

ANALISIS KUALITAS LAYANAN E-GOVERNMENT LAPAN DENGAN METODE E-GOVQUAL

Igif G. Prihanto

Pusat Teknologi Informasi dan Komunikasi Penerbangan dan Antariksa
Lembaga Penerbangan dan Antariksa Nasional
e-mail: igif.prihanto@lapan.go.id

ABSTRACT

This research aims to determine E-Government service quality of the National Institute of Aeronautics and Space (LAPAN) based on researcher perception as the user. The method used in this research is e-GovQual questionnaire based on dimensions: efficiency, trust, reliability and citizen support. Data analysis performed using Importance Performance Analysis (IPA) method. The number of respondents is 76 of LAPAN researchers as the user of e-Government services. The validity and reliability test of the questionnaire instrument attribute was valid and reliable. The result of the study shows that: there are 3 attributes in the A quadrant, 7 attributes in the B quadrant, 8 attributes in the C quadrant, and 2 attributes in the D quadrant. E-Government services needs to be improved is the attribute on A quadrant (information about adequate service, officials of responsiveness to user problems, and employees give a quick reply to questions of the public). E-Government services that must be maintained its performance is an attribute on the quadrant B (the structure of the website is clear and easy to follow, a website tailored to the needs of the user, the user data kept confidential, the user data is only used for the requested service, the data user is required to authenticate the site, user data is not shared with others, and employees have the ability to deliver services with trust and confidence).

Keyword: E-GovQual, Gap Analysis, IPA (Importance Performance Analysis)

ABSTRAK

Penelitian ini bertujuan mengetahui kualitas layanan *e-Government* Lembaga Penerbangan dan Antariksa Nasional (LAPAN) berdasarkan persepsi peneliti sebagai pengguna. Metode penelitian menggunakan kuesioner berbasis *e-GovQual* berdasarkan dimensi: *efficiency, trust, reliability* dan *citizen support*. Analisa data dilakukan dengan metode *Importance Performance Analysis* (IPA). Jumlah responden ada 76 sampel peneliti LAPAN sebagai pengguna layanan *e-Government*. Uji validitas dan reliabilitas atribut instrumen kuesioner telah memenuhi persyaratan sehingga valid dan reliabel. Hasil penelitian ditemukan: atribut instrumen *e-GovQual* yang berada pada kuadran A ada 3 atribut, kuadran B ada 7 atribut, kuadran C ada 8 atribut, dan kuadran D ada 2 atribut. Layanan *e-Government* yang perlu ditingkatkan adalah atribut pada kuadran A (informasi tentang layanan yang memadai, pegawai tanggap terhadap masalah pengguna, dan pegawai memberikan balasan yang cepat untuk pertanyaan publik). Layanan *e-Government* yang wajib dipertahankan kinerjanya adalah atribut pada kuadran B (struktur *website* jelas dan mudah diikuti, *website* disesuaikan dengan kebutuhan pengguna, data pengguna dijaga kerahasiaannya, data pengguna hanya digunakan untuk layanan yang diminta, data pengguna yang diperlukan untuk otentikasi situs, data pengguna tidak dibagi dengan yang lain, dan pegawai punya kemampuan untuk menyampaikan layanan dengan kepercayaan dan keyakinan).

Kata kunci: E-GovQual, Analisis Kesenjangan, IPA (Importance Performance Analysis)

1. PENDAHULUAN

E-Government menurut Perserikatan Bangsa Bangsa (PBB) didefinisikan sebagai penggunaan teknologi informasi dan komunikasi (ICT, *Information and Communication Technology*) dan penerapannya oleh pemerintah untuk menyediakan informasi dan layanan publik kepada masyarakat (Alshomrani, 2012). Pada tahun 2018, ada 193 negara anggota PBB telah mengembangkan *e-Government*, termasuk Indonesia. Pada tingkat dunia, Indonesia menduduki peringkat ke-107 dari 193 negara dan di tingkat Asia Tenggara peringkat ke-7 dari 11 negara. Posisi peringkat tersebut menunjukkan bahwa Indonesia masih ketinggalan jauh di bawah Singapura (ke-13), Filipina (ke-19), Malaysia (ke-32), Vietnam (ke-72), Thailand (ke-82), Brunei Darussalam (ke-97), tetapi berada di atas Timor Leste (ke-153), Kamboja (ke-171), Laos (ke-171), dan terakhir Myanmar (ke-181) (United Nations, 2018).

Hasil pemeringkatan *e-Government* Indonesia (PeGI) untuk LPNK pada tahun 2015 ada 15 dari 21 LPNK yang implementasi *e-Government*nya termasuk dalam kategori baik, sisanya masuk kategori kurang dan sangat kurang baik. LAPAN sebagai salah satu LPNK implementasi *e-Government*nya termasuk dalam kategori baik dan menduduki peringkat ke-7 dari 21 LPNK. Posisi LAPAN terlihat berada di bawah BPS, BPPT, BIG, BMKG, LKPP, dan LIPI, tetapi berada di atas BATAN, BKKBN, BPKP, BAPETEN, BKPM, BASARNAS, LAN, LEMHANAS, BNN, BNPB, BNP2TKI, ANRI, BNPT, dan BAKAMLA (Kemenkominfo, 2016).

Dalam upaya menciptakan tata kelola pemerintahan yang baik (*good governance*), maka pemanfaatan *e-Government* menjadi salah satu program percepatan Reformasi Birokrasi LAPAN. Melalui proses transformasi *e-Government*, LAPAN telah mengoptimalkan dan memanfaatkan kemajuan teknologi informasi (TI) untuk menyediakan akses yang seluas-luasnya terhadap informasi dan layanan yang menjadi tuntutan publik. Dalam penyelenggaraan pemerintahan berbasis elektronik pada era globalisasi dewasa ini, penggunaan TI sudah menjadi keharusan sebagai upaya peningkatan kualitas layanan yang lebih responsif, efektif dan efisien serta akuntabel (Sitokdana, 2015). *E-Government* juga menjadi solusi perbaikan sistem manajemen dan tata cara kerja pada lingkungan pemerintah melalui pengoptimalan pemanfaatan TI, peningkatan transparansi dan akuntabilitas penyelenggaraan pemerintah serta memperluas partisipasi masyarakat (Saputra, *et al.*, 2018).

Dalam rangka mendukung penyelenggaraan pemerintahan berbasis elektronik, peran *e-Government* menjadi bagian yang penting dan strategis bagi LAPAN sebagai hubungan pemerintah, yakni melalui *e-Government*, masyarakat secara luas dapat berinteraksi secara G2G (*Government to Government*), G2B (*Government to Business*), dan G2C (*Government to Citizen*). Oleh karena itu, keberhasilan implementasi layanan *e-Government* LAPAN perlu dilakukan evaluasi untuk melihat apakah layanan *e-Government* yang dibangun saat ini telah memenuhi kepentingan yang menjadi tuntutan masyarakat pengguna. Evaluasi ini belum pernah dilakukan, sehingga menjadi sangat penting dan strategis untuk dilakukan berdasarkan persepsi pengguna terhadap kinerja (*performance*) dan kepentingan (*importance*) layanan *e-Government*.

Pengukuran kualitas layanan *e-Government* dilakukan dengan berbasis pada dimensi dan atribut metode *e-GovQual* (Papadomichelaki dan Mentzas, 2012). Pengukuran kualitas layanan *e-Government* tersebut telah banyak dilakukan oleh peneliti sebelumnya, tetapi tidak semua dimensi dan atribut instrumen *e-GovQual* digunakan dalam pengukuran kualitas layanan *e-Government*.

Hariany (2015) menggunakan enam dimensi (dimensi *citizen, content and appearance of information, reliability, functionality of the interaction environment, trust, dan ease of use*) dengan 40 atribut instrumen *e-GovQual* berhasil mengukur kualitas layanan *e-Government* pada Pemerintah Kota Yogyakarta. Napitupulu (2016) menggunakan empat dimensi dengan 21 atribut instrumen *e-GovQual*, berhasil mengukur kinerja layanan *e-Government* pada Pemkot X yang masih di bawah harapan publik. Saputra, *et al.*, (2018) menggunakan lima dimensi dengan 28 atribut instrumen *e-GovQual* juga berhasil mengukur kinerja layanan *e-Government* Provinsi NTB yang belum dapat memenuhi harapan pengguna.

Berdasarkan hasil dari beberapa penelitian sebelumnya, maka pengukuran kualitas layanan *e-Government* LAPAN pada penelitian ini dilakukan menggunakan 4 (empat) dimensi dengan 21 atribut instrumen *e-GovQual* yang diadaptasi dari Napitupulu (2016). Penelitian ini bertujuan untuk mengetahui kualitas layanan *e-Government* LAPAN yang harus ditingkatkan dan dipertahankan oleh LAPAN.

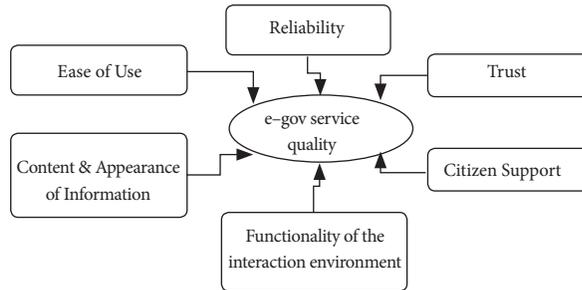
2. METODOLOGI

Data yang digunakan pada penelitian ini adalah data primer dari persepsi peneliti terhadap kualitas layanan *e-Government* LAPAN. Penelitian ini berbasis kuesioner yang ditujukan kepada peneliti LAPAN berdasarkan dimensi *e-GovQual*. Jumlah sampel yang diambil ada 76 orang peneliti dari total populasi 226 orang peneliti LAPAN. Jumlah sampel ini telah memenuhi jumlah minimum sampel dengan tingkat kesalahan 10% berdasarkan rumus Slovin (Napitupulu, 2016).

Kuesioner menggunakan empat poin skala Likert untuk mengukur persepsi responden terhadap kinerja layanan (1=Sangat Tidak Setuju, 2=Tidak Setuju, 3=Setuju dan 4=Sangat Setuju) dan untuk mengukur kepentingan yang diharapkan atau ekspektasi responden (1=Sangat Tidak Penting, 2=Tidak Penting, 3=Penting, dan 4=Sangat Penting) (Napitupulu, 2016). Skala pengukuran ini sengaja dibuat genap dengan pertimbangan agar persepsi yang diberikan oleh responden terhadap layanan *e-Government* tidak bersikap netral (Sanjaya, 2012). Periode pengumpulan data pada penelitian ini dilaksanakan pada bulan Oktober 2017.

Uji validitas dan reliabilitas instrumen penelitian dalam kuesioner ini untuk memastikan apakah instrumen penelitian yang digunakan sudah valid dan reliabel. Uji validitas dan reliabilitas dilakukan menggunakan perangkat lunak paket IBM *SPSS Statistics* versi 23 dengan 30 responden dan tingkat signifikan sebesar 0,05. Instrumen penelitian dikatakan valid jika nilai r_{hitung} yang diperoleh dari *corrected item total correlation* $> 0,3494$ dan jika nilai $r_{hitung} < 0,3494$ maka instrumen penelitian dikatakan tidak valid (Sugiyono, 2016). Instrumen penelitian dikatakan reliabel jika nilai Cronbach's Alpha $> 0,7$ dan apabila nilai *Cronbach's Alpha* $< 0,7$ maka instrumen penelitian dikatakan tidak reliabel (Ghozali, 2012).

Konseptual model kualitas layanan *e-GovQual* terdiri dari 6 (enam) dimensi dengan 47 atribut (Saputra, *et al.*, 2018) yaitu dimensi *ease of use* (kemudahan penggunaan), *trust* (kepercayaan), *functionality of the interaction environment* (fungsionalitas dan interaksi), *reliability* (keandalan), *content and appearance of information* (konten dan tampilan informasi), dan *citizen support* (bantuan masyarakat) (Gambar 2-1).



Gambar 2-1: Konsep Model Kualitas Layanan *E-Government*
(Sumber : Papadomichelaki dan Mentzas, 2012; Albar, *et al.*, 2017)

Berdasarkan Gambar 2-1, konseptual model kualitas layanan *e-GovQual* dapat dijelaskan (Saputra, *et al.*, 2018; Napitupulu, 2106; Haryani, 2016), sebagai berikut:

- a. Dimensi *Ease of use* (kemudahan pengguna), terkait dengan tingkat kepercayaan pengguna dalam menggunakan layanan, artinya seberapa mudah layanan bisa berinteraksi atau digunakan oleh pengguna. Dimensi yang diukur adalah struktur *website*, fungsi pencarian, peta situs, pengaturan *link* dengan mesin pencari, URL mudah diingat, dan personalisasi informasi.
- b. Dimensi *Trust* (kepercayaan), terkait dengan tingkat kepercayaan pengguna dalam menggunakan layanan, artinya kebebasan dari risiko bahaya atau keraguan selama proses layanan secara *online*. Dimensi yang diukur adalah tidak membagi data pribadi dengan orang lain, melindungi anonimitas, mengamankan pengarsipan data pribadi, menyediakan persetujuan tertulis, prosedur memperoleh *username* dan *password*, dan akses kontrol.
- c. Dimensi *Functionality of the interaction environment* (fungsionalitas dari interaksi lingkungan), terkait dengan kemampuan layanan untuk saling berinteraksi dengan pengguna pengumpulan informasi yang diperlukan, dan media utama untuk mengirimkan informasi secara *online*. Dimensi yang diukur adalah adanya bantuan *online* dalam formulir, perhitungan otomatis formulir, dan format respon yang memadai.
- d. Dimensi *Reability* (keandalan), terkait dengan kemampuan layanan yang diberikan, sebagai aksesibilitas, ketersediaan dan keakuratan informasi yang dibutuhkan pengguna. Dimensi yang diukur adalah kemampuan untuk melakukan pelayanan yang dijanjikan secara tepat waktu, pengiriman informasi tepat waktu, situs mudah diakses, kecocokan sistem *browser*, dan waktu *loading*.
- e. Dimensi *Content and appreance of information* (isi dan tampilan informasi), terkait dengan penyajian informasi yang diberikan sebagai kepercayaan pengguna terhadap layanan pengiriman yang benar, tepat waktu, dan akurasi yang sangat menjanjikan. Dimensi yang diukur adalah kelengkapan data dan informasi, akurasi dan keringkasan data dan informasi, informasi jelas, informasi diperbaharui secara berkala, semua *link* dapat bekerja dengan baik, informasi mudah dimengerti, warna menarik, grafis menarik, animasi menarik, dan ukuran halaman situs sesuai.
- f. Dimensi *Citizen support* (pendukung), terkait dengan kemampuan layanan dalam membantu pengguna untuk menyelesaikan permasalahan yang dihadapi pengguna dalam pencarian informasi atau bertransaksi. Dimensi yang diukur adalah pedoman yang *user friendly*, terdapat halaman bantuan (*help page*), pertanyaan yang sering diajukan, detail kontak informasi, dan pertanyaan pengguna dijawab dengan cepat.

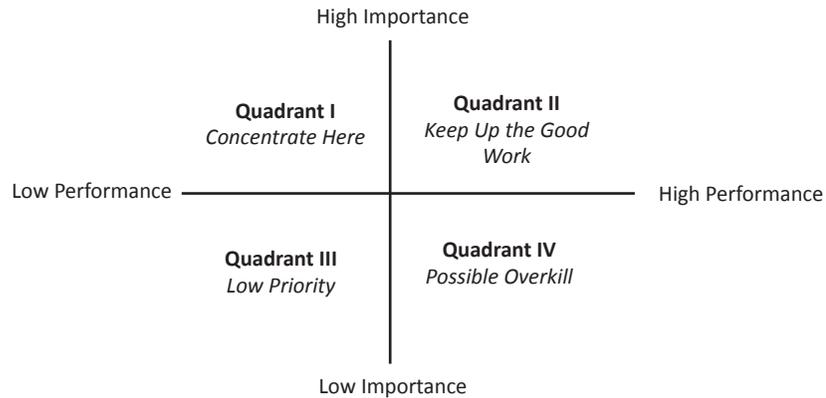
Berdasarkan penjelasan konseptual kualitas layanan *e-Government* pada Gambar 2-1 dan sesuai dengan tugas dan fungsi yang diemban oleh LAPAN, maka dimensi dan atribut instrumen *e-GovQual* yang diukur pada penelitian ini hanya terbatas pada empat dimensi (*efficiency, trust, reliability* dan *citizen support*) dengan 21 atribut instrumen *e-GovQual* sebagaimana disajikan pada Tabel 2-1 (Napitupulu, 2016).

Tabel 2-1: Dimensi dan Atribut Instrumen E-GovQual

Dimensi	Kode	Atribut Pengukuran
Efisiensi (<i>Efficiency</i>)	EF1	Struktur <i>website</i> jelas dan mudah diikuti
	EF2	Mesin pencari efektif digunakan
	EF3	Peta <i>website</i> terorganisasi dengan baik
	EF4	<i>Website</i> disesuaikan dengan kebutuhan pengguna
	EF5	Informasi yang ditampilkan cukup detail
	EF6	Informasi yang ditampilkan selalu diperbaharui
	EF7	Informasi tentang layanan yang memadai
Kepercayaan (<i>Trust</i>)	TR1	Data pengguna dijaga kerahasiaannya
	TR2	Data pengguna hanya digunakan untuk layanan yang diminta
	TR3	Data pengguna yang diperlukan untuk otentikasi <i>website</i>
	TR4	Data pengguna tidak dibagi dengan yang lain
K e h a n d a l a a n (<i>Reliability</i>)	RE1	Formulir dapat diunduh dengan cepat
	RE2	<i>Website e-Government</i> dapat diakses dan tersedia setiap saat
	RE3	Layanan direspon dengan baik
	RE4	Pengiriman layanan tepat waktu
	RE5	Waktu muat halaman situs singkat
	RE6	Kecocokan sistem <i>browser</i>
Dukungan Publik (<i>Citizen Support</i>)	CS1	Pegawai tanggap terhadap masalah pengguna
	CS2	Pegawai memberikan balasan yang cepat untuk pertanyaan public
	CS3	Pegawai mempunyai pengetahuan yang memadai untuk menjawab pertanyaan public
	CS4	Pegawai punya kemampuan untuk menyampaikan layanan dengan kepercayaan dan keyakinan

Sumber: Napitupulu, 2016

Metode analisis data yang digunakan pada penelitian ini adalah *Importance Performance Analysis* (IPA). Analisis kuadran IPA ini untuk menampilkan informasi berkaitan dengan faktor-faktor pelayanan yang menurut pengguna sangat mempengaruhi kepuasan dan perlu ditingkatkan karena kondisi kinerja saat ini belum memuaskan. Pada teknik ini responden diminta menilai tingkat kinerja dan tingkat kepentingan. Nilai rata-ratanya dipetakan pada empat kuadran IPA, dengan sumbu-x mewakili tingkat kinerja sedangkan sumbu-y mewakili tingkat kepentingan (Napitupulu, 2016). Diagram IPA pada Gambar 2-2 dibagi empat kuadran, yaitu kuadran I (*concentrate here*), kuadran II (*keep up the good work*), kuadran III (*low priority*), dan kuadran IV (*possible overkill*) (Martilla dan James dalam Wong, *et al.*, 2011).



Gambar 2-2: Kuadran IPA
(Sumber: Martilla dan James dalam Wong, *et al.*, 2011, p.22)

Keempat kuadran IPA tersebut dapat dijelaskan (Wong, *et al.*, 2011; Budiono, 2013; Santoso, *et al.*, 2015; Prihanto, 2018) sebagai berikut:

- a. Kuadran I (Prioritas Utama), “*Concentrate Here*” (*high importance & low satisfaction*). Atribut-atribut pada kuadran I dianggap sebagai atribut penting dan menjadi prioritas pengguna karena belum memuaskan sehingga pimpinan berkewajiban memfokuskan dan mengalokasikan sumber daya untuk perbaikan dalam peningkatan kinerja pada atribut tersebut.
- b. Kuadran II (Pertahankan Prestasi), “*Keep up The Good Work*” (*high importance and high satisfaction*). Atribut-atribut pada kuadran II dianggap sebagai faktor penunjang bagi kepuasan pengguna sehingga pimpinan berkewajiban mempertahankan prestasi yang telah dicapai karena merupakan kekuatan, pilar dan kebanggaan dari organisasi.
- c. Kuadran III (Prioritas Rendah), “*Low Priority*” (*low importance and low satisfaction*). Atribut-atribut pada kuadran III mempunyai tingkat kepuasan yang rendah dan tidak terlalu penting bagi pengguna sehingga pimpinan tidak perlu memprioritaskan dan memberikan perhatian lebih terhadap atribut ini karena tidak menjadi ancaman organisasi.
- d. Kuadran IV (Berlebihan), “*Possible Overkill*” (*low importance and high satisfaction*). Atribut-atribut yang berada pada kuadran IV tidak terlalu penting bagi pengguna sehingga pimpinan perlu mengalokasikan sumberdaya yang terkait kepada atribut lain yang benar-benar telah memiliki tingkat prioritas lebih tinggi.

3. HASIL DAN PEMBAHASAN

3.1. Hasil Pengumpulan dan Pengolahan Data

Responden yang mengembalikan kuesioner dan memberikan persepsinya terhadap kualitas layanan *e-Government* LAPAN ada 76 dari 226 responden. Responden adalah peneliti LAPAN yang berasal dari Pussainsa (42,1%), Pusfatja (30,3%), Pustekbang (7,9%), Pustekrocket (10,5%), dan PusKKPA (3,9%). Jadi data yang diolah hanya 76 responden, sedangkan sisanya tidak diikutkan dalam pengolahan karena persepsi yang diberikan terhadap kualitas layanan *e-Government* tidak lengkap.

Uji validitas terhadap 21 pertanyaan dalam instrumen kuesioner layanan *e-Government* LAPAN dengan perangkat lunak paket IBM *SPSS Statistics* diperoleh nilai *correlated item total correlations*

yang merupakan nilai r_{hitung} pada tingkat kinerja dan tingkat kepentingan adalah lebih besar dari 0,3494 sehingga instrumen penelitian dikatakan valid (Sugiyono, 2016). Selain itu, juga diperoleh nilai *Cronbach's Alpha* pada tingkat kinerja saat ini sebesar 0,938 dan tingkat kepentingan sebesar 0,963 sehingga instrumen penelitian dikatakan reliabel (Ghozali, 2012). Jadi hasil uji validitas dan reliabilitas seluruh atribut layanan *e-GovQual* dalam kuesioner dikatakan layak sebagai instrumen pada penelitian ini.

Nilai persepsi peneliti terhadap kinerja dan kepentingan layanan *e-Government* LAPAN disajikan pada Tabel 3-1.

Tabel 3-1: Nilai Kinerja dan Kepentingan Persepsi Peneliti

Dimensi	Kode Atribut	Rata-rata	
		Kinerja	Kepentingan
Efisiensi (<i>Efficiency</i>)	EF1	2,82	3,78
	EF2	2,74	3,75
	EF3	2,75	3,75
	EF4	2,82	3,78
	EF5	2,72	3,75
	EF6	2,68	3,74
	EF7	2,74	3,78
Kepercayaan (<i>Trust</i>)	TR1	2,87	3,78
	TR2	2,91	3,78
	TR3	2,93	3,79
	TR4	2,93	3,79
Kehandalaan (<i>Reliability</i>)	RE1	2,75	3,71
	RE2	2,64	3,74
	RE3	2,63	3,74
	RE4	2,59	3,74
	RE5	2,74	3,75
	RE6	2,80	3,75
Dukungan Publik (<i>Citizen Support</i>)	CS1	2,72	3,78
	CS2	2,66	3,78
	CS3	2,76	3,75
	CS4	2,76	3,78
Jumlah		57,97	78,95
Rata-rata Keseluruhan		2,76	3,76

Sumber: Data diolah, 2019

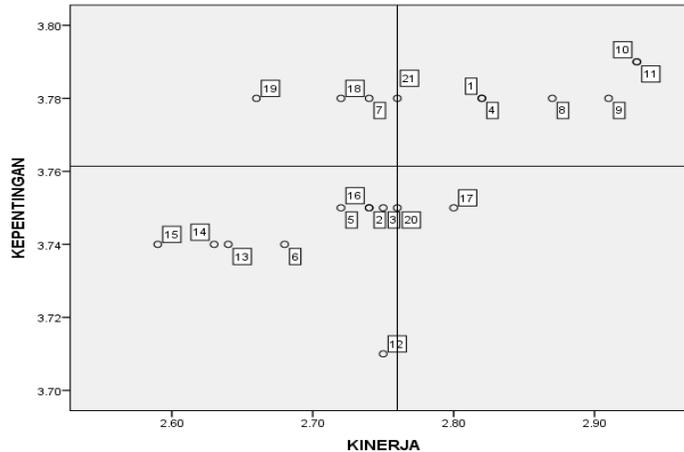
Persepsi peneliti terhadap kinerja layanan *e-Government* LAPAN, pada: (a) dimensi *Efficiency* berada pada interval 2,68 sampai 2,82 dengan rata-rata sebesar 2,63; (b) dimensi *Trust* berada pada interval 2,46 sampai 3,13 dengan rata-rata sebesar 2,79; (c) dimensi *Reliability* berada pada interval 2,33 sampai 2,83 dengan rata-rata sebesar 2,60; dan (d) dimensi *Citizen Support* berada pada interval 2,39 sampai 2,88 dengan rata-rata sebesar 2,72. Nilai rata-rata persepsi tertinggi dimiliki oleh dimensi *Trust* dan secara berturut-turut disusul dimensi *Citizen Support*, dimensi *Efficiency* dan dimensi *Reliability* (Tabel 3-1). Secara keseluruhan rata-rata nilai kinerja layanan *e-Government* LAPAN adalah sebesar 2,76. Nilai ini menurut Putra (2014) berada pada interval 2,50 sampai dengan 3,25 dan termasuk dalam kategori “puas”, sehingga kualitas layanan *e-Government* untuk keempat dimensi dengan 21 atribut yang diberikan oleh LAPAN atau diterima oleh pengguna saat ini dapat dikatakan telah memuaskan pengguna.

Selain itu, persepsi peneliti terhadap kepentingan layanan *e-Government* LAPAN, pada: (a) dimensi *Efficiency* berada pada interval 3,74 sampai 3,78 dengan rata-rata sebesar 3,76; (b) dimensi *Trust* berada pada interval 3,78 sampai 3,79 dengan rata-rata sebesar 3,79; (c) dimensi *Reliability* berada pada interval 3,71 sampai 3,75 dengan rata-rata sebesar 3,74; dan (d) dimensi *Citizen Support* berada pada interval 3,75 sampai 3,78 dengan rata-rata sebesar 3,77. Nilai rata-rata persepsi tertinggi diduduki oleh dimensi *Trust*, dan secara berturut-turut disusul dimensi *Citizen Support*, dimensi *Efficiency*, dan dimensi *Reliability* (Tabel 3-1). Secara keseluruhan rata-rata nilai kepentingan yang diharapkan pengguna layanan *e-Government* LAPAN adalah sebesar 3,76. Nilai ini menurut Putra (2014) berada pada interval 3,50 sampai dengan 4,00 dan termasuk dalam kategori “sangat puas”. Tuntutan pengguna yang diharapkan dari keempat dimensi dengan 21 atribut layanan *e-Government* LAPAN tersebut dapat dikatakan sangat tinggi.

Secara umum persepsi peneliti terhadap kepentingan pengguna layanan *e-Government* LAPAN untuk seluruh dimensi dan atributnya dapat dikatakan jauh lebih tinggi (besar) apabila dibanding dengan kinerja layanan *e-Government* yang dirasakan saat ini. Perbedaan persepsi tersebut mengakibatkan adanya *gap score* yang merupakan selisih antara nilai kinerja dan nilai kepentingan lebih kecil dari nol. Kondisi ini yang menyebabkan kinerja layanan *e-Government* LAPAN belum dapat memenuhi kepentingan yang diharapkan pengguna (pengguna belum merasa puas), karena adanya tuntutan harapan pengguna yang sangat tinggi dari kualitas layanan *e-Government* LAPAN.

3.2. Pembahasan

Nilai kinerja dan kepentingan terhadap layanan *e-Government* LAPAN berdasarkan persepsi pengguna telah dipetakan pada Gambar 3-1, yaitu 3 (tiga) variabel layanan *e-Government* LAPAN berada pada Kuadran I (Prioritas Utama), 7 (tujuh) variabel layanan berada pada Kuadran II (Pertahankan Prestasi), 9 (sembilan) variabel layanan berada pada Kuadran III (Prioritas Rendah), dan 2 (dua) variabel layanan berada pada Kuadran IV (Berlebihan). Dari Gambar 3-1 dapat ditentukan: (a) skala prioritas dari atribut layanan *e-Government* LAPAN yang perlu segera ditingkatkan karena dianggap penting oleh pengguna; (b) atribut yang tetap dipertahankan; (c) atribut layanan *e-Government* LAPAN yang prioritasnya rendah (kurang penting) sehingga bisa diabaikan, dan (d) atribut layanan *e-Government* LAPAN yang dianggap terlalu berlebihan kinerjanya sehingga salah fokus.



Gambar 3-1: Hasil Pemetaan Atribut Layanan e-Government LAPAN Pada Kuadran IPA
(Sumber : Data diolah, 2019)

Berdasarkan Gambar 3-1, atribut-atribut layanan *e-Government* LAPAN yang berada pada kuadran I, II, III, dan IV dapat diinterpretasikan sebagai berikut:

- a. Kuadran I (Prioritas Utama). Atribut layanan *e-Government* LAPAN yang termasuk dalam kuadran I adalah atribut yang memiliki tingkat kepuasan masih sangat rendah menurut pengguna, sehingga menjadi prioritas utama bagi LAPAN untuk segera dilakukan perbaikan sesuai dengan keinginan atau kepentingan pengguna. Atribut-atribut yang masuk dalam kuadran I, yaitu: Informasi tentang layanan yang memadai (EF7), Pegawai tanggap terhadap masalah pengguna (CS1), dan Pegawai memberikan balasan yang cepat untuk pertanyaan publik (CS2). Ketiga atribut layanan *e-Government* pada kuadran ini dianggap sangat penting dan menjadi prioritas segera ditingkatkan kinerja (Budiono, 2013). Atribut layanan *e-Government* tersebut merupakan faktor yang dianggap penting oleh pengguna namun performanya masih dirasakan kurang atau belum memenuhi kepentingan yang harapan pengguna (Napitupulu, 2016). Oleh karena itu atribut layanan *e-Government* LAPAN yang berada pada kuadran ini memang merupakan atribut layanan yang menjadi prioritas organisasi (seperti LAPAN) untuk ditingkatkan (Wong, *et al.*, 2011);
- b. Kuadran II (Pertahankan Prestasi). Atribut layanan *e-Government* LAPAN yang termasuk dalam kuadran II adalah atribut yang paling diharapkan pengguna, sesuai dengan yang dirasakan dan sebagai faktor-faktor pendukung yang dianggap penting dan sangat memuaskan pengguna sehingga LAPAN wajib mempertahankan prestasi tersebut. Atribut-atribut layanan yang masuk dalam kuadran II, yaitu Struktur *website* jelas dan mudah diikuti (EF1), *Website* disesuaikan dengan kebutuhan pengguna (EF4), Data pengguna dijaga kerahasiaannya (TR1), Data pengguna hanya digunakan untuk layanan yang diminta (TR2), Data pengguna yang diperlukan untuk otentikasi situs (TR3), dan Data pengguna tidak dibagi dengan yang lain (TR4), dan Pegawai punya kemampuan untuk menyampaikan layanan dengan kepercayaan dan keyakinan (CS4). Ketujuh atribut layanan *e-Government* pada kuadran ini dianggap sebagai faktor penunjang yang penting dan sangat memuaskan pengguna sehingga kinerjanya sudah baik dan perlu dipertahankan (Budiono, 2013; Santoso, *et al.*, 2015). Menurut Napitupulu (2016), atribut layanan *e-Government* ini dianggap penting oleh pengguna sehingga wajib dipertahankan kualitas layanannya. Hal ini diperkuta Wong *et*

- al.* (2011) bahwa atribut layanan *e-Government* yang berada pada kuadran ini memang merupakan atribut layanan yang menjadi kekuatan dan kebanggaan organisasi (seperti LAPAN).
- c. Kuadran III (Prioritas Rendah). Atribut layanan *e-Government* LAPAN yang termasuk dalam kuadran III adalah atribut dengan prioritas rendah bagi pengguna, karena memuat atribut yang dianggap kurang penting dan kurang memuaskan pengguna serta tidak terlalu istimewa, sehingga LAPAN tidak perlu memprioritaskan atau memberikan perhatian lebih pada atribut tersebut. Atribut-atribut yang masuk dalam kuadran III, yaitu: Mesin pencari efektif digunakan (EF2), Peta situs terorganisasi dengan baik (EF3), *Website* menyediakan informasi yang detail (EF5), Informasi yang ditampilkan selalu diperbaharui (EF6), Formulir dapat diunduh dengan cepat (RE1), *Website e-Government* dapat diakses dan tersedia setiap saat (RE2), Layanan direspon dengan baik (RE3), Pengiriman layanan tepat waktu (RE4), Waktu muat halaman situs singkat (RE5). Kesembilan atribut layanan *e-Government* pada kuadran ini dianggap tidak terlalu penting pengaruhnya dan kurang memuaskan pengguna sehingga tidak perlu memprioritaskan untuk ditingkatkan kinerja (Budiono, 2013; Santoso *et al.*, 2015). Menurut Napitupulu (2016), atribut layanan *e-Government* pada kuadran ini dianggap kurang penting oleh pengguna sehingga setelah diperbaiki faktor-faktor layanan *e-Government* pada kuadran I dan II ditingkatkan. Hal ini diperkuat Wong, *et al* (2001), karena atribut layanan *e-Government* pada kuadran ini memang merupakan atribut layanan yang tidak penting dan tidak merupakan ancaman bagi organisasi (seperti LAPAN); dan
- d. Kuadran IV (Berlebihan). Atribut layanan *e-Government* LAPAN yang termasuk dalam kuadran IV adalah atribut yang dianggap kurang penting bagi pengguna namun kinerjanya berlebihan, sehingga LAPAN lebih baik mengalokasikan sumber daya yang terkait dengan atribut-atribut tersebut kepada atribut lain yang memiliki tingkat prioritas lebih tinggi. Atribut-atribut yang masuk dalam kuadran IV, yaitu Kecocokan sistem *browser* (RE6) dan Pegawai mempunyai pengetahuan yang memadai untuk menjawab pertanyaan publik (CS3). Kedua atribut layanan *e-Government* yang berada pada kuadran ini dianggap tidak terlalu penting sehingga pihak pimpinan perlu mengalokasikan sumber daya yang terkait dengan atribut layanan *e-Government* tersebut kepada atribut-atribut layanan *e-Government* yang lain dengan prioritas penanganan lebih tinggi. Oleh karena itu pelaksanaannya dapat dikatakan berlebihan dan dianggap kurang penting bagi pengguna, tetapi kinerjanya sangat memuaskan sehingga pimpinan lebih baik mengalokasikan sumber daya yang tertarik pada atribut lain yang benar-benar telah memiliki tingkat prioritas lebih tinggi.

4. KESIMPULAN

Atribut layanan *e-Government* LAPAN yang perlu ditingkatkan, yaitu: Informasi tentang layanan yang memadai (EF7), Pegawai tanggap terhadap masalah pengguna (CS1), dan Pegawai memberikan balasan yang cepat untuk pertanyaan publik (CS2). Atribut layanan *e-Government* LAPAN yang perlu dipertahankan, yaitu Struktur website jelas dan mudah diikuti (EF1), Website disesuaikan dengan kebutuhan pengguna (EF4), Data pengguna dijaga kerahasiaannya (TR1), Data pengguna hanya digunakan untuk layanan yang diminta (TR2), Data pengguna yang diperlukan untuk otentikasi situs (TR3), dan Data pengguna tidak dibagi dengan yang lain (TR4), dan Pegawai punya kemampuan untuk menyampaikan layanan dengan kepercayaan dan keyakinan (CS4).

UCAPAN TERIMA KASIH

Penulis mengucapkan terima kasih kepada Kepala Pusat Teknologi Informasi dan Komunikasi Penerbangan dan Antariksa LAPAN yang telah memfasilitasi penelitian ini.

DAFTAR RUJUKAN

- Albar., Mooduto, HA., Dahlan, A.A., Yuhefizar., Erwadi., & Napitupulu, D. (2017). E-Government Service Quality Based on E-Govqual Approach Case Study In West Sumatera Province. *International Journal On Advanced Science Engineering Information Technology*, 7(6), 2337-2341
- Alshomrani, S. (2012). A Comparative Study on United Nations e-Government Indicators Between Saudi Arabia and USA. *Journal of Emerging Trends in Computing and Information Sciences*, 3(3), 411-420.
- Budiono, F.L. (2013). Persepsi dan Harapan Pengguna terhadap Kualitas Layanan Data pada Smartphone di Jakarta. *Buletin Pos dan Telekomunikasi*, 11 (2), 93-108.
- Ghozali, N. (2012). Metode Penelitian Kuantitatif. Bandung: Pustaka Setia.
- Haryani, P. (2016). Evaluasi Kualitas Layanan E-Government Pemerintah Kota Yogyakarta Dengan Metode E-GovQual Modifikasi. *Simposium nasioal RAPI XV-2016 FT UMS*, hal. 379-386
- Kemenkominfo. (2016). PeGI Tingkat LPNK Tahun 2015. Diunduh 20 Januari 2018 dari http://pegi.layanan.go.id/download/tabel_peg_i_2015_/2015_LPnk.PNG
- Napitupulu, D. (2016). Analisa Kualitas Layanan E-Government Dengan Pendekatan EgvQual dan IPA. *Jurnal Penelitian Pos dan Informatika.*, 26(2), 153-168. DOI: 10.17933/jppi.2016.060203
- Papadomichelaki, X., & Mentzas, G. (2012). E-GovQual: A Multiple-item Scale for Assessing e-Government Service Quality. *Government Information Quarterly*. (29), 99-109
- Prihanto, I.G. (2018). Persepsi Pengguna Terhadap Kualitas Layanan Website Lembaga Penerbangan dan Antariksa Nasional. *Majalah Sains dan Teknologi Dirgantara*, 13(1),11-22
- Putra, Z.F.S., Sholeh, M., & Widyastuti, N. (2014). Analisis Kualitas Layanan Website BTKP-DIY Menggunakan Metode Webqual 4.0. *Jurnal JARKOM*, 1(2), 92-102
- Sanjaya, I. (2012). Pengukuran Kualitas Website Kementerian Kominfo Dengan Menggunakan Metode WebQual 4.0. *Jurnal Penelitian IPTEK-KOM*, 14 (1), 1-13
- Santoso, B.S., Anwar, M.F., & Hermawati, S. (2015). Analisis Kualitas Website Menggunakan Metode WebQual Dan Importance-Performance Analysis (IPA) Pada Situs Kaskus. Diunduh 15 Januari 2018 dari <https://www.researchgate.net/publication/281497362>
- Saputra, R., Saprato., & Rachmadi, A. (2018). Penilaian Kualitas Layanan E-Government Dengan Pendekatan Dimensi E-GovQual dan Importance Performance Analysis (IPA) (Studi Kasus Pada Pemerintah Provinsi Nusa Tenggara Barat). *Jurnal Pengembangan Teknologi Informasi dan Ilmu Komputer*, 2(5), 1794-1802.
- Sitokdana, M.N.N. (2015). Evaluasi Implementasi E-Government Pada Situs Web Pemerintah Kota Surabaya, Medan, Banjarmasin, Makassar dan Jayapura. *Jurnal Buana Informatika*, 6(4), 289-300
- Sugiyono. (2016). Metode Penelitian Kuantitatif, Kualitatif, dan R & D. 23 ed. Bandung: Alfabeta.
- United Nations. (2018). United Nations e-Government Survey 2018. Newyork.
- Wong, M.S., Hideki, N., & George, P. (2011). The Use of Importance-Performance Analysis (IPA) in Evaluating Japan's E-government Services. *Journal of Theoretical and Applied Electronic Commerce Research*, (6), 17-30.