

ANALISIS KUALITAS LAYANAN WEBSITE E-OFFICE MENGGUNAKAN METODE ELECTRONIC GOVERNMENT QUALITY (E-GOVQUAL) DAN IMPORTANCE PERFORMANCE ANALYSIS (IPA)

Nurul Magfiroh, Muhammad Yusuf, Yeni Kustiyahningsih

Sistem Informasi, Universitas Trunojoyo Madura

Jalan Raya Telang Kamal Bangkalan, Indonesia

nurulmagfiroh0250@gmail.com

ABSTRAK

Pemanfaatan teknologi pada instansi pemerintah khususnya layanan berbasis elektronik seperti *website*, merupakan upaya strategis untuk meningkatkan kualitas pelayanan publik. Evaluasi rutin diperlukan untuk memastikan mutu layanan. Namun Dinas Komunikasi dan Informatika (Diskominfo) Kabupaten Mojokerto hingga kini belum mengevaluasi kualitas layanan *website e-Office*. Penelitian ini bertujuan menilai persepsi pengguna terhadap kualitas layanan *website e-Office*, dengan melibatkan 114 responden melalui teknik *purposive sampling*. Evaluasi dilakukan menggunakan metode *E-Govqual* dengan enam variabel, sementara analisis data memanfaatkan *Importance Performance Analysis* (IPA) melalui SPSS versi 26. Hasil penelitian menunjukkan nilai kesesuaian sebesar 97%, menandakan kepuasan pengguna relatif tinggi. Namun terdapat nilai kesenjangan sebesar -0,10, yang menunjukkan kinerja *website* masih belum sepenuhnya memenuhi harapan. Beberapa item yang memerlukan perbaikan meliputi akses tanpa instalasi (EF5), fitur tanda tangan digital (TRS8), keberadaan FAQ/helpdesk (FN1), ketersediaan layanan tanpa gangguan (RLB1), ketepatan waktu informasi (RLB4), dan desain yang menarik serta profesional (CI2). Penelitian ini diharapkan menjadi dasar bagi instansi terkait untuk meningkatkan kualitas layanan dan referensi bagi penelitian selanjutnya.

Kata kunci : *Analisa Kualitas Layanan Website Pemerintah, E-Govqual, Importance Performance Analysis (IPA), dan e-Office*

1. PENDAHULUAN

Kemajuan teknologi informasi yang pesat telah memengaruhi berbagai sektor kehidupan, termasuk pemerintahan. Di Indonesia, pemanfaatan teknologi informasi untuk pelayanan publik merupakan salah satu prioritas, sebagaimana ditetapkan dalam INPRES Nomor 3 Tahun 2003 tentang Kebijakan dan Strategi Nasional Pengembangan E-Government. Kebijakan ini kemudian diperkuat melalui Perpres Nomor 95 Tahun 2018 tentang Sistem Pemerintahan Berbasis Elektronik (SPBE) [1].

Dinas Komunikasi dan Informatika Kabupaten Mojokerto, yang berada di bawah koordinasi bupati, bertugas mengimplementasikan kebijakan tersebut sesuai dengan peraturan yang berlaku [2].

Berbagai penelitian mengenai e-Government telah mengevaluasi kualitas layanan serta kepuasan masyarakat terhadap sistem yang diterapkan. Salah satu metode yang sering digunakan dalam evaluasi adalah *E-Govqual*, yang dirancang untuk mengukur kualitas layanan sistem informasi pemerintahan. Sebagai ilustrasi, studi “Analisa Kualitas Website Info COVID-19 Provinsi Maluku Menggunakan Metode *E-Govqual* dan IPA” melaporkan tingkat kesesuaian antara kondisi aktual dan harapan pengguna sebesar 96,29%, dengan rata-rata kesenjangan sebesar -0,16 [3].

Kabupaten Mojokerto turut mendukung kebijakan ini melalui peluncuran layanan *e-Office* oleh Dinas Komunikasi dan Informatika (Diskominfo) pada tahun 2019. Sistem *e-Office* dirancang untuk

mempermudah proses surat-menyurat bagi Aparatur Sipil Negara (ASN) dengan fitur seperti login, agenda surat keluar, terusan masuk, disposisi masuk, dan tanda tangan digital yang bertujuan meningkatkan efisiensi dan mengurangi ketergantungan pada pengiriman dokumen fisik.

Meskipun telah diluncurkan, hingga kini belum ada analisis mendalam terhadap layanan *e-Office* di Kabupaten Mojokerto. Masalah yang teridentifikasi sejauh ini hanya berdasarkan keluhan, seperti kegagalan unggah *file* akibat perbedaan versi sistem, perlunya pembaruan tanda tangan digital tahunan, dan kendala akses karena ketiadaan jaringan internet. Masalah-masalah ini membuat beberapa instansi pemerintahan belum optimal dalam menggunakan layanan *e-Office*.

Melalui penelitian ini, diharapkan Diskominfo dapat memahami kualitas layanan *e-Office* secara lebih mendalam dan mengambil langkah perbaikan yang tepat. Tujuannya adalah untuk memberikan analisis dan rekomendasi guna meningkatkan kualitas layanan *e-Office*.

2. TINJAUAN PUSTAKA

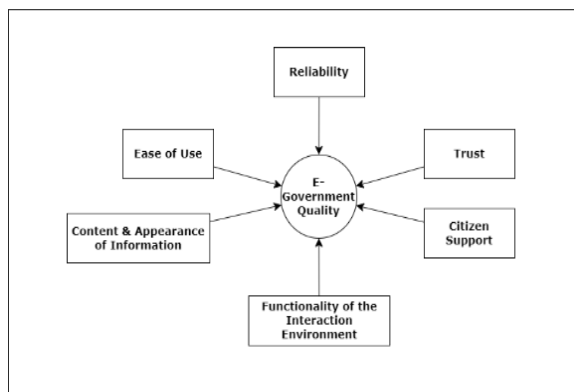
2.1. E-Government

E-Government adalah sistem administrasi pemerintah berbasis elektronik yang bertujuan untuk meningkatkan efisiensi pekerjaan dengan memanfaatkan teknologi informasi dan komunikasi [4].

Pemerintahan elektronik (*E-Government*) adalah penggunaan teknologi informasi dan komunikasi, terutama Internet, untuk menyediakan layanan pemerintah[5].

2.2. Metode E-Government Quality (*E-Govqual*)

Metode ini memiliki 47 atribut dalam 6 dimensi dan digunakan untuk menilai kualitas layanan teknologi informasi[6]. Berikut gambar 1 untuk dimensi *e-Govqual*:



Gambar 1. Konsep Dimensi E-Govqual

Keterangan untuk dimensi metode *E-Govqual* antara lain:

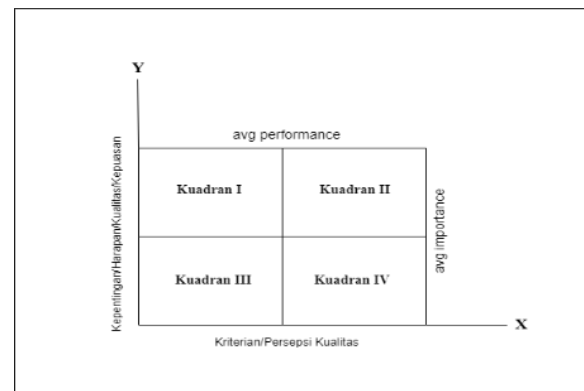
- Ease of use (Kemudahan penggunaan)
Terdapat 7 atribut. Tindakan yang berkaitan dengan kemudahan pengguna memakai layanan *website*.
- Trust (Kepercayaan)
Terdapat 11 atribut dalam dimensi ini. Terkait dengan keyakinan pengguna terhadap kemampuan layanan guna perlindungan informasi pribadi.
- Functionality (Fungsionalitas)
Terdapat 4 atribut. Terkait dengan ketersediaan, kemudahan, dan dukungan formulir dalam mengumpulkan informasi.
- Content and Appearance of Information (Konten Informasi dan Tampilan Ukuran)
Terdapat 10 atribut. Terkait dengan kualitas informasi yang diberikan dan desain tampilan grafis pada *website*.
- Reliability (Keandalan)
Terdapat 5 atribut. Terkait dengan pelayanan yang diberikan dan disampaikan.
- Citizen Support (Dukungan Masyarakat)
Terdapat 10 atribut. Terkait bantuan informasi yang dibutuhkan oleh pengguna.

2.3. Metode Importance Performance Analysis (IPA)

Importance Performance Analysis (IPA), diperkenalkan oleh Martella dan James, adalah model yang digunakan untuk menganalisis hubungan antara persepsi dan realitas pelanggan guna meningkatkan kualitas produk dan layanan. IPA berfungsi sebagai alat diagnostik untuk mengidentifikasi karakteristik

yang berkinerja buruk atau berlebihan. Metode ini menilai dua perspektif, yaitu persepsi dan harapan, sehingga membantu memahami persepsi pengguna terhadap merek sekaligus menunjukkan nilai merek tersebut. Misalnya, kualitas situs web yang tinggi tidak selalu memengaruhi kepuasan pengguna jika aspek tersebut tidak dianggap penting oleh mereka[7].

Definisi produk atau jasa yang ditampilkan dalam diagram (skala Kartesian) memiliki 4 kuadran yaitu Kuadran I, Kuadran II, Kuadran III dan Kuadran IV. Berikut ditunjukkan pada gambar 2:



Gambar 2. Kuadran IPA

Importance Performance Analysis (IPA) menggunakan empat kuadran untuk mengevaluasi kualitas layanan:

- Kuadran I: Dimensi penting yang membutuhkan evaluasi karena pelayanannya dinilai kurang baik.
- Kuadran II: Dimensi penting yang perlu dipertahankan.
- Kuadran III: Dimensi penting dalam mutu tetapi sering dianggap rendah.
- Kuadran IV: Dimensi yang tidak dianggap perlu oleh pengguna.

Rata-rata skor setiap dimensi mencerminkan kualitas layanan yang diharapkan dan diterima oleh pengguna. Visualisasi data IPA dilakukan dengan dua metode.

Metode pertama yaitu garis persimpangan kuadran median pada sumbu kepuasan dan preferensi untuk distribusi data kasar. Sedangkan metode kedua yaitu garis kuadran rata-rata pada sumbu kepuasan dan preferensi untuk penentuan kuartil item secara presisi. Analisis data IPA (*Importance Performance Analysis*) dipilih untuk mengevaluasi faktor kualitas terhadap pelayanan kepada pengguna.

2.4. Metode Kuantitatif

Metode ini bersifat kuantitatif karena menggunakan angka dan statistik untuk menganalisis data survei[8].

Data kuantitatif dikumpulkan secara digital melalui instrumen yang telah divalidasi untuk mengidentifikasi atribut dan indikator variabel[9]. Penelitian ini menggunakan metode tersebut untuk

mengukur kualitas *website* yang menjadi objek penelitian.

2.5. Teknik Pengumpulan Data

Prosedur sistematis pengumpulan data melibatkan beberapa metode:

- Observasi: Pengamatan langsung tanpa bantuan alat standar untuk mendapatkan informasi.
- Wawancara: Tanya jawab atau tatap muka menggunakan pedoman wawancara untuk mengumpulkan informasi.
- Survei/Kuesioner: Teknik tidak langsung di mana responden menjawab pernyataan yang diberikan.
- Studi Literatur: Analisis isi dari metode dan data yang sudah ada dalam penelitian sebelumnya.

Metode-metode ini digunakan untuk meningkatkan akurasi hasil penelitian melalui berbagai sumber yang relevan.

2.6. Skala Likert (Skala Pengukuran)

Skala likert digunakan sebagai pengukur semua kinerja dan harapan pengguna. Tujuannya untuk mendapatkan data responden yang menunjukkan tingkat persetujuan dan ketidaksetujuan pada masing-masing pernyataan yang diberikan oleh peneliti. Berikut tabel 1 skor skala likert:

Tabel 1. Skala Likert

Keterangan	Skor	
	Positif	Negatif
Sangat Setuju	5	1
Setuju	4	2
Kurang Setuju/Netral	3	3
Tidak Setuju	2	4
Sangat Tidak Setuju	1	5

2.7. Teknik Sampling

Teknik penentuan jumlah sampel adalah proses pemilihan elemen dari populasi untuk dijadikan subjek penelitian. Penelitian ini menggunakan *non-probability* sampling dengan metode *purposive sampling*, berdasarkan kriteria orang yang menggunakan *website e-Office* Kabupaten Mojokerto.

2.8. Metode Perhitungan Sampel

Untuk penentuan jumlah sampel yang representatif menggunakan teori menurut [10] untuk mengukur ukuran sampel dihitung antara (5-10) * jumlah indikator. Rumus Slovin menggunakan asumsi tingkat kepercayaan 95% dengan pendekatan distribusi normal. Hal ini untuk menentukan nilai margin of error. Argumen berbagai populasi dimasukkan keperhitungan $P(1-P)$, yaitu $P=0,5$, yaitu:

$$n = \frac{N}{1+N(e)^2} \quad (1)$$

Keterangan :

n = Ukuran sampel

N = Ukuran populasi

e = Error Sampling (10%)

2.9. Uji Validitas

Uji validitas merupakan tingkat pengukuran akurasi suatu instrumen dalam mengukur sesuai dengan pertanyaan atau pernyataan yang telah dibuat[23].

Kriteria validitas suatu pertanyaan dapat ditentukan dengan:

- $r_{\text{hitung}} > r_{\text{tabel}}$: Pertanyaan dinyatakan valid.
- $r_{\text{hitung}} < r_{\text{tabel}}$: Pertanyaan dinyatakan tidak valid.

2.10. Uji Reliabilitas

Pengujian reliabilitas mengacu pada pengujian keandalan suatu alat ukur. Tujuan eksperimen ini adalah untuk menghasilkan alat yang dapat diandalkan, karena alat yang andal menghasilkan data yang dapat dipercaya. Teknik *Cronbach's Alpha* digunakan untuk menentukan koefisien reliabilitas. Suatu perangkat dikatakan handal jika nilai *Cronbach's Alpha* lebih besar dari 0,600.

2.11. Teknik Pengolahan Data

Analisis kesesuaian merupakan hasil perbandingan antara pengukuran kinerja dengan kepentingan. Ada 2 variabel dihitung untuk menentukan tingkat kesesuaian, yaitu variabel X mewakili kinerja dan variabel Y mewakili kepentingan sebagai berikut :

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

Keterangan :

Tki = Tingkat Kesesuaian Responden

Xi = Skor Penilaian Kinerja

Yi = Skor Penilaian Harapan

Analisis kesenjangan (Gap Analysis) merupakan pengukuran nilai kualitas yang dilakukan dengan membandingkan nilai variabel yang mempengaruhi tingkat persepsi yang dirasakan oleh pengguna[11]. Berikut adalah rumus yang merujuk untuk analisis kesenjangan :

$$Q = P - E \quad (3)$$

Keterangan :

Q = Tingkat Kesenjangan

P = Nilai Perception (Kinerja)

E = Nilai Expectation (Harapan)

2.12. Penelitian Terkait

Penelitian ini membahas mengenai Analisis Kualitas *Website e-Office* Kabupaten Mojokerto Menggunakan Metode *E-Govqual* dan *Importance Performance Analysis* (IPA). Maka dari itu perlu adanya studi literatur dari penelitian yang telah dilakukan sebelumnya.

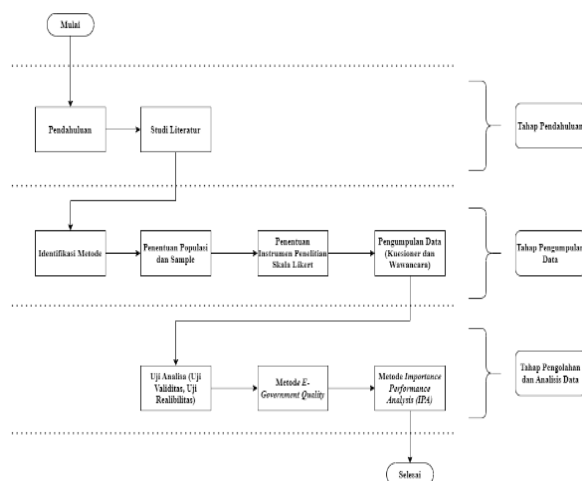
Pada penelitian [12] menggunakan metode *e-Govqual* dan *Importance Performance Analysis* (IPA) dengan menunjukkan hasil kesesuaian antara kondisi *website* dengan harapan pengguna dengan presentase 96,29% dan nilai kesenjangan adalah 0,16%. Hal ini menandakan bahwa kualitas layanan sudah memenuhi harapan penggunanya.

Penelitian [13] menunjukkan hasil dengan tingkat nilai kesesuaian sebesar 79,04% berdasarkan hasil tersebut menunjukkan bahwa kinerja pada layanan belum mencapai harapan pengguna dan perlu adanya peningkatan layanan pada Dispendukcapil Surabaya.

3. METODE PENELITIAN

3.1. Tahapan dan Strategi Penelitian

Penelitian ini menggunakan pendekatan kuantitatif untuk menganalisis kualitas layanan *website e-Office* di Kabupaten Mojokerto. Tahapan penelitian dilakukan dengan metode kuantitatif, menggunakan *E-Govqual* untuk mengevaluasi layanan seperti Agenda Surat Keluar, Disposisi Masuk, Arsip Surat, Tanda Tangan Digital, dan Surat Perintah Perjalanan Dinas (SPPD). Data diperoleh melalui kuesioner yang disebarakan secara manual dan melalui *Google Form*, kemudian dianalisis dengan metode *Importance Performance Analysis* (IPA) menggunakan *software IBM SPSS Statistics* versi 26 dan *Microsoft Excel* 2021 untuk pengolahan data demografis. Penelitian ini dilakukan pada instansi Dinas Komunikasi dan Informatika serta Kecamatan Pongging di Kabupaten Mojokerto.



Gambar 3. Kerangka Penelitian

Menghitung jumlah sample dengan rumus *slovin* dan simple random sampling:

$$n = \frac{N}{1 + N(e)^2} \quad (4)$$

Mengukur sample pengguna *website* :

$$n = \frac{6.575}{1 + 6.575(0,1)^2}$$

$$n = \frac{6.575}{1 + 6.575 \times 0,01}$$

$$n = \frac{6.575}{66,75}$$

$$n = 98,50 \approx 99 \quad (5)$$

Jadi responden pada penelitian ini berjumlah 99 orang. Untuk menentukan sampel menggunakan teknik non-probability sampling random. Melalui pilihan yakni purposive sampling yang merupakan penentuan sampel dengan berdasarkan pertimbangan tertentu.

3.2. Metode Analisis Data

Penelitian ini menggunakan metode *e-Govqual* guna Menyusun pertanyaan yang ada di kuesioner. Jumlah variabel yang ada pada metode ini sebanyak 6 variabel yakni variabel Ease of use (kemudahan Pengguna), Trust (kepercayaan), Functional (Fungsional), Content and Apperance of Information (Konten, dan Isi dan Informasi), Reliability (Keandalan), dan Citizen Support (Dukung Masyarakat).

Analisis kesesuaian bertujuan untuk menentukan skor kuesioner dari kinerja dan skor harapan. Kemudian hasilnya dikalikan 100%. Analisis Kesenjangan (*Gap Analysis*) merupakan perhitungan rata-rata penilaian kinerja yang dikurangi oleh rata-rata harapan guna mengetahui nilai kesenjangan yang terjadi. *Importance Performance Analysis* (IPA) digunakan sebagai alat pengukur suatu kualitas layanan *website*.

3.3. Penyusunan Kuesioner

Berdasarkan kerangka kerja *e-Govqual* penelitian ini mengembangkan instrument penelitian yang terdiri dari 47 poin pernyataan. Skala likert digunakan untuk menentukan poin pada jawaban yang diberikan oleh responden. Jawaban yang diberikan akan dikelola dengan tools SPSS.

Tabel 3. Pernyataan *e-Govqual*

Variabel	Indikator/Pernyataan	Kode
Ease of use (Kemudahan Pengguna)	Website <i>e-Office</i> ini mudah dipahami bahkan untuk pengguna baru	EF1
	Navigasi pada <i>website e-Office</i> ini jelas dan memudahkan pengguna.	EF2
	Fitur-fitur pada <i>website e-Office</i> ini mudah digunakan.	EF3
	Website <i>e-Office</i> menyediakan petunjuk penggunaan yang memadai	EF4
	Website <i>e-Office</i> dapat diakses tanpa perlu instalasi perangkat tambahan	EF5
	Formulir pengisian data pada <i>website e-Office</i> ini mudah diisi	EF6
Trust (Kepercayaan)	Website <i>e-Office</i> ini melindungi informasi pribadi saya dengan baik	TRS1
	Kebijakan privasi <i>website e-Office</i> jelas dan transparan	TRS2
	Saya merasa aman menggunakan <i>website e-Office</i> tanpa khawatir data saya bocor	TRS3
	Website <i>e-Office</i> dapat memverifikasi data pribadi	TRS4
	Data yang saya berikan melalui <i>website e-Office</i> hanya digunakan untuk keperluan yang dibutuhkan	TRS5
	Website <i>e-Office</i> menyediakan autentikasi atau login yang aman	TRS6

Variabel	Indikator/Pernyataan	Kode
Functionality of the Interaction Environment (Fungsi Lingkungan Interaksi)	Saya merasa yakin bahwa data yang saya unggah di <i>website e-Office</i> tidak akan disalahgunakan	TRS7
	<i>Website e-Office</i> dapat melakukan tanda tangan digital	TRS8
	<i>Website e-Office</i> menyediakan FAQ/helpdesk bagi pengguna	FN1
	Informasi yang saya butuhkan mudah ditemukan di <i>website e-Office</i>	FN2
	Informasi yang tersedia di <i>website e-Office</i> selalu terbaru dan relevan	FN3
Realibility (Ketahanan)	Setiap informasi di <i>website e-Office</i> disajikan dengan penjelasan yang jelas	FN4
	<i>Website e-Office</i> ini selalu tersedia kapan pun dibutuhkan tanpa gangguan	RLB1
	<i>Website e-Office</i> dapat diandalkan untuk memenuhi kebutuhan administratif pengguna	RLB2
	Waktu respon <i>website e-Office</i> cepat saat diakses oleh pengguna	RLB3
	Informasi dan data yang disediakan di <i>website e-Office</i> selalu tepat waktu	RLB4
	<i>Website e-Office</i> memiliki kestabilan aksesibilitas sehingga minim terjadi kesalahan teknis	RLB5
	<i>Website e-Office</i> memiliki kecepatan baik dalam mengakses internet	RLB6
	<i>Website e-Office</i> dapat digunakan tanpa perlu menginstalasi aplikasi di perangkat pengguna	RLB7
	<i>Website e-Office</i> dapat mengakses lokasi terkini dari pengguna	RLB8
Content and Apperance of Information (Konten Informasi dan Tampilan Ukuran)	<i>Website e-Office</i> dapat dibuka dengan perangkat keras seperti : laptop, komputer dan gadget.	RLB9
	Tampilan desain <i>website e-Office</i> ini menarik dan profesional	CI1
	Desain <i>website e-Office</i> ini konsisten di semua halaman	CI2
	<i>Website e-Office</i> mudah diakses dari berbagai perangkat (komputer, ponsel)	CI3
	Desain <i>website e-Office</i> memudahkan pengguna dalam menemukan informasi	CI4
	Desain <i>website e-Office</i> ini mengarahkan pengguna ke bagian penting dengan efektif	CI5
	Tata letak dan warna desain <i>website e-Office</i> nyaman di mata	CI6
	Font dan ukuran teks di <i>website e-Office</i> mudah dibaca	CI7
	Animasi atau transisi pada <i>website e-Office</i> tidak mengganggu pengalaman pengguna	CI8
Citizen Support (Dukungan Masyarakat)	Penataan halaman dan ukuran <i>website e-Office</i> memudahkan pengguna	CI9
	Saya merasa puas dengan tanggapan yang diberikan oleh layanan <i>E-Office</i>	CS1
	<i>Website e-Office</i> menyediakan pilihan komunikasi langsung dengan petugas jika dibutuhkan	CS2
	<i>Website e-Office</i> memberikan respon yang cepat atas pertanyaan pengguna	CS3
	<i>Website e-Office</i> memudahkan pengguna untuk memberikan umpan balik	CS4
	Panduan atau bantuan online yang disediakan di <i>website e-Office</i> sangat membantu	CS5
	Saya merasa terlayani dengan baik saat berinteraksi dengan fitur <i>E-Office</i>	CS6
	<i>Website e-Office</i> memungkinkan diskusi atau interaksi antar pengguna melalui media tertentu	CS7

4. HASIL DAN PEMBAHASAN

4.1. Gambaran Umum Website e-Office

Website e-Office Kabupaten Mojokerto bertujuan untuk mengurus administrasi persuratan pada instansi yang ada di Kabupaten Mojokerto. *Website* ini dikelola oleh Dinas Komunikasi dan Informatika. Berbagai macam layanan yang disediakan dalam *website* ini yang telah kita teliti sebagai objek penelitian. Diantaranya adalah: Agenda Surat Keluar, Disposisi Masuk, Arsip Surat, Tanda Tangan Digital, dan Surat Perintah Perjalanan Dinas (SPPD). Alamat *website e-Office* yakni <https://e-Office.mojokertokab.go.id/>.

Layanan *website e-Office* memiliki hak akses yang sudah terdaftar sebagai pegawai di instansi Kabupaten Mojokerto.

4.2. Analisis Demografi

Hasil dari penyebaran kuesioner penelitian yang dilakukan dari tanggal 16 Oktober 2024 hingga 16 Desember 2024 secara online melalui google form dan juga langsung terkumpul data sebanyak 114 responden yang merupakan pengguna *website e-Office*.

4.3. Uji Validitas

Berdasarkan teori yang telah dijelaskan pada tinjauan Pustaka. Alat ukur yang dianggap valid

apabila nilai korelasi *r*-hitung lebih besar dari *r*-tabel maka, rumus untuk menghitung *r*-tabel yaitu:

$$df = n - 2$$

$$df = 114 - 2 = 112 \quad (6)$$

Sehingga nilai *r*-tabel adalah 0,184. Hasil pengujian validitas kuesioner penelitian dijabarkan pada table berikut:

Tabel 4. Uji Validitas

Variabel	Item	R hitung	R tabel	Keterangan
Ease of use	EF1	0,633	0,184	VALID
	EF2	0,838	0,184	VALID
	EF3	0,839	0,184	VALID
	EF4	0,855	0,184	VALID
	EF5	0,708	0,184	VALID
	EF6	0,776	0,184	VALID
Trust	TRS1	0,692	0,184	VALID
	TRS2	0,793	0,184	VALID
	TRS3	0,866	0,184	VALID
	TRS4	0,849	0,184	VALID
	TRS5	0,840	0,184	VALID
	TRS6	0,808	0,184	VALID
	TRS7	0,771	0,184	VALID
	TRS8	0,637	0,184	VALID
Functionality Of The	FN1	0,823	0,184	VALID
	FN2	0,886	0,184	VALID

Interaction Environment	FN3	0,820	0,184	VALID
	FN4	0,818	0,184	VALID
Realibility	RLB1	0,776	0,184	VALID
	RLB2	0,740	0,184	VALID
	RLB3	0,819	0,184	VALID
	RLB4	0,735	0,184	VALID
	RLB5	0,717	0,184	VALID
	RLB6	0,732	0,184	VALID
	RLB7	0,753	0,184	VALID
	RLB8	0,713	0,184	VALID
	RLB9	0,597	0,184	VALID
Content And Appreance of Information	CI1	0,857	0,184	VALID
	CI2	0,879	0,184	VALID
	CI3	0,805	0,184	VALID
	CI4	0,909	0,184	VALID
	CI5	0,768	0,184	VALID
	CI6	0,738	0,184	VALID
	CI7	0,866	0,184	VALID
	CI8	0,765	0,184	VALID
	CI9	0,805	0,184	VALID
Citizen Support	CS1	0,840	0,184	VALID
	CS2	0,873	0,184	VALID
	CS3	0,827	0,184	VALID
	CS4	0,860	0,184	VALID
	CS5	0,777	0,184	VALID
	CS6	0,778	0,184	VALID
	CS7	0,811	0,184	VALID

4.4. Uji Reliabilitas

Penelitian ini menggunakan teknik Cronbach's Alpha untuk menilai keandalan (reliabilitas) indikator dalam kuesioner. Instrumen dianggap reliabel apabila nilai Cronbach's Alpha mencapai atau lebih dari 0,600. Nilai reliabilitas di bawah 0,600 dikategorikan sebagai "sedang," yang menunjukkan keandalan yang kurang optimal, sedangkan nilai 0,700 diklasifikasikan sebagai "tinggi," dan nilai 0,800 dianggap sebagai "sangat tinggi."

Tabel 5. Uji Reliabel

Variabel	Tota I	Alpha Cronsbach	Batas Nilai	Reliabilitas
Ease of use	6	0,879	0,600	Sangat Tinggi
Trust	8	0,894	0,600	Sangat Tinggi
Functionality Of The Interaction Environment	4	0,877	0,600	Sangat Tinggi
Realibility	9	0,891	0,600	Sangat Tinggi
Content And Appreance of Information	9	0,936	0,600	Sangat Tinggi
Citizen Support	7	0,938	0,600	Sangat Tinggi

Dari hasil pengolahan data pada tabel 5 seluruh variabel pada Importance yakni variabel Ease of use, Trust, Functionality Of The Interaction, Realibility, Content And Appreance of Information dan Citizen

Support memiliki nilai reliabilitas atau nilai alpha croncbach lebih dari 0,600, yang mana dapat disimpulkan semua variabel penelitian reliabel dan konsisten dalam memberikan pertanyaan.

4.5. Hasil Analisis Kesenjangan (GAP)

Analisis ini dilakukan di Dinas Komunikasi dan Informatika Kabupaten Mojokerto untuk mengukur kesenjangan pada layanan elektronik, khususnya *website e-Office*. Pendekatan yang digunakan adalah model *E-Govqual*, dengan tiga tahapan utama: analisis per item layanan, analisis per dimensi layanan, dan analisis rata-rata keseluruhan. Hasilnya akan mengungkap kesenjangan pada masing-masing layanan serta gambaran keseluruhan dari enam variabel *E-Govqual*.

Tabel 6. Analisis Kesenjangan

Atribut	Importance	Performance	GAP
EF	4,27	4,32	-0,10
TRS	4,12	4,28	-0,12
FN	4,1	4,41	-0,10
RLB	4,14	4,28	-0,07
CI	4,32	4,11	-0,12
CS	4,2	4,32	-0,13
Rata-rata= -0,10			

Berdasarkan table 6 tersebut terliha bahwa semua nilai kesenjangan pada masing-masing dimensi bernilai negative yang berarti menunjukkan bahwa pelayanan *website e-Office* yang diberikan belum sesuai dengan harapan pengguna.

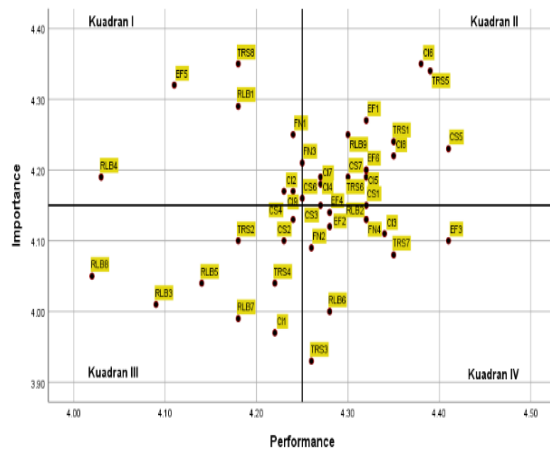
4.6. Hasil Analisis Kesesuaian

Analisis kesesuaian dilakukan untuk mengidentifikasi sejauh mana pencapaian setiap item layanan pada *website e-Office* telah memenuhi harapan pengguna. Tingkat kesesuaian dihitung dengan membandingkan layanan yang diterima secara nyata dengan harapan pengguna, yang mencerminkan kualitas kinerja layanan dan dinyatakan dalam bentuk persentase. Jika tingkat kesesuaian mencapai 100%, artinya layanan yang diberikan telah sesuai dengan harapan pengguna, sehingga pengguna merasa puas. Sebaliknya, jika tingkat kesesuaian melebihi 100%, layanan tersebut melampaui harapan pengguna, yang mengindikasikan bahwa pengguna merasa sangat puas.

Berdasarkan penelitian ini tingkat kesesuaian pada kualitas kinerja dan harapan pengguna memperoleh nilai sebesar 97%. Hal ini menyatakan bahwa kualitas layanan *website e-Office* sudah sangat baik namun masih perlu perbaikan dan pembaruan untuk meningkatkan kualitas layanan *website*.

4.7. Hasil Analisis Kuadran

Analisis kuadran pada diagram IPA dapat digunakan untuk meningkatkan kualitas. Diagram ini dapat menunjukkan item apa saja yang harus menjadi prioritas untuk meningkatkan dan meningkatkan kinerjanya.



Gambar 4. Analisis Kuadran

Berdasarkan hasil analisis kuadran diatas dapat diketahui bahwa kuadran I dimiliki 6 atribut perbaikan prioritas utama. Kemudian kuadran II memiliki 18 atribut untuk dipertahankan kualitasnya, kuadran III memiliki 10 atribut perbaikan prioritas rendah dan kuadran IV memiliki 9 atribut perbaikan yang tidak terlalu penting bagi kualitas layanan.

5. KESIMPULAN DAN SARAN

Berdasarkan hasil penelitian *Website e-Office* yang dikelola Dinas Komunikasi dan Informatika Kabupaten Mojokerto memiliki kualitas layanan sangat baik. Hal ini ditunjukkan oleh nilai kesesuaian sebesar 97%. Meskipun nilai kesesuaian sudah tinggi, namun nilai kesenjangan pada kualitas *website* menunjukkan nilai sebesar -0,10 yang menandakan bahwa kinerja *website* masih belum memenuhi harapan pengguna. Dimensi *e-Govqual* yang memiliki kuadran I (prioritas utama) perbaikan yakni EF5, Item TRS8, Item FN1, Item RLB1, Item RLB4 dan Item CI1 sedangkan untuk kuadran III (prioritas rendah) yakni Item TRS2, Item TRS4, Item FN4, Item RLB3, Item RLB5, Item RLB7, Item RLB8, Item CI1, Item CS2, dan Item CS4. Pada penelitian selanjutnya diharapkan dapat mengkombinasikan metode lainnya pada *website e-Office* dengan populasi yang lebih besar sampel yang berbeda agar memperoleh hasil yang lebih baik dari penelitian ini.

DAFTAR PUSTAKA

- Gambar 4. Analisis Kuadran

Berdasarkan hasil analisis kuadran diatas dapat diketahui bahwa kuadran I dimiliki 6 atribut perbaikan prioritas utama. Kemudian kuadran II memiliki 18 atribut untuk dipertahankan kualitasnya, kuadran III memiliki 10 atribut perbaikan prioritas rendah dan kuadran IV memiliki 9 atribut perbaikan yang tidak terlalu penting bagi kualitas layanan.

5. KESIMPULAN DAN SARAN

Berdasarkan hasil penelitian *Website e-Office* yang dikelola Dinas Komunikasi dan Informatika Kabupaten Mojokerto memiliki kualitas layanan sangat baik. Hal ini ditunjukkan oleh nilai kesesuaian sebesar 97%. Meskipun nilai kesesuaian sudah tinggi, namun nilai kesenjangan pada kualitas *website* menunjukkan nilai sebesar -0,10 yang menandakan bahwa kinerja *website* masih belum memenuhi harapan pengguna. Dimensi *e-Govqual* yang memiliki kuadran I (prioritas utama) perbaikan yakni EF5, Item TRS8, Item FN1, Item RLB1, Item RLB4 dan Item CI2 sedangkan untuk kuadran III (prioritas rendah) yakni Item TRS2, Item TRS4, Item FN4, Item RLB3, Item RLB5, Item RLB7, Item RLB8, Item CI1, Item CS2, dan Item CS4. Pada penelitian selanjutnya diharapkan dapat mengkombinasikan metode lainnya pada *website e-Office* dengan populasi yang lebih besar sampel yang berbeda agar memperoleh hasil yang lebih baik dari penelitian ini.

DAFTAR PUSTAKA

 - [1] D. B. Napitupulu, "KUALITAS LAYANAN E-GOVERNMENT (SEBUAH ANALISA DI PEMKOT X DENGAN PENDEKATAN E-GOVQUAL DAN IPA)," *J. Penelit. Pos dan Inform.*, 2016, doi: 10.17933/jppi.2016.060203.
 - [2] P. D. Kota *et al.*, "Bupati mojokerto provinsi jawa timur," no. 6, pp. 1–9, 2022.
 - [3] T. M. Tamtelahitu, "Analisa Kualitas *Website* Info Covid-19 Provinsi Maluku Menggunakan Metode *E-Govqual* Dan *Importance Performance Analysis*," *JIPI (Jurnal Ilm. Penelit. dan Pembelajaran Inform.*, vol. 7, no. 2, pp. 574–582, 2022, doi: 10.29100/jipi.v7i2.2262.
 - [4] D. Napitupulu *et al.*, *E-Government : Implementasi, Strategi dan Inovasi*. Yayasan Kita Menulis, 2020.
 - [5] M. S. Ilham, S.Sos., *E-Governance*. DeePublish, 2021.
 - [6] Y. N. Widiani and A. Abdullah, "Analisis Pengaruh Kualitas Pelayanan E-Government Melalui Aplikasi E-Filing Kantor Pelayanan Pajak Pratama Bandung Cibeunying Terhadap Kepuasan Pengguna Aplikasi," *J. Ris. Bisnis dan Manaj.*, vol. 11, no. 2, p. 38, 2018, doi: 10.23969/jrbm.v11i2.721.
 - [7] D. R. I. Akbar, M. T. I. Denny Ganjar Purnama., S.Si., and M. Slamet Riyanto., S.T., *Importance - Performance Analysis Matrix*. Yogyakarta: Nas Media Pustaka, 2022.
 - [8] E. Purba *et al.*, *Metode Penelitian Ekonomi*. Yayasan Kita Menulis, 2021. [Online]. Available: https://www.google.co.id/books/edition/Metode_Penelitian_Ekonomi/5DE0EAAAQBAJ?hl=id&gbpv=0
 - [9] M. Darwin *et al.*, *Metode Penelitian Pendekatan Kuantitatif*. Media Sains Indonesia, 2021.
 - [10] L. M. M. *E-Govqual*, "Analisis Tingkat Kualitas Layanan Sub Menu Pengecekan Data Penerima Bantuan Sosial Pada *Website* DtkS Dinas Sosial Kota Lubuklinggau Menggunakan Metode *E-Govqual*," pp. 1389–1397, 2022.
 - [11] P. Rofiah, *IMPLIKASI PENERAPAN METODE SURVEY Melalui Pengolahan dan Analisis Data Lima Metode Melalui kesenjangan (gap); Metode analisis CSindex; Metode diagram Cartesius; Metode diagram batang (chart bar); Metode diagram pie (pie chart)*. CV Literasi Nusantara Abadi, 2023. [Online]. Available: https://www.google.co.id/books/edition/IMPLIKASI_PENERAPAN_METODE_SURVEY_Melalu/ceWuEAAAQBAJ?hl=id&gbpv=0
 - [12] Y. S. Novitasari, Q. J. Adrian, and W. Kurnia, "Rancang Bangun Sistem Informasi Media Pembelajaran Berbasis *Website* (Studi Kasus: Bimbingan Belajar De Potlood)," *J. Teknol. dan Sist. Inf.*, vol. 2, no. 3, pp. 136–147, 2021.
 - [13] I. S. Amalia, C. Risanti, R. H. Winata, and H. Kurniawan, "Analisis Kualitas Layanan E-Government Menggunakan E-GovQual dan *Importance Performance Analysis*."