



**DIMENSI *E-GOVERNMENT SERVICE QUALITY (E-GOVQUAL)* PADA  
SITUS <https://sibooky.semarangkota.go.id/>  
DI KOTA SEMARANG**

**Skripsi**

**Disusun untuk memenuhi persyaratan kelulusan  
pada Program Studi S1 Administrasi Publik  
Fakultas Ilmu Sosial dan Ilmu Politik  
Universitas Diponegoro**

**Penyusun**

**Alvita Widyaningtyas  
14020119140175**

**PROGRAM STUDI S1 ADMINISTRASI PUBLIK  
FAKULTAS ILMU SOSIAL DAN ILMU POLITIK  
UNIVERSITAS DIPONEGORO  
SEMARANG**

**2023**

## SURAT PERNYATAAN KEASLIAN



**KEMENTERIAN PENDIDIKAN, KEBUDAYAAN,  
RISET, DAN TEKNOLOGI  
UNIVERSITAS DIPONEGORO  
FAKULTAS ILMU SOSIAL DAN ILMU POLITIK**

Jalan dr. Antonius Suryo  
Kampus Universitas Diponegoro  
Tembalang Semarang Kode Pos 50275  
Tel./Faks. (024) 74605407  
Laman: www.undip.ac.id  
Pos-el: [kapja@undip.ac.id](mailto:kapja@undip.ac.id)

### SURAT PERNYATAAN KEASLIAN KARYA ILMIAH (SKRIPSI/TA\*)

Saya yang bertandatangan dibawah ini :

1. Nama Lengkap : Alvita Widyaningtyas
2. Nomor Induk Mahasiswa : 14020119140175
3. Tempat / Tanggal Lahir : Bekasi, 6 Januari 2001
4. Jurusan / Program Studi : Administrasi Publik
5. Alamat : Bekasi Timur Permai, Jl. Pandawa IV B7 No.2, Kab. Bekasi  
Jawa Barat

Menyatakan dengan sesungguhnya bahwa karya ilmiah (Skripsi / TA) yang saya tulis berjudul :  
*Dimensi E-Government Service Quality (E-GovQual)* pada situs <https://sibooky.semarangkota.go.id/>  
di Kota Semarang

Adalah benar-benar Hasil Karya Ilmiah Tulisan Saya Sendiri, bukan hasil karya ilmiah orang lain dan juga tidak mengandung plagiasi dari sumber informasi lainnya. Hal ini diperkuat dengan hasil uji kemiripan Turnitin yang kurang dari 20%.

Apabila dikemudian hari ternyata karya ilmiah yang saya tulis itu terbukti bukan hasil karya ilmiah saya sendiri atau hasil plagiasi karya orang lain, maka saya sanggup menerima sanksi berupa pembatalan hasil karya ilmiah saya dengan seluruh implikasinya, sebagai akibat kecurangan yang saya lakukan.

Demikianlah surat pernyataan ini saya buat dengan sebenar-benarnya dan dengan penuh kesadaran serta tanggung jawab.

Semarang, 12 Juni 2023

Mengetahui,

Dosen Pembimbing

Amni Zarkasyi Rahman, S.A.P., M.Si  
NIP. 198806062015041006

Pembuat Pernyataan,

Alvita Widyaningtyas  
NIM. 14020119140175

Ketua PS S1 Administrasi Publik

Dra. Maesaroh, M.Si  
NIP. 196612221993032001

\*) Lampirkan dokumen hasil uji Turnitin yang menunjukkan uji kemiripan <20%

**HALAMAN PENGESAHAN**

Judul Skripsi : **Dimensi *E-Government Service Quality (E-GovQual)***  
**pada situs *https://sibooky.semarangkota.go.id/* di Kota**  
**Semarang**

Nama Penyusun : **Alvita Widyaningtyas**

Program Studi : **S1 Administrasi Publik**

Dinyatakan sah sebagai salah satu syarat untuk menyelesaikan Pendidikan Strata I

Semarang, 28 Juni 2023

Mengetahui,

Dekan


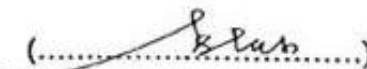
Wakil Dekan





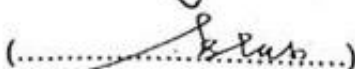
Prof. Dr. Drs. Hardi Warsono, M.T.  
NIP 196408271990011001

Dr. Drs. Teguh Yuwono, M.Pol.Admin  
NIP 196908221994031003

**Dosen Pembimbing:**

1. Amni Zarkasyi Rahman, S.A.P., (.....)  
M.Si
2. Dr. Dra. Retno Sunu Astuti, M.Si (.....)

**Dosen Penguji:**

1. Dr. Ida Hayu Dwimawanti, MM (.....)
2. Amni Zarkasyi Rahman, S.A.P., (.....)  
M.Si
3. Dr. Dra. Retno Sunu Astuti, M.Si (.....)

**MOTTO**

**“Everything takes time, one day at a time”**

**“you have survived every single thing you thought you wouldn’t.”**

## HALAMAN PERSEMBAHAN

Skripsi ini penulis persembahkan untuk mereka yang sangat berarti dan senantiasa memberikan dukungan penuh bagi penulis:

1. Teruntuk kedua orang tua saya, Bapak Gatot Hartoyo dan Ibu Rini Handayani yang senantiasa mendukung saya dari segala aspek baik itu fisik maupun batin, selalu membahagiakan, menuntun, dan mendoakan saya di setiap langkah yang saya tempuh
2. Kakak perempuan saya, Hardini Puspitaningrum yang ditengah kesibukannya selalu menyempatkan untuk menanyakan kabar dan kesehatan saya, juga dengan senang hati mendengarkan segala cerita saya baik itu senang maupun sedih.
3. Cherinna, Asha, Fadila, Sheva, Pani, Eriko, Ivan, Randini, Abigail, Adela, Fiona, Salsabila, Gabriella, Olivia, Mita, Triana, Shafa, serta teman-teman seperjuangan lainnya yang selalu saya reportkan baik secara fisik maupun batin.

## ABSTRAK

Pemerintah perlu menghadirkan informasi yang relevan seiring dengan perkembangan zaman guna mencerdaskan kehidupan bangsa. Pengembangan perpustakaan digital sebagai sarana pemerintah menyediakan segala kebutuhan informasi pun sangat diperlukan. Tujuan penelitian ini ialah untuk mengetahui tanggapan masyarakat akan pelayanan perpustakaan digital melalui perbandingan antara nilai persepsi (tanggapan) publik akan kinerja pelayanan dengan nilai harapan yang diekspektasikan oleh masyarakat dalam pelayanan perpustakaan digital melalui situs web <https://sibooky.semarangkota.go.id/> di Kota Semarang dengan menggunakan dimensi *electronic government service quality (e-GovQual)*. Metode penelitian menggunakan kuantitatif deskriptif dengan variabel tunggal. Teknik pengumpulan data dilakukan melalui penyebaran kuesioner dengan total 100 responden. Hasil penelitian menunjukkan bahwa persepsi masyarakat akan kinerja pelayanan Si Booky secara keseluruhan termasuk ke dalam kategori Baik, dengan nilai harapan secara keseluruhan termasuk dalam kategori Sangat Baik yang berarti masyarakat sebagai pengguna situs web Si Booky memiliki tingkat ekspektasi/harapan yang tinggi akan kehadiran situs web ini dalam memenuhi kebutuhan mereka. Perbandingan antara kedua nilai tersebut mencapai kesesuaian sebesar 81,5% sehingga termasuk ke dalam kategori Cukup Puas. Namun, masih terdapat empat sub-indikator dimensi *e-GovQual* yang belum mencapai persepsi yang baik sehingga perlu ditingkatkan, yaitu kelengkapan sajian informasi dan koleksi; kesesuaian penggunaan data dan informasi milik pengguna dengan layanan yang diminta dan/atau dibutuhkan; pemisahan dan pembatasan akses informasi dan data pribadi antar pengguna; kemudahan penjelasan pengelola dalam menjawab pertanyaan pengguna yang memiliki skor terendah, sehingga menjadikan keempat sub-indikator tersebut termasuk ke dalam kuadran 1 sebagai prioritas utama yang harus diperhatikan dalam pengembangan pelayanan perpustakaan digital bertajuk Si Booky.

**Kata Kunci:** *E-Government*, Kualitas, Pelayanan, Perpustakaan Digital

## ABSTRACT

*The government needs to present relevant information along with the times in order to educate the nation's life. The development of digital libraries as a means for the government to provide all information needs is also very necessary. The purpose of this study was to find out the public's response to digital library services through a comparison between the public's perceived (response) value of service performance with the expected value of the community in digital library services through the website <https://sibooky.semarangkota.go.id/> in the city of Semarang using the dimensions of electronic government service quality (e-GovQual). The research method uses descriptive quantitative with a single variable. Data collection techniques were carried out by distributing questionnaires to a total of 100 respondents. The results of the study show that the public's perception of Si Booky's service performance as a whole is included in the Good category, with the overall expectation value included in the Very Good category, which means that the public as users of the Si Booky website have a high level of expectation/expectation for the presence of this website. in meeting their needs. The comparison between the two values achieves a suitability of 81.5% so that it is included in the Fairly Satisfied category. However, there are still four sub-indicators of the e-GovQual dimension that have not achieved a good perception so that they need to be improved, namely the completeness of information presentation and collection; suitability of the use of data and information belonging to users with the services requested and/or needed; segregation and restriction of access to personal information and data between users; The ease with which managers explain in answering user questions has the lowest score, thus making the four sub-indicators included in quadrant 1 as a top priority that must be considered in the development of a digital library service titled Si Booky.*

**Keywords:** *E-Government, Quality, Service, Digital Library*

## KATA PENGANTAR

Puji syukur penulis panjatkan kepada Allah SWT yang telah melimpahkan rahmat dan keahliannya, sehingga atas izinnya, penyusunan skripsi yang berjudul *Dimensi E-Government Service Quality (E-GovQual)* pada situs <https://sibooky.semarangkota.go.id/> di Kota Semarang dapat terselesaikan dengan baik. Berbagai tantangan dan hambatan yang dihadapi oleh penulis dalam menyelesaikan skripsi tentu dijadikan proses pembelajaran, pengalaman, hingga pendewasaan oleh peneliti untuk senantiasa menghargai setiap waktu dan tahapan proses yang telah dilewati. Penyusunan skripsi ini bertujuan untuk memenuhi salah satu persyaratan untuk memperoleh gelar S-1 pada Departemen Administrasi Publik Fakultas Ilmu Sosial dan Ilmu Politik Universitas Diponegoro. Dalam proses penelitian hingga penyusunan skripsi, tentu penulis mendapat banyak dukungan dan bantuan dari berbagai pihak. Oleh karena itu, pada kesempatan yang berharga ini penulis ingin mengucapkan terima kasih kepada:

1. Bapak Dr. Hardi Warsono, MT selaku Dekan Fakultas Ilmu Sosial dan Ilmu Politik Universitas Diponegoro
2. Ibu Dr. AP. Tri Yuniningsih, M.Si selaku Ketua Departemen Administrasi Publik Fakultas Ilmu Sosial dan Ilmu Politik Fakultas Ilmu Sosial dan Ilmu Politik Universitas Diponegoro
3. Ibu Dra. Maesaroh, M.Si selaku Ketua Prodi Administrasi Publik Fakultas Ilmu Sosial dan Ilmu Politik Universitas Diponegoro
4. Bapak Amni Zarkasyi Rahman, S.A.P., M.Si selaku Dosen Pembimbing Pertama yang telah dengan sabar membimbing dan membantu penulis sejak



awal penyusunan skripsi, sehingga skripsi ini dapat terselesaikan dengan baik

5. Ibu Dr. Dra. Retno Sunu Astuti, M.Si selaku Dosen Pembimbing Kedua penulis yang telah berbaik hati membimbing dan mendukung penulis untuk menyelesaikan skripsi dengan baik dan tepat waktu.
6. Ibu Dr. Ida Hayu Dwimawanti, MM selaku Dosen Wali sekaligus Dosen Penguji penulis yang senantiasa memberikan nasihat dan bimbingan untuk penulis
7. Seluruh Dosen Departemen Administrasi Publik Fakultas Ilmu Sosial dan Ilmu Politik Universitas Diponegoro untuk ilmu pengetahuan dan pengalaman berharga yang senantiasa diberikan kepada penulis selama perkuliahan
8. Ibu Endang Sarwiningsih Setyawulan, SE., MM., Ak selaku Kepala Dinas Arsip dan Perpustakaan yang telah berbaik hati memberikan izin kepada penulis sehingga dapat melakukan penelitian pada Dinas Arsip dan Perpustakaan Kota Semarang.
9. Ibu Titik Suharni, SH., M.Si selaku Kepala Bidang Pengembangan dan Pengolahan Bahan Perpustakaan yang telah dengan tangan terbuka mendukung dan membantu segala keperluan penulis selama penelitian.
10. Ibu Awalinda Dyah Pungky Ramadhani, S.Hum selaku staf Ahli Pertama Pustakawan yang dengan berbaik hati menjadi narahubung antara penulis dengan instansi, dengan menyediakan segala kebutuhan informasi dan penyelesaian selama penelitian.

11. Seluruh staf pegawai Kantor Dinas Arsip dan Perpustakaan Kota Semarang sehingga penulis dapat beradaptasi dengan baik selama menjalankan kegiatan penelitian

Karena kebaikan semua pihak yang telah penulis sebutkan tadi maka penulis bisa menyelesaikan skripsi ini dengan sebaik-baiknya. Semoga dengan tersusunnya skripsi ini dapat bermanfaat bagi penulis maupun pembaca. Penulis menyadari bahwa dalam penyusunan skripsi ini masih jauh dari kata sempurna, untuk itu penulis mengharapkan kritik dan saran yang membangun agar menjadi suatu pembelajaran untuk menjadi lebih baik lagi di masa mendatang.

Semarang, 16 Juni 2023

Penulis

Alvita Widyaningtyas

NIM. 14020119140175

## DAFTAR ISI

<b>SURAT PERNYATAAN KEASLIAN .....</b>	<b>ii</b>
<b>HALAMAN PENGESAHAN.....</b>	<b>iii</b>
<b>MOTTO .....</b>	<b>iv</b>
<b>HALAMAN PERSEMBAHAN .....</b>	<b>v</b>
<b>ABSTRAK .....</b>	<b>vi</b>
<b>ABSTRACT .....</b>	<b>vii</b>
<b>KATA PENGANTAR.....</b>	<b>viii</b>
<b>DAFTAR ISI.....</b>	<b>xi</b>
<b>BAB I PENDAHULUAN.....</b>	<b>19</b>
1.1 Latar Belakang .....	19
1.2 Perumusan Masalah.....	30
1.3 Tujuan Penelitian.....	30
1.4 Kegunaan Penelitian.....	31
1.5 Kerangka Teori.....	31
1.5.1 Tabel Penelitian Terdahulu .....	33
1.5.2 Manajemen Publik .....	36
1.5.3 Paradigma Manajemen Publik.....	38
1.5.4 Pelayanan Publik.....	43
1.5.5 Pelayanan Elektronik .....	47
1.5.6 Kualitas Pelayanan Publik .....	48
1.5.7 Kualitas Pelayanan Elektronik.....	51
1.5.8 <i>Electronic Government Service Quality (E-GovQual)</i> .....	53
1.5.9 Persepsi dan Harapan.....	57
1.5.10 Kepuasan Masyarakat .....	58
1.5.11 Kerangka Pemikiran .....	61
1.6 Definisi Konsep.....	61
1.7 Definisi Operasional.....	62
1.8 Metodologi Penelitian .....	64
1.8.1 Tipe Penelitian .....	64

1.8.2 Populasi dan Sampel.....	64
1.8.3 Teknik Pengambilan Sampel .....	66
1.8.4 Jenis dan Sumber Data.....	67
1.8.5 Skala Pengukuran .....	68
1.8.6 Teknik Pengumpulan Data.....	70
1.8.7 Instrumen Penelitian .....	72
1.8.8 Teknik Analisis Data .....	73
<b>BAB II DESKRIPSI OBJEK PENELITIAN .....</b>	<b>80</b>
2.1 Gambaran Umum Kota Semarang .....	80
2.1.1 Letak Geografis.....	80
2.1.2 Luas Wilayah .....	80
2.1.3 Topografi .....	81
2.1.4 Demografi .....	82
2.2 Gambaran Umum Dinas Arsip dan Perpustakaan Kota Semarang .....	84
2.2.1 Sejarah Dinas .....	84
2.2.2 Visi dan Misi.....	86
2.2.3 Tugas Pokok dan Fungsi.....	87
2.2.4 Struktur Organisasi .....	89
2.2.5 Unit Kerja .....	91
2.2.6 Sumber Daya Manusia.....	96
2.3 Gambaran Umum Situs Web Si Booky.....	97
<b>BAB III HASIL DAN PEMBAHASAN .....</b>	<b>105</b>
3.1 Identifikasi Responden .....	105
3.1.1 Hasil Uji Validitas dan Reliabilitas .....	109
3.2 Deskripsi Dimensi <i>E-Government Service Quality (E-GovQual)</i> pada situs web Si Booky .....	113
3.2.1 Dimensi Efisiensi ( <i>Efficiency</i> ) .....	113
3.2.2 Dimensi Keandalan ( <i>Reliability</i> ) .....	135
3.2.3 Dimensi Kepercayaan ( <i>Trust</i> ).....	159
3.2.4 Dimensi Dukungan Publik ( <i>Citizen Support</i> ) .....	171

3.3 Analisis Dimensi <i>E-Government Service Quality (E-GovQual)</i> pada situs web Si Booky .....	190
3.3.1 Analisis Kesesuaian Persepsi dan Harapan .....	190
3.3.2 Kategorisasi Dimensi <i>E-GovQual</i> .....	215
<b>BAB IV PENUTUP .....</b>	<b>233</b>
4.1 Kesimpulan.....	233
4.2 Saran.....	235
<b>DAFTAR PUSTAKA .....</b>	<b>237</b>
<b>LAMPIRAN.....</b>	<b>242</b>

## DAFTAR TABEL

Tabel 1.1 Jumlah Pengunjung Si Booky Tahun 2022.....	27
Tabel 1.2 Penelitian Terdahulu.....	34
Tabel 1.3 Bobot Nilai Jawaban Skala Likert.....	69
Tabel 1.4 Lebar Interval Skala Likert.....	70
Tabel 1.5 Lebar Interval Kesesuaian.....	76
Tabel 2.1 Sebaran Penduduk di Kota Semarang.....	83
Tabel 2.2 Jumlah Pegawai Aparatur Sipil Negara Dinas Arsip dan Perpustakaan Kota Semarang menurut Unit Kerja.....	96
Tabel 2.3 Jumlah Buku dalam Situs Web Si Booky.....	100
Tabel 2.4 Jumlah Koleksi Buku Digital pada situs web Si Booky.....	101
Tabel 2.5 Jumlah Konten Kategori Lain dalam situs web Si Booky.....	103
Tabel 3. 1 Hasil Uji Validitas Persepsi .....	109
Tabel 3. 2 Hasil Uji Validitas Harapan .....	110
Tabel 3. 3 Hasil Uji Reliabilitas .....	112
Tabel 3. 4 Nilai Persepsi Kejelasan dan Kemudahan pada Struktur Web .....	113
Tabel 3. 5 Nilai Harapan Kejelasan dan Kemudahan pada Struktur Web .....	114
Tabel 3. 6 Nilai Persepsi Tampilan Situs Menarik dan Memberikan Kenyamanan .....	116
Tabel 3. 7 Nilai Harapan Tampilan Situs Menarik dan Memberikan Kenyamanan .....	117
Tabel 3. 8 Nilai Persepsi Kegunaan Fitur Menu Pencarian Tercapai .....	119
Tabel 3. 9 Nilai Harapan Kegunaan Fitur Menu Pencarian Tercapai .....	120
Tabel 3. 10 Nilai Persepsi Kesesuaian Janji Pelayanan dengan Realita Pelayanan .....	122

Tabel 3. 11 Nilai Harapan Kesesuaian Janji Pelayanan dengan Realita Pelayanan .....	123
Tabel 3. 12 Nilai Persepsi Ketepatan Sajian Informasi pada Situs Web Si Booky .....	125
Tabel 3. 13 Nilai Harapan Ketepatan Sajian Informasi pada Situs Web Si Booky .....	127
Tabel 3. 14 Nilai Persepsi Kebaruan Sajian Informasi pada Situs.....	128
Tabel 3. 15 Nilai Harapan Kebaruan Sajian Informasi pada Situs .....	130
Tabel 3. 16 Nilai Persepsi Kelengkapan Sajian Informasi dan Koleksi pada Situs Web Si Booky .....	132
Tabel 3. 17 Nilai Harapan Kelengkapan Sajian Informasi dan Koleksi pada Situs Web Si Booky .....	133
Tabel 3. 18 Nilai Persepsi Kecepatan dan Ketepatan Waktu Perolehan Pelayanan pada Situs .....	135
Tabel 3. 19 Nilai Persepsi Kecepatan dan Ketepatan Waktu Perolehan Pelayanan pada Situs .....	137
Tabel 3. 20 Nilai Persepsi Keberhasilan Pemerolehan Pelayanan Sejak Pertama Kali Akses .....	139
Tabel 3. 21 Nilai Harapan Keberhasilan Pemerolehan Pelayanan Sejak Pertama Kali Akses .....	141
Tabel 3. 22 Nilai Persepsi Ketersediaan Akses Sepanjang Waktu .....	142
Tabel 3. 23 Nilai Harapan Ketersediaan Akses Pelayanan Sepanjang Waktu....	144
Tabel 3. 24 Nilai Persepsi Kejelasan Standar Pelayanan.....	145
Tabel 3. 25 Nilai Harapan Kejelasan Standar Pelayanan.....	147
Tabel 3. 26 Nilai Persepsi Ketersediaan Pelayanan yang Konsisten dan Merata	149
Tabel 3. 27 Nilai Harapan Ketersediaan Pelayanan yang Konsisten dan Merata	151
Tabel 3. 28 Nilai Persepsi Kecepatan Proses Pemuatan Halaman Situs.....	152
Tabel 3. 29 Nilai Harapan Kecepatan Proses Pemuatan Halaman Situs.....	154
Tabel 3. 30 Nilai Persepsi Kemudahan Aksesibilitas Situs Web melalui perangkat dan/atau <i>browser</i> apapun.....	155

Tabel 3. 31 Nilai Harapan Kemudahan Aksesibilitas Situs Web melalui perangkat dan/atau <i>browser</i> apapun.....	157
Tabel 3. 32 Nilai Persepsi Jaminan Keamanan Situs.....	159
Tabel 3. 33 Nilai Harapan Jaminan Keamanan Situs.....	161
Tabel 3. 34 Nilai Persepsi Terjaganya Kerahasiaan Informasi Aktivitas Akun dan History konten/koleksi milik Pengguna.....	163
Tabel 3. 35 Nilai Harapan Terjaganya Kerahasiaan Informasi Aktivitas Akun dan History konten/koleksi milik Pengguna.....	165
Tabel 3. 36 Nilai Persepsi Kesesuaian Penggunaan Data dan Informasi milik Pengguna dengan Layanan yang diminta dan/atau dibutuhkan.....	166
Tabel 3. 37 Nilai Harapan Kesesuaian Penggunaan Data dan Informasi milik Pengguna dengan Layanan yang diminta dan/atau dibutuhkan.....	167
Tabel 3. 38 Nilai Persepsi Pemisahan dan Pembatasan Akses Informasi Pribadi Antar Pengguna.....	169
Tabel 3. 39 Nilai Harapan Pemisahan dan Pembatasan Akses Informasi dan Data Pribadi Antar Pengguna.....	170
Tabel 3. 40 Nilai Persepsi Ketanggapan Pengelola Situs.....	171
Tabel 3. 41 Nilai Harapan Ketanggapan Pengelola Situs dalam Membantu Masalah Pengguna.....	173
Tabel 3. 42 Nilai Persepsi Kecepatan dan Ketepatan Respon Pengelola Situs akan Pertanyaan yang Diajukan Pengguna.....	175
Tabel 3. 43 Nilai Harapan Kecepatan dan Ketepatan Respon Pengelola Situs akan Pertanyaan yang Diajukan Pengguna.....	176
Tabel 3. 44 Nilai Persepsi Kemampuan dan Pengetahuan Pengelola Situs dalam Menjawab Pertanyaan Pengguna.....	178
Tabel 3. 45 Nilai Harapan Kemampuan dan Pengetahuan Pengelola Situs dalam Menjawab Pertanyaan Pengguna.....	179
Tabel 3. 46 Nilai Persepsi Kemudahan Penjelasan Pengelola Situs.....	181
Tabel 3. 47 Nilai Harapan Kemudahan Penjelasan Pengelola Situs.....	182
Tabel 3. 48 Nilai Persepsi Keyakinan dan Kepercayaan Pengelola Situs dalam Menyampaikan Pelayanan kepada Pengguna.....	183



Tabel 3. 49 Nilai Harapan Keyakinan dan Kepercayaan Pengelola Situs dalam Menyampaikan Pelayanan kepada Pengguna .....	185
Tabel 3. 50 Nilai Persepsi Kemampuan Pengelola memberikan Saran dan Opsi Pengaduan bagi Pengguna.....	186
Tabel 3. 51 Nilai Harapan Kemampuan Pengelola memberikan Saran dan Opsi Pengaduan bagi Pengguna.....	188
Tabel 3. 52 Tingkat Kesesuaian Persepsi dan Harapan Dimensi Efisiensi (Berdasarkan Perhitungan Nilai Rata-Rata ( <i>Mean</i> )) .....	191
Tabel 3. 53 Tingkat Kesesuaian Persepsi dan Harapan Dimensi Keandalan (Berdasarkan Perhitungan Nilai Rata-Rata ( <i>Mean</i> )) .....	197
Tabel 3. 54 Tingkat Kesesuaian Persepsi dan Harapan Dimensi Kepercayaan (Berdasarkan Perhitungan Nilai Rata-Rata ( <i>Mean</i> )) .....	204
Tabel 3. 55 Tingkat Kesesuaian Persepsi dan Harapan Dimensi Dukungan Publik (Berdasarkan Perhitungan Nilai Rata-Rata ( <i>Mean</i> )) .....	208
Tabel 3. 56 Tingkat Kesesuaian Persepsi dan Harapan Keseluruhan (Berdasarkan Perhitungan Nilai Rata-Rata ( <i>Mean</i> )) .....	213

## DAFTAR GAMBAR

Gambar 1.1 Halaman Muka Situs Web Si Booky.....	24
Gambar 1.2 Grafik Pergerakan Jumlah Pengunjung Si Booky tahun 2022 – Paruh Waktu Pertama 2023.....	27
Gambar 1.3 Kerangka Pemikiran.....	61
Gambar 1.4 Diagram Kartesius <i>Importance Performance Analysis</i> (IPA).....	78
Gambar 2.1 Peta Administratif Wilayah Kota Semarang.....	81
Gambar 2.2 Bagan Struktur Organisasi Dinas Arsip dan Perpustakaan Kota Semarang.....	90
Gambar 2.3 Tampilan Utama Situs Web Si Booky.....	97
Gambar 2.4 Fitur <i>Customer Support</i> pada situs web Si Booky.....	98
Gambar 2.5 Dinamika Jumlah Pengunjung Si Booky.....	100
Gambar 2.6 Total Jumlah Buku dalam situs web Si Booky.....	101
Gambar 2.7 Persentase Konten lainnya dalam situs web Si Booky.....	104
Gambar 3.1 Distribusi Jumlah Responden Berdasarkan Jenis Kelamin.....	106
Gambar 3.2 Distribusi Jumlah Responden Berdasarkan Usia.....	106
Gambar 3.3 Distribusi Jumlah Responden Berdasarkan Pekerjaan.....	107
Gambar 3.4 Distribusi Jumlah Responden Berdasarkan Frekuensi Kunjungan Situs Web Si Booky.....	108
Gambar 3.5 Diagram Kartesius Tingkat Persepsi dan Tingkat Harapan Dimensi <i>E-GovQual</i> pada situs web Si Booky.....	216