

**ANALISIS KUALITAS LAYANAN *E-GOVERNMENT* DENGAN  
MENGUNAKAN *E-GOVQUAL* MODIFIKASI (STUDI KASUS: DINAS  
KEPENDUDUKAN DAN PENCATATAN SIPIL KOTA  
PANGKALPINANG)**

**SKRIPSI**

Program Studi Sistem Informasi

Jenjang Sarjana



Oleh

**Fandy Pernanda**

**NIM 09031181924005**

**FAKULTAS ILMU KOMPUTER**

**JURUSAN SISTEM INFORMASI**

**UNIVERSITAS SRIWIJAYA**

**2023**

**LEMBAR PENGESAHAN**

**SKRIPSI**


**ANALISIS KUALITAS LAYANAN *E-GOVERNMENT* DENGAN  
MENGUNAKAN *E-GOVQUAL* MODIFIKASI (STUDI KASUS: DINAS  
KEPENDUDUKAN DAN PENCATATAN SIPIL KOTA  
PANGKALPINANG)**

Sebagai salah satu syarat untuk penyelesaian Studi  
di program studi Sistem Informasi SI


Oleh :

**Fandy Pernanda      09031181924005**

Mengetahui,  
Ketua Jurusan Sistem Informasi,

  
**Endang Lestari Ruskan, M.T**  
NIP 197811172006042001

**Palembang, 31 Juli 2023**  
Pembimbing,

  
**Ari Wedhasmara, M.TI.**  
NIP. 197812112010121002

## HALAMAN PERNYATAAN

Yang bertanda tangan dibawah ini :

Nama : Fandy Pernanda  
NIM : 09031181924005  
Program Studi : Sistem Informasi Reguler (S1)  
Judul Skripsi : Analisis Kualitas Layanan *E-Government* dengan Menggunakan *E-Govqual* Modifikasi (Studi Kasus: Dinas Kependudukan dan Pencatatan Sipil Kota Pangkalpinang)

Hasil Pengecekan *Software iThenticate/Turnitin*: 17 %

Menyatakan bahwa laporan skripsi saya merupakan hasil karya sendiri dan bukan hasil penjiplakan/plagiat. Apabila ditemukan unsur penjiplakan/plagiat dalam laporan skripsi ini, maka saya bersedia menerima sanksi akademik dari Universitas Sriwijaya sesuai dengan ketentuan yang berlaku.

Demikianlah, pernyataan ini saya buat dengan sebenarnya dan tidak ada paksaan oleh siapapun.



Palembang, 13 Juli 2023

  
Fandy Pernanda  
NIM. 09031181924005

## HALAMAN BERKAS PERSETUJUAN

Telah diuji dan lulus pada:

Hari : Kamis

Tanggal : 13 Juli 2023

Nama : Fandy Pernanda

NIM : 09031181924005

Judul : Analisis Kualitas Layanan *E-Government* dengan Menggunakan *E-Govqual* Modifikasi (Studi Kasus: Dinas Kependudukan dan Pencatatan Sipil Kota Pangkalpinang)

Tim Penguji :

1. Pembimbing : Ari Wedhasmara, S.Kom., M.T.I.



2. Ketua Penguji : Endang Lestari, M.T.



3. Penguji 1 : Dr. Ali Ibrahim, M.T.



4. Penguji 2 : Ali Bardadi, M.Kom.



Mengetahui,

Ketua Jurusan Sistem Informasi



Endang Lestari Ruskan, M.T.

NIP. 197811172006042001

## **HALAMAN PERSEMBAHAN DAN MOTTO**

“Tidak ada kesuksesan tanpa kerja keras. Tidak ada keberhasilan tanpa kebersamaan. Tidak ada kemudahan tanpa doa orang tua”

Skripsi ini saya persembahkan untuk:

- ❖ Allah SWT
- ❖ Kedua Orang Tuaku tercinta
- ❖ Kakak, Abang dan Adik tersayang
- ❖ Dosen pembimbing dan Dosen penguji
- ❖ Teman-teman seperjuangan semasa kuliah
- ❖ Almamater kebanggaanku Universitas Sriwijaya

## KATA PENGANTAR

Alhamdulillah rabbil'alamin. Segala puji dan syukur Penulis haturkan kepada Allah SWT atas nikmat dan hidayah-Nya sehingga Penulis dapat menyelesaikan Laporan Tugas Akhir yang berjudul "**Analisis Kualitas Layanan *E-Government* dengan Menggunakan *E-Govqual* Modifikasi (Studi Kasus: Dinas Kependudukan dan Pencatatan Sipil Kota Pangkalpinang)**" dapat diselesaikan dengan baik.

Selama penyelesaian Laporan Tugas Akhir ini tidak terlepas dari bimbingan dan bantuan dari berbagai pihak sehingga Laporan Tugas Akhir ini dapat diselesaikan dengan baik. Oleh karena itu, dalam kesempatan ini Penulis ingin menyampaikan ucapan terima kasih, kepada:

1. Sang Maha Pemberi Pertolongan Allah SWT atas segala kemudahannya sehingga penulis dapat menyelesaikan penyusunan Tugas Akhir ini.
2. Kedua orang tua yang selalu memberikan do'a dan semangat, serta dukungan kepada Penulis.
3. Bapak Prof. Dr. Ir. M. Said, M.Sc selaku Plt Dekan Fakultas Ilmu Komputer Universitas Sriwijaya.
4. Ibu Endang Lestari Ruskan, M.T selaku Ketua Jurusan Sistem Informasi Fakultas Ilmu Komputer Universitas Sriwijaya.
5. Bapak Ari Wedhasmara, S.Kom., M.T.I selaku Dosen Pembimbing Skripsi yang selalu memberikan arahan serta bimbingan kepada Penulis selama melakukan Penyusunan Tugas Akhir.
6. Seluruh pegawai Dinas Kependudukan dan Pencatatan Sipil kota Pangkalpinang.

7. Kak Angga selaku Admin Program Studi Sistem Informasi yang selalu memberi kemudahan dalam segala urusan administrasi
8. Seluruh Dosen Penguji yang telah membantu membahas dan menyempurnakan isi dari Tugas Akhir ini.
9. Seluruh Dosen di Fakultas Ilmu Komputer Universitas Sriwijaya yang telah membimbing dan memberikan ilmu kepada Penulis selama menjalankan perkuliahan.
10. Kepada King Salman, Ifan, dan Dhani yang telah menjadi Support System Terbaik selama Kuliah dan temen kos Terbaik.
11. Teman-teman seperjuangan Sistem Informasi Reguler B 2019.

Akhir Kata, Penulis menyadari bahwa Laporan Tugas Akhir ini masih jauh dari kata kesempurnaan, Oleh karena itu Penulis sangat mengharapkan masukan dan saran yang bersifat membangun agar lebih baik lagi di kemudian hari.

Indralaya, 31 Juli 2023

Penulis,

Fandy Pernanda

NIM.09031181924005

**ANALISIS KUALITAS LAYANAN *E-GOVERNMENT* DENGAN  
MENGUNAKAN *E-GOVQUAL* MODIFIKASI (STUDI KASUS: DINAS  
KEPENDUDUKAN DAN PENCATATAN SIPIL KOTA  
PANGKALPINANG)**

Oleh

**Fandy Pernanda**

**09031181924005**

**ABSTRAK**

Dinas Kependudukan dan Pencatatan Sipil Kota Pangkalpinang menyediakan layanan online dalam penerapan *E-Government* yaitu berupa layanan *linktree* dan *website* Disdukcapil kota pangkalpinang yang mana *Website* Disdukcapil digunakan warga Kota Pangkal Pinang untuk mendapatkan informasi mengenai tentang pelayanan administrasi kependudukan dan layanan *linktree* menyediakan mengenai pengurusan administrasi kependudukan dikota Pangkal Pinang untuk mempermudah warga dalam membuat surat dan dokumen. Namun, guna meningkatkan pelayanan yang maksimal kepada masyarakat melalui *E-Government* dan mengetahui kekurangan apa aja pada *website* sebagai bahan evaluasi dalam proses pengembangan *website* demi memberikan pelayanan yang memuaskan pengguna. Maka diperlukan *feedback* terhadap pihak Pemerintah Kota Pangkalpinang, yaitu dengan melakukan analisis kualitas layanan *website* Pemerintah Kota Pangkalpinang terhadap persepsi pengguna akhir. Dengan adanya penilaian tersebut diharapkan dapat menjadi rekomendasi perbaikan untuk *website* Disdukcapil yang diharapkan dapat efektif dalam meningkatkan kualitas layanan publik serta efisien dalam pengurusan administrasi kependudukan dan meningkatkan tingkat penggunaan *website* oleh warga Kota Pangkalpinang. Tujuan dari penelitian ini yaitu untuk menetapkan faktor signifikan apa saja yang mempengaruhi kualitas layanan dari Disdukcapil Pemerintah Kota Pangkalpinang dengan menggunakan metode *E-Govqual* Modifikasi berdasarkan perspektif pengguna akhir layanan online Disdukcapil dengan menyebarkan kuesioner kepada 85 responden. Data diolah dan dianalisis menggunakan aplikasi SmartPlsdengan melakukan beberapa tahapan yaitu dengan melakukan uji validitas kuesioner menggunakan *convergency validity* untuk dihitung menggunakan *outer loading* dan selanjutnya menggunakan *discriminant validity* yang digunakan menggunakan *cross loading* untuk menentukan valid atau tidaknya kuesioner. Selanjutnya dilakukan uji reliabilitas dengan menggunakan *composite reliability* dengan ketentuan dari nilai *cronbach alpha*, dan apabila dinilai valid dan reliabel maka tahap selanjutnya dilakukan evaluasi inner model yang digunakan untuk mengetahui pengaruh hubungan antar konstruk dan dilanjutkan dengan menentukan hipotesis menggunakan analisis jalur yaitu dengan *path coefficient*. Penelitian ini menemukan bahwa variabel *Citizen Support* berpengaruh terhadap variabel *user satisfaction*. Adapun variabel *Ease of Use*, *Trust*, *Functionality of The Interaction Environment*, *Reliability*, dan *Content & Appearance of Information* tidak berpengaruh terhadap variabel *user satisfaction*.

**Kata Kunci:** *E-Government*, *E-GovQual* Modifikasi, Kualitas Layanan.



**ANALYSIS OF E-GOVERNMENT SERVICE QUALITY USING E-  
GOVQUAL MODIFICATION (CASE STUDY: PANGKALPINANG CITY  
DEPARTMENT OF POPULATION AND CIVIL REGISTRATION)**

**By**

**Fandy Pernanda**

**09031181924005**

**ABSTRACT**

The Pangkalpinang City Population and Civil Registration Service provides online services in the implementation of E-Government, namely in the form of a linktree service and the Pangkalpinang city Disdukcapil website where the Disdukcapil website is used by Pangkal Pinang City residents to obtain information about population administration services and linktree services provide regarding population administration management in the city Pangkal Pinang to make it easier for residents to make letters and documents. However, in order to improve maximum service to the community through E-Government and find out any deficiencies on the website as evaluation material in the website development process in order to provide services that satisfy users. So feedback is needed for the Pangkalpinang City Government, namely by analyzing the service quality of the Pangkalpinang City Government website on end user perceptions. With this assessment, it is hoped that it will become a recommendation for improvement for the Disdukcapil website which is expected to be effective in improving the quality of public services and efficiency in managing population administration and increasing the level of website usage by residents of Pangkalpinang City. The purpose of this study is to determine what significant factors influence the quality of service from the Disdukcapil Government of Pangkalpinang City using the Modified E-Govqual method based on the perspective of the end user of the Disdukcapil online service by distributing questionnaires to 85 respondents. The data was processed and analyzed using the SmartPls application by carrying out several stages, namely by testing the validity of the questionnaire using convergence validity to be calculated using outer loading and then using discriminant validity which was used using cross loading to determine whether the questionnaire was valid or not. Furthermore, a reliability test is carried out using composite reliability with the provisions of the Cronbach alpha value, and if it is considered valid and reliable, the next stage is to evaluate the inner model used to determine the effect of the relationship between constructs and proceed with determining the hypothesis using path analysis, namely the path coefficient. This study found that the Citizen Support variable has an effect on the user satisfaction variable. The Ease of Use, Trust, Functionality of The Interaction Environment, Reliability, and Content & Appearance of Information variables have no effect on user satisfaction variables.

**Keywords:** E-Government, Modified E-GovQual, Service Quality.

## DAFTAR ISI

LEMBAR PENGESAHAN.....	ii
HALAMAN PERNYATAAN.....	iii
HALAMAN BERKAS PERSETUJUAN.....	iv
HALAMAN PERSEMBAHAN DAN MOTTO .....	v
KATA PENGANTAR.....	vi
ABSTRAK .....	viii
DAFTAR ISI.....	x
DAFTAR GAMBAR.....	xiii
DAFTAR TABEL .....	xiv
DAFTAR LAMPIRAN .....	xv
BAB I.....	1
PENDAHULUAN.....	1
1.1 Latar Belakang .....	1
1.2 Rumusan Masalah .....	5
1.3 Tujuan Penelitian .....	6
1.4 Manfaat Penelitian .....	6
1.5 Batasan Masalah.....	7
BAB II .....	8
TINJAUAN PUSTAKA .....	8
2.1 Profil Disdukcapil Kota Pangkalpinang.....	8
2.1.1 Visi dan Misi .....	8
2.1.1.1 Visi.....	8
2.1.1.2 Misi.....	8
2.1.2 Struktur Organisasi Disdukcapil Kota Pangkalpinang .....	9
2.2 Website Disdukcapil Kota Pangkalpinang .....	11
2.3 Situs Layanan Disdukcapil .....	13
2.4 Metode <i>E-GovQual</i> Modifikasi.....	15
2.4 Teknik Sampling.....	18
2.4.1 <i>Probability Sampling</i> .....	18
2.4.2 <i>Non-Probability Sampling</i> .....	19

2.5	Skala Likert.....	20
2.6	Penelitian Sebelumnya .....	21
<b>BAB III.....</b>		<b>22</b>
<b>METODE PENELITIAN .....</b>		<b>22</b>
3.1	Tahapan Penelitian.....	22
3.2	Tempat dan Objek Penelitian .....	22
3.3	Jenis Penelitian .....	23
3.4	Penyusunan Hipotesis .....	23
3.4.1	Menentukan Faktor Hipotesis Penelitian .....	23
3.5	Pengumpulan Data .....	25
3.5.1	Observasi .....	25
3.5.2	Kuesioner .....	26
3.6	Populasi dan Sampel .....	29
3.6.1	Populasi.....	29
3.6.2	Sampel.....	30
3.7	<i>Content Validity</i> .....	31
3.8	<i>Pilot Test</i> .....	37
3.8.1	Validitas dan Reabilitas <i>Pilot Test</i> .....	37
3.9	Analisis Data .....	38
3.9.1	Model Pengukuran ( <i>Outer Model</i> ).....	38
3.9.2	Model Struktural ( <i>Inner Model</i> ).....	39
<b>BAB IV .....</b>		<b>40</b>
<b>HASIL DAN PEMBAHASAN .....</b>		<b>40</b>
4.1	Alur Penelitian .....	40
4.2	Hasil Perhitungan <i>Content Validity</i> .....	41
4.3	Hasil Perhitungan <i>Pilot Test</i> .....	42
4.4	Hasil Pengumpulan Data .....	48
4.5	Distribusi Frekuensi Responden .....	49
4.5.1	Jenis Kelamin .....	49
4.5.2	Umur .....	49
4.5.3	Pekerjaan.....	50
4.6	Analisi Data.....	50

4.6.1	Evaluasi <i>Outer Model</i> .....	50
4.6.1.1	Uji Validitas.....	51
4.6.1.2	Uji Reliabilitas.....	57
4.6.2	Evaluasi <i>Inner Model</i> .....	57
BAB V	.....	62
KESIMPULAN DAN SARAN	.....	62
5.1	Kesimpulan .....	62
5.2	Saran.....	63
Daftar Pustaka	.....	64

## DAFTAR GAMBAR

Gambar 2.1 Struktur Organisasi Disdukcapil Kota Pangkalpinang .....	10
Gambar 2.2 Tampilan Beranda <i>Website</i> Disdukcapil Kota Pangkalpinang .	11
Gambar 2.3 Menu Video <i>Website</i> Disdukcapil Kota Pangkalpinang.....	12
Gambar 2.4 Menu Artikel <i>Website</i> Disdukcapil Kota Pangkalpinang .....	13
Gambar 2.5 Tampilan <i>situs</i> Layanan Disdukcapil .....	14
Gambar 2.6 <i>Form</i> Pendaftaran Online Kartu Identitas Anak (KIA).....	14
Gambar 2.7 <i>Form</i> Perubahan Nomor Induk Kependudukan (NIK) Ganda	15
Gambar 2.8 Metode Konsep <i>E-GovQual</i> .....	17
Gambar 2.9 Metode Konsep <i>E-GovQual</i> Modifikasi .....	17
Gambar 3.1 Tahapan Penelitian.....	22
Gambar 3.2 Korelasi dan Hipotesis Penelitian <i>E-GovQual</i> Modifikasi .....	25
Gambar 4.1 Nilai <i>Content Validity</i> .....	41
Gambar 4.2 Hasil Perhitungan <i>Content Validity</i> .....	42
Gambar 4.3 Uji <i>Outer Model Pilot Test</i> .....	43
Gambar 4.4 Nilai <i>Outer Loading</i> .....	44
Gambar 4.5 validitas <i>pilot test</i> bagian <i>fornel-larcker</i> .....	47
Gambar 4.6 Nilai <i>AVE Pilot test</i> .....	47
Gambar 4.7 <i>Composite Reliability Pilot test</i> .....	48
Gambar 4.8 Distribusi Frekuensi Berdasarkan Jenis Kelamin Responden..	49
Gambar 4.9 Distribusi Frekuensi Berdasarkan Umur Responden .....	49
Gambar 4.10 Distribusi Frekuensi Berdasarkan Pekerjaan Responden.....	50
Gambar 4.11 Uji <i>Outer Model SmartPls3</i> .....	51
Gambar 4.12 Nilai <i>Outer Loading</i> .....	52
Gambar 4. 13 Nilai <i>fornel-larcker</i> .....	56
Gambar 4.14 Nilai <i>AVE</i> .....	56
Gambar 4.15 <i>Composite reliability</i> .....	57
Gambar 4.16 Hasil <i>Path Coefficient</i> .....	58
Gambar 4.17 Hasil <i>Path Coefficient</i> .....	59

## DAFTAR TABEL

<b>Tabel 2.1 Keterangan Skor Dalam Skala Likert.....</b>	<b>20</b>
<b>Tabel 2.2 Penelitian Sebelumnya .....</b>	<b>21</b>
<b>Tabel 3.1 Hipotesis Penelitian .....</b>	<b>24</b>
<b>Tabel 3.2 Instrumen Pertanyaan .....</b>	<b>26</b>
<b>Tabel 3.3 Variabel Ease of use .....</b>	<b>32</b>
<b>Tabel 3.4 Variabel Trust.....</b>	<b>33</b>
<b>Tabel 3.5 Variabel Functionality of The Interaction Environment .....</b>	<b>34</b>
<b>Tabel 3.6 Variabel Reliability .....</b>	<b>34</b>
<b>Tabel 3.7 Variabel Content and appreance of information .....</b>	<b>35</b>
<b>Tabel 3.8 Variabel Citizen Support.....</b>	<b>35</b>
<b>Tabel 3.9 Variabel User Satisfaction .....</b>	<b>36</b>
<b>Tabel 3.10 Pengukuran Validitas dan Reabilitas .....</b>	<b>37</b>
<b>Tabel 4.1 Hasil keterangan dari pengujian <i>outer loading</i> .....</b>	<b>44</b>
<b>Tabel 4.2 Validitas <i>Pilot test</i> bagian <i>Discriminant validity</i> .....</b>	<b>46</b>
<b>Tabel 4.3 Hasil keterangan dari pengujian <i>outer loading</i> .....</b>	<b>53</b>
<b>Tabel 4.4 Nilai <i>Cross Loading</i>.....</b>	<b>54</b>
<b>Tabel 4.5 Nilai <i>R-Square</i> .....</b>	<b>58</b>

## DAFTAR LAMPIRAN

<b>LAMPIRAN A Surat Penelitian dari DISDUKCAPIL kota Pangkalpinang</b>	<b>A1</b>
<b>LAMPIRAN B Kuesioner Penelitian .....</b>	<b>B-1</b>
<b>LAMPIRAN C Data Responden.....</b>	<b>C-1</b>
<b>LAMPIRAN D Dokumentasi Hasil Observasi .....</b>	<b>D-1</b>
<b>LAMPIRAN E Hasil Pengecekan Turnitin .....</b>	<b>E-1</b>
<b>LAMPIRAN F Data Pengguna Situs Layanan Disdukcapil .....</b>	<b>F-1</b>
<b>LAMPIRAN G Perbaikan Skripsi.....</b>	<b>G-1</b>

# BAB I

## PENDAHULUAN

### 1.1 Latar Belakang

Pemerintah sedang melangkah maju dengan *E-Government* untuk meningkatkan implementasi pemerintahan berbasis elektronik dan melakukan transformasi demi memudahkan kegiatan masyarakat dan bisnis. Tujuan pemerintah adalah mengoptimalkan pemanfaatan Teknologi Informasi Komunikasi (TIK) dalam pengembangan *E-Government*, sehingga sistem manajemen dan proses kerja di lingkungan pemerintahan dan pemerintahan daerah dapat diatur secara otonom dan terstruktur. *E-Government* adalah penggunaan teknologi informasi oleh pemerintah untuk menyampaikan informasi dan pelayanan publik kepada masyarakat (Lenak et al., 2021; Mariani Randang et al., 2020).

Pelaksanaan *E-Government* di berbagai negara tidak mencapai hasil yang diharapkan. Menurut suatu penelitian sebanyak 35% dari program-program *E-Government* di seluruh dunia mengalami kegagalan, 50% mengalami kegagalan sebagian, dan hanya 15% yang berhasil mencapai tujuan yang ditetapkan (Novita, 2014). Beberapa faktor yang menyebabkan kegagalan implementasi *E-Government* di negara-negara berkembang antara lain ketidaksepakatan dalam sistem administrasi publik, seperti penolakan internal oleh pemerintah, kurangnya perencanaan dan strategi yang baik, di mana *E-Government* diperkenalkan secara terburu-buru dan tidak sistematis, kekurangan Sumber Daya Manusia (SDM), termasuk kurangnya pengembangan kapasitas institusi dan karyawan, ketiadaan



perencanaan investasi yang memadai, serta kurangnya vendor yang menyediakan Sistem Informasi (SI) dan Teknologi Informasi (TI) (Novita, 2014).

Sejak diterbitkannya INPRES Nomor 3 tentang Kebijakan dan Strategi Nasional Pengembangan *E-Government* pada tahun 2003, Pemerintah Indonesia telah mengimplementasikan *E-Government*. Berdasarkan INPRES tersebut, disarankan agar semua lembaga negara mengikuti perubahan dengan menggunakan sistem informasi atau teknologi informasi dalam memberikan layanan kepada masyarakat. *Situs* pemerintah di tingkat nasional, regional, dan lokal juga diharapkan berkembang secara bertahap menjadi *platform* G2G (*Government to Government*), G2B (*Government to Business*), dan G2C (*Government to Citizen*) yang terintegrasi (Setnag, 2003).

Pengembangan *E-Government* di Indonesia menghadapi berbagai tantangan yang meliputi aspek geografis, ekonomi, teknologi, politik, dan budaya. Selama proses implementasi, terdapat fenomena yang menyebabkan kemajuan *E-Government* berjalan lambat dan tidak signifikan meskipun negara telah mengeluarkan biaya yang besar. Kesenjangan antar wilayah dan adanya duplikasi basis data berdampak pada kurangnya kepercayaan terhadap data yang dihasilkan oleh pemerintah (Jaya, 2013). Saat ini, implementasi *E-Government* di Indonesia masih tertinggal jauh jika dilihat dari aspek penerapan layanan baik untuk G2C (*Government to Citizen*), G2B (*Government to Business*), maupun G2G (*Government to Government*). Penerapan layanan *back office* (G2B) masih belum sepenuhnya mendukung layanan *front office* (G2C dan G2B), dan hal ini disebabkan sebagian oleh kurangnya komitmen dari para pemangku kepentingan. Selain itu, terdapat ketidakmerataan dalam penerapan Teknologi Informasi

Komunikasi (TIK), kurangnya kemampuan Sumber Daya Manusia (SDM) yang handal, serta tercermin dalam budaya kerja, budaya organisasi, dan kepemimpinan (Jaya, 2013).

Dalam Peraturan Daerah Kota Pangkalpinang Nomor 24 Tahun 2009, Dinas Kependudukan dan Pencatatan Sipil Kota Pangkalpinang memiliki tanggung jawab dalam pelaksanaan sebagian tugas pemerintahan terkait sektor Kependudukan dan Pencatatan Sipil dengan mempertimbangkan prinsip otonomi dan kerjasama. Disdukcapil Kota Pangkal Pinang juga berfungsi sebagai sumber informasi bagi masyarakat. Mereka menyediakan layanan melalui implementasi *E-Government* salah satunya adalah melalui *website* resmi mereka di <https://disdukcapil.pangkalpinangkota.go.id/>. *Website* ini dapat digunakan oleh warga Kota Pangkal Pinang untuk memperoleh informasi mengenai pelayanan administrasi kependudukan. *Website E-Government* pemerintah Kota Pangkal Pinang menyajikan berbagai informasi terkait layanan administrasi kependudukan, termasuk proses penerbitan dokumen seperti Kartu Tanda Penduduk (KTP), Kartu Identitas Anak (KIA), dan Kartu Keluarga (KK). Informasi-informasi ini dapat diakses melalui *website* tersebut.

<https://linktr.ee/dukcapilpgk> merupakan *situs* layanan Disdukcapil yang menyediakan mengenai pengurusan administrasi kependudukan dikota Pangkalpinang untuk mempermudah warga dalam membuat surat dan dokumen. *Situs* layanan Disdukcapil pertama kali beroperasi pada tahun 2020 samapi dengan sekarang. Dengan menggunakan *situs* layanan Disdukcapil, warga Kota Pangkal Pinang menjadi lebih mudah membuat dokumen administrasi kependudukan. Layanan yang ada pada *situs* layanan Disdukcapil sebagai berikut Pembuatan

Kartu Identitas Anak (KIA), Perubahan Nomor Induk Kependudukan (NIK) Ganda dan Anomali, Konsolidasi Data, Pencatatan Sipil, Pendaftaran Penduduk, *Call Center*, Layanan Pengaduan, Fecebook Dukcapil Pangkalpinang, dan *Website* Dukcapil Pangkalpinang.

Masalah layanan pemerintah kepada masyarakat tengah menjadi sorotan yang tercermin dalam kinerja aparat pemerintah dan saat ini menarik perhatian tajam dari masyarakat yang berada dalam posisi kritis. Dampaknya adalah terkadang terdapat ungkapan ketidakpuasan terhadap layanan tersebut yang disampaikan secara emosional dan kurang etis. Padahal respons masyarakat terhadap layanan pemerintahan ini merupakan *feedback* yang berharga untuk pengambilan keputusan (Rachmiatie, 2002)

Maka guna meningkatkan pelayanan yang maksimal kepada masyarakat melalui *E-Government* dan mengetahui kekurangan apa aja pada layanan online Disdukcapil sebagai bahan evaluasi dalam proses pengembangan layanan online demi memberikan pelayanan yang memuaskan pengguna. Diperlukan *feedback* terhadap pihak Pemerintah Kota Pangkalpinang yaitu dengan melakukan analisis kualitas layanan online Pemerintah Kota Pangkalpinang terhadap persepsi pengguna akhir. Dengan adanya penilaian tersebut diharapkan dapat menjadi rekomendasi perbaikan untuk layanan online Disdukcapil yang diharapkan dapat efektif dalam meningkatkan kualitas layanan publik serta efisien dalam pengurusan administrasi kependudukan dan meningkatkan tingkat penggunaan layanan online oleh warga Kota Pangkalpinang.

Pentingnya pemberian *feedback* terhadap layanan yaitu untuk meningkatkan kualitas layanan, mengetahui tingkat kepuasan pelanggan terhadap

layanan, dan menghargai pengguna layanan (Riskita, 2022). Dampak negatif krusial yang timbul apabila tidak melakukan penilaian kualitas layanan yaitu mendapatkan penilaian kurang baik dari masyarakat, citra layanan akan buruk dimata masyarakat, dan kepercayaan masyarakat semakin kecil (qiscus2, 2022).

Dalam penelitian ini, metode utama yang akan digunakan adalah modifikasi dari *E-GovQual* ini merupakan adaptasi dari E-GovQual yang telah dimodifikasi untuk mengevaluasi kualitas layanan *website*, terutama yang terkait dengan *website* pemerintah berdasarkan persepsi pengguna atau masyarakat (Albar et al., 2018). Pemilihan metode *E-GovQual* Modifikasi didasarkan pada kesesuaian metode tersebut dengan permasalahan yang ada. Metode ini dipilih berdasarkan pandangan bahwa setiap dimensi kualitas layanan memiliki atribut-atribut yang diharapkan oleh masyarakat sebagai pengguna (Wahono, 2017). Metode *E-GovQual* Modifikasi telah terbukti valid dan memberikan hasil yang memuaskan serta relevan dalam konteks pemerintahan di Indonesia (Albar et al., 2018). Pada penelitian ini, terdapat hipotesis yang meliputi beberapa variabel, antara lain *Ease of use, trust, reliability, content and appearance information, citizen support, functionality of the interaction environment*, dan *Overall*.

Berdasarkan latar belakang di atas, penelitian ini akan mengangkat judul skripsi ”ANALISIS KUALITAS LAYANAN *E-GOVERNMENT* MENGGUNAKAN *E-GOVQUAL* MODIFIKASI (STUDI KASUS: DINAS KEPENDUDUKAN DAN PENCATATAN SIPIL KOTA PANGKALPINANG) ”.

## **1.2 Rumusan Masalah**

Dengan mempertimbangkan latar belakang yang telah dijelaskan sebelumnya, berikut adalah perumusan masalah dalam penelitian ini:

1. Faktor signifikan apa saja yang mempengaruhi kualitas layanan Disdukcapil Pemerintah Kota Pangkalpinang dengan metode *E-GovQual* Modifikasi?
2. Bagaimana rekomendasi kualitas layanan Disdukcapil Pemerintah Kota Pangkalpinang?

### **1.3 Tujuan Penelitian**

Berikut adalah beberapa tujuan dari penelitian yang dilakukan:

1. Untuk menetapkan faktor signifikan apa saja yang mempengaruhi kualitas layanan dari Disdukcapil Pemerintah Kota Pangkalpinang dengan menggunakan metode *E-Govqual* Modifikasi.
2. Untuk memberikan rekomendasi dari hasil analisis perhitungan hipotesis kualitas layanan Disdukcapil Pemerintah Kota Pangkalpinang dengan menggunakan metode *E-Govqual* Modifikasi.

### **1.4 Manfaat Penelitian**

Berikut adalah beberapa manfaat yang dapat diperoleh dari penelitian ini:

1. Secara praktis, Berdasarkan analisis yang telah dilakukan, penelitian ini akan memberikan rekomendasi berdasarkan perhitungan hipotesis mengenai faktor-faktor yang memiliki pengaruh signifikan terhadap kualitas layanan Disdukcapil Kota Pangkalpinang. Rekomendasi ini diharapkan dapat memberikan manfaat bagi Disdukcapil Kota Pangkalpinang.
2. Dari akademis, Penelitian ini diharapkan dapat memberikan kontribusi dalam meningkatkan pengetahuan tentang metode *E-GovQual* Modifikasi, serta memberikan pemahaman yang lebih mendalam kepada pembaca dan menjadi referensi bagi peneliti di masa depan. Berdasarkan data yang

didapatkan dari *open knowledge maps* terdapat 5 jurnal tentang metode *E-Govqual* dan penelitian yang saya lakukan sebagai penyumbang kontribusi sebagai penelitian pertama mengenai analisis menggunakan metode *E-Govqual* Modifikasi di situs layanan Disdukcapil di Kota Pangkalpinang.

### **1.5 Batasan Masalah**

Dalam pelaksanaan penelitian ini, penting untuk menetapkan batasan-batasan masalah guna mempersempit lingkup permasalahan yang akan diteliti dan sesuai dengan tujuan yang ingin dicapai. Berikut adalah batasan-batasan yang diberlakukan dalam penelitian ini:

1. Layanan Disdukcapil Kota Pangkalpinang yaitu *website* dan layanan *linktree*.
2. Responden yaitu warga Pangkalpinang yang pernah menggunakan layanan online Disdukcapil.
3. Lokasi penelitian yaitu Dinas Kependudukan dan Pencatatan Sipil Kota Pangkalpinang.
4. Menetapkan faktor Signifikan apa saja yang mempengaruhi kualitas layanan Dinas Kependudukan dan Pencatatan Sipil Kota Pangkalpinang dengan Metode *E-GovQual* Modifikasi.

## Daftar Pustaka

- Albar, Mooduto, H. A., Yuhefizar, Napitupulu, D., & Hidayat, R. (2018). Is e-government service quality (E-Govqual) model still relevant? A Study in the context of Indonesian Government. *2018 8th International Conference on Computer Science and Information Technology, CSIT 2018, 2018-July*, 155–160. <https://doi.org/10.1109/CSIT.2018.8486357>
- Jaya, S. (2013). *Implementasi dan Perkembangan E-Government di Indonesia*.
- Jamiansyah, H. (2018). Analisis Kualitas Layanan E-Government Dengan Menggunakan E-Govqual (Studi Kasus: Dinas. Palembang: Universitas Islam Negeri Raden Fatah
- Lenak, S. M. C., Sumampow, I., & Waworundeng, W. (2021). Efektivitas Pelayanan Publik Melalui Penerapan Electronic Government Di Dinas Pendidikan Kota Tomohon. *JURNAL GOVERNANCE*, 1(1), 2021.
- Mariani Randang, D., Djani, W., & Say Rani, L. (2020). *Analisis Kesiapan Pemerintah Kabupaten Manggarai dalam Penerapan E-Government*. [www.manggaraikab.go.id](http://www.manggaraikab.go.id)
- Novita, D. (2014). *Faktor-Faktor Penghambat Pengembangan E-Government*.
- Puspita Adha Mayang. (2018). Gambaran Dukungan Lingkungan Tempat Kerja Dalam Pemberian Asi Eksklusif Pada Ibu Bekerja Di Wilayah Kerja Puskesmas Wirobrajan Yogyakarta. *Gambaran Dukungan Lingkungan Tempat Kerja Dalam Pemberian Asi Eksklusif Pada Ibu Bekerja Di Wilayah Kerja Puskesmas Wirobrajan Yogyakarta*, 20–34.
- qiscus2. (2022). 6 Kerugian Turunnya Kepuasan Pelanggan Akibat Customer Service Buruk. Qiscus2. <https://www.qiscus.com/id/blog/kepuasan->

