

ANALISIS KEPUASAN PENGGUNA PADA APLIKASI SIMANIS DESA KABUPATEN JOMBANG MENGGUNAKAN METODE E-GOVQUAL

Sisca Susanty Rerung, Firnanda Al-Islama Achyunda Putra

Sistem Informasi, Universitas Merdeka Malang

Jl. Terusan Dieng No.57-59, Kota Malang, Jawa Timur, Indonesia

siskarerung037@gmail.com

ABSTRAK

Transformasi digital dalam penyelenggaraan pemerintahan desa menjadi langkah strategis dalam meningkatkan efektivitas dan efisiensi pelayanan publik. Namun, sejumlah pengguna, terutama operator di tingkat desa, masih menghadapi kendala dalam mengoperasikan aplikasi karena dianggap kurang ramah pengguna. Penelitian ini bertujuan untuk mengevaluasi kualitas layanan aplikasi SIMANIS Desa di Kabupaten Jombang dengan menggunakan pendekatan e-GovQual yang mencakup empat dimensi: efektivitas, kepercayaan, keandalan, dan dukungan warga negara. Metode penelitian yang digunakan adalah kuantitatif deskriptif dengan menyebarkan kuesioner kepada masyarakat pengguna aplikasi SIMANIS. Hasil menunjukkan tingkat penerimaan masyarakat masih rendah hingga sedang. Pada dimensi efektivitas, sebesar 32,91% responden menjawab netral, 21,79% tidak setuju, dan 14,10% sangat tidak setuju, menunjukkan manfaat aplikasi belum dirasakan optimal. Pada dimensi kepercayaan, sekitar 27,22% tidak setuju dan 12,87% sangat tidak setuju, mencerminkan adanya keraguan terhadap keamanan dan integritas sistem. Dimensi keandalan menunjukkan 24,99% tidak setuju dan 12,62% sangat tidak setuju, memperlihatkan kinerja aplikasi yang belum stabil. Sedangkan pada dimensi dukungan warga negara, 37,62% responden bersikap netral dan 38,28% tidak puas (tidak setuju dan sangat tidak setuju), menandakan rendahnya kepuasan masyarakat terhadap pelayanan admin desa, khususnya dalam hal responsivitas dan penyelesaian masalah. Temuan ini menunjukkan perlunya peningkatan kualitas aplikasi SIMANIS agar lebih mudah digunakan dan dapat memenuhi kebutuhan masyarakat secara optimal.

Kata kunci : *Kepuasan Pengguna, SIMANIS Desa, E-GovQual*

1. PENDAHULUAN

Teknologi Informasi dan Komunikasi (TIK) berkembang dan membawa perubahan secara fundamental dalam berbagai aspek kehidupan, salah satunya adalah penerapannya dalam pemerintahan. Digitalisasi mendorong perubahan menuju pemerintahan elektronik atau *e-government* sebagai upaya meningkatkan efisiensi, transparansi, dan akuntabilitas layanan publik [1]. Kebijakan mengenai pemanfaatan teknologi informasi dalam pemerintahan Indonesia diatur melalui Instruksi Presiden Republik Indonesia Nomor 3 Tahun 2003 mengenai Kebijakan dan Strategi Nasional Pengembangan *E-Government* dengan tujuan mengembangkan penyelenggaraan pemerintahan berbasis pada penggunaan elektronik dalam rangka meningkatkan layanan publik secara efektif dan efisien.

Pemerintah merupakan penyelenggara pelayanan publik yang harus memberikan pelayanan berkualitas kepada masyarakat. Menurut Sari dan Winarno dalam [2], menjelaskan bahwa penerapan *e-government* sebagai pelayanan publik terbagi menjadi tiga jenis pelayanan, yaitu pelayanan dengan maksud untuk menyediakan informasi pemerintah yang dibutuhkan masyarakat, pelayanan yang bersifat komunikatif dan interaktif dua arah, dan pelayanan bersifat transaksi [2]. Penerapan *e-government* tidak hanya berlaku pada pemerintah pusat dan kementerian negara saja, namun telah dilakukan sampai pemerintah daerah [3]. Hal ini dibuktikan dengan adanya penyediaan situs web resmi dari seluruh pemerintah daerah di Indonesia [3]. Salah

satu bentuk penerapan *e-government* adalah aplikasi kearsipan yang banyak digunakan terutama pada pemerintah tingkat desa, yaitu aplikasi SIMANIS atau Sistem Manajemen Administrasi dan Informasi Desa. Aplikasi berbasis web yang memiliki fungsi untuk mengelola administrasi kependudukan meliputi pendataan penduduk, pengelolaan data kelahiran, kematian, datang, dan pindah, serta sistem pelaporan ke tingkat kecamatan sehingga penerapan aplikasi memberikan data penduduk yang akurat [4]. Sistem ini menjadi bentuk tanggung jawab pemerintah desa pada pelayanan masyarakat yang efektif dan efisien [4].

Penerapan sistem sebagai langkah mendukung efektivitas dan efisiensi pelayanan masyarakat bukan menjadi salah satu jawaban, suatu sistem juga harus memiliki tingkat penerimaan dan kepuasan dari penggunaannya. Sudut pandang pengguna terhadap kepuasan sebuah sistem sangat penting, karena dapat digunakan sebagai bahan evaluasi dalam meningkatkan kualitas layanan dari suatu sistem [5]. Keberhasilan penerapan dari suatu sistem informasi adalah dengan mengetahui sikap pengguna sebagai umpan balik untuk mengembangkan sistem tersebut [6]. Namun, beberapa pengguna khususnya admin tiap desa masih mengeluh atas layanan aplikasi SIMANIS Desa, salah satunya adalah aplikasi masih susah untuk digunakan. Analisis terhadap tingkat penerimaan dan kepuasan pengguna terhadap suatu sistem merupakan langkah untuk mengetahui apakah sistem berkualitas atau tidak, serta menjadi faktor agar masyarakat dapat menggunakan layanan secara maksimal dan digunakan

kembali oleh penggunaanya [7]. Langkah untuk mengukur kualitas layanan yang ditujukan secara spesifik terhadap sistem pemerintah atau *e-government* adalah dengan menggunakan metode *E-Govqual*.

Pendekatan *e-govqual* merupakan teknik untuk mengukur sistem informasi berbasis elektronik dalam memberikan layanan terhadap masyarakat [8]. Pendekatan ini memiliki empat dimensi dalam mengukur kinerja layanan suatu sistem lembaga pemerintahan dalam tujuan meningkatkan kualitas layanan sehingga masyarakat sebagai pengguna menjadi puas terhadap layanan yang diberikan [9]. Menurut Nautami dan Wahid dalam Salsabillah, empat dimensi dalam pendekatan ini terdiri dari efektivitas, kepercayaan, keunggulan, dan dukungan warga negara [10]. Pendekatan *e-govqual* dengan keempat dimensinya menjadi landasan yang kuat dalam mengevaluasi kualitas layanan sistem informasi berbasis elektronik lembaga pemerintahan, sehingga diharapkan dapat meningkatkan kepuasan masyarakat sebagai pengguna layanan dan mendorong terciptanya pelayanan publik yang lebih efektif, terpercaya, unggul, dan didukung oleh partisipasi aktif warga negara.

Beberapa penelitian sebelumnya yang telah mengkaji penerapan *e-govqual* pada penelitian yang dilakukan Salsabillah, dkk. Penerapan penelitian ini menggunakan metode *e-Govqual* untuk mengukur dan menganalisis kualitas layanan aplikasi JAKI dari sudut pandang pengguna. Melalui pendekatan ini, atribut-atribut layanan dievaluasi berdasarkan empat dimensi utama yang mencakup aspek seperti efektivitas, efisiensi, dan transparansi. Hasil dari penelitian ini adalah bahwa aplikasi JAKI masih belum memenuhi harapan pengguna. Penerapan ini membantu dalam mengidentifikasi kekuatan dan kelemahan layanan digital pemerintah serta memberikan rekomendasi perbaikan berbasis data yang valid dan reliabel [10]. Penelitian serupa lainnya juga dilakukan oleh Tiara, dkk pada penerapan *e-govqual* untuk mengevaluasi tingkat kualitas layanan website E-Lapor. Hasil yang didapatkan melalui penelitian ini menyimpulkan bahwa dengan penerapan *e-govqual* dapat memberikan rekomendasi perbaikan dalam beberapa atribut guna meningkatkan layanan website E-Lapor [11].

Berdasarkan berbagai studi sebelumnya, dapat disimpulkan bahwa penerapan pendekatan *e-govqual* mampu memberikan gambaran yang komprehensif terhadap kualitas layanan sistem informasi berbasis elektronik pada sektor pemerintahan. Pendekatan ini tidak hanya membantu dalam mengukur kepuasan pengguna, tetapi juga berperan penting dalam mengidentifikasi kelemahan dan memberikan rekomendasi perbaikan yang tepat sasaran. Oleh karena itu, penggunaan metode *e-govqual* menjadi relevan untuk diterapkan dalam mengevaluasi sistem layanan digital lainnya, termasuk SIMANIS Desa, guna memastikan bahwa sistem tersebut benar-benar

mampu memenuhi kebutuhan dan harapan masyarakat sebagai pengguna layanan.

2. TINJAUAN PUSTAKA

2.1. Kualitas Layanan

Menurut Tjiptono, kualitas pelayanan dapat diartikan sebagai tingkat kelebihan yang diharapkan dan pengendalian atas tingkat kelebihan tersebut untuk memenuhi keinginan pelanggan maupun pengguna [12]. Dimensi kualitas pelayanan terbagi menjadi 5, yaitu *tangibles*, *reliability*, *responsiveness*, *assurance*, dan *empathy*. *Tangibles* mencakup fasilitas fisik, peralatan, penampilan karyawan, dan alat komunikasi. *Reliability* adalah kemampuan untuk memberikan pelayanan yang dijanjikan dengan cepat dan akurat kepada pelanggan. *Assurance* meliputi pengetahuan, keterampilan, kesopanan, dan kepercayaan yang dimiliki staf, serta bebas dari risiko atau ketidakpastian. *Responsiveness* adalah kesediaan staf untuk membantu pelanggan dan memberikan pelayanan yang cepat. *Empathy* mencakup kemudahan dalam menjalin hubungan, komunikasi yang efektif, dan pemahaman terhadap kebutuhan pelanggan. Kualitas pelayanan yang baik dapat meningkatkan tingkat kepuasan pengguna, pengguna yang puas juga dapat melihat, apakah kualitas pelayanan sesuai dengan harapan atau tidak [13][14].

2.2. Pelayanan Publik

Hardiansyah menjelaskan bahwa pelayanan publik memiliki definisi sebagai memenuhi kebutuhan individu, masyarakat, atau organisasi yang berkepentingan dengan organisasi, sesuai dengan peraturan dan prosedur yang ditetapkan, guna memberikan kepuasan kepada penerima layanan [15]. Pelayanan publik dalam UU No 25 Tahun 2009 diartikan sebagai kegiatan atau rangkaian kegiatan dalam rangka pemenuhan kebutuhan pelayanan sesuai dengan peraturan perundang - undangan bagi setiap warga negara dan penduduk atas barang, jasa, dan / atau pelayanan administratif yang disediakan oleh penyelenggara pelayanan publik. Menurut keputusan MENPAN No 63/KEP/M.PAN/7/2003 adapun prinsip pelayanan publik adalah sebagai berikut.

- a. Kesederhanaan yaitu prosedur yang tidak berbelit-belit, mudah dipahami dan mudah dilaksanakan.
- b. Kejelasan.
- c. Kepastian waktu yaitu pelaksanaan pelayanan diselesaikan dalam kurun waktu yang ditentukan.
- d. Akurasi yaitu produk pelayanan publik diterima dengan benar, tepat dan sah.
- e. Keamanan yaitu proses dan produk pelayanan publik memberi rasa aman dan kepastian hukum.
- f. Tanggung jawab.
- g. Kelengkapan sarana dan prasarana yaitu ketersediaan sarana dan prasarana yang mendukung dan memadai, termasuk sarana teknologi komunikasi dan informatika.
- h. Kemudahan akses yaitu tempat dan lokasi memadai, mudah dijangkau, dan dapat

memanfaatkan teknologi komunikasi dan informatika.

- i. Kedisiplinan, kesopanan, dan keramahan
- j. Kenyamanan yaitu lingkungan pelayanan harus tertib teratur, nyaman, bersih, rapi, indah serta sehat.

2.3. E-Government

Heek memaparkan bahwa *E-Government* adalah penerapan teknologi informasi oleh pemerintah untuk meningkatkan kualitas pelayanan kepada masyarakat, mengoptimalkan efisiensi operasional, dan memajukan keterlibatan warga dalam proses pemerintahan [1]. Keberhasilan penerapan *E-Government*, yaitu komitmen dari pemerintah, partisipasi aktif masyarakat, serta dukungan sektor swasta dan lembaga pendidikan [1]. Secara umum, *E-Government* memiliki tujuan, yaitu

- a. Memberikan efisiensi dan efektivitas proses administrasi untuk memberikan layanan kepada masyarakat / bisnis dalam hal penggunaan sumber data dan pencapaian hasil akhir pemerintahan.
- b. Tersedianya transparansi lembaga pemerintahan dan administrasi publik, seperti hak warga negara / bisnis untuk mengakses semua jenis informasi dan pengetahuan yang dihasilkan oleh institusi untuk data publik.
- c. Menyetarakan dengan mengatasi kesenjangan digital, terciptanya hak setiap warga negara, tanpa memandang jenis kelamin, budaya, bahasa, ekonomi, dan kondisi fisik untuk dapat mengakses dan mendapatkan manfaat dari layanan e Government.

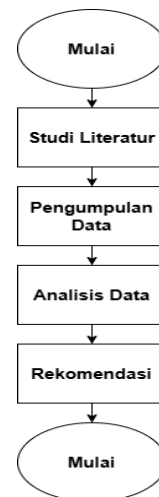
2.4. E-GovQual

Electronic Government Service Quality (e-GovQual) merupakan pendekatan metodologis yang dirancang untuk menilai performa sistem informasi berbasis elektronik dalam penyediaan layanan publik, sebagaimana dikembangkan oleh Papadomichelaki dan Mentzas [16]. Model E-Govqual dapat meningkatkan kemampuan lembaga pemerintah untuk menggali kebutuhan dan mendorong publik memanfaatkan layanan secara optimal dengan memanfaatkan teknologi informasi. Pada konsep awal E-GovQual memiliki 6 dimensi dengan 47 atribut di dalamnya, yaitu *ease of use*, *trust*, *functionality of interaction environment*, *reliability*, *content and appearance of information*, *citizen support*. Melalui 6 dimensi utama konsep awal tersebut, maka Papadomichelaki dan Mentza kemudian memvalidasi konsep tersebut dan diturunkan menjadi 4 dimensi dengan 21 atribut yang memiliki bobot tertinggi sebagai skala dimensi e-govqual final menjadi *Efficiency*, *Trust*, *Reliability*, dan *Citizen Support*.

3. METODE PENELITIAN

Penelitian ini menggunakan pendekatan metodologi deskriptif kuantitatif yang bertujuan untuk

memberikan gambaran secara sistematis dan objektif mengenai kualitas layanan suatu website berbasis e-government. Seperti yang ditunjukkan pada Gambar 1, penelitian ini memanfaatkan variabel-variabel yang diadopsi dari model e-GovQual sebagai kriteria utama dalam proses pengukuran, yaitu *efficiency*, *trust*, *reliability*, dan *citizen support*. Pendekatan ini memungkinkan peneliti untuk mengumpulkan data numerik dari responden, menganalisisnya secara statistik, serta menarik kesimpulan mengenai tingkat kualitas layanan website berdasarkan persepsi pengguna terhadap dimensi-dimensi yang terdapat dalam e-GovQual.



Gambar 1. Alur Penelitian

3.1. Studi Literatur

Tahapan studi literatur dilakukan dengan mengkaji teori-teori relevan dengan metode yang akan digunakan serta mengumpulkan referensi yang diperoleh beragam sumber, termasuk jurnal dan buku [17]. Studi literatur dilakukan untuk memperoleh informasi tambahan serta landasan teori yang relevan guna memperkuat kerangka penelitian ini, sehingga dapat mendukung proses pemecahan masalah pada topik yang dibahas [18].

3.2. Pengumpulan Data

Tahapan kedua penelitian ini adalah dengan melakukan pengumpulan data untuk diolah untuk mengetahui hasil nilai dari kualitas *website* yang saat ini berjalan. Pengumpulan data dilakukan dengan menggunakan *platform Google Form*. Namun, perlu dilakukan perhitungan populasi dan jumlah sampel yang digunakan. Populasi menurut Sugiyono dalam Subhaktiyasa memiliki makna sebagai keseluruhan wilayah generalisasi yang terdiri dari objek atau subjek yang memiliki karakteristik tertentu dan ditetapkan oleh peneliti untuk dipelajari serta ditarik kesimpulannya [19]. Sedangkan sampel menurut Cresswell memaparkan bahwa sampel adalah subset dari populasi yang dipilih dengan teknik tertentu untuk memastikan representatifitasnya [19]. Pada penelitian ini pemilihan populasi adalah seluruh pengguna yang

pernah menggunakan Aplikasi SIMANIS di beberapa desa di Kabupaten Jombang. Karena jumlah pasti pengguna tidak diketahui secara akurat atau tidak tersedia data resmi terkait total pengguna aktif aplikasi tersebut, maka penelitian ini menganggap populasi sebagai populasi tak diketahui secara pasti (*unknown population*). Sehingga penentuan sampel dalam penelitian ini menggunakan rumus Lemeshow untuk menghitung jumlah minimal responden. Perhitungan sampel dengan populasi yang tidak diketahui dilakukan dengan menentukan tingkat kepercayaan 95% dan *sampling error* 10% [7]. Rumus perhitungan sampel adalah sebagai berikut.

$$n = \frac{z^2 \times p \times (1 - p)}{d^2}$$

$$n = \frac{(1,96)^2 \times (0,5) \times (1 - 0,5)}{(0,1)^2}$$

$$n = \frac{(3,8416) \times (0,5) \times (0,5)}{(0,01)}$$

$$n = \frac{(3,8416) \times (0,25)}{(0,01)}$$

$$n = \frac{0,9604}{0,01}$$

$$n = 96,04$$
(1)

Keterangan:

n: jumlah sampel

z: skor Z pada kepercayaan 95%

p: maksimal estimasi

d: alpha (0,10) atau sampling error 10%

Sehingga jumlah minimal responden untuk mengisi kuesioner yaitu sebanyak 96 orang. Penelitian ini juga menerapkan prinsip dari sampling purposive, yaitu metode pengambilan sampel yang dilakukan dengan sengaja berdasarkan kriteria tertentu yang relevan dengan tujuan penelitian. Kriteria yang dipilih merupakan responden admin desa atau kelurahan di Kabupaten Jombang, pernah menggunakan atau mengakses aplikasi SIMANIS Desa, mampu membaca dan memahami isi kuesioner, dan bersedia menjadi responden penelitian. Daftar pertanyaan dibuat berdasarkan atribut dari setiap variabel dari metode e-govqual serta menerapkan penilaian dengan menggunakan skala likert 1-5.

Tabel 1. Daftar Pertanyaan

No	Dimensi Atribut	Pertanyaan	Variabel
1	Efektivitas	Struktur aplikasi SIMANIS Desa jelas dan mudah diikuti	PE1
		Fitur pada aplikasi SIMANIS Desa terorganisir dengan baik	PE2
		Informasi yang ditampilkan pada aplikasi SIMANIS Desa sudah sesuai dengan yang dibutuhkan pengguna.	PE3
		Informasi yang ditampilkan pada aplikasi SIMANIS Desa merupakan informasi terkini.	PE4
2	Kepercayaan	Aplikasi SIMANIS Desa menjaga kerahasiaan dan keamanan informasi pribadi anda.	PT1
		Data yang disediakan pada aplikasi SIMANIS Desa hanya digunakan untuk alasan yang diajukan saja.	PT2
3	Keandalan	Aplikasi SIMANIS Desa dapat diakses dan tersedia dalam berbagai waktu ketika anda membutuhkannya	PR1
		Aplikasi SIMANIS Desa mudah digunakan	PR2
		Layanan yang diberikan pada aplikasi SIMANIS Desa berfungsi dengan baik	PR3
		Pelayanan yang diberikan aplikasi SIMANIS Desa tepat waktu	PR4
4	Dukungan Warga Negara	Pengelola <i>website</i> atau admin menunjukkan kepedulian dalam memecahkan masalah pengguna	PCS1
		Pengelola <i>website</i> atau admin cepat tanggap dalam memberikan jawaban terhadap pertanyaan/permasalahan pengguna	PCS2
		Pengelola <i>website</i> atau admin memiliki pengetahuan yang memadai dalam menjawab suatu permasalahan pengguna	PCS3

3.3. Analisis Data

Tahapan analisis data dalam penelitian ini dilakukan dengan bantuan perangkat lunak SPSS (*Statistical Package for the Social Sciences*). Analisis dilakukan untuk mengetahui kualitas layanan aplikasi SIMANIS Desa berdasarkan persepsi pengguna dengan pendekatan empat dimensi e-GovQual, yaitu efektivitas, kepercayaan, keunggulan, dan dukungan warga negara. Analisis data dilakukan dengan uji validitas dan uji reliabilitas. Data dari kuesioner yang telah valid dan reliabel kemudian dianalisis secara deskriptif dengan menghitung nilai rata-rata (mean) dari setiap indikator pada masing-masing dimensi e-

GovQual. Hasil ini menunjukkan tingkat kepuasan pengguna terhadap masing-masing aspek layanan aplikasi.

3.4. Rekomendasi

Tahapan rekomendasi dilakukan sebagai langkah akhir dari proses analisis data untuk memberikan masukan perbaikan terhadap kualitas layanan aplikasi SIMANIS Desa berdasarkan hasil penelitian. Rekomendasi disusun dengan merujuk pada hasil analisis deskriptif yang menunjukkan dimensi atau indikator dengan skor kepuasan pengguna yang paling rendah. Dengan memberikan rekomendasi

berdasarkan temuan empiris, penelitian ini diharapkan dapat menjadi acuan bagi pengembang aplikasi SIMANIS maupun pemerintah desa dalam meningkatkan kualitas pelayanan publik secara berkelanjutan.

4. HASIL DAN PEMBAHASAN

Kuesioner disebarikan kepada pengguna dengan kriteria yang sudah ditentukan. Hasilnya didapatkan 101 responden, jumlah ini melebihi jumlah minimal responden dari ketentuan sampling dengan metode Lemeshow. Hasil data yang diperoleh kemudian diuji dengan uji validitas dan reliabilitas terhadap instrumen penelitian, yaitu kuesioner. Hal ini bertujuan untuk memastikan bahwa data yang didapatkan valid dan reliabel sehingga dapat disimpulkan bahwa instrumen yang disusun dapat mengukur data dengan akurat dan menghasilkan data yang konsisten jika dilakukan pengulangan. Suatu data dapat dikatakan valid jika r_{hitung} harus lebih besar dari r_{tabel} . Penentuan r_{tabel} untuk 101 responden dengan signifikansi 5%, maka nilai r_{tabel} sebesar 0.195. Tabel 2 merupakan sajian uji validitas kuesioner.

Tabel 2. Hasil Uji Validitas

No.	Variabel	r_{hitung}	Keterangan
1.	PE1	0.753	Valid
2.	PE2	0.786	Valid
3.	PE3	0.760	Valid
4.	PE4	0.771	Valid
5.	PT1	0.750	Valid
6.	PT2	0.760	Valid
7.	PR1	0.713	Valid
8.	PR2	0.692	Valid
9.	PR3	0.740	Valid
10.	PR4	0.725	Valid
11.	PCS1	0.705	Valid
12.	PCS2	0.776	Valid
13.	PCS3	0.677	Valid

Hasil uji validitas pada tiap-tiap variabel menunjukkan bahwa nilai r_{hitung} tiap item pertanyaan dengan skor total hitung 0.195, sehingga dapat disimpulkan bahwa setiap item pertanyaan yang digunakan adalah valid dan dapat digunakan dalam analisis selanjutnya.

Uji reliabilitas dilakukan dengan menggunakan metode *Cronbach's Alpha*. Instrumen penelitian dapat dikatakan *reliable* atau dapat diandalkan apabila nilai *Cronbach's Alpha* lebih besar dari 0.60 [10]. Berdasarkan Tabel 3, hasil uji reliabilitas pada penelitian ini menunjukkan angka sebesar 0.931. Sehingga dapat disimpulkan bahwa instrumen pada 13 item sangat konsisten dan dapat diandalkan.

Tabel 3. Hasil Uji Reliabilitas

<i>Cronbach's Alpha</i>	<i>N of Items</i>
0.931	13

Berdasarkan hasil kuesioner yang telah dikumpulkan, dilakukan analisa secara deskriptif pada

hasil tanggapan responden terhadap kepuasan pengguna pada layanan aplikasi SIMANIS Desa. Tabel 4, Tabel 5, Tabel 6, dan Tabel 7 merupakan hasil jawaban responden berdasarkan dimensi atribut efektifitas, kepercayaan, keandalan, dan dukungan warga negara.

Tabel 4. Hasil Rata-Rata Dimensi Efektivitas

Variabel	SS (%)	S (%)	N (%)	TS (%)	STS (%)
PE1	8,91	20,79	35,64	20,79	13,86
PE2	10,89	22,77	33,66	19,8	12,87
PE3	12,87	18,81	28,71	26,73	12,87
PE4	7,92	21,78	33,66	19,8	16,83

Dimensi efektifitas mendapatkan rata-rata sebesar 10,14% responden menjawab sangat setuju, 21,03% responden menjawab setuju, 32,91% responden menjawab netral, 21,79% responden menjawab tidak setuju, 14,10% responden menjawab sangat tidak setuju. Dari analisis ini, dapat disimpulkan bahwa efektifitas aplikasi SIMANIS masih dirasakan bervariasi di kalangan pengguna. Sebagian besar responden menunjukkan sikap netral atau tidak setuju, yang menandakan adanya ketidakpuasan atau kurangnya keyakinan terhadap efektifitas aplikasi. Oleh karena itu, penting untuk melakukan evaluasi lebih lanjut dan mungkin peningkatan fungsionalitas atau kemudahan penggunaan aplikasi agar lebih memenuhi harapan pengguna.

Tabel 5. Hasil Rata-Rata Dimensi Kepercayaan

Variabel	SS (%)	S (%)	N (%)	TS (%)	STS (%)
PT1	10,89	17,82	31,68	26,73	12,87
PT2	10,89	19,8	28,71	27,72	12,87

Dimensi kepercayaan mendapatkan rata-rata sebesar 10,89% responden menjawab sangat setuju, 18,81% responden menjawab setuju 30,19% responden menjawab netral, 27,22% responden menjawab tidak setuju, dan 12,87% responden menjawab sangat tidak setuju. Tingkat kepercayaan terhadap aplikasi SIMANIS Desa Kabupaten Jombang masih cenderung rendah, dengan lebih dari 40% responden menunjukkan ketidakpercayaan, dan hanya sekitar 30% yang percaya. Sebagian besar lainnya bersikap netral, yang bisa menunjukkan keraguan atau kurangnya pengalaman yang kuat dengan aplikasi tersebut.

Tabel 6. Hasil Rata-Rata Dimensi Keandalan

Variabel	SS (%)	S (%)	N (%)	TS (%)	STS (%)
PR1	9,9	23,76	28,71	30,69	6,93
PR2	6,93	15,84	39,6	26,73	10,89
PR3	5,94	23,76	34,65	17,82	17,82
PR4	13,86	15,84	30,69	24,75	14,85

Dimensi keandalan mendapatkan rata-rata sebesar 9,15% responden menjawab sangat setuju, 19,8% responden menjawab setuju 33,41% responden menjawab netral, 24,99% responden menjawab tidak setuju, dan 12,62% responden menjawab sangat tidak setuju. Tingkat keandalan aplikasi SIMANIS dirasakan belum optimal oleh pengguna. Meskipun ada sebagian pengguna yang menilai aplikasi ini cukup andal, jumlahnya masih kalah dibandingkan mereka yang merasa ragu atau tidak puas. Dominasi respon netral juga mengindikasikan keraguan atau kurangnya pengalaman positif yang konsisten terhadap keandalan sistem.

Tabel 7. Hasil Rata-Rata Dimensi Dukungan Warga Negara

Variabel	SS (%)	S (%)	N (%)	TS (%)	STS (%)
PCS1	1,98	20,79	39,6	20,79	16,83
PCS2	5,94	23,76	29,7	23,76	16,83
PCS3	6,93	12,87	43,56	24,75	11,88

Dimensi dukungan warga negara mendapatkan rata-rata sebesar 4,95% responden menjawab sangat setuju, 19,14% responden menjawab setuju 37,62% responden menjawab netral, 23,1% responden menjawab tidak setuju, dan 15,18% responden menjawab sangat tidak setuju. Dimensi dukungan warga negara dalam aplikasi SIMANIS menunjukkan tingkat kepuasan yang rendah hingga sedang. Mayoritas pengguna merasa netral atau tidak puas terhadap pelayanan admin, baik dari segi tanggap darurat, kepedulian, maupun kompetensi dalam menangani masalah. Ini menunjukkan perlunya peningkatan pada aspek layanan pengguna.

5. KESIMPULAN DAN SARAN

Berdasarkan hasil analisis menggunakan pendekatan e-GovQual terhadap aplikasi SIMANIS Desa di Kabupaten Jombang, dapat disimpulkan bahwa tingkat kepuasan dan penerimaan pengguna terhadap sistem masih tergolong rendah hingga sedang. Dimensi efektivitas menunjukkan bahwa pengguna masih merasakan manfaat yang bervariasi dari penggunaan aplikasi, dengan sebagian besar responden bersikap netral atau tidak setuju terhadap efektivitas sistem. Dimensi kepercayaan juga belum menunjukkan hasil yang memuaskan, karena mayoritas responden menunjukkan ketidakpercayaan terhadap sistem, yang mengindikasikan adanya kekhawatiran terhadap keandalan dan keamanan data. Selanjutnya, pada dimensi keandalan, hasil penelitian mengungkapkan bahwa pengguna belum sepenuhnya merasakan kestabilan dan konsistensi kinerja aplikasi. Hal ini tercermin dari dominasi responden yang bersikap netral dan tidak puas. Sedangkan pada dimensi dukungan warga negara, ditemukan bahwa sebagian besar pengguna merasa kurang puas terhadap kualitas pelayanan yang diberikan oleh admin desa, baik dalam hal responsif, kepedulian, maupun

kemampuan menangani permasalahan pengguna. Dengan demikian, dapat disimpulkan bahwa penerapan aplikasi SIMANIS masih perlu mendapatkan perhatian lebih dalam hal peningkatan kualitas layanan, penguatan kepercayaan pengguna, serta pengembangan kapasitas sumber daya manusia agar aplikasi dapat lebih efektif, andal, dan diterima oleh masyarakat secara luas.

DAFTAR PUSTAKA

- [1] Rifdan, Haerul, H. Sekawati, and M. N. Yamin, "ANALISIS PENERAPAN E-GOVERNMENT DALAM MENINGKATKAN KUALITAS PELAYANAN PUBLIK DI KECAMATAN TALLO KOTA MAKASSAR," *J. Gov. Polit.*, vol. 4, no. 1, pp. 49–61, 2024, [Online]. Available: <https://jurnal.iyb.ac.id/index.php/jgp/article/view/389>
- [2] W. Maulani, "Penerapan E-Government Dalam Pelayanan Publik Di Dinas Penanaman Modal Dan Pelayanan Terpadu Satu Pintu Provinsi Sulawesi Selatan," *J. Educ. Gov. Wiyata*, vol. 2, no. 3, pp. 172–183, 2024, doi: 10.71128/e-gov.v2i3.123.
- [3] W. Andayani, Dahlia, E. Putrianti, O. Wisdaningrum, P. Putranto, and Y. Yanuarisa, "Penguatan Good Governance: Pengalaman Penerapan Electronic Government Pemerintah Daerah Di Indonesia," *J. Akt. Ris. Akunt. Dan Keuang.*, vol. 6, no. 2, 2024, doi: 10.52005/aktiva.v6i2.240.
- [4] R. A. Styowati and N. S. Handayani, "IMPLEMENTASI PENGGUNAAN APLIKASI SIMANIS DALAM PENGELOLAAN ARSIP DI KANTOR DESA NGREJO KECAMATAN BAKUNG KABUPATEN BLITAR," *J. Pustaka Budaya*, vol. 11, no. 2, pp. 88–98, 2024, doi: 10.31849/pb.v11i2.16477.
- [5] S. Nisa', Megawati, Zarnelly, I. Permana, and A. Marsal, "Analisis Kepuasan Pengguna Aplikasi LinkAja Menggunakan Metode TAM dan EUCS," *Indones. J. Comput. Sci.*, vol. 13, no. 6, 2024, doi: 10.33022/ijcs.v13i6.4511.
- [6] K. N. M. N. Masitah and I. Ilhamsyah, "Evaluasi Kepuasan Pengguna Siakad Universitas Tanjungpura Menggunakan Integrasi Technology Acceptance Model (Tam) Dan End-User Computing Satisfaction (Eucs)," *Coding J. Komput. dan Apl.*, vol. 8, no. 2, 2020, doi: 10.26418/coding.v8i2.41217.
- [7] A. M. Riesta, M. J. Pribadi, C. L. Prasetyo, B. W. Tenggoro, B. Nadhiroh, and T. L. Suryanto, "Evaluasi Kualitas Layanan Website E-Government Terhadap Kepuasan Pengguna menggunakan E-Govqual dan IPA," *J. Ilm. Teknol. Inf. dan Robot.*, vol. 3, no. 2, pp. 1–8, 2021, doi: 10.33005/jifti.v3i2.57.
- [8] A. Rachman, M. Alvita, and W. Widjadja,

- “Enhancing User Satisfaction with Local Government E-Government: The Influence of E-Government Quality (E-GovQual),” *JURISMA J. Ris. Bisnis Manaj.*, vol. 13, no. 2, pp. 273–284, 2023, doi: 10.34010/jurisma.v13i2.8566.
- [9] A. Jatmiko and G. M. Legong, “Analisis Kualitas Pelayanan Akses Informasi E-Health Menggunakan Metode E-GovQual,” *J. Inform. Polinema*, vol. 10, no. 1, pp. 69–76, 2023, doi: 10.33795/jip.v10i1.1478.
- [10] N. W. Salsabillah, S. Zuhri, and Y. Swastiawati, “Analisis Kualitas Layanan Publik Berbasis Digital di Jakarta: Metode E-Governance Quality (E-Govqual) dan Importance Performance Analysis (IPA) (Digital-Based Service Quality Analysis in Jakarta: E-Governance Quality (E-Govqual) and Importance Pe,” *Transparansi J. Ilm. Ilmu Adm.*, vol. 7, no. 2, pp. 163–173, 2024, doi: 10.31334/transparansi.v7i2.4236.
- [11] Tiara, J. P. Sirken, K. R. Lieubun, and F. A.-I. A. Putra, “Penerapan Metode E-GovQual Untuk Mengevaluasi Tingkat Kualitas Layanan Website E-LAPOR!,” *Semin. Nas. Sist. Inf.*, vol. 7, 2023, [Online]. Available: <https://jurnalfti.unmer.ac.id/index.php/senasif/article/view/535>
- [12] B. Budiarno, I. B. N. Udayana, and A. Lukitaningsih, “PENGARUH KUALITAS LAYANAN, KUALITAS PRODUK TERHADAP KEPUASAN PELANGGAN DALAM MEMBENTUK LOYALITAS PELANGGAN,” *Equilib. J. Penelit. Pendidik. dan Ekon.*, 2022, doi: 10.25134/equi.v19i02.4531.
- [13] F. Alfajar, M. Tawil, Mustainah, and J. J. Polii, “Pengaruh Kualitas Pelayanan Terhadap Kepuasan Pelanggan Pada Makassar Jeans House Kota Palu,” *J. Adm. Manag. Public Lit.*, vol. 1, no. 1, pp. 37–50, 2021, [Online]. Available: <https://jurnal.iyb.ac.id/index.php/cendrawasih/article/view/157>
- [14] Y. A. Kanthi and S. Aminah, “Evaluasi Faktor Keberhasilan dan Kepuasan Pengguna Sistem Informasi Pengaduan Online Kota Malang,” *J. Teknol. dan Manaj. Inform.*, vol. 9, no. 2, pp. 129–140, 2023, doi: 10.26905/jtmi.v9i2.11036.
- [15] B. Suryantoro and Y. Kusdyana, “ANALISIS KUALITAS PELAYANAN PUBLIK PADA POLITEKNIK PELAYARAN SURABAYA,” *J. Baruna Horiz.*, 2020, doi: 10.52310/jbhorizon.v3i2.42.
- [16] A. Widyaningtyas, A. Z. Rahman, and R. S. Astuti, “DIMENSI E-GOVERNMENT SERVICE QUALITY (E-GOVQUAL) PADA SITUS <https://sibooky.semarangkota.go.id/> DI KOTA SEMARANG,” *J. Public Policy Manag. Rev.*, vol. 12, no. 3, pp. 757–771, 2023, doi: 10.14710/jppmr.v12i3.39953.
- [17] D. Y. Descania, “Penerapan Metode Prototype Pada Pengembangan Sistem Antrian Online Di Kementrian Atr/Bpn Kab. Sukabumi,” *Indexia*, vol. 5, no. 01, p. 1, 2023, doi: 10.30587/indexia.v5i01.5165.
- [18] F. Z. Jannah and D. F. Suyatno, “Pengukuran Kepuasan Pengguna Layanan Unesawifi di Universitas Negeri Surabaya (UNESA) Menggunakan Metode Service Quality (Servqual) dan Importance Performance Analysis (IPA),” *J. Emerg. Inf. Syst. Bus. Intell.*, vol. 05, no. 01, pp. 144–152, 2024, doi: 10.26740/jeisbi.v5i1.58947.
- [19] P. G. Subhaktiyasa, “Menentukan Populasi dan Sampel: Pendekatan Metodologi Penelitian Kuantitatif dan Kualitatif,” *J. Ilm. Profesi Pendidik.*, vol. 9, no. 4, pp. 2721–2731, Nov. 2024, doi: 10.29303/jipp.v9i4.2657.