

BAB I

PENDAHULUAN

1.1 Latar Belakang

Menurut Pasolong (dalam Revida, dkk., 2020), administrasi publik merupakan bentuk kerja sama yang dilakukan oleh sekelompok orang atau lembaga guna melaksanakan tugas-tugas pemerintahan secara efektif sebagai pemenuhan kebutuhan publik. Administrasi publik memiliki tujuan untuk mengatasi masalah-masalah sosial serta memenuhi kebutuhan hidup bermasyarakat dalam rangka mewujudkan kesejahteraan publik (Syafiie, 2014). Maka, untuk mewujudkan tujuan tersebut, diperlukan sebuah cara dan/atau implementasi yang dapat mendukung. Salah satu cara yang dilakukan oleh pemerintah untuk mencapai tujuan tersebut, yakni dengan menyediakan kegiatan pelayanan bagi masyarakat secara umum.

Menurut Undang-Undang Nomor 25 Tahun 2009 tentang Pelayanan Publik, Pelayanan publik merupakan suatu kegiatan atau rangkaian kegiatan dalam rangka pemenuhan kebutuhan pelayanan sesuai dengan peraturan perundang-undangan bagi setiap warga negara dan penduduk atas barang, jasa, maupun pelayanan administratif yang disediakan oleh penyelenggara pelayanan publik. Revolusi digital telah membuat perubahan pada konsep jarak dan waktu. Hal tersebut juga menuntut pemerintah untuk dapat selalu berkembang dan melakukan inovasi.

Tanpa adanya modernisasi dalam administrasi publik, bukan tidak mungkin pelayanan publik yang seharusnya dapat memenuhi kebutuhan kehidupan

bermasyarakat, justru akan mengalami ketertinggalan seiring dengan perubahan masa, serta kompleksitas kebutuhan publik yang semakin beragam. Sehingga, hal tersebut secara luas dapat menjadi salah satu penyebab dari kegagalan pembangunan berkelanjutan. Pemerintah pun menginisiasikan langkah preventif dengan mentransformasikan kegiatan administrasi pemerintahan yang mengadopsi perkembangan teknologi informasi, disebut dengan *electronic government (e-government)* atau pemerintahan digital.

E-government atau *electronic government* adalah penggunaan teknologi informasi oleh pemerintah untuk memberikan informasi dan pelayanan bagi warganya. *E-government* didasari oleh kebutuhan masyarakat yang menginginkan pemerintah yang akuntabel, transparan, efektif dan efisien. Penerapan *electronic government* mencakup kegiatan pemerintahan seperti penyediaan pelayanan publik serta pelaksanaan ketentuan peraturan perundang-undangan dalam rangka mewujudkan kesejahteraan publik.

Menurut *United Nations*, Negara Indonesia pada peringkat *E-Government Development Index* (EDGI) terus mengalami peningkatan yang signifikan. Bermula pada tahun 2018, Indonesia menduduki peringkat ke-107 dengan nilai rata-rata sebesar 0,5258 atau lebih rendah dari nilai rata-rata EDGI di Asia Tenggara pada angka 0,5555. Kemudian, seiring waktu, Indonesia terus mengalami kenaikan hingga pada tahun 2022 berhasil menempati peringkat ke-77 dengan nilai rata-rata sebesar 0,71600. Nilai rata-rata tersebut termasuk kedalam golongan *High E-Government Development Index* (antara 0.50 sampai 0.75).

Dalam lingkup nasional, kualitas pelaksanaan *e-government* khususnya pada pemerintahan daerah di Indonesia tidak seluruhnya berjalan dengan baik dan masih perlu dilakukan penyempurnaan. Amalia dan Lorita (2022) menyebutkan bahwa masih terdapat kendala mendasar dalam implementasi *e-government*, khususnya di Dinas Komunikasi, Informatika, dan Statistik Provinsi Bengkulu. Kendala yang ditemukan terutama pada pengembangan situs web *bengkuluprov.go.id*, yakni berpusat pada kendala internal dalam instansi, berupa kurangnya tenaga ahli yang dapat mengelola dan mengoperasikan bangunan sistem komputerisasi web tersebut, sehingga pemberian konten dan informasi didalamnya pun cenderung lamban.

Penyelenggaraan pelayanan publik dengan pengadopsian teknologi dan informasi sesuai dengan inisiasi *electronic government*, pada dasarnya ditujukan untuk memenuhi kebutuhan hidup bermasyarakat dalam rangka mewujudkan kesejahteraan warga negara. Kebutuhan hidup bermasyarakat salah satunya yakni kebutuhan masyarakat akan akses informasi yang relevan dan akurat. Seiring dengan perkembangan ilmu pengetahuan dan teknologi di masa informasi, kebutuhan akses informasi masyarakat menjadi semakin beragam serta meningkat secara bertahap. Untuk itu, wadah yang dapat menampung segala kebutuhan informasi masyarakat secara dinamis dan relevan sangat diperlukan.

Perpustakaan merupakan sebuah wadah yang ditujukan untuk menyediakan sekaligus menyimpan berbagai referensi dan koleksi sumber informasi dalam bentuk buku dan/atau terbitan lainnya menurut tata susunan tertentu. Sumber informasi tersebut kemudian dapat digunakan oleh berbagai khalayak umum

sebagai sarana peningkatan literasi dan ilmu pengetahuan, baik itu untuk kepentingan formal maupun non-formal (Dewangga, 2015). Berdasarkan PP Nomor 43 Tahun 2007 tentang Perpustakaan, perpustakaan dibedakan ke dalam lima jenis, yaitu perpustakaan nasional, perpustakaan umum, perpustakaan sekolah/madrasah, perpustakaan perguruan tinggi, dan perpustakaan khusus.

Perpustakaan bertindak sebagai sumber informasi dan pengetahuan, yang diharapkan dapat membantu pemerintah dalam mencerdaskan kehidupan bangsa. Berdasarkan *International Conference of Digital Library 2004*, konsep perpustakaan digital adalah sebagai perpustakaan elektronik yang informasinya didapat, disimpan, dan diperoleh kembali melalui format digital. Adapun fitur-fitur yang tersedia dalam perpustakaan digital seperti, fitur keanggotaan, fitur pencarian, fitur link dan pranala, fitur dwi bahasa, fitur artikel, dan fitur folder dan arsip. Pengguna perpustakaan digital dapat menyesuaikan fitur sesuai dengan kebutuhan.

Jaringan perpustakaan digital pertama di Indonesia mulai beroperasi pada bulan Juni 2001, jaringan pertama yang dikembangkan yakni *Indonesia Digital Library Networking (IDLN)*. Perkembangan perpustakaan digital di Indonesia tak luput dari permasalahan terkait kebijakan yang kurang mengikat dalam organisasi, kurangnya SDM untuk meneruskan program pengembangan, desain yang kurang matang dalam pelaksanaan, kurangnya investor dan dana yang dibutuhkan, permasalahan teknis yang digunakan serta permasalahan terkait akses kedalam jaringan.

Perpustakaan digital dibangun dengan beberapa tujuan di antaranya menyediakan akses informasi kepada masyarakat untuk pembelajaran seumur hidup, memperkaya konten lokal dalam format digital untuk akses global maupun komunitas, menyediakan jaringan layanan informasi dan perpustakaan untuk lembaga akademis dan pemerintah, mempromosikan dan mengakselerasi pertukaran sumber daya ilmu pengetahuan di berbagai sektor masyarakat.

Pemerintah pusat telah mengembangkan hal tersebut melalui layanan bertajuk iPerpusnas. Selama 2019 hingga 2021, tercatat pengguna layanan daring Perpusnas terus mengalami peningkatan. Pada 2019, tercatat sebesar 7.111.746 pengguna, sementara pada 2021 mencapai 15.734.566. Tercatat pada 2021, jumlah pengguna Tanya Pustakawan sebesar 17.827 permintaan informasi, sementara per Mei 2022 sebesar 35.522 permintaan informasi. Jumlah tersebut menandakan awal baik bagi pengembangan perpustakaan digital di Indonesia.

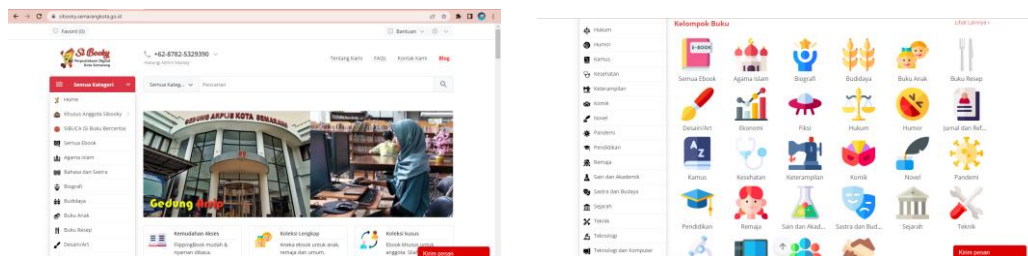
Pengembangan perpustakaan digital dilatarbelakangi oleh jumlah masyarakat di Indonesia yang dapat mengakses perpustakaan hanya delapan persen. Keberadaan aplikasi perpustakaan digital diharapkan akan membantu masyarakat yang kesulitan mengakses perpustakaan, khususnya yang berada di pedesaan. Pengembangan juga ditujukan untuk meningkatkan minat membaca di kalangan masyarakat Indonesia yang dibuktikan dengan skor Indeks Pembangunan Literasi Masyarakat (IPLM) Indonesia yang sebesar 64,48 dari skala 0-100 pada 2022, sehingga membuat Indonesia menduduki peringkat 62 dari 70 negara.

Pengembangan perpustakaan secara digital (*digital library*) secara khusus juga dilakukan oleh provinsi Jawa Tengah sejak tahun 2017. Pengembangan ini diharapkan oleh pemerintah provinsi Jawa Tengah dapat meningkatkan capaian indeks pembangunan literasi masyarakat menjadi sebesar 80%, namun jumlah ini tidak tercapai dengan hasil IPLM provinsi Jawa Tengah tahun 2022 yakni hanya sebesar 74,36%. Tampilan yang monoton serta anggaran yang minim menjadi alasan pengembangan keliterasian kurang optimal.

Sejak tahun 2019, pemerintah Kota Semarang melalui Dinas Arsip dan Perpustakaan Kota Semarang telah menginisiasikan pengembangan pelayanan perpustakaan berbasis digital melalui suatu situs web bernama Si Booky yang dapat diakses melalui laman <https://sibooky.semarangkota.go.id/>. Situs ini menyediakan pelayanan perpustakaan dalam bentuk buku elektronik (*e-book*), dengan menggolongkannya menjadi dua jenis yakni *e-book open source* atau non komersial sehingga dapat dibaca oleh siapa saja, dan juga *e-book DRM* dengan pembatasan akses khusus bagi para anggota *website* Si Booky.

Gambar 1. 1

Halaman Muka Situs Web Si Booky



Sumber: Website Si Booky (diakses oleh peneliti pada 01/11/22)

Pengembangan perpustakaan berbasis elektronik ini pada dasarnya ditujukan sebagai upaya meningkatkan minat dan literasi masyarakat dalam membaca khususnya di lingkungan wilayah Kota Semarang. Kurangnya minat literasi masyarakat tampak dari capaian tingkat gemar membaca masyarakat kota Semarang yang hanya menyentuh 72,33%. Kekurangan minat tersebut juga diperkuat oleh data pendukung berupa Survei Kepuasan Masyarakat tahun 2022 yang menunjukkan bahwa survei ini sejak tahun 2021 hanya diambil dari sebagian kecil sampel sebanyak 5 pengunjung. Hingga tahun 2023, pengisian survei kemudian mengalami peningkatan menjadi 23 pengunjung.

Adapun selama tiga tahun terakhir, capaian pada Survei Kepuasan Masyarakat Dinas Arsip dan Perpustakaan Kota Semarang mengalami penurunan yang terlihat. Pada tahun 2021, diperoleh capaian sebesar 85,62%; tahun 2022 sebesar 83,71%; dan tahun 2023 sebesar 82,91%. Penurunan tersebut hingga kini tidak merubah tingkat kepuasan masyarakat di Kota Semarang yang masih tinggi, namun jika terus dibiarkan menurun tanpa solusi tentu hal ini akan berpengaruh pada kualitas pelayanan dalam jangka panjang.

Dari kesembilan unsur pelayanan yang menjadi penentu berdasarkan Permenpan RB No 14 Tahun 2017 tentang Pedoman Penyusunan Survei Kepuasan Masyarakat Unit Penyelenggara Pelayanan Publik, ditemukan tiga unsur pelayanan yang selama tiga tahun terakhir masih belum memenuhi kepuasan masyarakat, dengan ketiga unsur tersebut: 1) Kesesuaian persyaratan pelayanan dengan jenis pelayanannya sebesar 3,080; 2) Kualitas sarana dan prasarana sebesar 3,000; 3)

Serta, kompetensi kemampuan petugas dalam pelayanan sebesar 3,000. Sehingga membuat ketiga unsur tersebut termasuk ke dalam kategori Kurang Baik.

Dalam dokumen pendukung berupa Survei Kepuasan Masyarakat per-30/06/2023, kerap ditemui tanggapan/persepsi masyarakat yang terus mengeluhkan perihal kualitas sarana prasarana berupa koleksi informasi yang tersaji. Beberapa pengguna menemukan bahwa koleksi yang disajikan mayoritas merupakan koleksi terbitan lama dan kurang lengkap untuk memenuhi kebutuhan akses informasi mereka.

Dapat diindikasikan bahwa kinerja pelayanan kurang optimal sehingga masih belum dapat memuaskan masyarakat sebagai pengguna. Unsur-unsur pelayanan pada hakikatnya merupakan perwujudan akan realita pelaksanaan pelayanan perpustakaan digital melalui situs web Si Booky itu sendiri, apakah pelayanan tersebut sudah berkualitas dan optimal atau belum, jika dilihat dari unsur-unsur pelayanan yang menjadi indikator penentunya. Kualitas pelayanan itu sendiri pada dasarnya menekankan orientasi pada pemenuhan harapan pelanggan yaitu masyarakat.

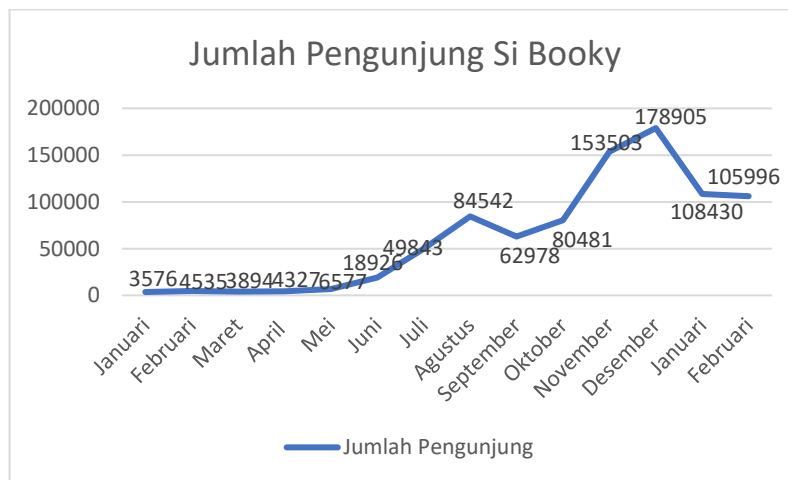
Pembangunan konsep *e-GovQual* diperuntukan untuk menilai dan/atau mengukur secara sistematis kualitas pelayanan yang disediakan oleh situs web governmental di lingkup pemerintahan. Pengukuran oleh dimensi *e-GovQual* ini ditujukan sebagai skala awal yang didasarkan pada tanggapan publik yang benar-benar menggunakan situs governmental secara berkala.

Tabel 1. 1 Jumlah Pengunjung Si Booky Tahun 2022

No	Bulan	Jumlah Pengunjung Si Booky
1	Januari	3576
2	Februari	4535
3	Maret	3894
4	April	4327
5	Mei	6577
6	Juni	18926
7	Juli	49843
8	Agustus	84542
9	September	62978
10	Oktober	80481
11	November	153503
12	Desember	178905
Grand Total		652087

Sumber: Data yang diolah, 2022

Gambar 1.2
Grafik Pergerakan Jumlah Pengunjung Si Booky tahun 2022 – Paruh Waktu Pertama 2023



Sumber: Data yang diolah, 2023

Meskipun situs web Si Booky memperoleh frekuensi kunjungan yang tinggi per-tahun 2022 yakni sebanyak 652.087 pengunjung, terdapat kebutuhan untuk menguji kehandalan e-GovQual sebagai penyempurnaan skala pengukuran (jika

diperlukan), dalam konteks situs web yang lebih matang yaitu situs yang dapat memenuhi permintaan publik secara elektronik, bukan lagi sekadar menyediakan informasi kepada publik.

Dari frekuensi kunjungan tersebut, dapat ditinjau kembali tanggapan pengguna yang sebenarnya akan situs web Si Booky, apakah pengguna memang kerap kali menggunakan situs tersebut secara berkala dengan alasan bahwa situs tersebut telah memenuhi kebutuhan akses informasi dan koleksi mereka, atau pengguna hanya mengunjungi situs secara satu waktu dan/atau saat terdapat momen dan kegiatan tertentu.

Peran instansi sebagai pengelola perlu diperhatikan dalam kondisi ini, terutama kehandalan dari para aparat dalam mengelola dan menyediakan berbagai fitur yang variatif dan inovatif; serta efisiensi dari keberadaan situs web tersebut bagi masyarakat secara umum. Kehandalan pengelola berkaitan dengan kecepatan dan ketepatan waktu pemberian layanan, penanganan aduan/masalah tanpa adanya keterhambatan, serta kemudahan pengguna dalam pengoperasian situs kapanpun dan dimanapun. Efisiensi sendiri berkaitan dengan dengan kemudahan pengunjung situs dalam mencari dan mendapatkan produk pelayanan yang dibutuhkan dengan upaya minimal, serta kesesuaian antara informasi dan penawaran yang disajikan pada situs tersebut dengan realitanya.

Peneliti pun menemukan bahwa kebutuhan situs akan pemenuhan kedua unsur diatas, memiliki kesesuaian dengan empat indikator *electronic government service quality* atau *e-GovQual* yaitu efisiensi (*efficiency*), kehandalan (*reliability*),

kepercayaan (*trust*), dan dukungan publik (*citizen support*). Empat dimensi *e-GovQual* ini pada dasarnya bertindak sebagai pengukur kualitas pelayanan elektronik secara sistematis, serta turut menjadi dasar penting dalam membangun pelayanan elektronik yang berkualitas dan memenuhi harapan masyarakat.

Dalam penelitian ini, dimensi *e-GovQual* menjadi fokus utama dalam upaya untuk menemukan permasalahan berupa kesenjangan antara persepsi dan harapan masyarakat selaku pengguna situs web Si Booky, dengan melakukan perbandingan dari kedua nilai tersebut. Penelitian ini diharapkan dapat menemukan indikator yang menjadi prioritas dalam perbaikan kualitas pelayanan elektronik, untuk memenuhi harapan dan meningkatkan persepsi masyarakat.

Dengan demikian, dirumuskan pertanyaan penelitian yang ingin dicapai outputnya oleh peneliti melalui penelitian ini yaitu; mengapa *e-GovQual* dalam web Si Booky belum sepenuhnya memenuhi harapan pengguna. Adapun berdasarkan dugaan permasalahan yang telah dipaparkan oleh peneliti melalui latar belakang diatas, maka peneliti tertarik untuk melakukan penelitian lebih lanjut mengenai hal tersebut dengan mengangkat judul; “Dimensi *E-Government Service Quality (E-GovQual)* pada Situs <https://sibooky.semarangkota.go.id/> di Kota Semarang”.

1.2 Perumusan Masalah

Perumusan masalah dalam penelitian ini yaitu:

1. Bagaimana persepsi masyarakat sebagai pengguna terhadap realita kinerja pelayanan perpustakaan melalui situs web Si Booky di Kota Semarang berdasarkan dimensi *E-GovQual*?
2. Bagaimana perbandingan antara nilai persepsi kinerja dan nilai harapan berdasarkan dimensi *E-GovQual* pada pelayanan perpustakaan digital melalui situs web Si Booky di Kota Semarang?

1.3 Tujuan Penelitian

Tujuan yang ingin dicapai dalam penelitian ini, yaitu:

1. Mengetahui nilai persepsi pengguna akan kinerja pelayanan perpustakaan digital melalui situs web Si Booky berdasarkan pengukuran menggunakan dimensi E-GovQual
2. Mengetahui perbandingan antara nilai kinerja dengan nilai harapan berdasarkan dimensi E-GovQual pada pelayanan perpustakaan digital bertajuk Si Booky yang dimiliki oleh Dinas Arsip dan Perpustakaan di Kota Semarang.

1.4 Kegunaan Penelitian

Kegunaan penelitian ini dapat dibagi menjadi dua, yakni:

1. Secara Teoritis, Penelitian dapat digunakan sebagai masukan bagi pengembangan Konsep Ilmu Administrasi terkait Pelayanan Publik, khususnya pada kualitas dan kepuasan pelayanan berbasis teknologi.
2. Secara Praktis, Penelitian ini diharapkan dapat dijadikan sebagai bahan kajian berupa sumbangan pemikiran kepada DINARPUS Kota Semarang, berkenaan dengan pelayanan perpustakaan digital bertajuk Si Booky yang dimilikinya. Sehingga dapat terus berinovasi memanfaatkan teknologi informasi guna memberikan pelayanan publik yang efektif, efisien, serta dapat memenuhi kebutuhan dan harapan masyarakat.

1.5 Kerangka Teori

Penelitian terdahulu yang dikaji difokuskan pada penelitian yang berkaitan dengan penelitian tentang *electronic government service quality*.

Yunissa Nur Widiani (2018) melakukan penelitian mengenai bagaimana kepuasan pelanggan situs web Kantor Pelayanan Pajak Kelurahan Cibeunying Kota Bandung dipengaruhi oleh kualitas layanan *e-government* yang disediakan oleh *e-Filing*. Penelitian ini menggunakan metode kuantitatif deskriptif, pengumpulan data primer dilakukan melalui kuesioner tertutup dengan responden berupa masyarakat sebagai pengguna. Studi ini menemukan bahwa kualitas pelayanan *e-government* telah mencapai kepuasan pengguna situs web dengan baik, serta

terdapat pengaruh positif signifikan antara keduanya melalui penggunaan instrumen *e-government* berbentuk situs web.

Penelitian lain ditulis oleh Diah Safitri, dkk. (2019) menganalisis bagaimana ketepatan dan keterandalan dari kualitas pelayanan publik di RSUD Kabupaten Konawe berdasarkan alat uji kredibilitas, transferabilitas, dependabilitas, dan konfirmabilitas. Metode penelitian yang digunakan merupakan metode kualitatif deskriptif. Studi ini menemukan hasil bahwa berdasarkan alat uji yang telah digunakan, pelayanan publik di RSUD Kabupaten Konawe telah mencirikan pelayanan publik yang berkualitas.

Parasuraman (dalam Saryoko, dkk., 2019) menyebutkan bahwa metode *ServQual* dapat menjadi alat pengukuran layanan pada situs web *Mobile JKN* di wilayah Jakarta Selatan. Metode penelitian yang digunakan berupa metode penelitian kualitatif. Studi ini menghasilkan bahwa metode *ServQual* pada hakikatnya dapat digunakan untuk mengukur tingkat kepuasan pengguna terhadap pendaftaran *online* pelayanan BPJS Kesehatan pada situs web *Mobile JKN*.

Penelitian oleh Rino Agus Saputra, dkk. (2018) mengevaluasi layanan *situs web* resmi Provinsi Nusa Tenggara Barat dengan menggunakan dimensi *e-GovQual* dan *Importance Performance Analysis* (IPA) untuk mengetahui kualitas layanan. Dengan menggunakan tipe penelitian non implementatif analitik. Studi ini menemukan bahwa kinerja dari layanan *situs web* resmi Provinsi Nusa Tenggara Barat nyatanya belum dapat memenuhi kepuasan pengguna, dikarenakan masih

terdapat kesenjangan (*gap*) yang signifikan antara persepsi dan harapan masyarakat sebagai pengguna.

Penelitian Albar (2018) memiliki kesamaan dengan penelitian Rino Agus; menggunakan model *e-GovQual* untuk menilai kualitas layanan *electronic government* di Sumatera Barat. Hasil yang ditemukan ialah model *e-GovQual* dianggap valid dan merupakan model yang relevan untuk dilakukan di Indonesia.

Alanezi, dkk (2012); Hien, N.M. (2014); Rasyid, dkk (2016) pun memiliki konsep penelitian yang serupa yakni mengevaluasi kualitas pelayanan, namun yang membedakan ketiga penelitian ini dengan penelitian milik Rino Agus, ialah terletak pada alat pengukurannya. Ketiga penelitian ini menggunakan unsur-unsur indeks kepuasan masyarakat yang telah tertuang dalam Permenpan RB No 14 Tahun 2017 tentang Pedoman Penyusunan Survei Kepuasan Masyarakat Unit Penyelenggara Pelayanan Publik sebagai alat pengukur. Metode yang digunakan yakni metode penelitian kuantitatif.

Penelitian oleh Pratiwi, dkk. (2019) juga menggunakan dimensi *e-GovQual* sebagai alat pengukur dalam kualitas layanan situs web. namun, secara konsep penelitian ini memiliki perbedaan yakni penelitian ini tidak menggunakan konsep evaluasi sebagai penentu, serta menggunakan metode penelitian yang berbeda yakni menggunakan metode penelitian kualitatif deskriptif.

1.5.1 Tabel Penelitian Terdahulu

Penelitian-penelitian terdahulu yang serupa sebagai pembanding dan acuan penelitian yang akan dilakukan telah tersaji dalam tabel berikut.

Tabel 1. 2 Penelitian Terdahulu

No	Penulis, Tahun	Tujuan	Metode	Hasil Penelitian
1	Yunissa Nur Widiani (2018)	Bertujuan mengetahui pengaruh kualitas pelayanan <i>e-government</i> melalui situs web <i>e-Filing</i> terhadap kepuasan pengguna situs web di Kantor Pelayanan Pajak Pratama Bandung Cibeunying.	Kuantitatif Deskriptif	Kualitas pelayanan <i>e-Government</i> Kepuasan pengguna situs web baik. Terdapat pengaruh kualitas pelayanan <i>e-Government</i> melalui penggunaan situs web <i>e-Filing</i> .
2	Diah Safitri Abidin,dkk (2019)	Bertujuan untuk menganalisis kualitas pelayanan publik di RSUD Kabupaten Konawe. Serta, untuk memeriksa keterandalan data meliputi uji kredibilitas, transferabilitas, dependabilitas, dan konfirmabilitas.	Deskriptif Kualitatif	Pelayanan publik di RSUD Kabupaten Konawe telah mencirikan pelayanan publik yang berkualitas.
3	Andi Saryoko,dkk (2019)	Untuk mengukur tingkat kepuasan masyarakat terhadap pendaftaran <i>online</i> BPJS Kesehatan pada situs web <i>Mobile</i> JKN.	Kualitatif	Studi kasus pada pendaftaran <i>online</i> BPJS Kesehatan pada situs web <i>Mobile</i> JKN wilayah Jakarta Selatan menemukan bahwa tingkat kepuasan masyarakat jika diukur melalui metode <i>ServQual</i> belum optimal dan masih butuh perbaikan.

4	Rino Agus Saputra, dkk (2018)	Untuk mengetahui kualitas layanan <i>e-government</i> dengan pendekatan <i>e-GovQual</i> dan <i>Importance Performance Analysis</i> menurut sudut pandang ilmu komputerisasi.	Penelitian non implementatif analitik	Hasil penelitian ini yakni menurut evaluasi pada layanan <i>situs web</i> provinsi NTB dengan menggunakan dimensi <i>e-GovQual</i> dan IPA, ditemukan bahwa kinerja dari layanan <i>situs web</i> provinsi NTB belum dapat memenuhi harapan pengguna.
5	Pratiwi, dkk (2019)	Bertujuan untuk mengukur kualitas layanan situs web terhadap kepuasan pengguna menggunakan variabel yang disesuaikan dengan model <i>e-GovQual</i> diantaranya; <i>Usability, Information Quality, Security, Public Responsiveness</i> .	Deskriptif Kualitatif	Hasil: <i>Variabel Usability</i> dan <i>Security</i> berada pada Kategori baik. Sedangkan variabel <i>Information Quality</i> dan <i>Public Responsiveness</i> dinilai cukup baik.
6	Papadomichelaki & Mentzas (2009)	Bertujuan sebagai teori yang mendasari secara umum mengenai analisis model dan konsep <i>e-government service quality (E-GovQual)</i> .	Kuantitatif	Didapatkan hasil bahwa didalam <i>e-GovQual</i> terdapat empat dimensi yang dapat digunakan: Keandalan, Efisiensi, Dukungan Warga Negara, dan Kepercayaan.
7	Alanezi, dkk (2012)	Untuk mengevaluasi kualitas layanan <i>situs web</i> pemerintah menggunakan empat kategori kualitas layanannya itu; Sistem Fungsional, Isi Konten, Prosedur, Dukungan masyarakat.	Kualitatif	Hasil yang didapatkan yakni melalui evaluasi berkenaan dengan kualitas layanan <i>situs web</i> menggunakan empat kategori tersebut ditemukan bahwa pemerintah harus lebih

				meningkatkan kualitas layanan.
8	Rasyid, dkk (2016)	Bertujuan untuk mengevaluasi kualitas layanan menggunakan tujuh model, di antara: desain web, kehandalan, responsif, privasi dan keamanan, personalisasi, informasi, dan kemudahan penggunaan.	Kuantitatif	Hasil: Layanan Registrasi tergolong baik pada dimensi kehandalan dan daya tanggap, sementara untuk dimensi desain <i>web</i> dan kemudahan pengguna masih perlu dioptimalkan.
9	Hien, N. M (2014)	Memiliki tujuan untuk mengevaluasi kualitas pelayanan elektronik dengan melakukan identifikasi dimensi kualitas layanan konsep baru.	Pendekatan Kuantitatif	Hasil: Memberikan model/dimensi untuk mengevaluasi kualitas layanan <i>e-government</i> dengan lebih baik.
10	Albar, dkk (2018)	Untuk melakukan evaluasi pada kualitas layanan <i>e-government</i> di Provinsi Sumatera Barat menggunakan model <i>e-GovQual</i> . Tujuannya untuk analisis model yang relevan digunakan di Indonesia.	Kuantitatif	Hasil: Model <i>e-GovQual</i> valid dan hasil pelayanan memuaskan. Model <i>e-GovQual</i> relevan dilakukan Indonesia.

Sumber: Peneliti, 2022

1.5.2 Manajemen Publik

George Terry (dalam Hayat, 2017:10) mengemukakan bahwa manajemen adalah suatu proses khusus yang terdiri dari perencanaan,

pengorganisasian, pelaksanaan, dan pengawasan yang dilakukan untuk menentukan serta mencapai sasaran yang telah ditentukan melalui pemanfaatan sumber daya manusia dan sumber daya lain. Terdapat lima fungsi utama Manajemen menurut Terry dan Rue (1964) yaitu:

- a. *Planning* mencakup pengaturan tujuan yang ingin dicapai dan mencari cara untuk mencapainya di masa depan. Perencanaan mencakup pengambilan keputusan, karena setiap pilihan didasarkan pada bagaimana proses penyelesaian setiap rencana.
- b. *Organizing* merupakan proses pemastian kebutuhan manusia dan sumber daya fisik yang tersedia dalam rangka menjalankan rencana dan tujuan; termasuk pendelegasian, pengelompokan, dan penentuan berbagai aktivitas, dengan pembagian pekerjaan ke setiap tugas spesifik, dan memberi kekuasaan atau hak kepada setiap orang untuk melaksanakan tugas dalam rangka mencapai tujuan organisasi.
- c. *Actuating*, tahap lanjutan dari perencanaan yang membuat urutan rencana menjadi sebuah tindakan. Peran manajer yakni mengarahkan pegawai dalam kegiatan implementasi rencana untuk mencapai tujuan organisasi.
- d. *Controlling*, yaitu pengukuran pelaksanaan dan kinerja organisasi telah sesuai dengan rencana. Dengan membandingkan antara kinerja aktual dengan standar yang telah ditentukan. Jika terjadi perbedaan yang signifikan antara kinerja aktual dan yang diharapkan, manajer harus mengambil tindakan yang sifatnya mengoreksi.

Manajemen publik merupakan upaya mengelola layanan publik agar tercapai tujuan yang secara umum menyangkut upaya efektivitas dan efisiensi penggunaan sumber daya publiknya (Widodo, 2017). Menurut Overman (dalam Hayat, 2017:11), manajemen publik merupakan studi interdisipliner dari fungsi-fungsi manajerial seperti perencanaan, pengorganisasian, pengelolaan dan pengawasan di satu sisi dan aspek organisasi umum seperti sumber daya manusia, keuangan, fisik, informasi dan politik di sisi lain.

Dalam pengelolaan layanan publik, manajemen publik tidak terlepas dari fungsi manajemen. Berbeda dengan manajemen perusahaan, manajemen publik ada di dalam lingkup negara, dimana negara bertanggung jawab menjalankan roda pemerintahan untuk memenuhi kepentingan publik sehingga aktivitas masyarakat baik secara ekonomi, sosial, dan politik di dalamnya tetap berjalan dengan baik.

1.5.3 Paradigma Manajemen Publik

Ilmu Administrasi Publik merupakan ilmu yang mempelajari kegiatan kerja sama dalam institusi atau organisasi yang bersifat publik. Administrasi publik pada dasarnya merupakan ilmu pengetahuan yang dinamis, yang bertujuan untuk menjawab tantangan dan persoalan publik. Kompleksitas terkait persoalan publik pun semakin meluas, terutama dalam era globalisasi, Oleh karena itu, diperlukan penguasaan atas pengetahuan ilmiah mengenai hal-hal yang berkaitan dengan fungsi dan proses yang berlangsung dalam institusi atau organisasi publik (Mufiz, 2014).

Sejak awal dekade 1980, para ahli telah berupaya merespon kompleksitas tantangan yang dihadapi oleh administrator publik tersebut dengan mencanangkan serangkaian perubahan dan pembaharuan dari waktu ke waktu. Pembaharuan ini disajikan melalui kajian paradigma yang berisikan sudut pandang ahli tentang peranan dan tantangan administrasi publik.

G.Shabbir Cheema (dalam Ahmad, J., 2012) mengungkapkan bahwa terdapat empat perspektif dalam administrasi publik yang juga menggambarkan perkembangan paradigma administrasi publik, serta berkenaan dengan konsep manajemen pemerintahan. Perspektif tersebut yakni *Old Public Administration*, *New Public Management*, *New Public Service*, dan *Governance*.

1. *Old Public Administration*

Pada tahun 1887, Wilson mengemukakan sebuah model *Old Public Administration* atau Administrasi Publik Klasik yang berfokus pada interaksi serta kerjasama di dalam organisasi pemerintahan yang dibangun melalui tingkatan hierarki, dengan memberikan peran yang sangat besar kepada pemerintah, baik dalam penyampaian pelayanan publik maupun perumusan kebijakan. Hubungan antara pemerintah dengan masyarakat umumnya memiliki sifat atasan dan bawahan dengan interaksi yang tidak setara dan sepihak, kerjasama struktural dan formal, atau tidak ada kolaborasi sama sekali. Oleh karena itu, timbullah suatu gerakan untuk melakukan reformasi terhadap manajemen sektor publik.

2. *New Public Management*

Munculnya paradigma *New Public Management* menjadi salah satu gerakan reformasi yang dilakukan terhadap sektor publik. Paradigma ini dikembangkan oleh Christopher Hood pada tahun 1991. Pendekatan NPM menghendaki suatu birokrasi publik yang memiliki kriteria *Good Governance*, dengan kemampuan memacu kompetisi, akuntabilitas, responsif terhadap perubahan, transparan, berpegang pada aturan hukum, mendorong adanya partisipasi pengguna jasa, mementingkan kualitas, efektif dan efisien, serta mempertimbangkan rasa keadilan bagi seluruh pengguna jasa.

NPM merupakan teori manajemen publik yang beranggapan bahwa praktik manajemen sektor swasta adalah lebih baik dibandingkan dengan praktik manajemen sektor publik. Oleh karena itu, untuk memperbaiki kinerja sektor publik perlu mengadopsi beberapa praktik dan teknik manajemen yang diterapkan pada sektor swasta kedalam sektor publik seperti kompetisi, mekanisme pasar, dan privatisasi perusahaan publik.

Karakteristik utama NPM adalah perubahan lingkungan birokrasi yang didasarkan pada aturan baku menuju sistem manajemen publik yang lebih fleksibel dan lebih berorientasi kepada kepentingan publik. Namun, perspektif ini memperoleh kritik keras dari banyak pakar, akan nilai-nilai yang dikedepankan oleh perspektif berupa efisiensi, rasionalitas, produktivitas dan bisnis karena dapat bertentangan dengan nilai-nilai kepentingan publik dan demokrasi.

3. *New Public Service*

Pada tahun 2003, J.V Denhardt dan R.B Denhardt memperkenalkan paradigma *New Public Service*. *New Public Service* merupakan teori manajemen publik yang mengajarkan persamaan hak diantara warga negara. Dalam model ini, kepentingan publik bukan dirumuskan oleh elite politik seperti yang tertera dalam aturan, melainkan dirumuskan sebagai hasil dialog dari berbagai nilai yang ada di dalam masyarakat.

Pelayanan publik yang ideal menurut paradigma *New Public Service*, harus responsif terhadap kepentingan dan nilai-nilai publik yang ada dengan menegosiasi dan mengelaborasi berbagai kepentingan masyarakat dan kelompok komunitas. Karakter pelayanan publik pun harus selalu berubah mengikuti perkembangan masyarakat (Dwiyanto, 2006).

4. Governance

Governance dikenal sebagai paradigma baru dalam tatanan pengelolaan pemerintahan. Terdapat tiga pilar *governance*, yaitu; pemerintah, sektor swasta, dan masyarakat. *Governance* di artikan sebagai mekanisme, praktek, dan tata cara pemerintah beserta warga negara dalam mengatur sumber daya serta memecahkan masalah publik. Pemerintah tidak lagi menjadi aktor utama, dan hanya menjadi salah satu aktor yang menentukan. *Governance* menuntut redefinisi peran negara dan itu berarti adanya redefinisi pada peran masyarakat.

Dengan bergesernya paradigma dari *government* ke arah *governance*, yang menekankan pada kolaborasi dalam kesetaraan dan keseimbangan antara pemerintah, sektor swasta, dan masyarakat madani (*civil society*) maka

dikembangkan pandangan atau paradigma baru administrasi publik yang disebut dengan pemerintahan yang baik atau *good governance*.

Good governance mengandung arti hubungan yang sinergis dan konstruktif di antara negara, sektor swasta, dan masyarakat (*society*). Syarat bagi terciptanya *good governance*, yang merupakan prinsip dasar, meliputi partisipasi, *rule of law* (penegakan hukum), transparansi, *responsiveness* (daya tanggap), berorientasi pada konsensus, persamaan hak, efektivitas dan efisiensi, serta akuntabilitas. (Santosa, 2008:131)

Penelitian ini berangkat dengan mengadopsi paradigma *New Public Service*. Paradigma *New Public Service* merupakan paradigma yang ideal, jika dilihat dari aspek keadilan yang memungkinkan setiap warga negara berhak mendapatkan pelayanan publik untuk meningkatkan kesejahteraannya. Pemerintah mengorientasikan pelayanan kepada masyarakat yang berkemanusiaan dan demokratis; adil; merata; tidak diskriminatif; jujur; dan akuntabel serta mementingkan kepentingan publik.

Paradigma NPS memperlakukan publik pengguna layanan publik sebagai warga negara (*citizen*) bukan sebagai pengguna (*customer*). Untuk itu, pelayanan berbasis elektronik diperlukan sebagai bentuk perwujudan misi organisasi publik yang tidak sekadar memuaskan pengguna jasa (*customer*) tapi juga menyediakan pelayanan barang dan jasa sebagai pemenuhan hak dan kewajiban publik agar terlaksananya pelayanan publik yang optimal dan ideal

bagi kebutuhan dan keinginan masyarakat di perkembangan era digital dewasa ini.

1.5.4 Pelayanan Publik

Pelayanan publik adalah segala kegiatan pelayanan yang dilaksanakan oleh penyelenggara pelayanan publik (instansi pemerintah) sebagai upaya pemenuhan kebutuhan penerima pelayanan publik maupun pelaksanaan ketentuan Peraturan Perundang-Undangan. Penerima pelayanan publik bisa perorangan, masyarakat, instansi pemerintah, dan organisasi berbadan hukum (Sinambela, 2006:5).

Konsep pelayanan publik diturunkan dari makna *public services* oleh Soetopo (dalam Maulidiah, 2014), yang dapat diartikan sebagai: “Segala bentuk kegiatan pelayanan yang dilaksanakan oleh instansi pemerintah di pusat, di daerah dan lingkungan BUMN/D dalam bentuk barang dan jasa baik dalam rangka pemenuhan kebutuhan masyarakat maupun dalam rangka pelaksanaan perundang-undangan.”. Salah satu wujud pelayanan yang berorientasi pada pengguna adalah dengan mendengarkan, menerima, dan menjawab keluhan pengguna. Keluhan merupakan ekspresi ketidakpuasan dari pengguna mengenai pelayanan yang ia terima.

Jenis-Jenis Pelayanan Publik

Pelayanan publik muncul dikarenakan adanya kepentingan masyarakat yang bermacam-macam. Berdasarkan Undang-Undang Nomor 25 tahun 2009, kegiatan pelayanan umum atau publik antara lain:

1. Pelayanan Administratif, merupakan pelayanan yang menghasilkan berbagai bentuk dokumen resmi yang dibutuhkan oleh publik. Seperti: status kewarganegaraan, sertifikat kompetensi, kepemilikan atau penguasaan terhadap suatu barang dan sebagainya.
2. Pelayanan Barang, merupakan pelayanan yang menghasilkan berbagai bentuk atau jenis barang yang digunakan oleh publik. Seperti: jaringan telepon, penyediaan tenaga listrik, air bersih dan sebagainya.
3. Pelayanan Jasa/Logistik, merupakan pelayanan yang menghasilkan berbagai bentuk jasa yang dibutuhkan oleh publik. Seperti: pendidikan, pemeliharaan kesehatan, penyelenggaraan transportasi, pos dan sebagainya.

Penentuan kualitas pelayanan publik yang diberikan oleh aparatur pemerintah, memerlukan kriteria yang menunjukkan apakah suatu pelayanan dapat dikatakan baik atau memuaskan jika dapat memenuhi kebutuhan dan harapan masyarakat. Namun, jika masyarakat tidak puas, maka pelayanan tersebut dapat dikatakan tidak berkualitas atau tidak efisien. Zeithaml (dalam Hardiyansyah, 2011) mengemukakan bahwa:

“SERVQUAL is an empirically derived method that may be used by a services organization to improve service quality. The method involves the development of an understanding of the perceived service needs of target customers. These measured perceptions of service quality for the organization in question, are then compared against an organization that is “excellent”. The resulting gap analysis may then be used as a driver for service quality improvement.

Service Quality (ServQual) didefinisikan oleh Zeithaml (1988), sebagai suatu metode yang diturunkan secara empiris yang dapat digunakan oleh organisasi pelayanan untuk meningkatkan kualitas pelayanan. Metode ini mencakup pengembangan pemahaman tentang kebutuhan layanan yang dirasakan oleh pengguna, yang diukur dari persepsi kualitas layanan bagi organisasi yang bersangkutan, untuk selanjutnya dibandingkan dengan sebuah organisasi lain yang sangat baik, dan kemudian dilakukan analisis kesenjangan di antara keduanya sebagai panduan untuk peningkatan kualitas pelayanan.

Ukuran kualitas pelayanan terdiri dari *tangible*, *reliability*, *responsiveness*, *assurance*, dan *empathy*. Komponen tersebut merupakan satu kesatuan yang terintegrasi, artinya pelayanan menjadi tidak sempurna bila ada komponen yang kurang. Kualitas pelayanan dapat didefinisikan sebagai Tindakan aparaturnya pemerintah terhadap masyarakat atau konsumen melalui penyajian dokumen, barang, dan jasa untuk memenuhi kebutuhan, keinginan, dan harapan individu masyarakat yang dilayani. Kualitas pelayanan yang baik akan dapat memberikan kepuasan kepada masyarakat.

Prinsip Pelayanan Publik

Berdasarkan Undang-Undang Nomor 25 Tahun 2009 tentang Pelayanan Publik, terdapat 10 (sepuluh) prinsip pelayanan umum yang diatur di dalamnya, yaitu:

- a. Kesederhaan prosedur pelayanan, yakni pelayanan publik yang tidak berbelit-belit, mudah dipahami, dan mudah untuk digunakan.

- b. Kejelasan persyaratan teknis dan administratif dalam pelayanan publik. Poin ini mengacu pada kinerja unit kerja/pejabat yang berwenang dan bertanggung jawab dalam memberikan pelayanan beserta penyelesaian terhadap keluhan/persoalan/sengketa dalam pelaksanaan pelayanan publik. Juga kejelasan terkait rincian biaya pelayanan dan tata cara pembayaran.
- c. Kepastian waktu pelaksanaan pelayanan publik, sehingga dapat terselesaikan dan terlayani dengan baik dalam kurun waktu yang telah ditentukan.
- d. Akurasi produk dapat diterima dengan benar, tepat, dan sah.
- e. Keamanan proses dan produk memberikan rasa aman dan kepastian hukum.
- f. Tanggung jawab pimpinan penyelenggara pelayanan publik atas penyelenggaraan pelayanan dan penyelesaian keluhan/persoalan dalam pelaksanaan pelayanan publik.
- g. Kelengkapan sarana prasarana, terutama ketersediaan sarana dan prasarana kerja, sarana teknologi telekomunikasi dan informasi, serta sarana pendukung lainnya yang memadai.
- h. Kemudahan akses tempat dan lokasi serta sarana pelayanan yang memadai, mudah dijangkau oleh masyarakat. Kemudahan aksesibilitas utamanya harus terwujud bagi penyandang disabilitas guna memberikan kemudahan dalam memperoleh kesamaan kesempatan.
- i. Kedisiplinan, Kesopanan dan Keramahan pemberi pelayanan.

- j. Kenyamanan lingkungan pelayanan, disediakan fasilitas pendukung seperti parkir, toilet, tempat ibadah, dan lain-lain.

Mengacu pada prinsip tersebut, dapat disimpulkan bahwa pelayanan yang baik adalah pelayanan yang sesuai dengan prinsip-prinsip yang berlaku. Penelitian ini mengambil sudut pandang pada pelayanan berbasis teknologi, atau dapat disebut dengan pelayanan elektronik.

1.5.5 Pelayanan Elektronik

Proses pemberian pelayanan publik khususnya dalam kegiatan pelayanan administratif dapat dilakukan dengan berbagai cara, yaitu salah satunya melalui pemberian pelayanan secara elektronik. Pelayanan elektronik yang kemudian disebut *Electronic Services (E-Services)* merupakan suatu metode pemberian pelayanan dengan memanfaatkan teknologi informasi dan komunikasi sehingga aparat pelayan publik tidak lagi memiliki kontak tatap-muka dengan warga negara yang menggunakan layanan.

Menurut Schedler dan Scharf (dalam Pratiwi, dkk., 2013), *E-Service* dalam organisasi publik merupakan bagian dari *e-government* yang dapat dilihat oleh pengguna dan warga negara, dan konsepsinya secara tegas diciptakan oleh tuntutan dan kemampuan dari penerima manfaat itu sendiri.

Menurut Rowley (dalam Trisantosa, dkk., 2022:122), pelayanan elektronik didefinisikan sebagai tingkah laku, pertunjukan atau usaha yang pengirimannya dimediasi oleh teknologi informasi (TI). Pelayanan elektronik tersebut memiliki beberapa unsur di antaranya yaitu layanan *e-tailing*,

dukungan pengguna, dan pelayanan. Adapun definisi tersebut sudah mencerminkan tiga komponen utama dalam pelayanan elektronik yaitu penyedia layanan, penerima layanan dan saluran pelayanan.

Badan publik sebagai syarat pertama yakni penyedia layanan dan berwarga-negara serta usaha dagang/jasa sebagai syarat kedua berupa penerima layanan. Saluran pelayanan menjadi persyaratan ketiga dari layanan elektronik. Internet yaitu saluran utama dari layanan elektronik pengiriman sementara saluran klasik yang lain juga dipertimbangkan (misalnya telepon, *call center*, kios publik, telepon genggam, televisi).

1.5.6 Kualitas Pelayanan Publik

Menurut Gronroos (dalam Rahayu, 2020), Kualitas layanan adalah semacam penilaian, dimana pengguna atau pengguna menilai sebuah layanan berdasarkan pada proses pemberian layanan tersebut, yang kemudian dibandingkan dengan harapannya berdasarkan pada pengetahuan dan pemahamannya tentang pelayanan yang seharusnya diberikan. Kualitas layanan akan bergantung pada dua faktor, yaitu layanan yang di harapkan dan layanan yang dirasakan.

Bangunan teori mengenai kualitas pelayanan pada dasarnya telah diinisiasikan oleh Parasuraman sejak tahun 1988. Pada saat itu, Parasuraman membangun sebuah model yang berisikan dimensi dan/atau indikator dalam mengukur kualitas layanan secara umum. Model tersebut disebut dengan *Service Quality (ServQual)*. Parasuraman, Zeithaml, dkk. (dalam Hardiyansyah,

2018) menyatakan bahwa terdapat lima karakteristik yang digunakan untuk mengevaluasi kualitas pelayanan (*service quality*), yaitu:

1. *Tangible* (Berwujud/terlihat), yakni penampilan fisik saat melakukan pelayanan, ketersediaan sarana-prasarana, peralatan, kedisiplinan pegawai/personil, kemudahan memperoleh atau melakukan komunikasi dan informasi.
2. *Reliability* (Kehandalan), yakni kemampuan organisasi menyediakan layanan yang dijanjikan, ketepatan/keakuratan metode pelayanan, kemampuan pengoperasian berbagai peralatan dalam pelayanan, serta kemampuan penyelesaian dan pemberian solusi dari masalah pelayanan yang dihadapi.
3. *Responsiveness* (Daya Tanggap), yaitu ketanggapan organisasi terhadap berbagai masalah masyarakat dalam layanan publik, kecepatan dalam menanggapi permasalahan yang dihadapi, serta kecepatan dalam memproses berbagai layanan publik.
4. *Assurance* (Jaminan), yakni keterbukaan prosedur pelayanan, kepastian waktu dan biaya pelayanan, pengetahuan dan kesopanan pegawai, dan kemampuan mengkomunikasikan pelayanan kepada masyarakat dengan kepercayaan dan keyakinan.
5. *Empathy* (Empati), yakni perhatian terhadap masalah yang dihadapi masyarakat yang menggunakan layanan, keinginan pegawai untuk mengetahui (adanya perhatian) permasalahan dalam pemberian layanan.

Pada tahun 2005, Parasuraman, Zeithaml, dkk, kembali mengembangkan sebuah model kualitas layanan dengan fokus pada pengukuran kualitas layanan secara elektronik. Inisiasi mengenai pemenuhan kualitas layanan secara elektronik ini dilakukan seiring dengan perkembangan zaman modernisasi dan ilmu pengetahuan teknologi yang semakin meluas, yang menjadikan kebutuhan publik pun semakin bervariasi. Model tersebut dinamakan *electronic service quality (e-ServQual)*, masih sama dengan model *service quality*, *e-ServQual* memiliki indikator dan/atau dimensi dalam pengukurannya, yakni *efficiency*, *availability*, *fulfillment*, dan *privacy*.

Bangunan teori *Service Quality* yang dirancang oleh Parasuraman pun seolah membuka pintu bagi para ahli lainnya untuk turut mengembangkan teori tersebut sesuai dengan kebutuhan publik. Salah satunya yakni Barnes dan Vidgen pada 2002, yang juga turut membangun teori baru bernama *Webqual*. Metode *Webqual* adalah metode pengukuran kualitas yang ditunjukkan untuk mengukur kualitas *situs web* (Nautami & Wahid, 2019). Secara khusus, *Webqual* dapat digunakan untuk mengukur *situs web* internal seperti layanan di bidang pekerjaan, pendidikan sistem informasi, perpustakaan, dan sebagainya.

Konsep teori kualitas layanan elektronik (*E-Service Quality*) oleh Parasuraman dan Zeithaml (2005), tampaknya juga menjadi dasar bagi ahli lain untuk turut mengembangkan teori tersebut agar terus dapat *fit in* dengan berbagai kebutuhan publik. Papadomichelaki pun berinovasi menginisiasikan perkembangan teori kualitas layanan elektronik dengan tujuan khusus untuk pemenuhan pengukuran kualitas layanan di lingkup pemerintahan.

E-GovQual merupakan metode yang digunakan untuk mengukur kualitas layanan publik (*e-government*) dalam situs publik maupun governmental, dimana masyarakat dapat mencari informasi mengenai layanan (Pratiwi, dkk., 2019). Hingga kemudian, teori *E-GovQual* oleh Papadomichelaki (2009) ini penulis jadikan sebagai dasar teori dari penyusunan penelitian skripsi.

1.5.7 Kualitas Pelayanan Elektronik

Menurut Parasuraman, Zeithaml, dkk. (2005) *e-service quality* didefinisikan sebagai sejauh mana sebuah situs web/aplikasi memfasilitasi belanja, pembelian, dan pengiriman yang efisien dan efektif (Bressolles, Durrieu, & Deans, 2011). Pearson (2012) juga mendefinisikan *e-service quality* sebagai pertemuan antara ekspektasi konsumen tanpa interaksi langsung dalam layanan yang diberikan.

“E-service quality is defined as meeting customer expectations without the service encounter relying on human-to-human interaction.”

E-ServQual dikembangkan sebagai pengevaluasi dan penilaian terhadap layanan-layanan yang terdapat pada jaringan internet. Sejalan dengan hal tersebut, Chasee, dkk. (2013) juga mengemukakan bahwa *e-service quality* adalah sebuah bentuk kualitas layanan yang lebih luas dengan media internet yang menghubungkan antara penjual dan pembeli untuk memenuhi kegiatan berbelanja secara efektif dan efisien.

Menurut Zeithaml, dkk. (dalam Nabila, dkk., 2018) terdapat empat indikator utama *E-Service Quality* yakni efisiensi; ketersediaan; *fulfillment*; dan

privasi. Serta tiga indikator pendukung berupa *E-Recovery Service Quality* yaitu responsivitas; kompensasi; dan kontak. *E-Recovery Service Quality* merupakan layanan yang diberikan konsumen ketika terjadi kegagalan layanan atau ketidakpuasan konsumen atas layanan yang diberikan secara elektronik.

Konseptualisasi kualitas layanan melalui model *E-Service Quality* oleh Parasuraman dan Zeithaml, dkk., (2005) yang mencakup tujuh dimensi, ialah sebagai berikut:

1. Efisiensi (*Efficiency*), mencakup kemudahan pelanggan dalam mencari dan/atau menemukan informasi yang dibutuhkan pada *website* secara mandiri, dimana pun dan kapan pun.
2. Ketersediaan (*Availability*), mencakup ketersediaan sistem dan fitur-fitur pada *website* dalam menyediakan kebutuhan pelanggan.
3. Pemenuhan (*Fulfillment*), mengacu pada keberhasilan *website* dalam menyampaikan produk atau jasanya dan kemampuannya untuk mengoreksi kesalahan yang terjadi selama proses transaksi.
4. Privasi (*Privacy*), mencakup bukti nyata suatu *website* dalam menjaga kepercayaan pelanggan, baik itu dari segi kredibilitas layanan maupun penyimpanan data personal bagi pelanggan.
5. Daya Tanggap (*Responsiveness*), mencakup ketepatan waktu dalam merespons segala keluhan dan/atau ajuan pertanyaan pelanggan dalam lingkup elektronik.
6. Kompensasi (*Compensation*), mencakup segala usaha dari pihak penyedia situs dalam memberikan kompensasi, ganti rugi dan atau atau

penggantian kepada pelanggan apabila terdapat kekeliruan atau ketidakpuasan akan barang dan/atau jasa yang diberikan.

7. Kontak (*Contact*), mencakup kemampuan suatu situs web dalam menyediakan fitur layanan yang dapat memberikan kesempatan berinteraksi antar pelanggan (*customer*).

1.5.8 Electronic Government Service Quality (E-GovQual)

Skala *e-ServQual* oleh Parasuraman dan Zeithaml (2005) kurang sesuai apabila digunakan untuk mengukur *e-service quality* pada layanan situs web governmental atau *e-Government*. Skala tersebut lebih umum digunakan untuk mengukur *e-services* secara luas bagi pelanggan suatu situs web milik swasta dan/atau komersial.

Perkembangan model untuk mengukur kualitas layanan (*e-service quality*) yang ditujukan secara spesifik untuk domain pemerintah (*e-Government*) disebut dengan model *e-GovQual*. *Electronic government service quality (e-GovQual)* merupakan suatu metode yang digunakan untuk mengukur sistem informasi yang berbasis elektronik dalam memberikan layanan terhadap masyarakat yang diperkenalkan oleh Papadomichelaki dan Mentzas (2009).

Teori yang dikembangkan oleh Papadomichelaki (2009) ini ditujukan untuk mengukur kualitas pelayanan elektronik dengan mengkonsepkan pemahaman akan tanggapan/persepsi warga negara yang menggunakan layanan tersebut, sehingga kemudian dapat dievaluasi untuk dapat diketahui pelayanan

tersebut sudah atau belum memiliki kualitas unggul, serta sudah atau belum memenuhi kebutuhan dan harapan warga negara.

Instrumen *e-GovQual* dikembangkan untuk mengukur kualitas layanan yang diberikan oleh layanan *e-government* berdasarkan perspektif masyarakat atau pengguna layanan. Model ini dapat memberikan ruang bagi instansi pemerintah untuk mengetahui kebutuhan dan keinginan publik dengan spesifik dan relevan, sehingga dapat mendorong publik untuk menggunakan layanan berbasis web secara optimal. (Papadomichelaki & Mentzas, 2009).

Konsep model *e-GovQual* memiliki 21 atribut kualitas layanan yang terbagi kedalam 4 (empat) dimensi:

1. Efisiensi (*Efficiency*)

Dimensi Efisiensi berkaitan dengan mudah atau tidaknya pengguna dalam mendapatkan produk pelayanan melalui situs web governmental. Suatu efisiensi dalam dimensi *E-GovQual* dapat terpenuhi apabila suatu keadaan menunjukkan tercapainya perbandingan terbaik antara masukan dan keluaran dalam suatu penyelenggaraan pelayanan publik berbasis elektronik. Efisiensi mencakup kemampuan pengguna mengakses kedalam *situs web* hingga mendapatkan informasi dan/atau produk pelayanan yang diinginkan dengan proses yang mudah dan cepat.

2. Keandalan (*Reliability*)

Reliabilitas/keandalan merupakan kemampuan untuk melakukan layanan yang dijanjikan secara akurat, konsisten, dan tepat waktu. Istilah ini

mencakup fungsi teknis yang benar (aksesibilitas dan ketersediaan), serta ketepatan janji layanan. Aksesibilitas itu sendiri menggambarkan sejauh mana suatu sistem dapat digunakan oleh sebanyak mungkin orang tanpa modifikasi.

Sedangkan ketersediaan mengacu pada sejauh mana sistem mengalami degradasi atau gangguan dalam pelayanannya kepada publik. Ketersediaan situs dapat ditingkatkan dengan memastikan kecepatan akses dan transaksi yang tinggi, serta aksesibilitas selama 24 jam sehari dalam tujuh hari penuh.

3. Kepercayaan (*Trust*)

Kepercayaan pengguna menjadi salah satu indikator utama akan kepuasan seorang pengguna dalam menggunakan pelayanan elektronik. Kepercayaan pengguna merupakan salah satu kendala dalam pelaksanaan pelayanan berbasis elektronik, apabila masih terdapat masyarakat yang tidak percaya dalam melakukan kegiatan layanan berbasis digital. Maka demikian, pihak penyelenggara pelayanan harus menyediakan pelayanan yang berkualitas, agar dapat menciptakan kepercayaan pada setiap pengguna.

Dimensi Kepercayaan mengenai kepercayaan publik terhadap situs web tentang kebebasan risiko bahaya atau keraguan selama proses layanan elektronik. Dimensi kepercayaan mencakup privasi dan keamanan. Privasi terdiri dari perlindungan informasi pribadi, tidak berbagi informasi pribadi dengan orang lain, melindungi anonimitas, pengarsipan data pribadi yang aman dan memberikan persetujuan yang diinformasikan.

Keamanan ditujukan untuk melindungi pengguna dari risiko penipuan dan kerugian finansial dari penggunaan kartu kredit mereka atau keuangan lainnya informasi tetapi juga dengan memastikan bahwa seluruh transaksi dilakukan dengan cara itu seharusnya.

4. Dukungan Publik (*Citizen Support*)

Dimensi Dukungan Publik merupakan bantuan yang diberikan oleh organisasi untuk membantu pengguna dalam pencarian informasi mereka atau selama transaksi mereka. Bantuan ini dapat terdiri dari panduan ramah pengguna, halaman bantuan, dan ‘Pertanyaan yang Sering Diajukan’ di sebuah situs web serta ketersediaan komunikasi yang disesuaikan. Jika opsi komunikasi yang disediakan di atas belum sepenuhnya cukup, maka pengadaan informasi kontak –sehingga saran pribadi dapat ditawarkan baik melalui *e-mail* atau melalui saluran tradisional seperti telepon, faks atau surat pos– akan diperlukan.

Dimensi terakhir ini berkenaan dengan kesopanan, keramahan, dan kemampuan aparatur sebagai penyelenggara –seperti jawaban cepat untuk pertanyaan pengguna, pengetahuan tentang karyawan, kesopanan karyawan, kemampuan karyawan untuk menyampaikan kepercayaan dan keyakinan dan penyelesaian masalah. Maka demikian, dimensi dukungan publik hanya berlaku ketika pengguna mengalami masalah sehingga menciptakan interaksi dan tidak hanya mengunjungi situs web.

1.5.9 Persepsi dan Harapan

1.5.9.1 Persepsi

Menurut Leavitt (dalam Suryaningrum, 2021), persepsi adalah pandangan atau pengertian atas bagaimana seseorang melihat dan mengartikan sesuatu. Persepsi disebut sebagai tanggapan atau pendapat seseorang terhadap pengalaman tentang objek peristiwa atau hubungan yang diperoleh dengan menggunakan informasi dan menafsirkan pesan.

Persepsi sangat dipengaruhi oleh informasi yang pertama kali diperoleh oleh seseorang. Oleh karena itu, pengalaman pertama yang cenderung terkesan negatif dan tidak menyenangkan akan sangat mempengaruhi pembentukan persepsi seseorang. Dapat disimpulkan bahwa persepsi merupakan tanggapan seseorang terhadap suatu kejadian yang dilihat dan dialami sendiri.

1.5.9.2 Harapan

Hill (dalam Waluyo, 2019) mengemukakan bahwa harapan merupakan perwujudan dari setiap pemikiran konsumen atau pengguna yang harus disajikan oleh penyedia produk (barang, jasa, ataupun layanan). Kemudian, Zeithaml (1993) mendeskripsikan harapan sebagai perkiraan atau keyakinan konsumen atau pengguna tentang apa yang akan diterimanya. Olson & Dover (1979) harapan konsumen atau pengguna merupakan keyakinan konsumen sebelum mencoba atau membeli suatu produk bersangkutan (Putri, 2014).

Dapat disimpulkan dalam konteks ini, sebelum warga negara memperoleh suatu pelayanan, mereka pasti memiliki harapan (ekspektasi) terkait apa yang akan mereka dapatkan dari sebuah layanan. Harapan sendiri, tidak muncul dengan begitu saja, atau juga bukan merupakan prediksi dari apa yang akan disediakan oleh penyelenggara pelayanan yaitu pemerintah. Lebih lanjut, harapan itu berupa penilaian warga negara terhadap sejauh mana suatu layanan dapat mencapai kepuasan dari pengguna layanan tersebut.

Harapan warga negara memiliki peran yang sangat penting sebagai standar perbandingan dalam mengevaluasi kualitas atau kepuasan. Hal tersebut menjadikan harapan konsumen sebagai tolak ukur dalam menentukan kualitas suatu pelayanan publik yang telah disediakan.

1.5.10 Kepuasan Masyarakat

Kepuasan menurut Oliver (dalam Supranto, 2011), adalah tingkat perasaan seseorang setelah membandingkan hasil atau kinerja yang diterimanya dengan harapannya. Tingkat kepuasan ditentukan oleh perbedaan antara kinerja yang dirasakan dan yang diharapkan. Pengguna akan sangat kecewa jika kinerja kurang dari harapan, sesuai harapan, atau melebihi harapan. Karena harapan pengguna dapat dibentuk oleh pengalaman sebelumnya, pengguna akan sangat puas jika kinerja melebihi harapan.

Peraturan Menteri Pendayagunaan Aparatur Negara dan Reformasi Birokrasi RI No 14 Tahun 2017 tentang Pedoman Penyusunan Survei Kepuasan

Masyarakat Unit Penyelenggara Pelayanan Publik menyebutkan bahwa ukuran keberhasilan penyelenggaraan pelayanan ditentukan oleh tingkat kepuasan penerimaan pelayanan. Kepuasan pelayanan dicapai apabila penerima layanan memperoleh pelayanan sesuai dengan yang dibutuhkan dan diharapkan.

Dapat ditarik kesimpulan bahwa kepuasan masyarakat merupakan perasaan yang muncul sesuai dengan ekspektasi terhadap kinerja yang diharapkan melalui terpenuhinya kebutuhan dan keinginan masyarakat. Kepuasan masyarakat terhadap organisasi publik sangat penting karena berkaitan dengan kepercayaan masyarakat.

Standar pelayanan merupakan pedoman penyelenggaraan pelayanan dan acuan penilaian kualitas pelayanan dalam rangka memenuhi komitmen penyelenggara pelayanan kepada masyarakat untuk memberikan pelayanan yang berkualitas (Rohman, A.A., dkk., 2008: 4).

Standar tersebut berupa Survei Kepuasan Masyarakat (SKM) sebagai ukuran kepuasan penerima layanan yang disediakan oleh penyelenggara pelayanan publik. Berikut merupakan standar pelayanan publik yang sekaligus menjadi penentu tingkat kepuasan masyarakat.

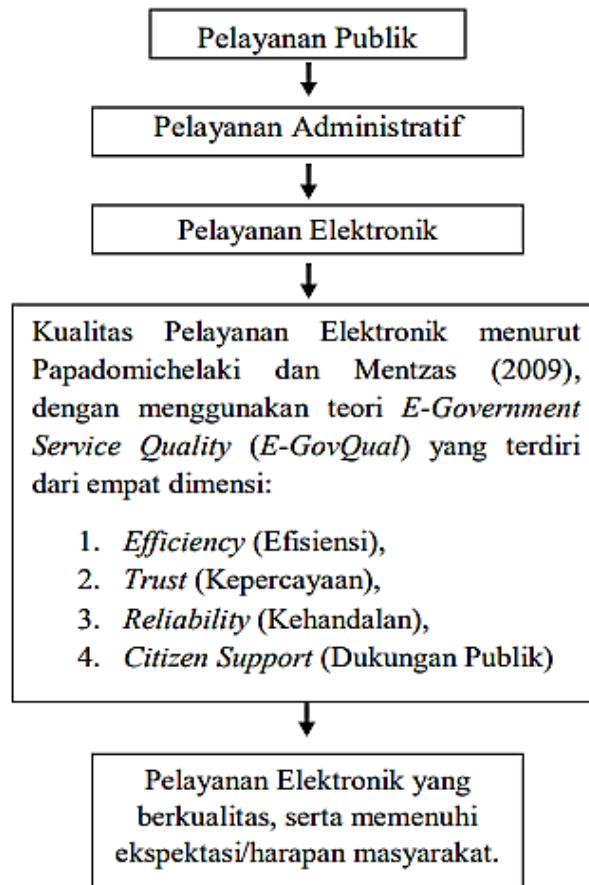
1. **Persyaratan** adalah syarat yang harus dipenuhi dalam pengurusan suatu jenis pelayanan, baik persyaratan teknis maupun administrative.
2. **Sistem, mekanisme dan prosedur** adalah tata cara pelayanan yang dilakukan bagi pemberi dan penerima pelayanan termasuk pengaduan.

3. **Waktu penyelesaian** adalah jangka waktu yang diperlukan untuk menyelesaikan seluruh proses pelayanan dari setiap jenis pelayanan.
4. **Biaya/Tarif** adalah ongkos yang dikenakan kepada penerima layanan dalam mengurus dan atau memperoleh pelayanan dari penyelenggara yang besarnya ditetapkan Berdasarkan kesepakatan antara penyelenggara dan masyarakat.
5. **Produk Spesifikasi Jenis Pelayanan** adalah hasil pelayanan yang diberikan dan diterima sesuai dengan ketentuan yang ditetapkan. Produk pelayanan ini merupakan hasil dari setiap spesifikasi jenis pelayanan.
6. **Kompetensi Pelaksana** adalah kemampuan yang harus dimiliki oleh pelaksana meliputi pengetahuan keahlian keterampilan dan pengalaman.
7. **Perilaku Pelaksana** adalah sikap petugas memberikan pelayanan.
8. **Penanganan pengaduan, saran dan masukan** adalah tata cara pelaksanaan penanganan pengaduan dan tindak lanjut.
9. **Sarana** adalah segala sesuatu yang dapat dipakai sebagai alat dalam mencapai maksud dan tujuan. **Prasarana** adalah segala sesuatu yang merupakan penunjang utama terselenggaranya suatu proses. Sarana yang digunakan untuk benda yang bergerak dan prasarana untuk benda yang tidak bergerak.

1.5.11 Kerangka Pemikiran

Gambar 1.3

Kerangka Pemikiran



Sumber: Data diolah, 2022

1.6 Definisi Konsep

Definisi konseptual menjelaskan secara sederhana tentang konsep dan variabel yang digunakan dalam penelitian ini yakni, konsep kualitas pelayanan elektronik. Perkembangan model untuk mengukur kualitas layanan elektronik (*e-service quality*) yang ditujukan secara spesifik untuk domain pemerintah (*e-Government*) melalui dimensi *e-GovQual*. Definisi konsep dalam penelitian ini ialah sebagai berikut:

Kualitas pelayanan elektronik atau *electronic government service quality* di lingkup Dinas Arsip dan Perpustakaan Kota Semarang sebagai salah satu instansi pemerintahan, merupakan suatu bentuk penyediaan pelayanan perpustakaan secara digital, melalui pengadopsian teknologi dan informasi berupa *situs web* Si Booky guna mencapai kegiatan pelayanan yang berkualitas, efektif, dan efisien, serta memenuhi harapan masyarakat sebagai pengguna layanan.

1.7 Definisi Operasional

Definisi operasional merupakan suatu cara spesifik untuk mengukur variabel dalam suatu penelitian, mencakup penjelasan indikator dari variabel yang akan diteliti dengan menarik kesimpulan dari definisi konseptual, serta menggunakan subindikator-subindikator sebagai pengukur keempat indikator yang dianggap sejalan dengan konteks dan topik penelitian yang akan diteliti. Kualitas Pelayanan Elektronik, diukur melalui indikator dan subindikator berikut.

1. Indikator Efisiensi, berkaitan dengan mudah atau tidaknya pengguna dalam mencari dan mendapatkan produk pelayanan melalui situs web Si Booky dengan upaya minimal. Dengan sub-indikator:

- a. Struktur web mudah diikuti dan jelas
- b. Kenyamanan tampilan situs
- c. Menu pencarian yang efektif
- d. Penawaran pelayanan yang diberikan dan disertakan dalam situs web bersifat benar adanya
- e. Ketepatan dan kebaruan sajian informasi dalam situs

- f. Kelengkapan sajian informasi dalam situs

2. Indikator Reliabilitas, kehandalan suatu aparatur dalam memberikan pelayanan dengan tepat waktu tanpa keterhambatan dan/atau interupsi, serta kemampuan aparatur dalam menangani masalah dan kendala pada situs web secara efektif.

Dengan sub-indikator:

- a. Perolehan waktu pelayanan yang singkat dan tepat
- b. Keberhasilan perolehan pelayanan sejak pertama kali akses
- c. Ketersediaan pelayanan kapanpun jika diperlukan
- d. Kejelasan standar pelayanan
- e. Kesetaraan pemerolehan akses bagi semua pengguna
- f. Kecepatan pemuatan halaman situs web
- g. Kemudahan penggunaan pada *browser* apapun

3. Indikator Kepercayaan, berhubungan dengan jaminan kemampuan instansi dalam menjaga kepercayaan pengguna, kerahasiaan, dan integritas data pribadi yang telah diberikan oleh pengguna. Dengan sub-indikator:

- a. Keamanan data pengguna
- b. Kerahasiaan data informasi dan riwayat aktivitas pengguna
- c. Kejelasan tujuan dalam penggunaan data pribadi
- d. Jaminan pembatasan akses data pengguna dengan pihak lain

4. Indikator Dukungan Publik, bantuan yang diberikan oleh aparatur untuk membantu masyarakat dalam pencarian informasi dan/atau transaksi mereka, dengan menyajikan jawaban cepat untuk pertanyaan pengguna, pengetahuan,

kesopanan, serta kemampuan aparatur untuk menyampaikan kepercayaan dan keyakinan dalam penyelesaian masalah. Dengan sub-indikator:

- a. Kemampuan pemecahan masalah pengguna dengan baik
- b. Kemampuan penyelesaian masalah dengan cepat
- c. Keahlian serta pengetahuan khusus dalam menjawab pertanyaan
- d. Kemudahan penjelasan dalam menjawab pertanyaan
- e. Kemampuan untuk menyampaikan layanan dengan kepercayaan dan keyakinan
- f. Kemampuan pemberian opsi-opsi wadah pengaduan untuk menampung keluhan dan/atau permasalahan pengguna

1.8 Metodologi Penelitian

1.8.1 Tipe Penelitian

Tipe penelitian yang digunakan dalam penelitian ini adalah penelitian kuantitatif deskriptif. Penelitian kuantitatif adalah metode penelitian yang didasarkan pada filsafat *positivisme*, digunakan dalam meneliti sampel dan populasi penelitian, teknik pengambilan sampel umumnya dilakukan secara acak, sedangkan pengumpulan datanya dilakukan dengan cara memanfaatkan instrumen penelitian yang dipakai (Sugiyono, 2017:8).

1.8.2 Populasi dan Sampel

1.8.2.1 Populasi

Populasi adalah himpunan semua elemen yang menjadi fokus utama dalam penelitian. Populasi merupakan wilayah generalisasi yang terdiri atas

objek atau subjek yang mempunyai karakteristik tertentu yang ditetapkan oleh peneliti untuk dipelajari dan ditarik kesimpulannya (Sugiyono, 2017:80). Dimana ciri, karakteristik tersebut dinamakan sebagai variabel. Margono (2004) juga menyebutkan bahwa populasi menjadi pusat perhatian bagi seorang peneliti dalam ruang lingkup dan waktu yang telah ditentukan dengan jelas pula (Alfina, dkk., 2021). Populasi dari penelitian ini adalah pengunjung situs web Si Booky.

Dalam penelitian ini, akan diukur sejauh mana kinerja situs web Si Booky dapat memenuhi harapan masyarakat sebagai pengguna, dengan pengukuran berdasarkan persepsi pengguna itu sendiri. Maka, peneliti menetapkan kriteria sebagai syarat untuk dijadikan sampel yaitu pengunjung yang pernah menggunakan dan memperoleh layanan pada situs web Si Booky tersebut dalam memperoleh layanan perpustakaan. Hal ini dilakukan untuk menghindari kesalahan perkiraan (bias) hasil penelitian karena terdapat perbedaan sikap antara yang pernah menggunakan dan tidak pernah menggunakan situs web tersebut.

1.8.2.2 Sampel

Sampel yang representatif mencerminkan semua unsur dalam populasi secara proporsional atau memberikan kesempatan yang sama pada semua unsur populasi untuk dipilih, sehingga dapat mewakili keadaan sebenarnya dalam keseluruhan populasi (Kriyantono, 2006). Sampel penelitian ini adalah pengguna *website* Si Booky yang dimiliki Dinas Arsip dan Perpustakaan di Kota Semarang serta diambil secara acak.

1.8.3 Teknik Pengambilan Sampel

Pengambilan sampel pada penelitian ini menggunakan teknik *non-probability sampling*. Teknik ini merupakan cara pengambilan sampel yang tidak memberi peluang/kesempatan sama bagi setiap unsur atau anggota populasi untuk dipilih menjadi sampel (Sugiyono, 2017:84). Penggunaan teknik ini mempertimbangkan faktor-faktor tertentu. Penelitian ini menggunakan teknik *non-probability sampling* yakni *Accidental Sampling*.

Teknik Sampling Insidental/*Accidental Sampling* merupakan teknik penentuan sampel berdasarkan kebetulan dan/atau tanpa adanya perencanaan, yaitu siapa saja pengguna situs web yang secara kebetulan bertemu dengan peneliti pada saat penelitian berlangsung dapat digunakan sebagai sampel, bila dipandang orang yang kebetulan ditemui tersebut cocok menjadi sumber data.

Populasi dalam penelitian ini bersifat heterogen, yaitu keseluruhan individu anggota populasi relatif memiliki sifat-sifat individual, sifat tersebut membedakan individu anggota populasi yang satu dengan yang lainnya (Bungin, H. M. B., 2006:110). Jumlah populasi dalam penelitian ini sebanyak 54.341 pengguna. Penentuan ukuran sampel menggunakan Rumus Slovin dengan asumsi tingkat kepercayaan sebesar 90%, serta batas taraf kesalahan sebesar 10%. Persentase kesalahan yang digunakan mengacu pada tingkat kesalahan maksimal yang dapat ditolerir pada penelitian ilmu sosial.

Perhitungan sampel berdasarkan jumlah populasi dalam penelitian ini sebagai berikut.

$$n = \frac{N}{1 + Ne^2}$$

Dengan keterangan:

n = Jumlah sampel minimal

N = Jumlah populasi

e = *margin of error* = 10% = 0,1

Maka,

$$n = \frac{54.341}{1 + (54.341)(0,1)^2} = 99,8$$

Sehingga dihasilkan ukuran sampel yang perlu diambil oleh peneliti saat melakukan penelitian sebesar 100 sampel.

1.8.4 Jenis dan Sumber Data

Jenis data yang digunakan dalam penelitian ini ialah data kuantitatif. Sugiyono (dalam Nurwicaksono, 2019) mendefinisikan data kuantitatif sebagai jenis data yang dapat diukur atau dihitung secara langsung, berupa informasi atau penjelasan yang dinyatakan dengan bilangan atau berbentuk angka. Dengan menggunakan dua sumber data yaitu:

- a. Data primer merupakan data pokok yang digunakan dalam penelitian. Data ini diperoleh langsung dari tangan pertama subjek penelitian atau responden atau informan melalui kuesioner atau angket, wawancara.

- b. Data sekunder merupakan data pelengkap dan/atau pendukung yang dikumpulkan dan diperoleh dari sumber-sumber tertulis, seperti peraturan perundang-undangan, dokumen dan/atau literatur yang berhubungan, berbagai penelitian terdahulu yang berkaitan, dan lain sebagainya.

1.8.5 Skala Pengukuran

Skala pengukuran dalam penelitian ini menggunakan Skala Likert. Skala Likert berguna untuk mengukur sikap, pendapat, persepsi individu atau kelompok mengenai suatu fenomena atau permasalahan sosial yang dituju (Syafuruddin, 2017). Dengan skala ini variabel yang akan diukur dijabarkan menjadi indikator variabel, kemudian indikator tersebut dijadikan sebagai titik tolak/acuan untuk menyusun item-item instrumen yang dapat berupa pernyataan atau pertanyaan.

Jawaban setiap item instrumen yang menggunakan skala Likert mempunyai gradasi dari sangat positif sampai sangat negatif. Menurut Sugiyono (dalam Yuniastuti, 2018), dalam skala Likert terdapat 4 (empat) alternatif jawaban, yaitu: Sangat Setuju (SS), Setuju (S), Tidak Setuju (TS), Sangat Tidak Setuju (STS).

Pemberian nilai untuk setiap jawaban sebagai berikut:

Tabel 1. 3 Bobot Nilai Jawaban Skala Likert

Jawaban	Nilai
Sangat Setuju	4
Setuju	3
Tidak Setuju	2
Sangat Tidak Setuju	1

Sumber: Sugiyono, 2017

Jenis data yang digunakan dalam penelitian ini adalah jenis data ordinal. Data yang diambil akan dikategorisasikan berdasarkan peringkat. Penggunaan skala ordinal dianggap sejalan dengan tujuan penelitian ini yaitu mengukur tingkat kepuasan pengguna situs web Si Booky dengan membandingkan nilai persepsi dan nilai harapan dari masyarakat.

Survei tersebut mengandung butir-butir pertanyaan yang dikelompokkan berdasarkan dimensi *e-GovQual* sebagai indikator yang menjadi dasar pengukuran. Butir pertanyaan tersebut digunakan untuk menggiring objek agar memilih nilai berdasarkan tingkat persepsi masing-masing.

Pengukuran interval diperlukan dalam penilaian dengan menggunakan skala likert. Interval tersebut ditujukan untuk mengklasifikasikan masing-masing nilai dari variabel yang diukur berdasarkan nilai tertinggi dan terendah. Kemudian untuk mengetahui bobot tersebut digunakannya rumus sebagai berikut:

$$I = \frac{R}{K}$$

Dengan keterangan:

I = Interval

R = Skor tertinggi – skor terendah

K = Banyaknya kelas

Maka, dapat ditemukan hasil:

$$I = \frac{4 - 1}{4} = 0,75$$

Sehingga, pada akhirnya didapatkan lebar/*range* dari setiap kelas ialah:

Tabel 1. 4 Lebar Interval Skala Likert

Interval	Keterangan
1,000 – 1,750	Tidak Baik
1,751 – 2,501	Kurang Baik
2,502 – 3,252	Baik
3,253 – 4,000	Sangat Baik

Sumber: Data diolah, 2022

1.8.6 Teknik Pengumpulan Data

1. Kuesioner

Teknik pengumpulan data yang digunakan ialah kuesioner tertutup. Kuesioner tertutup merupakan alat yang digunakan untuk mengumpulkan informasi dengan cara memberikan pertanyaan tertulis disertai dengan alternatif jawaban untuk dijawab oleh responden. Kuesioner dibagikan kepada responden secara acak

Kriteria penggunaan kuesioner tertutup adalah masyarakat kota Semarang yang aktif menggunakan atau pernah menggunakan layanan pelayanan perpustakaan digital bertajuk Si Booky di Kota Semarang. Kuesioner tersebut dibagikan melalui media *Google Form*, dengan pertanyaan yang tercantum merupakan sub-subindikator pada keempat dimensi *e-GovQual*.

2. Observasi Lapangan

Observasi dilakukan untuk mendapatkan data yang aktual dan *real*, yaitu dengan melakukan pengamatan dan pencatatan secara sistematis terhadap gejala atau fenomena yang ada pada objek penelitian. Observasi dilakukan untuk mengobservasi kondisi di Dinas Arsip dan Perpustakaan Kota Semarang yang menjadi lokus penelitian, kondisi tersebut dapat berupa kondisi fisik maupun keadaan masyarakat sekitar.

3. Wawancara

Wawancara digunakan untuk memperoleh data atau informasi langsung dari narasumber mengenai berbagai hal yang berhubungan dengan masalah penelitian. Informasi ini dipergunakan sebagai studi pendahuluan untuk menemukan permasalahan yang akan diangkat. Informasi diperoleh langsung dari responden, masyarakat sebagai pengguna, dan/atau aparatur instansi yang dapat memberikan informasi yang diperlukan.

4. Studi Kepustakaan

Studi ini mempelajari sejumlah buku, artikel, jurnal, dan beberapa

penelitian terdahulu yang memiliki relevansi dengan masalah dan tujuan penelitian. Studi literatur diperlukan sebagai bahan pembahasan dan menemukan teori-teori yang sesuai dengan hasil penelitian guna melengkapi data-data primer dari objek penelitian.

1.8.7 Instrumen Penelitian

1.8.7.1 Uji Validitas

Menurut Sugiyono (2017:348), validitas menunjukkan derajat ketepatan antara data yang sesungguhnya terjadi pada objek dengan data yang telah dikumpulkan oleh peneliti. Suatu alat ukur yang validitasnya tinggi akan mempunyai tingkat kesalahan kecil, sehingga data yang terkumpul merupakan data yang memadai.

Dalam penelitian ini, untuk mencari tahu apakah setiap butir dalam instrumen tersebut valid atau tidak, dapat menggunakan analisis item, dengan cara menghubungkan skor tiap butir dengan skor keseluruhan yang merupakan jumlah dari setiap skor butir. Jika terdapat item yang tidak memenuhi syarat, maka item tersebut tidak akan diteliti lebih lanjut.

Kriteria yang harus dipenuhi ialah sebagai berikut (Ulfa, 2018):

- a. Jika $r_{hitung} > r_{tabel}$ dan nilai positif atau signifikan $< 0,05$ maka butir atau pertanyaan atau indikator tersebut dinyatakan valid.
- b. Jika $r_{hitung} < r_{tabel}$ dan signifikan $> 0,05$ maka butir atau pertanyaan atau indikator tersebut dinyatakan tidak valid.

1.8.7.2 Uji Reliabilitas

Menurut Sugiyono (2017:172), Reliabilitas merupakan sebuah derajat konsistensi data dalam interval waktu tertentu, untuk mengetahui apakah alat pengumpulan data menunjukkan tingkat ketepatan, keakuratan, kestabilan, atau konsistensi yang sesuai. Suatu alat dianggap reliabel jika pada beberapa kali pengukuran terhadap subyek penelitian memperoleh hasil yang relatif sama.

Uji Reliabilitas dalam penelitian ini menggunakan teknik *Cronbach's Alpha* dengan bantuan program *Statistical Product and Service Solution (SPSS) for windows* versi 25.0 untuk jenis pengukuran interval. Dengan menggunakan konsep reliabilitas berdasarkan Guilford (dalam Sugiharni, 2018), yakni sebagai berikut:

- a. Jika nilai alpha $> 0,80$ maka reliabilitas sangat tinggi.
- b. Jika nilai alpha antara $0,60 - 0,80$ maka reliabilitas tinggi.
- c. Jika nilai alpha antara $0,40 - 0,60$ maka reliabilitas sedang.
- d. Jika nilai apha antara $0,20 - 0,40$ maka reliabilitas rendah.
- e. Jika nilai alpha antara $0,00 - 0,20$ maka kemungkinan item tidak reliabel.

1.8.8 Teknik Analisis Data

Teknik analisis data pada penelitian ini dilakukan untuk mengukur kualitas pelayanan *e-government* khususnya pada *situs web* Si Booky. Pengukuran dilakukan untuk mendapatkan perbandingan antara bagaimana

pengguna melihat (persepsi) dan bagaimana pengguna menginginkan (harapan) layanan yang diberikan melalui alat bantu kuesioner. Sehingga dapat diketahui hasil apakah layanan tersebut memiliki kualitas yang baik, serta sejauh mana pelayanan tersebut telah memenuhi kepuasan pengguna layanan.

Analisis Kesenjangan (*Gap Analysis*) digunakan dalam penelitian ini dengan menggunakan metode *Importance-Performance Analysis (IPA)*. *Gap Analysis* merupakan suatu metode pengukuran untuk mengetahui kesenjangan (*gap*) antara kinerja suatu variabel dengan harapan konsumen terhadap variabel tersebut. *Importance-Performance Analysis (IPA)* merupakan metode deskriptif kualitatif-kuantitatif dalam menganalisis data penelitian untuk menjawab perumusan masalah mengenai sampai sejauh mana tingkat kepuasan pelanggan terhadap kinerja suatu layanan, melalui perhitungan kesenjangan atau gap antara kinerja suatu variabel dan harapan konsumen terhadap variabel tersebut.

Importance Performance Analysis digunakan untuk memetakan hubungan antara kepentingan dengan kinerja dari masing-masing atribut yang ditawarkan dan kesenjangan antara kinerja dengan harapan dari atribut-atribut tersebut (Mudjanarko, S. W., dkk., 2020:14). *Importance Performance Analysis* terdiri atas dua komponen yaitu analisis tingkat kesesuaian dan analisis kuadran dengan menggunakan diagram kartesius.

Penerapan IPA diawali dengan identifikasi atribut-atribut yang sekiranya relevan terhadap kondisi yang tengah diamati. Kemudian,

sekumpulan atribut yang melekat pada pelayanan tersebut dievaluasi berdasarkan seberapa penting masing-masing produk pelayanan yang ditawarkan untuk masyarakat sebagai pengguna dan bagaimana jasa pelayanan tersebut dipersepsikan oleh pengguna.

a. Analisis Tingkat Kesesuaian

Tingkat kesesuaian adalah hasil perbandingan skor persepsi dengan skor yang diharapkan. Tingkat kesesuaian inilah yang akan menentukan urutan prioritas pelayanan yang diberikan oleh instansi tersebut mulai dari urutan yang sangat sesuai dengan tidak sesuai.

Interval Kesesuaian

Pengukuran interval pun diperlukan dalam mengklasifikasikan kelas pada analisis kesesuaian. Interval tersebut ditujukan untuk mengklasifikasikan masing-masing nilai dari variabel yang diukur berdasarkan nilai tertinggi dan terendah. Kemudian untuk mengetahui bobot tersebut digunakannya rumus sebagai berikut:

$$I = \frac{R}{K}$$

Dengan keterangan:

I = Interval

R = Skor tertinggi – skor terendah

K = Banyaknya kelas

Kategorisasi tingkat kepuasan pengguna dengan batas kepuasan terendah ialah 50%. Asumsi yang mendasari hal tersebut ialah perbandingan antara persepsi dan harapan sebesar 1:50, yang artinya bahwa seorang pengguna dapat dikatakan sangat puas apabila hasil persentase tingkat kepuasan pengguna adalah 100% dan tidak puas apabila hasil persentase tingkat kepuasan sebesar 50%. Maka dapat ditemukan hasil:

$$I = \frac{R}{K} = \frac{100 - 50}{4} = \frac{50}{4} = 12,5$$

Didapatkan lebar/*range* dari setiap kelas untuk (%) kesesuaian ialah sebagai berikut.

Tabel 1. 5 Lebar Interval Kesesuaian

Interval Kelas	Kategori
50,0% - 62,5%	Tidak Puas
62,6% - 75,0%	Kurang Puas
75,0% - 87,5%	Cukup Puas
87,6% - 100,0%	Sangat Puas

Sumber: Data diolah, 2022

Rumus yang digunakan untuk menghitung tingkat kesesuaian adalah:

$$Tki = \frac{\sum Xi}{\sum Yi} \times 100\%$$

Dengan keterangan:

Tki = Tingkat Kesesuaian Responden

$\sum Xi$ = Skor Penilaian Persepsi Responden

$\sum Yi$ = Skor Penilaian Harapan Responden

Analisis kesesuaian dilakukan dengan menghitung tingkat kesesuaian terlebih dahulu, Selanjutnya, skor kepentingan dan kinerja atribut (item)

dikumpulkan dan diklasifikasikan ke dalam kategori tinggi atau rendah dengan menggunakan pengukuran mean dan/atau pengukuran pemeringkatan/*ranking*; Kemudian, kedua set pemeringkatan persepsi dan harapan tersebut dipetakan dalam diagram kartesius, dengan masing-masing atribut (item) ditempatkan ke dalam salah satu dari empat kuadran kepentingan kinerja.

b. Analisis Kuadran (Diagram Kartesius)

Analisis tingkat kepentingan dan kepuasan pengguna jasa dapat menghasilkan suatu diagram kartesius yang dapat menunjukkan letak faktor-faktor atau unsur-unsur yang dianggap mempengaruhi kepuasan pengguna jasa (Mudjanarko, S. W., dkk., 2020:14). Diagram kartesius merupakan suatu bangun dibagi atas empat bagian yang dibatasi oleh dua buah garis yang berpotongan tegak lurus pada titik (X, Y) dimana X merupakan rata-rata seluruh faktor atau atribut dari tingkat pelaksanaan atau persepsi pengguna, dan Y adalah rata-rata skor seluruh faktor atau atribut dari tingkat kepentingan atau harapan.

Langkah-langkah yang dilakukan:

- a. Menghitung rata-rata penilaian persepsi (X) dan harapan (Y) untuk setiap atribut/ Pernyataan, dengan menggunakan rumus:

$$\bar{X} = \frac{\sum Xi}{n}$$

$$\bar{Y} = \frac{\sum Yi}{n}$$

- b. Menghitung rata-rata tingkat persepsi dan harapan untuk keseluruhan atribut/ Pernyataan, dengan menggunakan rumus:

$$\bar{X} = \frac{\sum \bar{X}_i}{n}$$

$$\bar{Y} = \frac{\sum \bar{Y}_i}{n}$$

Dengan keterangan:

X = Skor rata-rata tingkat persepsi pengguna

Y = Skor rata-rata tingkat harapan pengguna

X_i = Skor penilaian persepsi

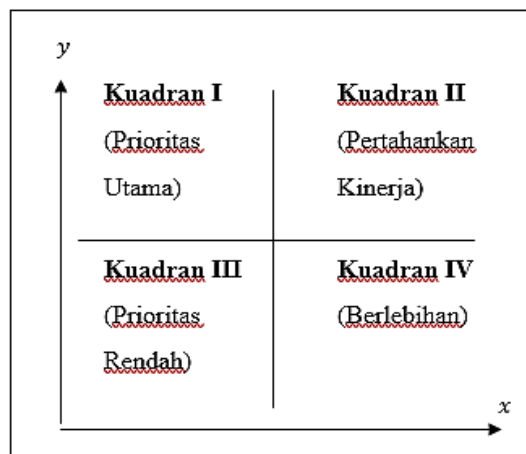
Y_i = Skor penilaian harapan

n = Jumlah atribut/pernyataan

Nilai-nilai tersebut kemudian diplotkan ke dalam diagram kartesius (Lihat Gambar 1.4).

Gambar 1. 4

Diagram Kartesius *Importance-Performance Analysis (IPA)*



Sumber: Supranto (2011:242-243)

Keterangan lebih lanjut mengenai empat kuadran di dalam diagram kartesius tersebut telah dipaparkan oleh Santoso dan Anwar (2015), yakni sebagai berikut:

- a. Kuadran I (**Prioritas Utama**), menampilkan atribut yang dianggap penting oleh pengguna, tetapi tidak sesuai dengan harapan pengguna. Tingkat kinerja atribut tersebut lebih rendah daripada tingkat harapan pengguna.
- b. Kuadran II (**Pertahankan Kinerja**), berisi atribut atau pernyataan yang memiliki tingkat harapan dan persepsi yang tinggi. Hal ini menunjukkan bahwa atribut atau pernyataan tersebut penting dan memiliki kinerja yang tinggi serta harus dipertahankan untuk waktu yang lama karena dianggap sangat penting dan diharapkan dan memberikan hasil yang memuaskan.
- c. Kuadran III (**Prioritas Rendah**), berisi atribut atau pernyataan yang memiliki tingkat kepentingan dan harapan rendah dan memiliki kinerja yang dinilai kurang baik oleh pengguna.
- d. Kuadran IV (**Berlebihan**), atribut atau pernyataan yang memiliki tingkat kepentingan dan harapan rendah tetapi dianggap sudah melakukan kinerja yang sangat baik, sehingga dianggap berlebihan oleh pengguna.