

BAB I

PENDAHULUAN

1.1 Latar Belakang

Penggunaan teknologi informasi sudah menjadi hal yang sangat penting bagi masyarakat saat ini. Teknologi informasi mempermudah masyarakat dalam mengerjakan berbagai macam aktivitas sehari – hari sehingga terjadi peningkatan efektivitas dan efisiensi dalam bekerja yang akan mengakibatkan produktivitas pada masyarakat yang semakin meningkat (Ngafifi, 2014). Penggunaan teknologi informasi tidak hanya digunakan terbatas perorangan saja tetapi lebih luas telah digunakan oleh organisasi termasuk instansi pemerintah (Arif Masthori, 2016).

Penerimaan masyarakat terhadap penggunaan Internet telah menghasilkan berbagai implikasi untuk sektor publik (Weerakkody, 2015). Hal ini menyebabkan kebutuhan akan teknologi informasi dan komunikasi semakin meningkat di semua bagian masyarakat. Banyak negara telah mendukung penggunaan teknologi informasi dan komunikasi (TIK) di lembaga pemerintah sebagai sarana untuk meningkatkan transparansi pemerintah dan mengurangi korupsi (Bertot, 2012).

Pemerintah Indonesia melalui Keputusan Presiden dan Keputusan Menkominfo telah membuat kebijakan untuk segera mengimplementasikan dan memanfaatkan TIK dalam bidang e-government yang terintegrasi, mulai dari tingkat pemerintah daerah hingga ke pusat. Kebijakan pemerintah tersebut dituangkan dalam Instruksi Presiden Nomor 3 Tahun 2003 tentang Kebijakan dan Strategi Nasional Pengembangan E-Government (Inpres, 2003), dan Keputusan Menteri Komunikasi dan Informasi Nomor 57 Tahun 2003 tentang Panduan Penyusunan Rencana Induk Pengembangan E-Government (Menkominfo, 2003).

Kemudian diperkuat dengan Peraturan Presiden (Perpres) Nomor 95 Tahun 2018 tentang Sistem Pemerintahan Berbasis Elektronik (SPBE) yang mengatur tentang penyelenggaraan pemerintahan yang memanfaatkan

teknologi informasi dan komunikasi untuk memberikan layanan kepada masyarakat. Dalam peraturan tersebut mengatur tata kelola, manajemen, layanan, rencana induk nasional, arsitektur, peta rencana, proses bisnis, infrastruktur, pusat data, jaringan intra, system penghubung layanan, aplikasi, keamanan, audit, dan instansi yang menerapkan SPBE tersebut (Perpres, 2018).

Kebijakan tersebut dibuat untuk meningkatkan kualitas pelayanan terhadap masyarakat melalui penerapan E-Government yang diberikan oleh pemerintah menjadi lebih baik, kemudian kualitas layanan (Service Quality) itu sendiri dapat didefinisikan dengan seberapa jauh perbedaan antara kenyataan dengan harapan para pelanggan atas pelayanan yang mereka terima, atau kemampuan perusahaan dalam memenuhi harapan pelanggan dengan memberikan pelayanan kepada pelanggan pada saat berinteraksi langsung dengan pelanggan (Mirnasari, 2013). Hal tersebut sesuai dengan (Tjiptono, 2016) dimana kualitas layanan bisa diwujudkan melalui pemenuhan kebutuhan dan keinginan pelanggan, serta ketepatan penyampaianya untuk mengimbangi harapan pelanggan. Ada dua faktor dalam pengukuran kualitas pelayanan yaitu kinerja pelayanan dan pelayanan yang diharapkan pelanggan (Mirnasari, 2013).

E-Government (Electronic Government) atau di Indonesia dikenal dengan SPBE (Sistem Pemerintahan Berbasis Elektronik) adalah penggunaan teknologi informasi oleh pemerintah untuk memberikan informasi dan pelayanan bagi warganya, urusan bisnis, serta hal - hal lain yang berkenaan dengan pemerintahan (Amalia, 2018). Pengembangan teknologi informasi dengan penerapan E-Government pada pemerintahan di Indonesia dilakukan guna untuk memperbaiki sistem manajemen dan tata kerja pada lingkungan pemerintahan sehingga tercipta good governance (Rino Agus Saputra, 2018).

Banyak media yang bisa dijadikan alat oleh pemerintah untuk menyampaikan informasi kepada masyarakat (Nurudin, 2008). Salah satu cara untuk memberikan layanan E-Government kepada masyarakat yaitu berupa situs web pemerintah (Michail P. Ataloglou, 2009; wicaksono & susanto, 2013), yang bertujuan untuk meningkatkan layanan Elektronik (E-Service),

sehingga dapat memudahkan masyarakat dalam mengakses informasi, layanan, dan lain - lain (Xenia Papadomichelaki, 2012).

Situs web merupakan salah satu layanan informasi yang menggunakan hyperlink yang memudahkan pengguna saat melakukan pencarian. Situs web menggunakan teknologi yang menggabungkan dan menyajikan dalam bentuk teks, grafik, suara, animasi, video, dan lain sebagainya (Ardhana, 2012).

Pada saat ini sangat sedikit masyarakat yang mengerti cara menilai atau mengevaluasi kualitas dari suatu situs web, evaluasi pada situs web pemerintahan sangat perlu dilakukan guna untuk mengetahui sejauh mana kualitas informasi yang disampaikan, selain itu evaluasi merupakan salah satu upaya untuk melakukan pengembangan dan perbaikan kualitas layanan (Inne Larasati, 2012; Arif Masthori, 2016).

Pada penelitian ini akan digunakan metode E-GovQual, karena sesuai dengan permasalahan yang ada, yakni penilaian terhadap layanan e-Government, yang didalamnya sudah terdapat atribut disetiap dimensi penilaiannya yang mencakup semua faktor - faktor yang mempengaruhi penilaian kualitas pelayanan yang dibutuhkan oleh masyarakat sebagai pengguna (Wahono, 2017).

E-Govqual adalah kerangka dimensi untuk penilaian kualitas pelayanan yang merupakan hasil beberapa penelitian tentang kualitas e-Government. Model e-GovQual memiliki beberapa atribut kualitas e-Government yang dimasukkan kedalam enam kriteria utama. Kriteria tersebut adalah Ease of Use (kemudahan penggunaan), Trust (kepercayaan), Functionality of the Interaction Environment (fungsional dari interaksi lingkungan), Reliability (keandalan), Content and Appearance of Information (isi dan tampilan informasi), dan Citizen Support (Dukung Masyarakat). Dari keenam dimensi utama tersebut diturunkan menjadi empat dimensi final yaitu Efficiency, Trust, reliability, dan Citizen support (Xenia Papadomichelaki, 2012).

Kemudian bagaimana tingkat kesesuaian antara kinerja yang dirasakan dengan harapan publik sesungguhnya terhadap layanan e-Government dapat

diketahui dengan analisis kesesuaian, serta dilakukan pula analisis kesenjangan untuk mengetahui nilai kesenjangan antara kinerja dan harapan.

Lalu untuk mengidentifikasi lebih spesifik indikator yang sudah maupun belum memenuhi harapan para penggunanya digunakan teknik analisis Importance Performance Analysis (IPA), yang dapat mengetahui faktor - faktor ataupun atribut penting yang harus ditunjukkan oleh suatu organisasi untuk memenuhi kepuasan para penggunanya dilihat berdasarkan persepsi dan harapan pengguna terhadap situs web tersebut, kemudian diberikan beberapa rekomendasi saran perbaikan kepada pengembang situs web agar menjadi lebih baik (Napitupulu, 2016).

Beberapa penelitian yang telah melakukan evaluasi dan analisa kualitas layanan e-government mayoritas memiliki permasalahan yang sama yaitu belum dilakukan evaluasi mengenai kualitas layanan situs web berdasarkan persepsi pengguna akhir atau pengunjung situs (Alanezi et al, 2012; wicaksono & susanto, 2013; Mudjahidin, 2013; Setyaningrum, 2015; Haryani, 2016;

Wahono, 2017; Widiani, 2018; Charaselt, 2018; Jamiansyah, 2018; Sulaiman et al, 2018; Saputra et al, 2018; Rusli, 2018). Namun menurut (Arif Masthori, 2016) evaluasi situs web pemerintahan harus dilakukan dengan tujuan untuk mengetahui sejauh mana kualitas informasi yang disampaikan.

Dari penelitian tentang kualitas layanan e-government rata - rata menggunakan framework yang dikembangkan oleh (Xenia Papadomichelaki, 2012) yaitu e-govqual seperti pada (Michail P. Ataloglou, 2009; Alanezi et al, 2012; Mudjahidin, 2013; Setyaningrum, 2015; Haryani, 2016; Napitupulu 2016; Wahono, 2017; Amanda, 2017; Albar et al, 2017; Abdurahman & Octavia, 2017; Widiani, 2018; Cahayati, 2018; Charaselt, 2018; Jamiansyah, 2018; Sulaiman et al, 2018; Saputra et al, 2018).

Selain dengan metode tersebut ada juga penelitian yang menggunakan metode WebQual (wicaksono & susanto, 2013; Arif Masthori, 2016), seperti pada penjelasan di atas pada penelitian ini akan digunakan metode e-govqual karena model ini dapat meningkatkan kemampuan lembaga pemerintah untuk menggali kebutuhan serta mendorong publik memanfaatkan layanan secara

optimal (Xenia Papadomichelaki, 2012). Kemudian dalam penelitian yang dilakukan oleh (Albar, 2017) hasilnya menunjukkan bahwa model e-GovQual valid dengan hasil yang memuaskan dan model e-GovQual relevan untuk konteks Pemerintah Indonesia.

Selain itu di beberapa penelitian menggabungkan metode e-govqual dengan teknik analisis Importance Performance Analysis (IPA) untuk mengetahui tingkat kesesuaian antara kinerja dan harapan, sekaligus juga mengetahui indikator kualitas layanan yang kurang baik dan perlu mendapatkan prioritas perbaikan (Napitupulu, 2016; Abdurahman & octavia, 2017; Abdulloh Hamid Sulaiman, 2018; Rino Agus Saputra, 2018). Dalam penelitian tersebut juga belum diketahui keterlibatan keseluruhan faktor - faktor yang diukur berpengaruh secara signifikan terhadap kualitas layanan e-Government.

Salah satu lembaga pemerintahan yang telah melaksanakan E-Government kepada masyarakat yaitu berupa Pemerintah Desa Kalijati Timur. Pemerintah Desa merupakan salah satu unsur pemerintahan yang berada di tingkat terendah dan paling dekat dengan masyarakat. Pemerintah desa memiliki peran penting dalam mewujudkan kesejahteraan, demokrasi, dan partisipasi masyarakat di wilayahnya. Untuk itu, pemerintah desa perlu meningkatkan kinerja dan akuntabilitasnya dalam menyelenggarakan pemerintahan, pembangunan, dan pemberdayaan masyarakat. Salah satu upaya yang dapat dilakukan oleh pemerintah desa untuk meningkatkan kinerja dan akuntabilitasnya adalah dengan memanfaatkan teknologi informasi dan komunikasi (TIK) dalam penyampaian informasi dan pelayanan kepada Masyarakat (Situs web Desa, 2021). Pemanfaatan TIK oleh pemerintah desa dapat berupa pengembangan situs web atau portal e-Government yang menyediakan berbagai macam informasi dan layanan terkait dengan pemerintahan, pembangunan, dan potensi desa. Salah satu wujud nyata dari pengaplikasian e- government yang umum dilaksanakan dan diatur pelaksanaannya di Indonesia adalah pembuatan situs web pemerintah daerah.

Pemerintah Desa Kalijati Timur salah satu wujud nyata dari pengaplikasian e- government yang awalnya umum dilaksanakan dan diatur pelaksanaannya di Indonesia adalah pembuatan situs web pemerintah daerah. Namun, seperti banyak pemerintah daerah mengidentikkan implementasi e- government hanya sekedar membuat situs web pemerintah daerah saja (web presence), sehingga penyelenggaraan e-government masih berada pada tingkat pertama (persiapan) dan hanya sebagian kecil yang telah mencapai tingkat dua (pematangan), sedangkan tingkat tiga (pemantapan) dan empat (pemanfaatan) belum tercapai. Hal ini seharusnya bisa dirubah untuk meningkatkan kepercayaan masyarakat terhadap informasi desa dan meningkatkan kinerjanya dalam menjalin hubungan dengan masyarakat.

Berdasarkan studi pendahuluan yang dilakukan peneliti, situs web Pemerintah Desa Kalijati Timur belum pernah diukur terkait dengan kualitas layanan e- government. Hal ini dapat terlihat dari data yang diperoleh peneliti dari staff Sekretaris. Sehingga tidak diketahui faktor - faktor terkait e- government pada situs web tersebut. Namun berdasarkan literatur penelitian sejenis yang ditemukan oleh peneliti, ditemukan 4 variabel yang banyak digunakan dalam menganalisis kualitas layanan e-government, yaitu : Efficiency (efisiensi), Trust (kepercayaan), Reliability (keandalan), dan Citizen Support (Dukung Masyarakat) hal tersebut sama dengan 4 dimensi e-govqual yang telah divalidasi oleh (Xenia Papadomichelaki, 2012), sehingga hal ini diperlukan analisis terhadap faktor - faktor tersebut guna mengetahui sejauh mana layanan e-government pada kualitas situs web yang telah diberikan berdasarkan penilaian pengguna.

Dari studi pendahuluan juga terlihat bahwa pengaturan struktur dan tampilan layanan situs web yang kurang baik dalam menyimpan informasi yang dapat terjadinya kesalahan akses.

Menurut (Xenia Papadomichelaki, 2012) dalam situs pemerintahan yang seharusnya dapat memberikan kemudahan penggunaan bagi masyarakat dalam mengakses setiap informasi yang dibutuhkan dan portal pemerintah memungkinkan pengumpulan informasi yang diperlukan serta berkualitas

(Efficiency). Kemudian ditemukan kondisi bahwa situs web sering mengalami loading data yang tergolong lama hal ini dikarenakan maintenance pada bagian system internal yang membuat beberapa layanan tidak dapat diakses kapan pun terutama layanan publikasi statistik, menurut (Xenia Papadomichelaki, 2012) sebuah situs web dapat menghadirkan layanan yang baik sesuai aksesibilitas dan ketersediaan, sehingga ketersediaan layanan dapat online sepanjang hari dengan kecepatan akses yang tinggi (Reliability).

Lalu karena hal tersebut juga membuat adanya keraguan pada layanan situs web dalam melindungi informasi yang bersifat personal atau pribadi, menurut (Xenia Papadomichelaki, 2012) sebuah situs web dapat menghadirkan kepercayaan atas privasi dari pengguna terhadap situs web untuk melindungi informasi yang diberikan melalui situs web mengenai kebebasan dari resiko saat mengakses situs web, seperti kepercayaan untuk perlindungan informasi pribadi, tidak menyebarkan informasi pribadi dengan orang yang tidak berkepentingan atau menjaga keamanan arsip data pribadi (Trust).

Dari latar belakang yang penulis uraikan di atas maka penulis tertarik untuk mengambil penelitian tersebut dengan judul “ANALISIS KUALITAS SITUS SITUS WEB INFORMASI PEMERINTAH DESA KALIJATI TIMUR TERHADAP KEPUASAN PENGGUNA MENGGUNAKAN MODEL E-GOVQUAL (STUDI KASUS: PELAYANAN TERPADU INFORMASI DESA KALIJATI TIMUR).

1.2 Identifikasi Masalah

Berdasarkan pada latar belakang permasalahan yang telah dijelaskan di atas, maka penulis mengidentifikasi masalah ini yang akan dijelaskan sebagai berikut

1. Pengaturan struktur dan tampilan layanan situs web ini sangat yang membingungkan menyebabkan pengguna kesulitan menemukan informasi.

2. Adanya keraguan pengguna pada layanan situs web dalam melindungi informasi yang bersifat personal atau pribadi menyebabkan masyarakat enggan untuk mengisi data personal.
3. Tingkat aksesibilitas situs web dianggap kurang terutama dalam akses publikasi statistik menyebabkan keterbatasan akses pengguna dalam mengakses situs web.

1.3 Rumusan Masalah

Berdasarkan penjelasan dan identifikasi masalah yang telah disebutkan di atas, dapat dirumuskan bahwa permasalahan yang akan dibahas pada penelitian ini adalah sebagai berikut:

1. Bagaimana status persepsi masyarakat terhadap kualitas layanan e-government pada situs web Pemerintah Desa Kalijati Timur ?
2. Apa saja faktor – faktor yang mempengaruhi kualitas layanan e-government pada situs web Pemerintahan Desa Kalijati Timur ?
3. Bagaimana kualitas informasi situs web Pemerintahan Desa Kalijati Timur?

1.4 Ruang Lingkup dan Batasan

Berdasarkan masalah yang telah dirumuskan di atas maka ruang lingkup masalah dibatasi pada :

1. Penelitian ini dilakukan di Pemerintah Desa Kalijati Timur yang beralamat di di Jl. Raya Kalijati Dusun Sukamaju No.112, RT.018/RW.006, Kalijati Timur, Kecamatan Kalijati, Kabupaten Subang, Jawa Barat 41271
2. Analisa kualitas layanan e-government yang dengan menggunakan metode E-Govqual dengan variabel E-Government Service Quality (Kualitas Layanan E- Government), Efficiency (Efisiensi), Reliability (Keandalan), Trust (Kepercayaan), dan Citizen Support (Dukung Masyarakat).
3. Analisis diagram kartesius Importance Performance Analysis (IPA) memiliki 4 (empat) buah kuadran yaitu Kuadran A (Prioritas Utama).

Kuadran B (Pertahankan Prestasi). Kuadran C (Prioritas Rendah). Kuadran D (Berlebihan).

4. Teknik pengumpulan data dilakukan dengan survey dalam bentuk kuesioner atau angket langsung dan tidak langsung secara online maupun offline yang akan disebarakan kepada masyarakat Indonesia yang sudah pernah mengakses situs web Pemerintah Desa Kalijati Timur.
5. Kuesioner dirancang dalam bentuk pertanyaan dengan 5 skala Likert.
6. Metode pendekatan yang digunakan dalam penelitian ini adalah pendekatan kuantitatif, dengan menggunakan teknik pengambilan sampel purposive sampling dan Accidental sampling.
7. Analisis outer model, inner model, dan uji hipotesis dengan menggunakan pendekatan PLS-SEM dengan SmartPLS versi 3.2.8. Serta penggunaan aplikasi IBM Statistics SPSS versi 24 untuk analisis Importance Performance Analysis (IPA).

1.5 Tujuan Penelitian

Pada penelitian ini terdapat dua jenis tujuan, yaitu tujuan umum dan tujuan khusus. Tujuan umumnya yaitu untuk melakukan analisis terhadap kualitas layanan e-government pada situs web Pemerintah Desa Kalijati Timur berdasarkan persepsi pengguna., sedangkan tujuan khususnya yaitu :

1. Untuk mengetahui status persepsi masyarakat terhadap kualitas layanan e-government pada situs web Pemerintah Desa Kalijati Timur.
2. Untuk mengetahui faktor – faktor yang mempengaruhi kualitas layanan e-government pada situs web Pemerintah Desa Kalijati Timur .
3. Untuk menentukan atribut yang menjadi prioritas perbaikan kualitas layanan berdasarkan hasil analisis Importance Performance Analysis (IPA).

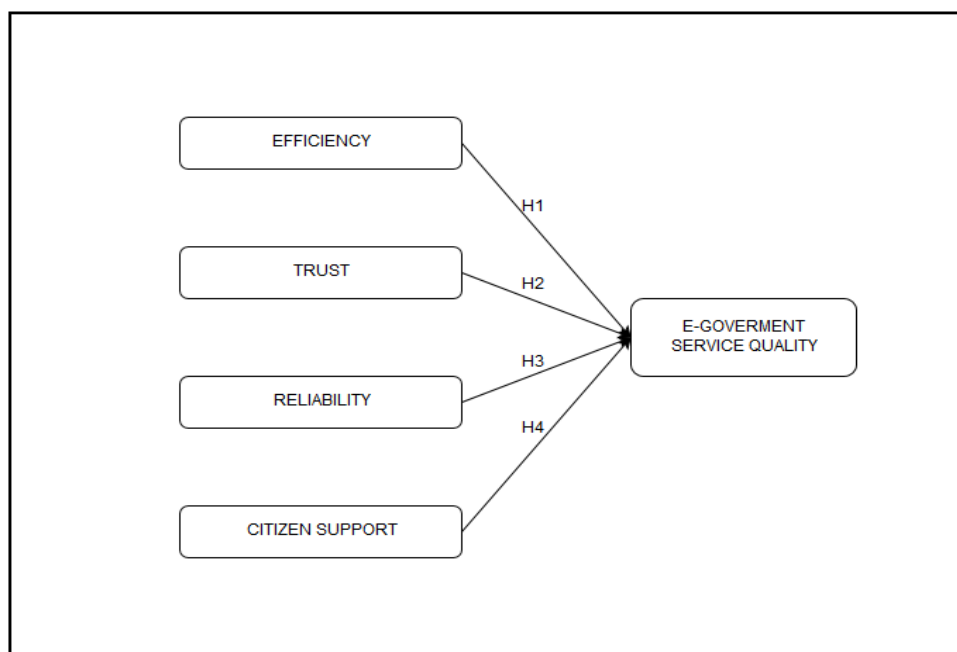
1.6 Model Penelitian

Penelitian ini menggunakan model e-govqual yang diadopsi dari karya Xenia Papadomichelaki (2012) dan telah diterapkan dalam beberapa penelitian

sebelumnya. Dalam penelitian ini, dilakukan pengembangan model e-govqual dengan menerapkan teknik analisis data Importance Performance Analysis (IPA), sejalan dengan penelitian sebelumnya oleh Napitupulu (2016), Abdurahman & Octavia (2017), Sulaiman et al. (2018), dan Saputra et al. (2018). Meskipun metode pengukuran kualitas layanan e-government menggunakan IPA pada situs web juga telah dilakukan oleh Wicaksono & Susanto (2013) dan Arif Masthori (2016), namun terdapat variasi dalam variabel yang digunakan, seperti penambahan variabel user satisfaction, intent to reuse, dan net benefit. Model e-govqual yang diterapkan dalam penelitian ini fokus pada evaluasi layanan e-government pada situs web Pemerintah Desa Kalijati Timur, dengan mempertimbangkan empat dimensi utama: Efficiency (efisiensi), Trust (kepercayaan), Reliability (Keandalan), dan Citizen Support (Dukung Masyarakat) (Xenia Papadomichelaki, 2012).

Pada penelitian ini dilakukan uji hipotesis untuk mengetahui setiap pengaruh dimensi terhadap kualitas layanan situs web Pemerintah Desa Kalijati Timur. Model konseptual pengukuran kualitas layanan e-government dapat dilihat pada gambar 1.1 berikut :

Gambar 1. 1 Model Penelitian
(Diadopsi dari Xenia Papadomichelaki, 2012)



Berikut adalah definisi dari setiap variabel yang peneliti gunakan:

1. Efficiency (EF)

Variabel ini merupakan hasil dari penggabungan dari 3 dimensi awal e-govqual pada penelitian (Xenia Papadomichelaki, 2012). 3 dimensi tersebut yaitu Ease of Use, Functionality of Interaction Environment, dan Content and Appearance of Information. Lalu Efficiency menggambarkan kemudahan penggunaan situs & kualitas informasi yang disediakan.

2. Trust (TRS)

Variabel Trust pada penelitian ini berguna untuk menilai kepercayaan masyarakat terhadap e-Government mengenai kebebasan dari risiko bahaya atau keraguan selama proses layanan secara online (Xenia Papadomichelaki, 2012).

3. Reliability (RLB)

Variabel Reliability pada penelitian ini berguna untuk mengetahui tingkatan kepercayaan warga terhadap situs pemerintah mengenai kebenaran dan ketepatan waktu pengiriman layanan. Istilah ini mencakup fungsi teknis kebenaran (aksesibilitas dan ketersediaan) dan akurasi janji layanan (Xenia Papadomichelaki, 2012).

4. Citizen Support (CS)

Variabel Citizen Support pada penelitian ini berguna untuk mengukur sejauh mana bantuan yang diberikan oleh pemerintah untuk membantu masyarakat dalam pencarian informasi atau bertransaksi (Xenia Papadomichelaki, 2012).

5. E-Government Service Quality

Variabel E-Government Service Quality pada penelitian ini berguna untuk mengukur kualitas layanan situs web pemerintah yang dilihat dari persepsi pengguna (Xenia Papadomichelaki, 2012).

Seperti disebutkan sebelumnya bahwa data hasil kuesioner dengan pendekatan e-GovQual akan dianalisa dengan bantuan IPA (Importance Performance Analysis) untuk mengetahui sejauh mana kualitas pada layanan situs web e-Government Pemerintah Desa Kalijati Timur yang berdasarkan

perspektif penting masyarakat atau publik. Lebih jauh lagi bagaimana cara meningkatkan kesesuaian antara kinerja yang dirasakan dengan harapan publik sesungguhnya terhadap layanan e-Government. Hasil ini dari analisis IPA dilakukan dengan menghitung nilai rata - rata (Mean) dari tiap item yang diukur terkait kualitas layanan (Napitupulu, 2016).

IPA (Importance Performance Analysis) telah digunakan secara luas untuk mengetahui persepsi pelanggan terhadap kinerja suatu produk atau jasa dan harapan pelanggan yang sesungguhnya terhadap kinerja tersebut. Perbandingan antara keduanya yakni tingkat kinerja (performance) dan tingkat harapan (importance) akan menunjukkan sejauh mana pelanggan merasa puas terhadap kualitas produk atau jasa yang ditawarkan (Herwanto, 2013).

1.7 Pertanyaan Penelitian

Mengacu pada tujuan dan sasaran penelitian yang telah disebutkan sebelumnya, maka tiga pertanyaan utama dalam penelitian ini adalah:

- Q1 Bagaimana status persepsi masyarakat terhadap kualitas layanan e-government pada situs web Pemerintah Desa Kalijati Timur ?
- Q2 Apa saja faktor - faktor yang mempengaruhi kualitas layanan e-government pada situs web Pemerintah Desa Kalijati Timur ?
- Q3 Bagaimana menentukan atribut yang menjadi prioritas perbaikan kualitas layanan berdasarkan hasil Importance Performance Analysis (IPA) ?

Selanjutnya, berdasarkan model e-govqual yang telah dipaparkan, berikut adalah pertanyaan penelitian terkait faktor - faktor yang mempengaruhi kualitas layanan e-government pada situs web Pemerintah Desa Kalijati Timur.

Q2.1

Efficiency (EF) memiliki pengaruh terhadap kualitas layanan e- government.

Q2.2

Trust (TRS) memiliki pengaruh terhadap kualitas layanan e- government.

Q2.3

Reliability(RLB)

memiliki pengaruh terhadap kualitas layanan e-government.

Q2.4

Citizen Support(CS)

memiliki pengaruh terhadap kualitas layanan e-government.

1.8 Metodologi Penelitian

Pada Penelitian ini mengadopsi pendekatan kuantitatif (Creswell, 2014; Sugiyono, 2013; Indrawan, 2014) dan menggunakan model e-Govqual sebagai dasar hipotesis. Data kuesioner, berisi pernyataan dan pertanyaan sesuai pendekatan kuantitatif, didistribusikan kepada masyarakat yang pernah mengakses situs web Pemerintah Desa Kalijati Timur. Sebelum pengujian awal, tujuan distribusi kuesioner adalah untuk memastikan pemahaman responden terhadap isinya, dengan teknik purposive sampling (Nursiyono, 2015).

Pengambilan sampel melibatkan penyebaran kuesioner secara langsung dan online kepada masyarakat Indonesia yang pernah mengakses situs web tersebut. Kuesioner yang terkumpul dianalisis menggunakan MS Excel 2019, dan selanjutnya, analisis model penelitian dilakukan dengan outer model, inner model, dan uji hipotesis menggunakan SmartPLS 3.2.8 (Yamin, 2011). Analisis dilakukan dalam dua tahapan, yaitu analisis outer model dan inner model, melibatkan uji reliabilitas, validitas, path coefficients, coefficient of determination, t-test, effect size, predictive relevance, dan relative impact.

Tingkat kesesuaian antara kinerja yang dirasakan dengan harapan publik terhadap layanan e-Government dipahami melalui analisis kesesuaian dan kesenjangan. Analisis Importance Performance Analysis (IPA) juga dilakukan untuk mengevaluasi kualitas layanan e-Government Pemerintah Desa Kalijati Timur dari perspektif masyarakat. Proses analisis ini menggunakan aplikasi IBM Statistics SPSS versi 24. Hasil analisis diinterpretasikan untuk menyusun kesimpulan sesuai dengan pertanyaan penelitian dan batasan penelitian yang telah ditetapkan.

1.9 Manfaat Penelitian

Adapun manfaat yang didapat dari penelitian ini dapat dijabarkan dalam tiga point, tiga point yang dimaksud adalah sebagai berikut :

1. Secara teoritis, penelitian ini dapat memberikan usulan untuk mengetahui tingkat kualitas layanan e-government dan hubungan yang setiap faktor - faktornya. Penelitian ini diharapkan dapat menjadi alternatif bagi penelitian selanjutnya untuk memahami kualitas layanan e-government.
2. Secara metodologi, penelitian ini dapat mendukung pemanfaatan metode pendekatan kuantitatif pada riset atau penelitian di bidang Pendidikan Sistem dan Teknologi Informasi Universitas Pendidikan Indonesia Kampus Daerah Purwakarta serta dapat digunakan sebagai referensi penelitian sejenis berikutnya.
3. Secara praktis, hasil penelitian ini dapat menjadi pertimbangan bagi pihak terkait yaitu Pemerintah Desa Kalijati Timur dalam rencana perbaikan dan pengembangan sistem berikutnya.

1.10 Sistematika Penulisan

Penyusunan laporan penelitian ini terbagi dalam lima bab yang terbagi dalam lima bab yang terdiri atas pendahuluan, kajian pustaka, metodologi penelitian, hasil analisis kualitas situs web, serta kesimpulan dan saran. Adapun penjelasan singkat terkait kelima bab tersebut adalah:

Bab I Pendahuluan

Bab ini terdiri atas latar belakang, identifikasi masalah, rumusan masalah, ruang lingkup dan batasan, tujuan penelitian, model penelitian, pertanyaan penelitian, metodologi penelitian, manfaat penelitian, dan sistematika penulisan.

Bab II Landasan Teori

Bab ini menjelaskan teori - teori yang berkaitan dengan landasan teori. Meliputi analisis, kualitas layanan, pelayanan publik, situs web, electronic government (e-government), importance performance analysis (IPA), teknik pengumpulan data,

pengelompokan data, statistik deskriptif, metode kuantitatif, dan teknik sampling, structure equation model (SEM), partial least square (PLS), SmartPLS, konstruk refleksif dan formatif, konstruk unidimensional dan multidimensional, second order confirmatory factor analysis, statistikal product and service solution (SPSS), skala likert, metode perhitungan sampel, metode perhitungan, teknik pengolahan data, e-govqual, pengembangan model penelitian, pengembangan hipotesis penelitian, dan penelitian sejenis.

Bab III Metodologi Penelitian

Bab ini menjelaskan metode proses pelaksanaan penelitian, yang terdiri atas penjelasan - penjelasan mengenai pendekatan, prosedur, populasi dan sampel, instrumen penelitian, pengumpulan dan pemrosesan data, serta analisis data.

Bab IV Hasil Analisis dan Interpretasi

Bab ini menjelaskan mengenai analisis data dan hasilnya, interpretasi, dan diskusi hasil penelitian. Dalam menganalisis data utamanya menggunakan metode PLS - SEM yang dibantu dengan menggunakan perangkat lunak SmartPLS. Analisis data yang dilakukan terdiri dari analisis model pengukuran dan struktur model, dan analisis data Importance Performance Analysis (IPA). Selanjutnya dari hasil interpretasi dan diskusi dilakukan dengan selalu merujuk teori sebelumnya, memperhatikan, dan menimbang pelaksanaan penelitian secara praktis di lapangan, serta rekomendasi bagi pihak Pemerintah Desa Kalijati Timur.

Bab V Kesimpulan dan Saran

Bab ini merupakan penutup yang berisi kesimpulan dari uraian yang sudah diterangkan pada bab - bab sebelumnya dan saran guna landasan untuk perbaikan serta evaluasi penting ke depannya dengan tujuan utama untuk meningkatkan kualitas situs web tersebut.