berfokus pada situs atau portal pemerintah (Wijatmoko, 2020).

Terdapat 6 (enam) dimensi pada *e-GovQual*, yaitu kemudahan penggunaan (*ease of use*), kepercayaan (*trust*), fungsi dan interaksi formulir (*functionality of the interaction environment*), keandalan (*reliability*), isi dan tampilan informasi (*content & appearance of information*) dan pendukung (*citizen support*). Konsep *e-GovQual* dapat dilihat pada Gambar 3 (Papadomichelaki & Mentzas, 2012).



Gambar 3. Konsep *E-GovQual*

Pertanyaan utama menggunakan seluruh dimensi *e-GovQual* dengan atribut yang disesuaikan kondisi sistem informasi yang dimiliki berdasarkan pembahasan dan persetujuan dari pihak DPMPSTP Kota Denpasar. Adapun atribut pertanyaan yang digunakan adalah seperti pada Tabel 2 berikut.

Tabel 2. Dimensi dan Atribut *E-GovQual* yang Digunakan

Dimensi	Atribut	Kode
<i>Ease of Use</i>	Struktur situs web	EOU1
	Fungsi pencarian yang disesuaikan	EOU2
	Peta-situs	EOU3
	Pengaturan link dengan mesin pencari	EOU4
	Alamat website yang mudah diingat	EOU5
	Personalisasi informasi	EOU6
	Kemampuan untuk penyesuaian	EOU7
<i>Trust</i>	Mengamankan pengarsipan data pribadi	TRS1
	Menyediakan persetujuan tertulis	TRS2
	<i>Non repudiation</i> dengan mengautentifikasi pihak-pihak yang terlibat	TRS3
	Prosedur memperoleh nama pengguna dan kata sandi	TRS4
	Transaksi yang benar	TRS5
	Kontrol akses	TRS6
<i>Functionality of the Interaction Environment</i>	Adanya bantuan online untuk formulir	FIE1
	Penggunaan kembali informasi masyarakat	FIE2
	Perhitungan formulir otomatis	FIE3
	Format tanggapan yang memadai	FIE4
<i>Reliability</i>	Kemampuan untuk melakukan layanan yang dijanjikan secara tepat waktu	REL1
	Pengiriman informasi tepat waktu	REL2
	Situs website mudah diakses	REL3
	Kompatibilitas sistem browser	REL4
	Kecepatan transaksi/waktu loading	REL5

Dimensi	Atribut	Kode
Content & Appearance of Information	Kelengkapan data dan informasi	CAI1
	Keakuratan dan keringkasannya data dan informasi	CAI2
	Kejelasan data dan informasi	CAI3
	Informasi diperbaharui secara berkala	CAI4
	Semua <i>link</i> bekerja dengan baik	CAI5
	Informasi mudah dimengerti	CAI6
	Warna, grafik, animasi menarik	CAI7
	Ukuran halaman <i>web</i> sesuai	CAI8
Citizen Support	Panduan yang ramah pengguna	CSP1
	Terdapat halaman bantuan dan Pertanyaan yang sering diajukan	CSP2
	Fasilitas pelacakan transaksi	CSP3
	Adanya informasi kontak	CSP4
	Penyelesaian masalah	CSP5
	Balasan secepatnya untuk pertanyaan pelanggan	CSP6
	Pengetahuan dan Keramahan petugas	CSP7
	Kemampuan petugas untuk menyampaikan kepercayaan dan keyakinan layanan	CSP8

Untuk mempermudah dalam proses penilaian, penulis menambahkan kode pada masing-masing atribut yang dipergunakan. Untuk menilai atribut *e-GovQual* mempergunakan pengukuran Skala *Likert*. Skala *Likert* merupakan pengukuran sikap, pendapat dan persepsi seseorang/sekelompok orang (Sugiyono, 2017b). Dalam penelitian ini dilakukan pengukuran persepsi pengguna layanan SEMETON Denpasar. Adapun penilaian persepsi pengguna berdasarkan Skala *Likert* menggunakan 5 (lima) kategori penilaian sesuai pada Tabel 3 berikut.

Tabel 3. Penilaian Skala *Likert*

Kategori	Skor
Sangat Setuju (SS)	5
Setuju (S)	4
Ragu-ragu (RR)	3
Tidak Setuju (TS)	2
Sangat Tidak Setuju (STS)	1

### 2.3. Tahap Analisis

Pada tahap ini dilakukan penilaian tingkat kepuasan pengguna layanan Sistem Informasi menggunakan metode *e-GovQual* yang akan dilakukan pengujian instrumen terlebih dahulu menggunakan uji coba terpakai, artinya instrumen diuji dengan digunakan secara langsung kepada sampel untuk mendapatkan data penelitian. Uji coba instrumen meliputi uji validitas dan uji reliabilitas.

Pengujian validitas yang digunakan adalah teknik *Pearson Product Momen*. Jika  $r$  hitung  $\geq r$  tabel, maka instrumen tersebut dinyatakan valid. Untuk jumlah responden  $n = 255$  dan tingkat kesalahan 5%,  $r$  tabel yang digunakan adalah sebesar 0,122 (Sugiyono, 2017b). Pada penelitian ini akan menggunakan pengujian reliabilitas dengan teknik *Alfa Cronbach*. klasifikasi sesuai Tabel 4 berikut (Budiastuti & Agustinus Bandur, 2013).

Tabel 4. Nilai Koefisien Reliabilitas

Nilai Koefisien Reliabilitas	Keterangan Reliabilitas
0	Tidak memiliki reliabilitas ( <i>no reliability</i> )
> 0,70	Reliabilitas yang dapat diterima ( <i>Acceptable reliability</i> )
> 0,80	Reliabilitas yang baik ( <i>good reliability</i> )
> 0,90	Reliabilitas yang sangat baik ( <i>excellent reliability</i> )
1	Reliabilitas sempurna ( <i>perfect reliability</i> )

Kemudian dihitung skor rata-rata tingkat kepuasan sesuai persamaan (2) berikut (Mustopa *et al.*, 2020).

$$\text{Skor Rata}^2 = \frac{\text{Total Skor}}{\text{Jml Responden} \times \text{Jml Pertanyaan}} \quad (2)$$

Total Skor = Jumlah total dari (Skor Jawaban SS \* 5) + (Skor Jawaban S \* 4) + (Skor Jawaban RR \* 3) + (Skor Jawaban TS \* 2) + (Skor Jawaban STS \* 1).

Rumus untuk mengetahui interval penilaian skala numerik sesuai persamaan (3) berikut (Haryani, 2016).

$$RS = \frac{m-n}{b} = \frac{5-1}{5} = 0,8 \quad (3)$$

RS = rentang skala, m = angka tertinggi dalam pengukuran, n = angka terendah dalam pengukuran, b = Banyaknya katagori yang dibentuk.

Berdasarkan perhitungan di atas, interval penilaian skala numerik dikategorikan sesuai Tabel 5 berikut (Mustopa *et al.*, 2020).

Tabel 5. Interval Penilaian Skala Numerik

Interval	Kategori Persepsi Pengguna
$4,2 \leq x \leq 5$	Sangat Puas
$3,4 \leq x < 4,2$	Puas
$2,6 \leq x < 3,4$	Cukup Puas
$1,8 \leq x < 2,6$	Kurang Puas
$1 \leq x < 1,8$	Tidak Puas

Dari kategori persepsi pengguna yang diperoleh, kemudian dilakukan analisis deskriptif terhadap kualitas layanan SEMETON Denpasar untuk melihat sejauh mana kepuasan pengguna terhadap layanan sistem informasi. kemudian akan dilakukan diskusi serta pengumpulan data lanjutan dengan pihak DPMPSTP Kota Denpasar. Diskusi serta pengumpulan data lanjutan dengan pihak DPMPSTP Kota Denpasar dilaksanakan melalui *Focus Group Discussion* (FGD). FGD bertujuan untuk untuk mendapatkan umpan balik yang jelas dan mencari alternatif solusi (Ariwati *et al.*, 2016). Hal ini dilakukan untuk memperkuat hasil analisis penelitian yang telah dilakukan pada tahap sebelumnya serta sebagai bahan dalam penyusunan rekomendasi.

### 2.4. Tahap Akhir

Pada tahap akhir, akan disusun rekomendasi yang dapat dijadikan bahan perbaikan layanan SEMETON Denpasar berdasarkan validasi hasil analisis yang telah dilaksanakan sebelumnya.

### 3. HASIL DAN PEMBAHASAN

#### 3.1. Penilaian Tingkat Kepuasan Pengguna Layanan SEMETON DENPASAR

Penilaian tingkat kepuasan pengguna layanan SEMETON Denpasar dilakukan dengan menghitung skor rata-rata tingkat kepuasan terhadap seluruh atribut pertanyaan yang diberikan. Penilaian didahului dengan pengujian validitas dengan teknik *Pearson Product Momen* menggunakan *software* SPSS 24. Hasil uji validitas adalah sesuai Tabel 6 berikut.

Tabel 6. Hasil Uji Validitas Instrumen Penelitian

No	Kode Atribut	Nilai Validitas Atribut	Taraf Signifikan	Ket
1	EOU1	0,724	0,122	Valid
2	EOU2	0,699	0,122	Valid
3	EOU3	0,680	0,122	Valid
4	EOU4	0,738	0,122	Valid
5	EOU5	0,645	0,122	Valid
6	EOU6	0,698	0,122	Valid
7	EOU7	0,721	0,122	Valid
8	TRS1	0,589	0,122	Valid
9	TRS2	0,677	0,122	Valid
10	TRS3	0,616	0,122	Valid
11	TRS4	0,648	0,122	Valid
12	TRS5	0,638	0,122	Valid
13	TRS6	0,670	0,122	Valid
14	FIE1	0,770	0,122	Valid
15	FIE2	0,713	0,122	Valid
16	FIE3	0,739	0,122	Valid
17	FIE4	0,761	0,122	Valid
18	REL1	0,771	0,122	Valid
19	REL2	0,703	0,122	Valid
20	REL3	0,658	0,122	Valid
21	REL4	0,752	0,122	Valid
22	REL5	0,726	0,122	Valid
23	CAI1	0,754	0,122	Valid
24	CAI2	0,763	0,122	Valid
25	CAI3	0,739	0,122	Valid
26	CAI4	0,738	0,122	Valid
27	CAI5	0,799	0,122	Valid
28	CAI6	0,660	0,122	Valid
29	CAI7	0,750	0,122	Valid
30	CAI8	0,745	0,122	Valid
31	CSP1	0,775	0,122	Valid
32	CSP2	0,753	0,122	Valid
33	CSP3	0,786	0,122	Valid
34	CSP4	0,661	0,122	Valid
35	CSP5	0,707	0,122	Valid
36	CSP6	0,725	0,122	Valid
37	CSP7	0,720	0,122	Valid
38	CSP8	0,736	0,122	Valid

Berdasarkan hasil uji validitas, diperoleh nilai validitas seluruh atribut pertanyaan berada di atas taraf signifikan.

Pengujian reliabilitas dilakukan dengan teknik *Alfa Cronbach*. Nilai reliabilitas secara keseluruhan adalah sesuai Tabel 7 berikut.

Tabel 7. Nilai Reliabilitas Secara Keseluruhan

Atribut Valid	Responden	Nilai	Reliabilitas
38	255	0,973	Sangat Baik ( <i>excellent reliability</i> )

Nilai reliabilitas secara keseluruhan adalah 0,973 dan memiliki reliabilitas yang sangat baik (*excellent reliability*).

Hasil rata-rata tingkat kepuasan pengguna layanan SEMETON Denpasar secara keseluruhan adalah sesuai Tabel 8 berikut.

Tabel 8. Skor Rata-rata Tingkat Kepuasan Pengguna Layanan

255 Responden		
Skor Jawaban	Jumlah	Skor x Jumlah
Sangat Setuju (5)	1378	6890
Setuju (4)	5299	21196
Ragu-ragu (3)	2717	8151
Tidak Setuju (2)	286	572
Sangat Tidak Setuju (1)	10	10
<b>Total (Skor x Jumlah)</b>		<b>36819</b>
<b>Skor Rata-Rata</b>		<b>3,80</b>

Skor rata-rata tingkat kepuasan pengguna layanan SEMETON Denpasar secara keseluruhan adalah sebesar 3,80 dengan kategori persepsi pengguna sesuai Tabel 5 adalah berada pada kategori puas. Skor rata-rata dari masing-masing dimensi *e-GovQual* adalah sesuai Tabel 9 berikut.

Tabel 9. Skor Rata-Rata Tingkat Kepuasan Masing-masing Dimensi *E-GovQual*

Kode	Dimensi	Skor Rata-Rata	Kategori
EOU	Kemudahan Penggunaan ( <i>Ease of Use</i> )	3,79	Puas
TRS	Kepercayaan ( <i>Trust</i> )	3,55	Puas
FIE	Fungsi dan Interaksi Formulir ( <i>Functionality of The Interaction Environment</i> )	3,78	Puas
REL	Keandalan ( <i>Reliability</i> )	3,89	Puas
CAI	Isi dan Tampilan Informasi ( <i>Content &amp; Appearance of Information</i> )	3,84	Puas
CSP	Pendukung ( <i>Citizen Support</i> )	3,91	Puas

Seluruh skor rata-rata tingkat kepuasan berada pada kategori puas. Skor rata-rata tingkat kepuasan tertinggi adalah dimensi Pendukung (*Citizen Support*)/CSP dan skor rata-rata tingkat kepuasan terendah adalah dimensi Kepercayaan (*Trust*)/TRS.

Skor rata-rata tingkat kepuasan masing-masing atribut pada dimensi *Ease of Use* adalah sesuai Tabel 10 berikut.

Tabel 10. Skor Rata-Rata Tingkat Kepuasan Masing-masing Atribut pada Dimensi *Ease of Use*

Kode	Atribut	Skor Rata-Rata	Kategori
EOU1	Struktur situs <i>web</i>	3,95	Puas
EOU2	Fungsi pencarian yang disesuaikan	3,82	Puas
EOU3	Peta-situs	3,65	Puas
EOU4	Pengaturan <i>link</i> dengan mesin pencari	3,81	Puas
EOU5	Alamat <i>website</i> yang mudah diingat	3,75	Puas
EOU6	Personalisasi informasi	3,74	Puas
EOU7	Kemampuan untuk penyesuaian	3,78	Puas



Rata-rata tingkat kepuasan pengguna pada dimensi *Ease of Use* adalah sebesar 3,79 dan berada di bawah nilai rata-rata keseluruhan. Terdapat 4 (empat) atribut yang berada di bawah nilai rata-rata tingkat kepuasan dimensi, yaitu atribut EOU 3, EOU 5, EOU 6 dan EOU 7.

Skor rata-rata tingkat kepuasan masing-masing atribut pada dimensi *Trust* adalah sesuai Tabel 11 berikut.

Tabel 11. Skor Rata-Rata Tingkat Kepuasan Masing-masing Atribut pada Dimensi *Trust*

Kode	Atribut	Skor Rata-Rata	Kategori
TRS1	Mengamankan pengarsipan data pribadi	3,47	Puas
TRS2	Menyediakan persetujuan tertulis	3,49	Puas
TRS3	<i>Non repudiation</i> dengan mengautentifikasi pihak - pihak yang terlibat	3,35	Cukup Puas
TRS4	Prosedur memperoleh nama pengguna dan kata sandi	3,68	Puas
TRS5	Transaksi yang benar	3,62	Puas
TRS6	Kontrol akses	3,71	Puas

Rata-rata tingkat kepuasan pengguna pada dimensi *Trust* adalah sebesar 3,55 dan merupakan nilai rata-rata keseluruhan yang paling rendah dibandingkan dimensi lainnya. Terdapat 3 (tiga) atribut yang berada di bawah nilai rata-rata tingkat kepuasan dimensi, yaitu atribut TRS 1, TRS 2 dan TRS 3.

Skor rata-rata tingkat kepuasan masing-masing atribut pada dimensi *Functionality of The Interaction Environment* adalah sesuai Tabel 12 berikut.

Tabel 12. Skor Rata-Rata Tingkat Kepuasan Masing-masing Atribut pada Dimensi *Functionality of The Interaction Environment*

Kode	Atribut	Skor Rata-Rata	Kategori
FIE1	Adanya bantuan <i>online</i> untuk formulir	3,79	Puas
FIE2	Penggunaan kembali informasi masyarakat	3,69	Puas
FIE3	Perhitungan formulir otomatis	3,87	Puas
FIE4	Format tanggapan yang memadai	3,76	Puas

Rata-rata tingkat kepuasan pengguna pada dimensi *Functionality of The Interaction Environment* adalah sebesar 3,78 dan masih berada di bawah nilai rata-rata keseluruhan. Terdapat 2 (dua) atribut yang berada di bawah nilai rata-rata tingkat kepuasan dimensi, yaitu atribut FIE 2 dan FIE 4.

Skor rata-rata tingkat kepuasan masing-masing atribut pada dimensi *Reliability* adalah sesuai

Tabel 13.

Rata-rata tingkat kepuasan pengguna pada dimensi *Reliability* adalah sebesar 3,89 dan berada di atas nilai rata-rata keseluruhan. Akan tetapi,

terdapat 2 (dua) atribut yang berada di bawah nilai rata-rata tingkat kepuasan dimensi, yaitu atribut REL 1 dan REL 4.

Tabel 13. Skor Rata-Rata Tingkat Kepuasan Masing-masing Atribut pada Dimensi *Reliability*

Kode	Atribut	Skor Rata-Rata	Kategori
REL1	Kemampuan untuk melakukan layanan yang dijanjikan secara tepat waktu	3,81	Puas
REL2	Pengiriman informasi tepat waktu	3,90	Puas
REL3	Situs <i>website</i> mudah diakses	3,97	Puas
REL4	Kompatibilitas sistem <i>browser</i>	3,84	Puas
REL5	Kecepatan transaksi/ waktu <i>loading</i>	3,92	Puas

Skor rata-rata tingkat kepuasan masing-masing atribut pada dimensi *Content & Appearance of Information* adalah sesuai Tabel 14 berikut.

Tabel 14. Skor Rata-Rata Tingkat Kepuasan Masing-masing Atribut pada Dimensi *Content & Appearance of Information*

Kode	Atribut	Skor Rata-Rata	Kategori
CAI1	Kelengkapan data dan informasi	3,78	Puas
CAI2	Keakuratan dan keringkasan data dan informasi	3,91	Puas
CAI3	Kejelasan data dan informasi	3,87	Puas
CAI4	Informasi diperbaharui secara berkala	3,77	Puas
CAI5	Semua <i>link</i> bekerja dengan baik	3,84	Puas
CAI6	Informasi mudah dimengerti	3,92	Puas
CAI7	Warna, grafik, animasi menarik	3,79	Puas
CAI8	Ukuran halaman <i>web</i> sesuai	3,82	Puas

Rata-rata tingkat kepuasan pengguna pada dimensi *Content & Appearance of Information* adalah sebesar 3,84 dan berada di atas nilai rata-rata keseluruhan. Akan tetapi, terdapat 4 (empat) atribut yang berada di bawah nilai rata-rata tingkat kepuasan dimensi, yaitu atribut CAI 1, CAI 4, CAI 7 dan CAI 8.

Skor rata-rata tingkat kepuasan masing-masing atribut pada dimensi *Citizen Support* adalah sesuai Tabel 15.

Rata-rata tingkat kepuasan pengguna pada dimensi *Citizen Support* adalah sebesar 3,91 dan merupakan capaian tertinggi dari nilai rata-rata dimensi *e-GovQual* secara keseluruhan. Terdapat 4 (empat) atribut yang berada di bawah nilai rata-rata tingkat kepuasan dimensi, yaitu atribut CSP 1, CSP 2, CSP 3 dan CSP 4.

Tabel 15. Skor Rata-Rata Tingkat Kepuasan Masing-masing Atribut pada Dimensi *Citizen Support*

Kode	Atribut	Skor Rata-Rata	Kategori
CSP1	Panduan yang ramah pengguna	3,81	Puas
CSP2	Terdapat halaman bantuan dan Pertanyaan yang sering diajukan	3,84	Puas
CSP3	Fasilitas pelacakan transaksi	3,85	Puas
CSP4	Adanya informasi kontak	3,81	Puas
CSP5	Penyelesaian masalah	3,98	Puas
CSP6	Balasan secepatnya untuk pertanyaan pelanggan	4,00	Puas
CSP7	Pengetahuan dan Keramahan petugas	4,05	Puas
CSP8	Kemampuan petugas untuk menyampaikan kepercayaan dan keyakinan layanan	3,95	Puas

Berdasarkan capaian skor rata-rata dari seluruh atribut pada masing-masing dimensi *e-GovQual*, secara keseluruhan memperoleh kategori puas dan hanya terdapat 1 (satu) atribut yang memperoleh kategori Cukup Puas yaitu atribut *non repudiation* dengan mengautentifikasi pihak-pihak yang terlibat (TRS 3) pada dimensi Kepercayaan (*Trust*). Kurang optimalnya tingkat kepuasan pengguna pada atribut ini kiranya dapat menjadi prioritas utama untuk penyempurnaan layanan SEMETON Denpasar.

### 3.2. Validasi Hasil

Setelah didapatkan hasil analisis dari tahapan evaluasi, dilaksanakan diskusi serta pengumpulan data lanjutan dengan pihak DPMPSTP Kota Denpasar melalui kegiatan *Focus Group Discussion* (FGD). Hal ini dilakukan untuk memperkuat hasil analisis penelitian yang telah dilakukan pada tahap sebelumnya serta sebagai bahan dalam penyusunan rekomendasi.

Dari pemaparan hasil analisis penelitian dan rekomendasi awal yang penulis sampaikan, kemudian dilaksanakan sesi tanya jawab dan tanggapan dari pihak DPMPSTP Kota Denpasar serta pengambilan kesimpulan yang dicatatkan dalam notulen rapat.

### 3.3. Rekomendasi

Rekomendasi layanan SEMETON Denpasar disusun berdasarkan capaian pada masing-masing dimensi *e-GovQual* dengan atribut yang memperoleh nilai rata-rata di bawah nilai rata-rata dimensi. Rekomendasi yang dihasilkan adalah sebagai berikut.

#### a. Kemudahan Penggunaan (*Ease Of Use*)

- 1) Agar dilakukan penyempurnaan peta situs yang memudahkan pengunjung menemukan informasi-informasi tertentu atau halaman pada website tanpa harus menelusuri banyak halaman. Selain itu diperlukan optimalisasi

personalisasi informasi kepada penerima layanan dan kemampuan layanan untuk penyesuaian kemudahan pengguna.

- 2) Alamat domain *website* resmi DPMPSTP Kota Denpasar yang saat ini terdapat dua domain dengan alamat <http://perijinan.denpasarkota.go.id> dan <http://pelayanan.denpasarkota.go.id/portal>, kiranya dapat diperbaiki menjadi satu alamat domain.

#### b. Kepercayaan (*Trust*)

Diperlukan optimalisasi pengamanan arsip data pribadi pengguna, optimalisasi persetujuan tertulis dalam pengisian data pengguna, dan optimalisasi dalam autentifikasi pihak-pihak yang terlibat dalam layanan SEMETON Denpasar.

#### c. Fungsi dan Interaksi Formulir (*Functionality Of The Interaction Environment*)

- 1) Agar dilakukan penyempurnaan penggunaan kembali informasi masyarakat, sehingga tidak terjadi penginputan data yang berulang dari masyarakat saat pengisian formulir layanan.
- 2) Format tanggapan perlu dioptimalkan pada semua aspek inputan yang dilakukan, sehingga terdapat petunjuk yang jelas apabila terjadi kesalahan dalam pengisian formulir layanan.

#### d. Keandalan (*Reliability*)

Agar dilakukan evaluasi terkait pemenuhan janji layanan sehingga layanan yang diberikan dapat tepat waktu dan diperlukan optimalisasi kompatibilitas sistem browser.

#### e. Isi dan Tampilan Informasi (*Content & Appearance Of Information*)

Diperlukan optimalisasi terkait isi dan tampilan informasi dengan melengkapi data dan informasi yang diberikan kepada pengguna layanan, pembaharuan informasi secara berkala (seperti berita, pengumuman dan regulasi), penyempurnaan warna, grafik dan animasi agar menarik, dan optimalisasi kesesuaian ukuran halaman website.

#### f. Pendukung (*Citizen Support*)

- 1) Diperlukan penyempurnaan halaman FAQ (*Frequently Asked Questions*) dengan membuat menu khusus terkait FAQ agar lebih interaktif dan mempermudah masyarakat.
- 2) Agar dilakukan penyempurnaan fasilitas pelacakan transaksi (cek status) agar semua jenis layanan yang diberikan dapat dilakukan pelacakan transaksi melalui satu halaman pencarian.
- 3) Agar dilakukan penambahan informasi kontak petugas layanan yang dapat dihubungi oleh masyarakat atau pengguna layanan. Alternatif yang dapat dilakukan adalah dengan penambahan fitur *virtual assistant*.



### 3.7. Analisis Hasil

Terkait dengan rekomendasi tingkat kepuasan pengguna layanan SEMETON Denpasar, penulis menggunakan metode *e-GovQual* yang meliputi 6 (enam) dimensi dengan beberapa atribut yang disesuaikan kondisi sistem informasi DPMPTSP Kota Denpasar. Penyesuaian atribut berdasarkan kondisi sistem informasi atau objek yang diteliti juga dilakukan sebelumnya, seperti pada penelitian sebelumnya (Prasetyo, Bukhori & Perkasa, 2019); (Nachrowi, Nurhadryani & Sukoco, 2020).

Keunggulan penggunaan metode *e-GovQual* adalah metode ini berfokus pada evaluasi kualitas layanan *e-government*. Akan tetapi, pada penelitian ini metode *e-GovQual* yang digunakan hanya mengetahui rata-rata tingkat kepuasan pengguna layanan sistem informasi. Kiranya dapat dikembangkan pada penelitian selanjutnya dengan penambahan metode *Importance Performance Analysis* (IPA) untuk melakukan analisis yang lebih dalam terkait kepuasan pengguna sesuai tingkat kepentingan dan kinerjanya.

## 4. KESIMPULAN

Berdasarkan hasil penelitian, skor rata-rata tingkat kepuasan pengguna layanan SEMETON Denpasar secara keseluruhan adalah sebesar 3,80 dengan kategori persepsi pengguna berada pada kategori puas. Sehingga secara keseluruhan dapat disimpulkan bahwa pengguna layanan SEMETON Denpasar rata-rata puas dengan layanan sistem informasi yang diberikan.

Dimensi Kemudahan Penggunaan (*Ease of Use*) memperoleh skor rata-rata 3,79, Dimensi Kepercayaan (*Trust*) memperoleh skor rata-rata 3,55, Dimensi Fungsi dan Interaksi Formulir (*Functionality of The Interaction Environment*) memperoleh skor rata-rata 3,78, Dimensi Keandalan (*Reliability*) memperoleh skor rata-rata 3,89, Dimensi Isi dan Tampilan Informasi (*Content & Appearance of Information*) memperoleh skor rata-rata 3,84, Pendukung (*Citizen Support*) memperoleh skor rata-rata 3,91.

Rekomendasi yang dihasilkan terdiri dari 10 (sepuluh) rekomendasi terhadap layanan SEMETON Denpasar. Rekomendasi layanan SEMETON Denpasar disusun berdasarkan capaian pada masing-masing dimensi *e-GovQual* dengan nilai rata-rata atribut di bawah nilai rata-rata dimensi.

Diharapkan hasil evaluasi yang dilakukan dapat dijadikan acuan dalam perbaikan layanan SEMETON Denpasar dan dapat digunakan sebagai referensi pendukung pelaksanaan evaluasi layanan sistem informasi pelayanan publik pada Perangkat Daerah lainnya di lingkungan Pemerintah Kota Denpasar ataupun untuk penelitian selanjutnya yang berkaitan.

## UCAPAN TERIMA KASIH

Terima kasih kepada Kepala Dinas dan seluruh pegawai DPMPTSP Kota Denpasar yang telah terlibat dan membantu dalam pelaksanaan penelitian ini, mulai dari proses pengumpulan data, penyebaran kuesioner dan proses diskusi/FGD.

## DAFTAR PUSTAKA

- ALBAR, MOODUTO, HA., YUHEFIZAR, NAPITUPULU, D., & HIDAYAT, R., 2018. Is E-Government Service Quality (e-GovQual) Model Still Relevant? A Study in the context of Indonesian Government, 2018 8th Int. Conf. Comput. Sci. Inf. Technol., pp. 155–160.
- ARIWIATI, S., RISTEKAWATI, F., FEBRIANTINA, R., & ZAKIAH, 2016. The Study of e-Government Implementation in Improving the Quality of Public Services (A Study on Society in Bandung Region), 2016 International Conference on ICT For Smart Society, pp. 20–21.
- BUDIASTUTI & AGUSTINUS BANDUR, 2013. Validitas dan Reliabilitas Penelitian. Dilengkapi Analisis dengan NVivo, SPSS dan AMOS. Jakarta: Mitra Wacana Media.
- DARMAPUTRA, I. G. B. N. E., WIJAYA, S. S., & AYU, M. A., 2017. Evaluating the Accessibility of Provinces E-Government Websites in Indonesia, 2017 5th International Conference on Cyber and IT Service Management (CITSM), pp. 1–6. doi: 10.1109/CITSM.2017.8089322.
- EFFENDI, P. M., & SUSANTO, T. D., 2019. Test of Citizens Physical and Cognitive on Indonesian E-Government Website Design, *Procedia Computer Science*. Elsevier B.V., 161, pp. 333–340. doi: 10.1016/j.procs.2019.11.131.
- FARIDA, I., SETIAWAN, R., MARYATMI, A. S., & JUWITA, M. N., 2020. The Implementation of E-Government in the Industrial Revolution Era 4.0 in Indonesia, *International Journal of Progressive Sciences and Technologies (IJPSAT)*, 22(2), pp. 340–346.
- HARYANI, P., 2016. Penilaian Kualitas Layanan Website Pemerintah Kota Yogyakarta Menggunakan Metode E-Govqual, *Jurnal Ilmiah DASI*, 17(3), pp. 44–50.
- HENDARTA, R., WARDANI, N. H., & HERLAMBANG, A. D., 2019. Evaluasi Kualitas Layanan Sistem Informasi Pelayanan (SIP) menggunakan Metode E-GovQual (Studi pada Dinas Kependudukan dan Pencatatan Sipil Kabupaten Jember), *Jurnal Pengembangan Teknologi Informasi dan Ilmu Komputer*, 3(9), pp. 9278–9283.
- HIDAYAH, N. A., UTAMI, M. C., & FAJRISANI, N., 2020. Measurement of Public Service Applications Quality Using the Electronic

- Government Quality (E-GovQual) Framework, *2nd International Conference on Islam, Science and Technology (ICONIST 2019)*, 408, pp. 106–109.
- KHALID, S. A., & LAVILLES, R. Q., 2019. Maturity Assessment of Local E-government Websites in the Philippines, *Procedia Computer Science*. Elsevier B.V., 161, pp. 99–106. doi: 10.1016/j.procs.2019.11.104.
- KUMAR, R., KUMAR, R., SACHAN, A., & GUPTA, P., 2020. An examination of the e-government service value chain, *Information Technology & People*. doi: 10.1108/ITP-09-2018-0438.
- MASYHUR, F., 2017. Penelitian e-Government di Indonesia: Studi Literatur Sistematis dari Perspektif Dimensi Peningkatan e-Government Indonesia (PeGI), *IPTEK-KOM*, 19(1), pp. 51–62.
- MUSTOPA, A., AGUSTIANI, S., WILDAH, S. K., & MAYSAROH, 2020. Analisa Kepuasan Pengguna Website Layanan Akademik Mahasiswa, *Perspektif: Jurnal Ekonomi & Manajemen Universitas Bina Sarana Informatika*, 18(1), pp. 75–81.
- NACHROWI, E., NURHADRYANI, Y., & SUKOCO, H., 2020. 'Evaluation of Governance and Management of Information Technology Services Using Cobit 2019 and ITIL 4', *RESTI Journal (System Engineering and Information Technology)*, 4(4), pp. 764–774.
- NGUYEN, T. T., PHAN, D. M., LE, A. H., & NGUYEN, L. T. N., 2020. The Determinants of Citizens Satisfaction of E-Government: An Empirical Study in Vietnam, *The Journal of Asian Finance, Economics, and Business*, 7(8), pp. 519–531. doi: 10.13106/jafeb.2020.vol7.no8.519.
- PAPADOMICHELAKI, X., & MENTZAS, G., 2012. e-GovQual: A multiple-item scale for assessing e-government service quality, *Government Information Quarterly*. Elsevier Inc., 29(1), pp. 98–109. doi: 10.1016/j.giq.2011.08.011.
- Peraturan Presiden Republik Indonesia Nomor 81 Tahun 2010 tentang Grand Design Reformasi Birokrasi 2010-2025. Jakarta: Sekretariat Kabinet Republik Indonesia.
- Peraturan Presiden Republik Indonesia Nomor 95 Tahun 2018 tentang Sistem Pemerintahan Berbasis Elektronik. Jakarta: Kementerian Sekretariat Negara Republik Indonesia.
- PÉREZ-MOROTE, R., PONTONES-ROSA, C., & NÚÑEZ-CHICHARRO, M., 2020. The effects of e-government evaluation, trust and the digital divide in the levels of e-government use in European countries, *Technological Forecasting & Social Change*. Elsevier, 154, p. 119973. doi: 10.1016/j.techfore.2020.119973.
- PRASETYO, B., BUKHORI, S., & PERKASA, D. B. R., 2019. The Quality of e-Village Budgeting Service: An Empirical Research in Banyuwangi, Indonesia, 2019 6th International Conference on Electrical Engineering, Computer Science and Informatics (EECSI), pp. 253–258.
- RIZANA, A. F., MUHAMMAD, F., HEDIYANTO, U. Y. K., & ANDRAWINA, L., 2019. The Maturity Assessment of e-Government in Bandung District Area, 2019 IEEE 6th International Conference on Industrial Engineering and Applications (ICIEA). IEEE, pp. 323–327. doi: 10.1109/IEA.2019.8715230.
- SUGIYONO, 2017a. Metode Penelitian Kuantitatif, Kualitatif dan Kombinasi (Mixed Methods). Bandung: ALFABETA.
- SUGIYONO, 2017b. Statistika Untuk Penelitian. Bandung: ALFABETA.
- TEJADA, J. J., & PUNZALAN, J. R. B., 2012. On the Misuse of Slovin's Formula, *The Philippine Statistician*, 61(1), pp. 129–136.
- WAHYUNI, E. D., PRADANA, D. S., & KARINA, Y. T., 2018. E-Government Service Evaluation of Batu City Health Dept. using e-Govqual Approach and IPA Analysis, *Proceeding of the Electrical Engineering Computer Science and Informatics*, 5(1), pp. 734–737.
- WIJATMOKO, T. E., 2020. E-Government Service Quality Using E-GovQual Dimensions Case Study Ministry of Law and Human Rights DIY, *Proc. Internat. Conf. Sci. Engin.*, 3(April), pp. 213–219.