

Penerapan Model *E-Govqual* dan IPA dalam Mengevaluasi Kualitas Layanan Sistem Perizinan *Online*

Implementation of E-Govqual and IPA Models in Evaluating the Quality of Online Licensing System Services

¹Danu Faisal Pangestu*, ²Sawali Wahyu

¹Program Studi Sistem Informasi, Fakultas Ilmu Komputer, Universitas Esa Unggul

²Program Studi Teknik Informatika, Fakultas Ilmu Komputer, Universitas Esa Unggul
Jalan Arjuna Utara No.9, Duri Kepa, Kec. Kb. Jeruk, Kota Jakarta Barat, Daerah Khusus Ibukota Jakarta
Indonesia

*e-mail: danufaisalpangestu05@gmail.com

(received: 19 Juli 2023, revised: 23 Juli 2023, accepted: 6 Agustus 2023)

Abstrak

Situs *website* sistem informasi perizinan online yang selanjutnya disebut dengan SIMPONIE masih menghadapi sejumlah tantangan sebagai transisi dari manual ke sistem digital dan belum pernah diperiksa dengan benar di situs web SIMPONIE. Penelitian ini bertujuan untuk menilai tingkat baik buruknya layanan SIMPONIE menggunakan enam dimensi *e-govqual* dan memberikan saran berdasarkan hasil analisis *Importance performance Analysis* (IPA). Pengembangan riset pada metode ini mencakup lingkup kualitas layanan secara lebih luas. Penelitian ini menggunakan pendekatan deskriptif kuantitatif untuk mengumpulkan data dari 50 sampel kuesioner dan untuk melakukan pemeriksaan validitas dan reliabilitas bersama dengan pengujian hipotesis serta analisis kuadran IPA. Menurut hasil penelitian sebesar 90,5% pilihan tentang kualitas layanan dipengaruhi oleh faktor-faktor dukungan masyarakat, fungsi, dan keterlibatan serta kenyamanan, keandalan, dan kepercayaan pengguna. Dengan nilai gap (GAP) sebesar -0,75, terdapat skala prioritas tinggi untuk perbaikan pada kuadran A, yaitu fungsi penerbitan lisensi akan lebih cepat jika dapat diunduh secara mandiri (RLB 2), sistem sering mengalami kesalahan atau *error* (FI 4) dan fitur *live chat* yang membutuhkan perbaikan dan peningkatan sumber daya manusia. Implikasi dari penelitian ini yakni dapat memberikan rekomendasi perbaikan untuk meningkatkan kualitas layanan sistem perizinan online.

Kata Kunci : *Evaluasi, Kualitas Layanan, E-Govqual, Importance Performance Analysis.*

Abstract

The online licensing information system website, hereinafter referred to as SIMPONIE, still faces a number of challenges as a transition from manual to digital system and has never been properly checked on the SIMPONIE website. This study aims to assess the good and bad level of SIMPONIE services using six *e-govqual* dimensions and provide advice based on the results of the *Importance Performance Analysis* (IPA) analysis. Research development on this method covers the wider scope of service quality. This study used a quantitative descriptive approach to collect data from 50 sample questionnaires and to carry out validity and reliability checks along with hypothesis testing and IPA quadrant analysis. According to the research results, 90.5% of the choices regarding service quality are influenced by factors of community support, function, and involvement as well as user convenience, reliability, and trust. With a gap value (GAP) of -0.75, there is a high priority scale for improvement in quadrant A, namely the license issuance function will be faster if it can be downloaded independently (RLB 2), the system often experiences errors or errors (FI 4) and live chat feature that needs improvement and human resource improvement. The implication of this research is that it can provide recommendations for improvements to improve the service quality of the online licensing system.

Keywords : *Evaluation, Service Quality, e-Govqual, Importance Performance Analysis.*

1. Pendahuluan

Teknologi informasi modern berkembang pesat. Kemajuan teknologi telah sangat meningkatkan kehidupan sehari-hari dalam banyak hal [1]. Dengan teknologi informasi sangat memudahkan masyarakat, pelaku usaha dan instansi pemerintah dalam menjalankan kegiatannya. Pada instansi pemerintahan dengan adanya Instruksi Presiden (Inpres) Nomor 3 tahun 2003 Tentang kebijakan dan strategi nasional untuk pengembangan *e-government* [2]. Penggunaan teknologi pada lingkup pemerintahan untuk menyediakan pelayanan bagi masyarakat melalui *e-government* perancangan sistem yang berkualitas, efisien dan efektif agar dapat memberikan kualitas layanan yang baik [3]. Pemerintah Kota Tangerang Selatan telah menerapkan inisiatif *e-government* secara bertahap. Masyarakat umum memiliki akses ke beberapa situs web dan aplikasi untuk mendapatkan layanan pemerintah. Sistem berbasis situs web perizinan online yang dikenal sebagai SIMPONIE, diluncurkan pada tahun 2017 melalui Kantor Penanaman Modal dan Perizinan Terpadu Satu Pintu (DPMPTSP) Kota Tangerang Selatan. Sistem informasi perizinan *online*, sering dikenal dengan SIMPONIE adalah situs web yang menawarkan layanan kepada masyarakat umum terkait perizinan. Sistem SIMPONIE menyediakan akses ke 40 layanan perizinan. Menurut hasil wawancara dengan dinas terkait, situs web SIMPONIE masih menghadapi sejumlah tantangan sebagai transisi dari manual ke sistem digital dan belum pernah diperiksa secara khusus di situs web SIMPONIE. Peningnya penelitian ini dilakukan atas dasar belum adanya penelitian terhadap kualitas layanan SIMPONIE, serta melalui penelitian ini pihak dinas terkait memberikan dukungan agar dapat mengetahui bagaimana pandangan pengguna terhadap kualitas layanan.

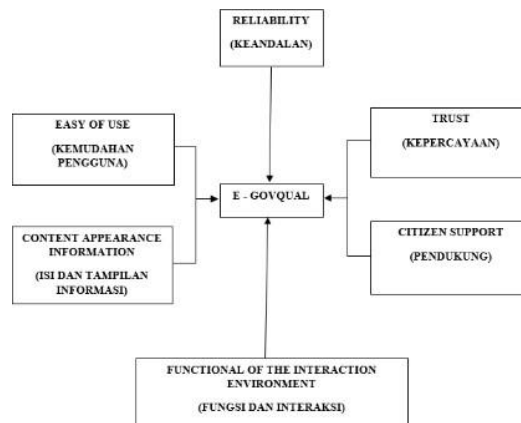
Sebagaimana dinyatakan di atas, diperlukan metode untuk mengevaluasi kualitas layanan tersebut. Berdasarkan hasil studi literatur penulis menggunakan model *e-govqual* dan signifikansi *importance performance analysis* (IPA) untuk menilai kualitas layanan di situs web SIMPONIE. Metode *e-govqual* adalah metode evaluasi yang digunakan dalam layanan *e-government* yang dikembangkan oleh Papadomichelaki dan Mentzas (2012) yang mendefinisikan 6 dimensi (*ease of use*) kemudahan, (*trust*) kepercayaan, (*functionality of the interaction environment*) fungsionalitas dari interaksi lingkungan, (*reliability*) kendala, (*content and appearance of information*) isi dan tampilan informasi dan (*citizen support*) pendukung [4]. Dalam penelitian ini, terdapat 35 karakteristik evaluasi, 35 di antaranya mencantumkan aplikasi *e-govqual*. Selain itu, untuk mempelajari seberapa penting analisis kinerja (IPA) mengukur kualitas layanan dengan memeriksa tingkat kinerja dan harapan yang dirasakan oleh pengguna [5]. Terdapat 4 (empat) kuadran diagram kartesius diperlukan untuk analisis IPA, yang digunakan untuk menentukan komponen atau bagian yang dianggap penting untuk meningkatkan kinerja [6]. Secara garis besar perbandingan metode *e-govqual* yang penulis gunakan dengan metode penilaian kualitas layanan lainnya yakni bahwa metode *e-govqual* atau *electronic government quality* ini salah satu metode pengukuran kualitas layanan pada instansi pemerintahan atau *government*. Hasil penelitian dari ini akan memberikan ringkasan tentang seberapa tinggi layanan situs web SIMPONIE menurut pendapat pengguna, serta saran tentang kualitas yang harus diprioritaskan untuk perbaikan.

2. Tinjauan Literatur

Peneliti menggunakan studi literatur melalui aktivitas membaca bahan bacaan berupa buku dan artikel yang berkaitan dengan teknik *e-govqual* dan *Importance Performance Analysis* (IPA). *E-govqual* adalah seperangkat kriteria yang difungsikan untuk menilai tingkat kualitas layanan dalam konteks pemerintahan atau *e-government*. Menurut studi yang dilakukan dengan mengevaluasi kualitas website Info Covid-19 di Provinsi Maluku menggunakan teknik *e-govqual* dan *Importance Performance Analysis* [7]. Pendekatan *e-govqual* digunakan dalam penelitian tersebut untuk menilai kualitas situs web, dan Analisis Kinerja Pentingnya digunakan untuk mengidentifikasi area yang perlu ditingkatkan. Sebanyak 32 kualitas *e-govqual* ditetapkan dengan hasil penelitian, situs web ini 96,29% sesuai dengan harapan pengguna. Tetapi karakteristik tertentu terus membuat konsumen tidak puas.

Berdasarkan persepsi dan pengamatan pengguna, penelitian ini melihat salah satu situs web layanan lisensi online yang masih terlihat memiliki masalah. Dinas Penanaman Modal dan Pelayanan Terpadu Satu Pintu (DPMPTSP) secara umum telah mensurvei kepuasan masyarakat, namun tidak pernah melakukannya secara eksplisit untuk sistem informasi perizinan online. Adapun tujuan yang

ingin dicapai dari penelitian ini yaitu untuk menyajikan ringkasan hasil dari penilaian kualitas layanan yang memperhitungkan 6 (enam) karakteristik *e-govqual* yang dibuat oleh Papadomichelaki dan Mentzas (2012) [4]. Kesiapan pemerintah untuk memberikan layanan yang efektif dan efisien dapat ditentukan oleh seberapa baik kualitas layanan *e-government* [8]. Penulis penelitian ini menggunakan 6 (enam) dimensi *e-govqual*, yang dimodifikasi agar sesuai dengan keadaan masalah studi kasus yang terjadi pada subjek penelitian.



Gambar 1. Matriks E-govqual

Pada Gambar 1 di atas penulis membuat matrix dimensi *e-govqual* yang di gunakan dalam penelitian ini. Adapun 6 (enam) dimensi *e-govqual* yang penulis gunakan yakni;

1. Dimensi Kemudahan Pengguna (*Easy of Use*)
2. Dimensi Keandalan (*Reliability*)
3. Dimensi Keyakinan (*Trust*)
4. Dimensi Fungsi Dan Interaksi (*Funcitional Of The InteractionEnvironment*)
5. Dimensi Isi Dan Tampilan Informasi (*Content AppearanceInformation*)
6. Dimensi Dukungan Masyarakat (*Citizen Support*)

Selain mengevaluasi *e-government*, penelitian ini juga mengevaluasi fungsionalitas situs web SIMPONIE. Tujuan evaluasi kinerja ini adalah untuk mengidentifikasi area untuk perbaikan dan memberikan saran kepada organisasi terkait, sehingga mereka dapat meningkatkan layanan lisensi mereka. Analisis signifikansi model IPA dibagi menjadi seperempat lingkaran, dengan efektivitas di sumbu x dan ketutamaan pada sumbu y [9]. *Concentrate here*, *keep up the good work*, *low priority*, dan *potential overkill* merupakan seperempat lingkaran atau kuadran [10]. Bagian ini berisi saran untuk *e-government*.



Gambar 2. Analisis Kuadran Importance Performance Analysis (IPA)

Pada Gambar 2 di atas Analisis kinerja harapan dilakukan dengan metode *importance performance analysis* (IPA) sebagaimana menurut martila & james metode IPA memiliki 4 kategori kuadran. Sebagaimana ditampilkan pada gambar 2 terdapat 4 kuadran analisis yakni, (*Concentrate Here*) yang artinya perlu dilakukan perbaikan. Kemudian yang ke dua (*Keep Up The Work*) artinya terdapat komponen atau indikator yang perlu di perahankan. Kemudian yang ke tiga (*Low Priority*) artinya terdapat prioritas

rendah pada komponen tersebut. Kemudian yang terakhir (*Possible Overkill*) yang artinya terdapat kinerja yang berlebihan.

3. Metode Penelitian

Penelitian ini menggunakan metodologi deskriptif kuantitatif, yang dimulai dengan menggunakan pengumpulan data, hasil, dan deskripsi situasional dunia nyata [11]. Topik penelitian yang akan diteliti harus selalu didahulukan saat melakukan penelitian. Dalam penelitian ini, sistem informasi perizinan online akan menjadi subjek penelitian. Penulis membuat kuesioner penelitian dan mendistribusikannya secara online menggunakan Google Formulir sebagai metode pengumpulan datanya

Tabel 1. Indikator Kuesioner Penelitian

No	INDIKATOR	VARIABEL
Dimensi Kemudahan Pengguna		
1	Struktur <i>website</i> jelas dan mudah di ikuti	EF1
2	Petasisus tertata dengan baik	EF2
3	<i>Website</i> disesuaikan dengan keperluan pengguna	EF3
4	Tampilan berita yang lengkap	EF4
5	Informasi yang ditampilkan selalu diperbaharui	EF5
Dimensi Keandalan		
6	Halaman <i>website</i> selalu tersedia	RLB1
7	Keberhasilan layanan saat mengakses pertama kali.	RLB2
8	Pelayanan yang tepat waktu	RLB3
9	Tidak ada fitur unduh berkas	RLB4
10	Membuka <i>website</i> simponie menggunakan browser	RLB5
Dimensi Kepercayaan		
11	Keamanan data akun	TR1
12	Otentifikasi data pribadi	TR2
13	Keamanan data pribadi	TR3
14	Tujuan yang jelas penggunaan data pribadi	TR4
15	Memberikan rasa aman dalam menggunakan <i>website</i>	TR5
Dimensi Fungsi dan Interaksi		
16	Fitur <i>website</i> berfungsi saat digunakan	FI1
17	Interaksi pengguna dan pengelola	FI2
18	Informasi dan progress perizinan	FI3
19	Sistem mengalami gangguan	FI4
20	Layanan pengaduan berfungsi	FI5
Dimensi Isi dan Tampilan		
21	Sistem perizinan online selalu menampilkan Informasi secara lengkap	IT1
22	Informasi mengenai lingkup perizinan	IT2
23	Isi data permohonan	IT3
24	Formulir online ringkas	IT4
25	Akurasi informasi grafik warna	IT5
Dimensi Dukungan Masyarakat		
26	Pegawai cepat tanggap terhadap masalah yang muncul	CS1
27	Respon cepat pegawai dalam mengatasi pertanyaan	CS2
28	Pengetahuan pegawai cukup untuk menjawab berbagai pertanyaan pengguna	CS3
29	Kemampuan pegawai dalam menyampaikan layanan dengan kepercayaan dan keyakinan	CS4
30	Sangat dibutuhkan nya fitur live chat	CS5
Dimensi Kualitas layanan		
31	Staf DPMPSTP sigap dalam membantu pemohon yang kesulitan dalam melakukan perizinan	KL1
32	Melakukan perizinan online tidak memakan waktu	KL2
33	Tampilan <i>website</i> mudah dipahami	KL3
34	Fitur digunakan dengan baik	KL4
35	Kendala pada bagian sistem perizinan	KL5

Kuesioner pada Tabel 1 berisi pertanyaan tentang kepuasan pengguna terhadap kualitas layanan Sistem Perizinan *Online* Kota Tangerang Selatan mengenai kemudahan pengguna atau efisiensi, kepercayaan, keandalan, dukungan warga, kepuasan pengguna serta kesediaan untuk menggunakan kembali situs web lisensi *online* Kota Tangerang Selatan. Pengambilan data kuisisioner ini akan menggunakan Formula slovin digunakan untuk menentukan sampel untuk penelitian ini, dan memiliki akurasi yang tepat dari 10% dari 100 populasi, menghasilkan sebanyak 50 sampel penelitian.

Uji *validitas* dan *reliabilitas* digunakan dalam prosedur pemrosesan data. Evaluasi instrumen yang digunakan untuk menguji validitas penelitian memerlukan penilaian kualitasnya. Nilai instrumen menentukan seberapa baik topik ini diwakili [12]. Untuk menilai dampak parsial variabel tidak terikat pada variabel terikat, pengujian hipotesis memakai uji T[13]. Setelah pengolahan data menggunakan skema pengujian selesai, maka dilakukan pengujian hipotesis:

1. Variabel kemudahan pengguna (H1) secara signifikan dan positif mempengaruhi kualitas layanan.
2. Variabel keandalan (H2) secara signifikan dan positif mempengaruhi kualitas layanan.
3. Variabel kepercayaan (H3) secara signifikan dan positif mempengaruhi kualitas layanan
4. Variabel fungsi dan interaksi (H4) secara signifikan dan positif mempengaruhi kualitas layanan
5. Variabel isi dan tampilan informasi (H5) secara signifikan dan positif mempengaruhi kualitas layanan
6. Variabel dukungan masyarakat (H6) secara signifikan dan positif mempengaruhi kualitas layanan

Setelah hasil pengolahan data menunjukkan bagaimana faktor-faktor mempengaruhi standar layanan SIMPONIE, analisis IPA dilakukan. Menurut Parasuraman (1998) dalam penelitian [14], kualitas layanan yang diberikan dapat ditentukan dengan menganalisis perbedaan antara kinerja dan harapan. Jika hasil kesenjangan adalah < -1 (kurang dari -1) atau > -1 (lebih tinggi dari -1) itu menunjukkan kualitas yang buruk.

4. Hasil dan Pembahasan

Berdasarkan survei dan penelitian dengan 50 responden, yaitu pengguna website SIMPONIE di Kota Tangerang Selatan, 35 kualitas atau pernyataan dievaluasi menggunakan 6 (enam) dimensi *e-govqual*. Selain hasil pengamatan dan percakapan dengan otoritas terkait, sistem lisensi online masih memiliki masalah. Ini masih merupakan tinjauan unit yang bertanggung jawab untuk penelitian serta pengembangan. Instrumen dapat mengukur data secara konsisten dan tepat sebagai konsekuensi yang bersumber dari hasil pengujian kesahihan atau validitas dan ketelitian atau reliabilitas yang dianggap benar dan teliti.

- 1 Hasil pengujian validitas dan reliabilitas disajikan pada Tabel 2 sebagai berikut ini :

Tabel 2. Hasil Uji Validitas dan Reliabilitas

Variabel	Indikator	<i>loading factor</i>	<i>cut value loading factor</i>	<i>AVE</i>	<i>cut value AVE</i>	<i>Validitas Convergen</i>
X1	EF 1	0.826	0,7	0.658	0,5	Valid
	EF 3	0.817				Valid
	EF 5	0.791				Valid
X2	RLB 1	0.803	0,7	0.648	0,5	Valid
	RLB 3	0.837				Valid
	RLB 5	0.773				Valid
X3	TR 1	0.849	0,7	0.660	0,5	Valid
	TR 2	0.857				Valid
	TR 5	0.725				Valid
X4	FI 1	0.846	0,7	0.668	0,5	Valid
	FI 2	0.797				Valid
	FI 3	0.809				Valid
X5	IT 2	0.710	0,7	0.601	0,5	Valid
	IT 3	0.841				Valid

	IT 4	0.769				Valid
	CS 1	0.781				Valid
X6	CS 4	0.757	0,7	0.636	0,5	Valid
	CS 5	0.851				Valid
	KL 1	0.808				Valid
Y	KL 3	0.799	0,7	0.677	0,5	Valid
	KL 4	0.860				Valid

Pada Tabel 2 di atas dilakukan Pengukuran validitas mencakup mengevaluasi seberapa baik nilai instrumen yang dibuat untuk mengukur penelitian. Kualitas representasi pertanyaan penelitian ditentukan oleh nilai instrumen [15]. Untuk mengukur validitas, maka harus menguji hubungan dari hubungan antar variabel antara lain:

1. *Discriminant Validity*

2. *Average Variance Extracted (AVE)* dengan nilai AVE yang diharapkan > 0.5

Perolehan analisis PLS ditunjukkan pada tabel di atas, dan mereka mengungkapkan bahwa semua indikator untuk setiap konstruk telah memenuhi syarat-syarat untuk validitas konvergen. Nilai faktor pemuatan semua indikator semuanya lebih dari 0,7 dengan nilai AVE bagi seluruh konstruksi semuanya lebih besar dari 0,5 sehingga variabel-variabel pengujian dinyatakan valid dan reliabel.

2 Hipotesis penelitian

Untuk menilai dampak parsial variabel tidak terikat terhadap variabel terikat, pengujian hipotesis memakai uji t [16] mengklaim bahwa dalam pendekatan *bootstrap resampling*, nilai signifikan adalah (dua sisi) T-value 1,65 untuk signifikan tingkat 10%, 1,96 untuk signifikan tingkat 5%, dan untuk signifikan tingkat 1%, yakni 2,58. Adapun hasil pengujian hipotesis dijabarkan dalam Tabel 3 di bawah ini:

Tabel 3. Hasil Uji Hipotesis

Variabel	Original sample (O)	Sample mean (M)	Standard deviation (STDEV)	T statistics (O/STDEV)	P values	Keterangan
x1 -> y	0.873	0.246	0.151	2.098	0.003	Berpengaruh Ke Arah Positif Dan Signifikan
x2 -> y	0.029	0.032	0.111	0.258	0.796	Tidak Berpengaruh
x3 -> y	0.152	0.149	0.075	2.030	0.043	Berpengaruh Ke Arah Positif Dan Signifikan
x4 -> y	0.166	0.164	0.185	1.073	0.305	Tidak Berpengaruh
x5 -> y	0.741	0.745	0.06	12.431	0.000	Berpengaruh Ke Arah Positif Dan Signifikan
x6 -> y	-0.065	-0.057	0.096	0.671	0.503	Tidak Berpengaruh

Berdasarkan Tabel 3 di atas dapat dinyatakan bahwa :

1. Variabel kemudahan pengguna mempunyai pengaruh positif dan signifikan terhadap kualitas layanan sebesar 0.873 dengan nilai T statistik (2.098 $>$ 1,96) dan nilai *p values* (0,003 $<$ 0,05) berarti hipotesis pertama (H1) diterima.
2. Variabel keandalan tidak memiliki pengaruh terhadap kualitas layanan dengan nilai T statistik (0.258 $<$ 1,96) dan nilai *p values* (0.796 $>$ 0,05) berarti hipotesis kedua (H2) ditolak.
3. Variabel kepercayaan mempunyai pengaruh positif dan signifikan terhadap kualitas layanan sebesar 0.152 dengan nilai T statistik (2.030 $>$ 1,96) dan *p values* (0.043 $<$ 0,05) berarti hipotesis ketiga (H3) diterima

4. Variabel fungsi dan interaksi tidak memiliki pengaruh terhadap kualitas layanan dengan nilai T statistik ($1.073 < 1,96$) dan nilai *p values* ($0.305 > 0,05$) berarti hipotesis keempat (H4) ditolak.
5. Variabel isi dan tampilan informasi tidak memiliki pengaruh positif dan signifikan terhadap kualitas layanan sebesar 0.741 dengan nilai T statistik ($12.431 > 1,96$) dan nilai *p values* ($0.000 < 0,05$) artinya hipotesis kelima (H5) diterima
6. Variabel dukungan masyarakat tidak memiliki pengaruh terhadap kualitas layanan dengan nilai T statistik ($0.671 < 1,96$) dan *p values* ($0.503 > 0,05$) maka hipotesis keenam (H6) ditolak.

Hasil uji R Square dapat di lihat pada Tabel 4 berikut ini:

Tabel 4. Hasil Uji R-Square

	R-square	R-square adjusted
y	0.905	0.892

Berdasarkan tabel 4 di atas, Nilai *Adjusted R Square* adalah 0,892 atau 89,2%, menurut tabel 4. Dapat dikatakan bahwa 89,2% penilaian tentang kualitas layanan dipengaruhi oleh faktor-faktor seperti kemudahan pengguna, reliabilitas, kepercayaan, isi dan informasi, fungsi dan interaksi, serta dukungan masyarakat. Sebaliknya, faktor tambahan yang bukan merupakan contoh dari pada regresi penelitian ini berdampak pada 9,5% sisanya ($100\% - 90,5\%$).

3. Analisis Kesenjangan (GAP)

Untuk memastikan GAP atau ketidaksesuaian antara ekspektasi dan kinerja seperti yang dirasakan masyarakat tentang kualitas layanan sistem perizinan online, dilakukan analisis GAP. Tiga karakteristik *e-govqual* termasuk dalam studi kesenjangan ini, tidak ada yang berdampak pada kualitas layanan. Adapun sebagaimana hasilnya disajikan dalam Tabel 5 berikut ini :

Tabel 5. Hasil Analisis Tingkat Kesenjangan (GAP)

Komponen	Mean Kinerja		Mean Harapan		GAP	
	Perkomponen	Perdimensi	Perkomponen	Perdimensi	Perkomponen	Perdimensi
RLB 1	2.96		3.68		-0.72	
RLB 2	3.06		3.70		-0.64	
RLB 3	2.94	2.93	3.66	3,76	-0.72	-0.82
RLB 4	2.76		3.88		-1.12	
RLB 5	2.96		3.90		-0.94	
FI 1	2.8		3.56		-0.76	
FI 2	2.9		3.46		-0.56	
FI 3	2.96	2.87	3.56	3,62	-0.60	-0.75
FI 4	2.72		3.76		-1.04	
FI 5	2.98		3.80		-0.82	
CS 1	2.96		3.60		-0.64	
CS 2	3.08		3.64		-0.56	
CS 3	3.08	2.97	3.62	3,66	-0.54	-0.69
CS 4	2.84		3.59		-0.75	
CS 5	2.9		3.88		-0.98	
Rata - Rata GAP 3 Dimensi					-0.75	

Berdasarkan Tabel 5 di atas, disampaikan dengan cara yang belum konsisten dengan harapan pengguna [17] Jika dilihat berdasarkan dimensi maka kesenjangan terbesar terjadi pada ukuran keandalan (*reliability* dengan nilai hampir sama sebesar -0,82. Kemudian pada urutan

kedua pada dimensi dimensi fungsi dan interaksi (*functional of the interaction environment*) dengan nilai hampir sama senilai -0,75. Pada urutan ketiga terdapat ukuran dukungan masyarakat (*citizen support*) dengan nilai hampir sama senilai - 0,69. Setiap komponen tingkat ketidaksetaraan rata-rata dimensi *e-govqual* ditunjukkan pada Tabel 5. Mengingat bahwa setiap nilai gap untuk setiap komponen dalam tabel 5 adalah negatif.

4. Importance Performance Analysis (IPA)

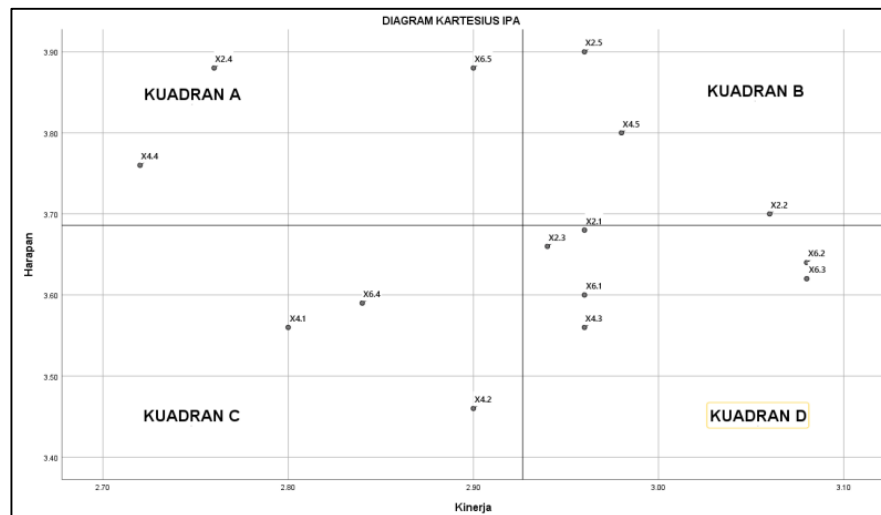
Seperti halnya yang sudah diuraikan sebelumnya, IPA (*Importance-Performance Analysis*) akan digunakan untuk mengevaluasi tanggapan kuesioner dengan menggunakan pendekatan *e-govqual* agar dapat menilai tingkat kualitas layanan *e-government* yang ditawarkan oleh Pemerintah Kota Tangerang Selatan kepada masyarakat. Dalam hal ini, penulis melakukan analisis IPA melalui perhitungan nilai rata-rata (*Mean*) yang berasal dari masing-masing variabel yang tidak mempengaruhi tingkat baik buruknya pelayanan dari hasil uji hipotesis untuk memberikan saran perbaikan atau pemeliharaan pada sistem perizinan *online*.

Tabel 6. Hasil Perbandingan Kinerja dan Harapan IPA

VARIABEL	NO	KOMPONEN	KINERJA MEAN	HARAPAN MEAN	GAP
X2 (RLB)	1	Saya dapat mengakses <i>website</i> Perizinan <i>online</i> kapanpun jika membutuhkan	2.96	3.68	-0.72
	2	<i>Website</i> Perizinan <i>online</i> Kota Tangerang Selatan dapat diakses pada https://simponie.tangerangselatankota.go.id/	3.06	3.70	-0.64
	3	<i>Website</i> Perizinan <i>online</i> Kota Tangerang Selatan memberikan layanan yang tepat waktu	2.94	3.66	-0.72
	4	Menurut saya penerbitan perizinan akan lebih cepat jika dapat diunduh (Di <i>Download</i>) secara mandiri	2.76	3.88	-1.12
	5	<i>Website</i> perizinan <i>online</i> Kota Tangerang Selatan berjalan baik menggunakan browser	2.96	3.90	-0.94
	6	Semua fitur pada sistem perizinan <i>online</i> berfungsi dengan baik	2.80	3.56	-0.76
X4 (FI)	7	Dengan sistem <i>online</i> interaksi pengguna dengan pengelola sistem berjalan lancar	2.90	3.46	-0.56
	8	Apakah <i>timeline</i> atau progres perizinan terupdate	2.96	3.56	-0.6
	9	Apakah sistem sering mengalami <i>error</i>	2.72	3.76	-1.04
	10	Apakah layanan pengaduan berfungsi 24 jam	2.98	3.80	-0.82
	11	Staf DPMPTSP menunjukkan sikap tanggap dalam memecahkan masalah saya	2.96	3.60	-0.64
X6 (CS)	12	Staf DPMPTSP memberikan respon yang cepat untuk permasalahan saya	3.08	3.64	-0.56
	13	Staf DPMPTSP memiliki pengetahuan yang cukup untuk menjawab pertanyaan-pertanyaan saya	3.08	3.62	-0.54
	14	Staf DPMPTSP memiliki kemampuan untuk menyampaikan kepercayaan dan keyakinan kepada saya	2.84	3.59	-0.75
	15	Layanan <i>online</i> fitur <i>live chat</i> sangat membantu	2.9	3.88	-0.98
RATA-RATA			2.93	3.68	-0.75

Pada Tabel 6 dijelaskan Hasil Perbandingan Kinerja dan Harapan IPA yang didapatkan kinerja mean yaitu 2,63 dan harapan mean 3,68 dengan gap analysis terhadap Importance Performance Analysis yaitu -0,75.

Untuk menilai komponen pelayanan pada *e-government* maka hal yang penting untuk dikembangkan sesuai dengan tingkat kepentingannya, pandangan terhadap prestasi yang diperlihatkan serta harapan untuk pelayanan selanjutnya dengan IPA dapat dilihat di bawah ini:



Gambar 3. Diagram Kartesius Kuadran Hasil Analisis IPA

Berdasarkan metode pengukuran hasil analisis IPA sebagaimana terlihat pada Gambar 3 di atas adalah hasil dari ketiga variable yakni *reliability*, *functional of the interaction environment*, *citizen support*. Di uji menggunakan aplikasi SPSS dikarenakan dari ketiga variabel tersebut tidak berpengaruh terhadap kualitas layanan. Maka dapat diuraikan dari ketiga variabel tersebut komponen pelayanan apa saja yang harus dikembangkan yakni terbagi menjadi empat kuadran:

- 1 Kuadran A adalah komponen yang harus diutamakan perbaikannya untuk meningkatkan kualitas layanan. Adapun komponn layanan meliputi:
 - 1) Penerbitan perizinan akan lebih cepat jika dapat diunduh secara mandiri (RLB 4)
 - 2) Pada pelayanan *online* fitur *live chat* sangat membantu (CS 5)
 - 3) Sistem sering mengalami *error* (FI 4)
- 2 Kuadran B adalah komponen yang kualitasnya harus dipertahankan karena sudah memenuhi sebagian harapan pengguna. Komponen tersebut terdiri dari:
 - 1) *Website* perizinan *online* Kota Tangerang Selatan berjalan baik menggunakan browser (RLB 5)
 - 2) *Website* perizinan *online* Kota Tangerang Selatan dapat diakses pada <https://simponie.tangerangselatan.kota.go.id> (RLB 2).
 - 3) Layanan pengaduan berfungsi 24 jam (FI 5)
- 3 Kuadran C meliputi komponen pelayanan dengan prioritas yang tidak terlalu diutamakan oleh pemerintah. Pada pandangan masyarakat komponen ini dianggap penting dan pemerintah dalam hal ini memberikan kinerja rendah. Adapun komponen itu adalah :
 - 1) Staf DPMPSTP memiliki kemampuan untuk menyampaikan kepercayaan dan keyakinan kepada saya (CS 4)
 - 2) Semua fitur pada sistem perizinan *online* berfungsi dengan baik (FI1)
 - 3) Dengan sistem *online* interaksi pengguna dengan pengelola sistem berjalan lancar (FI 2)
- 4 Kuadran D pada kuadran ini menggambarkan komponen memiliki harapan rendah bagi pengguna, namun perusahaan memberikan kinerja berlebihan. Hal ini diperlukan apabila komponen pada kuadran A dapat di perbaiki atau ditingkatkan terlebih dahulu

sebagai prioritas utama. Komponen pada kuadran ini terdiri dari :

- 1) Saya dapat mengakses *website* Perizinan *online* kapanpun jika membutuhkan (RLB 1)
- 2) *Website* Perizinan *online* Kota Tangerang Selatan memberikan layanan yang tepat waktu (RLB 3)
- 3) Staf DPMPTSP memberikan respon yang cepat untuk permasalahan saya (CS 2)
- 4) Staf DPMPTSP menunjukkan sikap tanggap dalam memecahkan masalah saya (CS 1)
- 5) Apakah timeline atau progres perizinan terupdate (FI 3)
- 6) Staf DPMPTSP memiliki pengetahuan yang cukup untuk menjawab pertanyaan-pertanyaan saya (CS 3)

Menurut hasil analisis kesesuaian pada diagram *cartecius importance performance analysis* (IPA), yang menempatkan komponen RLB 4 pada kuadran A, tingkat gap terbesar terjadi pada komponen FI 4 (fungsi dan interaksi) dengan nilai $(-1,12)$, sehingga diperlukan perbaikan pada komponen ini. Selain itu, hasil perhitungan tabel 5 menunjukkan bahwa dari 15 komponen yang ada, CS 5 adalah yang paling mendekati harapan masyarakat berdasarkan layanan yang ditawarkan, dengan nilai gap $(-0,54)$ untuk unsur dan indikatornya dukungan masyarakat. Meskipun hasil pengukuran yang mengkomparasikan kinerja rata-rata serta ekspektasi nilai gap dari ketiga ukuran tersebut masing-masing menghasilkan gap negatif, namun berdasarkan teori nilai kesenjangan Parauraman (1988) [14], jika hasil gap -1 (lebih kecil dari -1) berarti baik dan jika hasilnya > -1 (lebih besar dari -1) maka kualitas dari pada pelayanan yang telah disajikan tidak baik. Oleh karena itu, dapat disimpulkan bahwa sistem perizinan online Kota Tangerang Selatan (SIMPONIE) menawarkan layanan pelanggan baik namun masih terdapat beberapa komponen yang belum memenuhi kepuasan pengguna terhadap kualitas layanan.

4. Hasil Rekomendasi

Berdasarkan hasil dari analisis kualitas layanan sistem informasi perizinan online (Studi Kasus : Dinas Kota Tangerang Selatan) dan dapat digunakan sebagai acuan dalam meningkatkan kualitas layanan Sistem Informasi Perizinan Online DPMPTSP yang bersumber dari hasil variabel dalam penelitian ini. Rekomendasi yang dimaksud diuraikan pada Tabel 7 di bawah ini:

Tabel 7. Hasil Rekomendasi Berdasarkan Analisis IPA

Variabel	Analisis	Rekomendasi
Keandalan (Reliability) (RLB)	Accepted	Berdasarkan hasil analisis kinerja dan harapan pada diagram kartesius IPA. Menghasilkan nilai GAP sebesar -1.12 pada komponen RLB 4 yang menyatakan bahwa penerbitan perizinan akan lebih cepat jika dapat diunduh secara mandiri. Pada bagian ini termasuk kedalam skala prioritas utama untuk dilakukan perbaikan. Penulis merekomendasikan untuk menambahkan fitur <i>download</i> berkas keputusan atau sertifikat perizinan yang telah selesai dan setuju. Hal ini dapat menghemat waktu penerbitan surat keputusan perizinan.dapat kita ketahui bahwa pengiriman berkas melalui ekspedisi akan memakan waktu yang lebih lama dan kemungkinan sangat besar terjadi kerusakan pada berkas atau salah alamat pengiriman.
Dukungan Masyarakat (Citizen Support) (CS)	Accepted	Salah satu indikator pada variabel dukungan masyarakat berdasarkan hasil analisis IPA diklasifikasikan sebagai kuadran A prioritas utama untuk perbaikan yakni pada pernyataan fitur <i>live chat</i> sangat membantu, namun hasil kinerja dan harapan yang menunjukkan nilai kesenjangan sebesar -0.98 terjadi yang disebabkan karena kinerja lebih rendah. Artinya dalam hal ini perlu diperhatikan untuk menjadi perbaikan. Fitur <i>live chat</i> merupakan salah

Variabel	Analisis	Rekomendasi
Fungsi dan Interaksi (<i>functional of the interaction environment</i>) (FI)	Accepted	satu fitur pesan otomatis yang dapat dijawab oleh sistem. Pada halaman <i>website</i> untuk mengajukan pertanyaan perlu menunggu admin beberapa saat untuk mendapatkan balasan. Hal ini yang menyebabkan kinerja menjadi rendah. Adapun usulan yang dapat penulis berikan yakni membuat fitur AI yang sedang berkembang pada masa kini untuk memberikan jawaban secara otomatis agar pertanyaan yang bersifat umum dapat direspon dengan cepat. Pada skala prioritas utama untuk dilakukan perbaikan terdapat komponen yang berasal dari variabel fungsi dan interaksi yakni pada komponen FI 4 bahwa sistem sering mengalami <i>error</i> . Berdasarkan hasil observasi bahwa penyebab <i>error</i> terjadi karena kapasitas hosting yang kurang memadai dan gangguan pada data center. Penulis dapat memberikan rekomendasi untuk meminimalisir terjadinya <i>error</i> pada <i>website</i> perizinan dengan hosting uptime 99.99% serta memberikan batasan maksimum file yang di unggah untuk proses perizinan. Sebagai contoh memberikan batasan hasil <i>scan</i> dokumen maksimal sebesar 200kb.

5 Kesimpulan

Berdasarkan hasil penelitian, dapat dikatakan bahwa model *e-govqual* dan *Importance Performance Analysis* (IPA) dapat digunakan dalam rangka mengevaluasi ukuran sebuah pelayanan yang diberikan oleh sistem perizinan online Kota Tangerang Selatan. Hal ini dapat dilakukan dengan menerapkan enam dimensi utama model *e-govqual* yang memiliki dampak terbesar terhadap kualitas layanan. Ada enam (6) dimensi yang dipakai, yaitu: Dimensi Keyakinan Konsumen (*Easy of Use*), Dimensi Keandalan (*Reliability*), Dimensi Kepercayaan (*Trust*), Dimensi Fungsi dan interaksi (*Functional of the interaction environment*), Dimensi Konten dan tampilan informasi (*Content appearance information*), Dimensi Dukungan Masyarakat (*Citizen Support*). Dari hasil olah data dapat disimpulkan bahwa pengaruh kemudahan pengguna, reliabilitas, keyakinan, fungsi dan interaksi, konten dan informasi, serta dukungan dari masyarakat mengenai kepuasan dari sebuah pelayanan senilai 90,5% dengan total 35 pernyataan dari variabel X1, X2, X3, X4, X5, dan Y menghasilkan hasil yang valid serta reliabel.

Harapan pengguna website lisensi online Kota Tangerang Selatan tidak terpenuhi oleh hasil Analisis GAP antara kinerja dan harapan dalam hasil pengujian 15 pernyataan komponen, yang menciptakan nilai gap negatif di bawah hasil tersebut. Hal ini menandakan bahwa efektivitas sistem perizinan online di Kota Tangerang Selatan sudah baik namun belum memuaskan dengan kualitas layanan, yang ditunjukkan dengan partisipasi masyarakat yang memberikan pandangannya melalui kuesioner yang dibagikan via G-Form, dan juga penilaian secara langsung dari Dinas Penanaman Modal dan Pelayanan Terpadu Satu Pintu (DPMPTSP) bahwa masih terdapat tantangan dalam sistem perizinan online. Berdasarkan hasil penelitian, penulis melakukan analisis IPA untuk menentukan pernyataan variabel *e-govqual* mana yang dapat digunakan untuk menyarankan perbaikan skala prioritas utama kuadran A yakni komponen penerbitan lisensi dari sistem lisensi online akan beroperasi lebih cepat jika dapat diunduh secara terpisah (RLB 2), dan sistem sering mengalami kesalahan atau *error* (FI 4) serta Fitur *live chat* yang kurang responsif (CS 5). Adapun implikasi penelitian pada pengembangan selanjutnya dapat memberikan gambaran evaluasi dengan penilaian saja namun dapat memberikan rekomendasi hasil berdasarkan uji analisis kinerja dan harapan.

Referensi

- [1] S. Zulfah, "Pengaruh Perkembangan Teknologi Informasi Lingkungan (Studi Kasus Kelurahan Siti Rejo I Medan)," *Bul. Utama Tek.*, vol. 13, no. 2, p. 2, 2018, [Online]. Available: <https://jurnal.uisu.ac.id/index.php/but/article/view/284>
- [2] K. Ilmu and D. Kurniansyah, "Jurnal Politikom Indonesiana: Faktor-Faktor yang Mempengaruhi Pengembangan Teknologi Informasi Pemerintahan Desa (E-Gov) di Indonesia," *Ilmu Polit. dan Ilmu Komun.*, vol. 5, no. 1, pp. 155–174, 2020, [Online]. Available: <https://journal.unsika.ac.id/index.php/politikomindonesiana>

- [3] Warjiyono, "Nalisis Implementasi E-Government Pemerintah Daerah Kab. Tegal Berdasarkan Framework Deloitte Dan Inpres No. 3 Tahun 2003," vol. I, no. 1, pp. 22–31, 2013.
- [4] X. Papadomichelaki and G. Mentzas, "E-GovQual: A multiple-item scale for assessing e-government service quality," *Gov. Inf. Q.*, vol. 29, no. 1, pp. 98–109, 2012, doi: 10.1016/j.giq.2011.08.011.
- [5] J. A. Martilla and J. C. James, "Importance-performance analysis," 1986.
- [6] A. R. Dani, D. Krisbiantoro, and A. Azis, "Evaluasi Kualitas Layanan Website SMA Negeri 1 Wangon Menggunakan Metode E-Govqual dan Importance Performance Analysis," *J. Tekno Kompak*, vol. 16, no. 2, pp. 151–162, 2020, [Online]. Available: <https://ejurnal.teknokrat.ac.id/index.php/teknokompak/article/view/1953%0Ahttps://ejurnal.teknokrat.ac.id/index.php/teknokompak/article/download/1953/953>
- [7] T. M. Tamtelahitu, "Analisa Kualitas Website Info Covid-19 Provinsi Maluku Menggunakan Metode E-Govqual Dan Importance Performance Analysis," *JUPI (Jurnal Ilm. Penelit. dan Pembelajaran Inform.)*, vol. 7, no. 2, pp. 574–582, 2022, doi: 10.29100/jipi.v7i2.2262.
- [8] G. S. Utomo, K. H. Titisari, and A. Wijayanti, "Pengaruh Kualitas E-Government Terhadap Kepuasan Pengguna E-Filing: Studi Kasus Wajib Pajak Di Surakarta," *J. Akunt. DAN BISNIS J. Progr. Stud. Akunt.*, vol. 6, no. 1, pp. 13–21, 2020, doi: 10.31289/jab.v6i1.2752.
- [9] M. S. Wong, N. Hideki, and P. George, "Penggunaan Importance-Performance Analysis (IPA) pada Mengevaluasi Layanan E-government Jepang," *J. Theor. Appl. Electron. Commer. Res.*, vol. 6, no. 2, pp. 17–30, 2011, doi: 10.4067/S0718-18762011000200003.
- [10] Algifari, *Mengukur Kualitas Layanan dengan Indeks Kepuasan, Metode Importance Performnace Analysis (IPA) dan Model Kano*, Revisi. Yogyakarta: FEBP, 2016.
- [11] Engel, "Metode Penelitian Deskriptif Kuantitatif," *Pap. Knowl. . Towar. a Media Hist. Doc.*, pp. 38–46, 2019.
- [12] A. D. Erliawan, "Pengaruh Motivasi Terhadap Kinerja Pegawai Melalui Disiplin Kerja Pada Pemerintah Kabupaten Jombang," *SIBATIK J. J. Ilm. Bid. ...*, vol. 1, no. 8, pp. 1331–1342, 2022, [Online]. Available: <https://publish.ojs-indonesia.com/index.php/SIBATIK/article/view/170>
- [13] Y. K. Ekasari, "Pencapaian Siswa (Analisis Deskriptif Pada Sma Negeri Di Kabupaten Purwakarta)," *Ekon. Dan Bisnis*, vol. 2, no. 1, pp. 125–143, 2018, [Online]. Available: <http://stieb-perdanamandiri.ac.id/media/Jurnal/2018/10 JURNAL YULIANA EKA.pdf>
- [14] F. R. Wilujeng, G. D. Rembulan, D. Andreas, and H. Tannady, "Meningkatkan Kepuasan Pelanggan pada Dua Bisnis E-Commerce Terbesar di Indonesia dengan Menggunakan Analisis Servqual dan IPA," *Pros. Semin. Nas. Sains dan Teknol.*, pp. 1–9, 2019.
- [15] A. Wijaya, *Metode penelitian menggunakan smart PLS 03*. Innosain, 2019. [Online]. Available: <https://elibrary.bsi.ac.id/readbook/220111/metode-penelitian-menggunakan-smart-pls-03>
- [16] imam Ghozali, *Teknik dan aplikasi menggunakan program smartPLs 3.2.9 untuk penelitian empiris*. Semarang, 2021.
- [17] Y. Yulianti, "Gap Analysis Dan Importance Performance Analysis (Ipa) Pada Program Studi Pendidikan Ekonomi," *J. Pendidik. Ekon.*, vol. 6, no. 2, pp. 122–133, 2017.