

Evaluasi Kualitas Layanan *E-Government* menggunakan Metode *E-Govqual* dan *Importance-Performance Analysis (IPA)* (Studi pada Sistem Informasi Dinas Penanaman Modal dan Pelayanan Terpadu Satu Pintu Kabupaten Bogor)

Seno Naufal Muhammad¹, Hanifah Muslimah Az-Zahra², Niken Hendrakusma Wardani³

Program Studi Sistem Informasi, Fakultas Ilmu Komputer, Universitas Brawijaya
Email: ¹senonm4@gmail.com, ²hanifah.azahra@ub.ac.id, ³niken13@ub.ac.id

Abstrak

Berdasarkan data yang diperoleh dari observasi pada Dinas Penanaman Modal dan Pelayanan Terpadu Satu Pintu (DPMPTSP) Kabupaten Bogor. Penelitian ini memiliki tujuan untuk mengetahui atribut yang menjadi prioritas perbaikan dan menghasilkan rekomendasi yang dapat diberikan untuk meningkatkan kualitas layanan e-Government DPMPTSP Kabupaten Bogor. Untuk menilai kualitas layanan website digunakan 6 dimensi dan 24 atribut e-Govqual. Dari 100 responden yang dijadikan sampel penelitian, hasil analisis IPA pada tingkat kesesuaian memiliki rata-rata nilai sebesar 94,82% dan nilai tingkat kesenjangan memiliki nilai $GAP \leq 0$ yaitu -0,20, artinya kinerja dari layanan website belum dapat memenuhi harapan pengguna. Selanjutnya dari hasil analisis kuadran, didapatkan 5 atribut dengan prioritas utama dan 7 atribut dengan prioritas rendah untuk dilakukan perbaikan layanan. Rekomendasi diberikan berdasarkan literatur atau teori untuk atribut yang perlu dilakukan perbaikan demi meningkatkan kualitas layanan website.

Kata kunci: *e-Government, website, e-Govqual, IPA*

Abstract

Based on data obtained from observations at the The Investment and Integrated One-Stop Services Office in Bogor District (DPMPTSP). This study aims to determine the priority attributes and produce recommendations that can be given to improve the quality of e-Government services at DPMPTSP Bogor Regency. To assess the quality of website services 6 dimensions and 24 e-Govqual attributes are used. Of the 100 respondents used as research samples, the results of the IPA analysis at the suitability level have an average value of 94.82% and the value of the gap level has a GAP value of ≤ 0 which is -0.20, meaning that the performance of website services has not been able to meet user expectations. Furthermore, from the results of the quadrant analysis, obtained 5 attributes with top priority and 7 attributes with low priority for service improvement. Recommendations are given based on literature or theory for attributes that need to be improved in order to improve the quality of website services.

Keywords: *e-Government, website, e-Govqual, IPA*

1. PENDAHULUAN

Teknologi informasi dan komunikasi berkembang sangat pesat di era globalisasi ini dan menjadi bagian dari hampir setiap bagian kehidupan. E-Government adalah upaya untuk mengoordinasikan kegiatan pemerintah yang berpusat pada teknologi. Mengoptimalkan penggunaan teknologi informasi dan komunikasi untuk mengoordinasikan sistem manajemen iklim pemerintah dan proses kerja. Untuk memberikan proses administrasi dan layanan

yang lebih baik, implementasi e-government adalah penting.

Di Indonesia, pertumbuhan e-government ditandai dengan instruksi presiden nomor 3 tahun 2003 tentang kebijakan dan strategi pengembangan e-government nasional. Kantor Dinas Penanaman Modal dan Pelayanan Terpadu Satu Pintu (DPMPTSP) adalah lembaga pemerintah nasional yang perannya membantu Bupati dalam merancang dan mengimplementasikan investasi regional dan kebijakan layanan terpadu satu pintu. Sementara

peran Dinas Penanaman Modal dan Peayanan Terpadu Satu Pintu adalah untuk mengembangkan kebijakan teknis, memberikan dukungan untuk pelaksanaan pemerintah daerah, mempromosikan dan melakukan tugas, mengelola, melacak dan meninjau, dan melakukan tugas-tugas tertentu yang diberikan oleh Bupati sesuai dengan kebijakan mereka. tugas dan fungsi.

DPMPTSP Kabupaten Bogor sebagai lembaga layanan publik harus mengikuti perkembangan teknologi untuk memfasilitasi akses informasi atau mengelola berbagai lisensi yang ada. Salah satu kegunaannya adalah menggunakan situs web. Ini karena saat ini publik tidak dapat dipisahkan dari internet. Masyarakat meminta informasi yang mudah ditemukan dan dapat ditemukan melalui situs web DPMPTSP Kabupaten Bogor. Bagian Data dan Kontrol DPMPTSP Kabupaten Bogor memiliki strategi untuk menggunakan situs web sehingga semua informasi tentang berbagai izin yang dapat diperoleh dan diserahkan di DPMPTSP Kabupaten Bogor online.

Berdasarkan hasil wawancara dengan Kepala Bagian Pengolahan Data dan Data DPMPTSP di Kabupaten Bogor, Bpk. Judi Rachmat Sulaeli, S.Hut, M.M., mengatakan bahwa situs web resmi DPMPTSP Kabupaten Bogor belum pernah dievaluasi kualitasnya. layanan situs web. Diperlukan analisis dalam implementasi situs web untuk mengetahui apakah sistem informasi berbasis DPMPTSP Kabupaten Bogor telah memenuhi kebutuhan pengguna dan untuk mengetahui elemen apa yang perlu diperhatikan dan diperbaiki. Mengacu pada Peraturan Provinsi Jawa Barat No. 29 tahun 2010 tentang implementasi komunikasi dan ilmu komputer BAB IX bagian kedua dari Pasal 24 dalam rangka meningkatkan kemandirian layanan informasi bagi penduduk, pemerintah daerah akan menilai perencanaan, implementasi dan publik tanggapan terhadap layanan informasi. DPMPTSP Kabupaten Bogor sebagai salah satu lembaga pemerintah yang telah menerapkan e-Government dan perizinan online pertama yang beroperasi di Jawa Barat dan bahkan Indonesia, harus melakukan evaluasi dan mengembangkannya secara berkala untuk menjadi referensi bagi setiap daerah yang akan mengembangkan sistem perizinan online.

Berdasarkan uraian masalah tersebut, standar layanan sistem informasi DPMPTSP di Kabupaten Bogor perlu dievaluasi. E-Govqual adalah bentuk penyempurnaan model analisis

kualitas untuk layanan SERVQUAL dan WEBQUAL yang berfokus pada evaluasi kualitas layanan e-government dan memiliki dimensi terkait antara pemerintah dan masyarakat, salah satunya adalah dimensi citizen support (bantuan masyarakat). Impotance-Performance Analysis (IPA) dapat secara grafik memetakan hasil analisis dan menghasilkan rekomendasi berdasarkan lokasi kuadran. Dengan menggunakan atribut e-Govqual dan menganalisis evaluasi IPA, kualitas layanan situs web yang disediakan akan terlihat. Selain itu, evaluasi yang melibatkan pengguna akhir juga akan mendapatkan atribut yang perlu mendapatkan peningkatan prioritas dan / atau pengembangan dan rekomendasi untuk meningkatkan kualitas layanan situs web DPMPTSP Kabupaten Bogor.

2. METODOLOGI PENELITIAN

Penelitian ini adalah jenis penelitian non-implementatif (analitik) yang menekankan pengaruh variabel penelitian pada situasi atau fenomena tertentu dan kemudian diolah dan dianalisis untuk menarik kesimpulan dengan pendekatan kuantitatif yang berarti perhitungan data yang diperoleh dari masyarakat.

2.1 Identifikasi Masalah

Fase pertama dari pekerjaan ini adalah pemilihan masalah. Situs web menggunakan ikhtisar wawancara. Dari hasil wawancara akan diketahui masalahnya. Berdasarkan uraian yang diajukan, perlu untuk menilai kualitas layanan situs web menggunakan atribut e-Govqual dan analisis penilaian IPA, maka akan dibahas mengenai kualitas layanan situs web yang disediakan. Selain itu, evaluasi yang melibatkan pengguna akhir juga akan memperoleh atribut yang perlu mendapatkan peningkatan prioritas dan / atau pengembangan dan evaluasi untuk meningkatkan kualitas layanan situs web.

2.2 Studi Literatur

Studi literatur dalam penelitian digunakan sebagai referensi untuk mendapatkan penjelasan tentang teori-teori yang mendukung penyelesaian masalah dan pencapaian tujuan penelitian yang diperoleh dari berbagai sumber seperti jurnal, buku, laporan penelitian, e-book. Kami akan mendapatkan penjelasan tentang teori atau konsep yang mendukung penelitian dari tahap studi literatur.

2.3 Penentuan Sampel

Seleksi tes menentukan siapa yang akan menjadi responden penelitian. Penelitian ini menggunakan teknik pengambilan sampel non-probabilitas yaitu purposive sampling, di mana responden diminta untuk sampel kriteria tertentu. Kriteria yang dimaksud adalah masyarakat Kabupaten Bogor yang menggunakan layanan situs web DPMPTSP Kabupaten Bogor. Ini difokuskan pada kelemahan masalah penelitian.

2.4 Pembuatan Kuesioner

Penting untuk merumuskan pertanyaan kuesioner dengan membuat atribut e-Govqual dalam pertanyaan berdasarkan teori / literatur. Setiap pertanyaan yang diajukan oleh responden harus disampaikan, evaluasi ini konsisten dengan kinerja / persepsi (kinerja) dan harapan (minat). Skala evaluasi kinerja terdiri dari skala 1 dengan nilai "sangat tidak setuju" hingga skala 5 dengan nilai "sangat setuju". Rentang skala untuk evaluasi kepentingan terdiri dari skala 1 yang memiliki nilai "sangat tidak penting" untuk skala 5 yang memiliki nilai "sangat penting".

2.5 Uji Instrumen Kuesioner

Dalam bentuk uji validitas dan reliabilitas, pengujian kuesioner. Dalam penelitian ini, tes instrumen menggunakan 30 data. 30 responden adalah orang-orang Kabupaten Bogor yang menggunakan situs DPMPTSP Kabupaten Bogor.

2.6 Pengumpulan dan Pengolahan Data

Dalam penelitian ini, tipe data adalah data primer, artinya data diperoleh secara langsung tanpa perantara dari responden. Pengambilan data dilakukan dengan mengisi kuesioner di formulir google. Responden adalah mereka yang memiliki persyaratan tertentu, yaitu laki-laki Kabupaten Bogor, menggunakan situs web DPMPTSP Kabupaten Bogor, dan mereka tidak pernah menguji alat penelitian ini.

2.7 Analisis dan Rekomendasi

Deskripsi masing-masing variabel yang dianalisis adalah tahap diskusi dalam penelitian ini. Hasil analisis deskriptif dapat ditemukan di setiap variabel termasuk dalam kategori tertentu yang dapat menjelaskan status masing-masing variabel yang kemudian dikaitkan dengan penelitian sebelumnya menggunakan variabel

yang sama sehubungan dengan faktor yang mempengaruhi pengguna sistem.

2.8 Kesimpulan dan Saran

Setelah menyelesaikan analisis data, langkah selanjutnya adalah menyimpulkan dari hasil analisis data yang merujuk pada perumusan masalah dan berkontribusi pada tujuan penelitian. Kemudian tawarkan saran untuk pertanyaan lebih lanjut.

3. PENGUMPULAN DAN PENGOLAHAN DATA

3.1 Penentuan Atribut Kuesioner

Kuesioner akan disusun berdasarkan atribut e-Govqual. Untuk mengevaluasi kualitas layanan, atribut akan dipilih dan disesuaikan dengan kondisi situs web. Atribut dipilih berdasarkan perjanjian pengelola situs web. Tabel 1 adalah atribut di mana 6 dimensi dan 24 atribut telah disetujui.

Tabel 1. Atribut kuesioner

No	Atribut	Variabel
Dimensi ease of use (kemudahan penggunaan)		
1	Struktur website	KP1
2	Fungsi pencarian yang disesuaikan	KP2
3	Konfigurasi link dengan search engine	KP3
4	Alamat website (URL) mudah diingat	KP4
Dimensi trust (kepercayaan)		
5	Prosedur memperoleh username dan password	KE1
6	Bebas penolakan otentikasi dengan pihak bersangkutan	KE2
7	Menjaga kerahasiaan	KE3
8	Penggunaan data pribadi	KE4
Dimensi functionality of the interaction environment (fungsionalitas dan interaksi)		

9	Adanya bantuan secara online	FI1
10	Penggunaan kembali informasi masyarakat	FI2
11	Format respons yang memadai	FI3
Dimensi reliability (keandalan)		
12	Kemampuan untuk melakukan layanan yang dijanjikan secara akurat	KN1
13	Kecepatan Layanan	KN2
14	Ketersediaan situs	KN3
15	Kecocokan system browser	KN4
Dimensi kontent and appreance of information (konten dan tampilan informasi)		
16	Keterkaitan informasi	KI1
17	Kemudahan pemahaman data	KI2
18	Grafis	KI3
19	Ukuran halaman layanan	KI4
Dimensi citizen support (Bantuan masyarakat)		
20	Pedoman yang mudah digunakan	BM1
21	Pertanyaan yang sering diajukan	BM2
22	Fasilitas pelacakan transaksi (Tracking)	BM3
23	Informasi kontak	BM4
24	Penyelesaian masalah	BM5

3.2 Perhitungan tingkat penilaian kinerja dan kepentingan

Tingkat evaluasi kinerja adalah untuk menentukan kinerja layanan yang diberikan dan tingkat penilaian kepentingan, yaitu harapan layanan dari pengguna.

Tabel 2. Tingkat penilaian kinerja dan kepentingan

No	Atribut	Kinerja	Kepentingan
Dimensi ease of use (kemudahan penggunaan)			
1	KP1	3,52	3,72
2	KP2	3,87	4,14
3	KP3	4,13	4,17
4	KP4	3,91	3,94
Dimensi trust (kepercayaan)			
5	KE1	3,77	3,93
6	KE2	3,69	3,87
7	KE3	3,91	4,06
8	KE4	3,77	4,03
Dimensi functionality of the interaction environment (fungsionalitas dan interaksi)			
9	FI1	3,70	3,98
10	FI2	3,77	3,67
11	FI3	3,65	3,90
Dimensi reliability (keandalan)			
12	KN1	3,73	3,75
13	KN2	3,48	3,94
14	KN3	3,84	4,19
15	KN4	4,03	4,13
Dimensi kontent and appreance of information (konten dan tampilan informasi)			
16	KI1	3,64	4,02
17	KI2	3,71	4,03
18	KI3	3,39	3,39
19	KI4	3,86	3,86
Dimensi citizen support (Bantuan masyarakat)			
20	BM1	3,34	3,88

21	BM2	3,70	3,90
22	BM3	3,65	3,95
23	BM4	3,80	3,94
24	BM5	3,51	3,92
Rata-rata		3,72	3,93

Berdasarkan hasil Tabel 2, didapatkan hasil rata-rata dari penilaian kinerja dan penilaian kepentingan layanan. Nilai rata-rata kinerja yaitu 3,72 akan digunakan sebagai perpotongan sumbu x. Selanjutnya nilai rata-rata kepentingan yaitu 3,93 akan digunakan sebagai perpotongan sumbu y.

4. ANALISIS DAN REKOMENDASI

4.1 Analisis tingkat kesesuaian

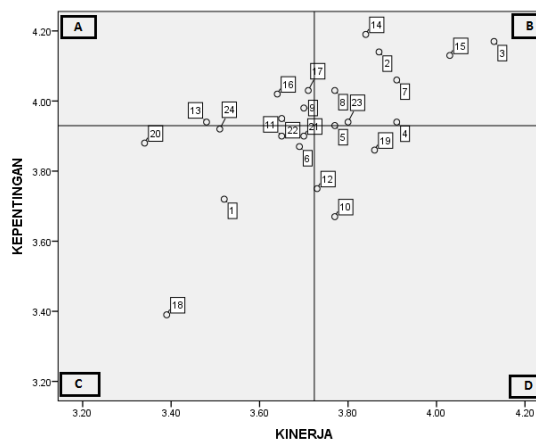
Nilai kesesuaian diperoleh dengan membagi dan mengevaluasi nilai rata-rata variabel tingkat kinerja dengan nilai rata-rata per tingkat variabel. Tingkat kesesuaian rata-rata adalah 94,82%. Nilai ini adalah persentase <100 persen, menunjukkan bahwa tingkat output dikatakan tidak memadai dan tidak dapat memenuhi harapan pelanggan.

4.2 Analisis tingkat kesenjangan

Nilai gap diperoleh dengan menghitung selisih nilai rata-rata per variabel tingkat kinerja dengan nilai rata-rata per variabel tingkat kepentingan. Hasil level gap rata-rata (gap) menunjukkan nilai gap GAP negatif 0, yaitu -0.20. Ini menunjukkan bahwa standar output dinyatakan buruk dan tidak dapat memenuhi harapan pelanggan.

4.3 Analisis kuadran

Analisis kuadran ditunjukkan dalam diagram Kartesius. Diagram kartesius adalah perpotongan antara sumbu x dan sumbu y tegak lurus. Nilai sumbu x adalah 3,72 dan nilai sumbu y adalah 3,93.



Gambar 1 Diagram kartesius IPA

1. Kuadran A (concentrate her)
Atribut-atribut yang terdapat dalam kuadran A, yaitu:
 - a. Kecepatan layanan (KN2)
 - b. Keterkaitan informasi (KI1)
 - c. Kemudahan pemahaman data (KI2)
 - d. Adanya bantuan secara online (FI1)
 - e. Format respons yang memadai. (FI3)
2. Kuadran B (keep up the good work)
Atribut-atribut yang terdapat dalam kuadran B, yaitu:
 - a. Ketersediaan situs (KN3)
 - b. Fungsi pencarian yang disesuaikan (KP2)
 - c. Penggunaan data pribadi (KE4)
 - d. Prosedur memperoleh username dan password (KE1)
 - e. Menjaga kerahasiaan (KE3)
 - f. Adanya kontak informasi (BM4)
 - g. Kecocokan sistem browser (KN4)
 - h. Konfigurasi link dengan search engine (KP3)
 - i. Alamat website (URL) mudah diingat. Animasi (KP4)
3. Kuadran C (low priority)
Atribut-atribut yang terdapat dalam kuadran ini, yaitu:
 - a. Pedoman yang mudah digunakan (BM1)
 - b. Penyelesaian masalah (BM5)
 - c. Fasilitas pelacakan transaksi (tracking) (BM3)
 - d. Struktur website (KP1)
 - e. Pertanyaan yang sering diajukan (BM2)
 - f. Bebas penolakan otentikasi dengan pihak bersangkutan (KE2)
 - g. Grafis (KI3)
4. Kuadran D (possible overkill)
Atribut-atribut yang terdapat dalam

kuadran ini, yaitu:

- a. Kemampuan untuk melakukan layanan yang dijanjikan secara akurat (KN1)
- b. Ukuran halaman layanan (KI4)
- c. Penggunaan kembali informasi masyarakat (FI2)

4.4 Rekomendasi perbaikan

Atribut prioritas utama dalam kuadran A (*concentrate here*) dan prioritas rendah dalam kuadran C (*low priority*) direkomendasikan untuk pengembangan.

1. Rekomendasi Kuadran A (*concentrate here*)

- a. Kecepatan layanan (KN2)

Tingkatkan tingkat akses ke situs web. Biasanya, ketika menunggu layanan dalam lebih dari 0,1 detik dan kurang dari 1 detik, tidak ada respons spesifik dari pengguna layanan. Tetapi akan berarti bahwa layanan ini dalam masalah untuk waktu tunggu lebih dari 1 detik. (Nielsen, 1933).

- b. Keterkaitan informasi (KI1)

Memperbaiki atau memperbaiki tautan yang rusak. Hubungan antara topik dan informasi memiliki dampak besar pada layanan elektronik. Penting untuk mencatat penggunaan tautan untuk menghubungkan topik dan pengetahuan. Selain menjaga koneksi dan mencegah kerusakan tautan, faktor yang perlu dipertimbangkan termasuk pembaruan tautan secara berkala. (Sukasame, 2004).

- c. Kemudahan pemahaman data (KI2)

Informasi yang ditampilkan menggunakan kata-kata umum yang dapat dipahami pengguna.

- d. Adanya bantuan secara online (FI1)

Menyediakan fitur obrolan langsung di situs web selama jam kerja, memungkinkan pengguna untuk berinteraksi langsung dengan karyawan ketika layanan sulit digunakan. DPMPTSP Kabupaten Bogor mengimplementasikan e-mail, interaksi WhatsApp, dan fungsionalitas telepon. Namun, dirasa hilang karena pengguna tidak mengetahui ketersediaan karyawan untuk menjawab pertanyaan atau keluhan pengguna.

- e. Format respons yang memadai. (FI3)

Perbarui antarmuka tampilan untuk membuatnya lebih terlihat pada alat-alat seperti mengirim, mencetak, menyimpan, dan mengunduh. DPMPTSP telah menerapkan opsi pemrosesan yang diisi pengguna seperti mengirimkan, mencetak, menyimpan, dan mengunduh formulir. Hanya saja terkadang pengguna tidak dapat menemukan peletakan

alat-alat ini.

3. Rekomendasi Kuadran C (*low priority*)

- a. Pedoman yang mudah digunakan (BM1)

Berikan pedoman tertulis dan ilustrasi dengan alur yang jelas. DPMPTSP memberikan panduan dalam bentuk video tutorial, hanya saja saya tidak mengerti bagaimana menjalankan video tutorial oleh semua pengguna situs.

- b. Penyelesaian masalah (BM5)

Memberikan pelatihan dan pengembangan untuk staf secara teratur. Menurut Hasibuan dalam Wahyuni (2013), pelatihan dan pengembangan untuk meningkatkan kinerja karyawan dapat menjadi alat simulasi (pelatihan di luar pekerjaan) seperti sistem studi kasus yang memungkinkan karyawan untuk mengidentifikasi masalah, mengevaluasi keadaan, dan menyusun solusi alternatif untuk masalah.

- c. Fasilitas pelacakan transaksi (tracking) (BM3)

Menyediakan fasilitas pelacakan untuk melacak lisensi yang dikirim oleh kantor DPMPTSP Kabupaten Bogor. DPMPTSP hanya menerapkan fasilitas pelacakan untuk proses verifikasi dokumen.

- d. Struktur website (KP1)

Change the width of your page. For each page, the structure of the Bogor Kabupaen DPMPTSP website was consistent. It should be remembered, though, that the width of the page's edge, the width of the page's face, can be changed to a full screen without leaving a blank on either left or right. In addition to graphic design, factors such as color elements, layout, graphic design, page width, and type of font are also factors that determine whether or not the performance of a website is good (Indrajit, 2012).

- e. Pertanyaan yang sering diajukan (BM2)

Fitur F.A.Q harus diperbarui dengan menambahkan daftar pertanyaan yang sering diajukan pengguna bersama dengan tanggapan mereka.

- f. Bebas penolakan otentikasi dengan pihak bersangkutan (KE2)

Memberikan pemberitahuan lokasi kesalahan jika sistem menolak otentikasi.

- g. Grafis (KI3)

Lampirkan beberapa foto ke web. Beberapa informasi masih ditampilkan di situs web hanya dalam bentuk tulisan. Faktor tampilan akan

sangat menentukan apakah kinerja situs web atau tidak, salah satunya adalah desain grafis yang harus dipertimbangkan ketika mengembangkan situs web (Indrajit, 2012).

5. PENUTUP

Kesimpulan berikut dapat diambil berdasarkan temuan penelitian dan analisis yang dilakukan oleh peneliti pada kualitas layanan dari situs web pemerintah kabupaten DPMPTSP Bogor yang terletak di optimis.bogorkab.go.id:

1. Kinerja layanan situs web DPMPTSP Kabupaten Bogor dianggap tidak memadai atau tidak dapat memenuhi harapan pengguna. Ini ditunjukkan dari nilai kesesuaian <100%, yaitu 94,82%, dan nilai gap (gap) nilai 0, yaitu -0,20. Kuadran A memiliki 5 variabel untuk hasil analisis kuadran dari atribut e-Govqual, kuadran B memiliki 9 variabel, kuadran C memiliki 7 variabel dan kuadran D memiliki 3 variabel.

2. Evaluasi kuadran IPA menghasilkan atribut yang perlu diubah adalah variabel atribut yang terjadi pada kuadran A dan C. Kuadran A adalah prioritas utama di mana, dengan kinerja rendah, tingkat kepentingannya tinggi. Kuadran C adalah prioritas rendah, di mana tingkat kepentingannya kecil dan konsumen tidak mengetahui tingkat kinerja dengan sangat baik. Variabel atribut yang terkandung dalam A dan C adalah sebagai berikut:

a. Kuadran A, 5 variabel atribut diberi prioritas utama, yaitu FI1 bantuan secara online, variabel FI3 format respons yang memadai, KN2 variabel kecepatan layanan, KI1 keterkaitan informasi, dan KI2 kemudahan pemahaman data.

b. Kuadran C, 7 atribut yang mendapat prioritas rendah perbaikan yaitu KP1 struktur website, KE2 bebas penolakan otentikasi dengan pihak bersangkutan, KI3 grafis, BM1 pedoman yang mudah digunakan, BM2 pertanyaan yang sering diajukan, BM3 fasilitas pelacakan transaksi (tracking), dan BM5 penyelesaian masalah.

3. Rekomendasi perbaikan untuk variabel atribut yang berada pada kuadran A dan kuadran C adalah sebagai berikut:

a. Rekomendasi pada kuadran A yaitu variabel kecepatan layanan (KN2) adalah tingkatkan tingkat akses ke situs web, variabel keterkaitan informasi (KI1) adalah Memperbaiki tautan yang rusak, variabel kemudahan pemahaman data (KI2) adalah Informasi yang ditampilkan menggunakan kata-kata umum yang

dapat dipahami pengguna, variabel adanya bantuan secara online (FI1) adalah Menyediakan fitur obrolan langsung di situs web selama jam kerja (FI3) adalah Perbarui antarmuka tampilan untuk membuatnya lebih terlihat pada alat-alat seperti mengirim, mencetak, menyimpan, dan mengunduh.

b. Rekomendasi pada kuadran C yaitu variabel pedoman yang mudah digunakan (BM1) adalah berikan pedoman tertulis dan ilustrasi dengan alur yang jelas, variabel penyelesaian masalah (BM5) adalah memberikan pelatihan dan pengembangan untuk staf secara teratur, variabel fasilitas pelacakan transaksi (tracking) (BM3) adalah Menyediakan fasilitas pelacakan untuk melacak lisensi, variabel struktur website (KP1) adalah merubah ukuran lebar muka halaman, variable pertanyaan yang sering diajukan (BM2) adalah menambahkan daftar pertanyaan yang sering diajukan pengguna bersama dengan tanggapan mereka, variable bebas penolakan otentikasi dengan pihak bersangkutan (KE2) adalah memberikan pemberitahuan lokasi kesalahan jika sistem menolak otentikasi, dan variabel grafis (KI3) adalah lampirkan beberapa foto ke web.

6. DAFTAR PUSTAKA

- Indrajit, R.R. 2012. Kriteria Desain Web Yang Efektif. Tersedia di: <<http://dosen.narotama.ac.id/wp-content/uploads/2012/01/KRITERIA-DESAIN-WEB-YANG-EFEKTIF.pdf>>.
- Intruksi Presiden Republik Indonesia Nomor 3 Tahun 2003 Tentang Kebijakan dan Strategi Nasional Pengembangan E-Government. Jakarta : Deputi Sekretaris Kabinet Bidang Hukum dan Perundang-undangan.
- Napitupulu, D., 2016. Analisis Kualitas Layanan E-Government Dengan Pendekatan E-Govqual Dan IPA. Vol. 6, No. 2, P. 153-168. Banten: JPPI.
- Nielsen, Jakob. 1993. Response Times: The 3 Important Limit. Tersedia di: <<https://www.nngroup.com/articles/response-times-3-important-limits/>>.
- Papadomichelaki, X. dan Mentzas, G. 2011. e-govqual a multiple item scale for assessing e-government service quality. *Government Information Quarterly*, [e-journal] 29 (1), 98-109. Tersedia melalui :

Information Management Unit
<http://imu.ntua.gr/sites/default/files/biblio/Papers/e-govqual-a-multiple-item-scale-for-assessing-e-government-service-quality.pdf>.

Peraturan Daerah Provinsi Jawa Barat Nomor 29 Tahun 2010 Tentang Penyelenggaraan Komunikasi dan Informatika. Bandung : Pemerintah Provinsi Jawa Barat.

Sukasame, N. 2004. The Development of e-Service in Thai Government. [e-Journal]. Tersedia di: <
<http://workspace.unpan.org/sites/internet/Documents/UNPAN042478.pdf>>

Wahyuni, I. 2013. Pengaruh Pelatihan Dan Pengembangan Terhadap Kinerja Karyawan Pusat Pengembangan Sumber Daya Manusia Aparatur Perhubungan Bogor. Tersedia di : <
<http://www.stiead.ac.id/PENGARUH%20PELATIHAN%20DAN%20PENGEMBANGAN%20Indah%20Wahyuni.pdf>.