



## **The Evaluation of E-Gov Website Service Quality in OKU Regency: E-Govqual and Importance-Performance Analysis Approach**

**Syla Angra Azhara<sup>1</sup>, Catur Eri Gunawan<sup>2</sup>, Aminullah Imal Alfresi<sup>3</sup>**

Jurusan Sistem Informasi Universitas Islam Negeri Raden Fatah Palembang, Indonesia

Email: <sup>1</sup>[sylaangraazhara10@gmail.com](mailto:sylaangraazhara10@gmail.com), <sup>2</sup>[caturerig@radenfatah.ac.id](mailto:caturerig@radenfatah.ac.id), <sup>3</sup>[aminullah@radenfatah.ac.id](mailto:aminullah@radenfatah.ac.id)

### **ABSTRACT**

This research discusses the analysis of the service quality of the OKU Regency website. The aim of this study is to assess the service quality level of the OKU Regency website and to identify which E-Govqual attributes need to be improved and maintained using Importance Performance Analysis (IPA). This study uses E-Govqual and Importance Performance Analysis methods. Data was collected from 270 respondents through a questionnaire. The results show that the service quality score of the OKU Regency website is -0.111. Based on these results, it indicates that the service quality of the OKU Regency website is still low and does not meet user expectations. The analysis of the Importance Performance Analysis quadrant shows that no attributes are in Quadrant A (Main Priority), while Quadrant B (Maintain Performance) contains 10 attributes, Quadrant C (Low Priority) contains 7 attributes, and Quadrant D (Excessive) contains 4 attributes. This research can be used to improve and develop the OKU Regency website by the OKU Regency Communications and Information Office.

**Keywords: E-Govqual, Importance Performance Analysis, Website Service Quality Analysis**

### **PENDAHULUAN**

Pesatnya perkembangan teknologi informasi telah memberikan kontribusi yang signifikan terhadap peningkatan pelayanan publik di sektor pemerintahan. Pemerintah di seluruh dunia terus mengadopsi teknologi informasi dan komunikasi untuk meningkatkan efisiensi, efektivitas, dan transparansi dalam tata kelola pemerintahan (Instruksi Presiden Republik No. 3 Tahun 2003). Penerapan E-Government memainkan peran krusial dalam memfasilitasi akses informasi dan layanan yang lebih baik bagi publik sekaligus memastikan proses administrasi berjalan lancar dan efisien. Salah satu aspek kunci E-Government di tingkat daerah adalah pembentukan situs web resmi pemerintah, yang berfungsi sebagai platform untuk menyebarluaskan informasi dan memberikan layanan publik yang esensial.

Efektivitas layanan E-Government telah menjadi subjek dari banyak penelitian, dengan para peneliti menganalisis berbagai metodologi untuk menilai kualitas layanan. Beberapa penelitian telah mengadopsi kerangka kerja E-Govqual untuk mengukur dimensi kualitas layanan elektronik, seperti efisiensi, keandalan, dan kepuasan pengguna. Selain itu, Importance Performance Analysis (IPA) telah digunakan untuk mengevaluasi kesenjangan antara harapan pengguna dan kinerja layanan aktual. Metodologi ini memberikan wawasan berharga tentang kekuatan dan kelemahan platform pemerintahan digital, menawarkan rekomendasi untuk meningkatkan pengalaman pengguna dan pemberian layanan. Namun, meskipun adopsi layanan E-Government semakin meningkat, tantangan tetap ada dalam memastikan bahwa platform digital ini memenuhi harapan publik secara efektif.

Penelitian sebelumnya telah berfokus pada berbagai aspek kualitas layanan E-Government. Tamtelahitu (2022) mengevaluasi kualitas layanan situs web Info Covid-19 di Provinsi Maluku, menemukan bahwa meskipun tingkat kesesuaian layanan mencapai 96,29%, masih terdapat kesenjangan sebesar -0,16%. Helpiastuti dkk. (2023) menganalisis aplikasi M-PASPOR di Kantor Imigrasi Kelas I TPI Jember dan mengungkapkan skor kualitas layanan negatif sebesar -0,335, yang menunjukkan ruang untuk perbaikan. Demikian pula, Hikmawati (2022) menilai aplikasi My Pertamina, menyimpulkan bahwa kualitas layanan secara umum dipertahankan, karena variabel independen memengaruhi variabel dependen sebesar 97,7%. Sementara itu, Abdullah dkk. (2022) meneliti aplikasi SSCASN di Badan Kepegawaian Negara (BKN) dan menemukan bahwa variabel efisiensi memiliki dampak terbesar pada kualitas layanan sebesar 42,3%, diikuti oleh keandalan sebesar 32,2%. Terakhir, Septa & Umar (2019) menggunakan metode WebQual 4.0 untuk menilai situs web SIMSARPRAS, menunjukkan bahwa kualitas interaksi layanan memiliki pengaruh paling signifikan terhadap kepuasan pengguna, dengan nilai koefisien regresi sebesar 0,451.

Meskipun telah dilakukan studi ekstensif, masih terdapat beberapa kesenjangan penelitian. Banyak studi sebelumnya yang berfokus pada aplikasi layanan digital seperti M-PASPOR dan MyPertamina, sehingga situs web pemerintah daerah kurang dieksplorasi. Selain itu, penelitian sebelumnya lebih berfokus pada faktor teknis tanpa mengkaji kepuasan dan persepsi pengguna secara menyeluruh. Kesenjangan ini menyoroti perlunya studi lebih lanjut tentang situs web pemerintah daerah untuk mendapatkan pemahaman yang komprehensif tentang faktor-faktor yang memengaruhi kualitas layanan mereka.

Penelitian ini bertujuan untuk menjembatani kesenjangan tersebut dengan mengevaluasi kualitas layanan Ogan Komering Situs web Kabupaten Ulu menggunakan metode E-Govqual dan Importance Performance Analysis (IPA). Dengan menganalisis kepuasan dan ekspektasi pengguna, penelitian ini berupaya memberikan rekomendasi spesifik untuk meningkatkan situs web pemerintah daerah. Keunikan penelitian ini terletak pada fokusnya yang khusus pada situs web pemerintah daerah, yang belum banyak diteliti menggunakan pendekatan terstruktur dan berbasis data. Penelitian ini memberikan kontribusi baru dengan mengidentifikasi faktor-faktor kunci yang memengaruhi kualitas situs web pemerintah daerah dan mengusulkan strategi peningkatan yang terarah untuk mengoptimalkan pemberian layanan publik.

Kebaruan dari penelitian ini terletak pada penerapan gabungan metodologi E-Govqual dan Importance-Performance Analysis (IPA) secara khusus pada situs web Pemerintah Kabupaten OKU, yang selama ini kurang mendapat perhatian dalam literatur evaluasi kualitas layanan digital di tingkat daerah. Pendekatan ini tidak hanya mengukur persepsi pengguna terhadap atribut layanan, tetapi juga memprioritaskan aspek-aspek yang perlu ditingkatkan berdasarkan tingkat kepentingan dan kinerja aktualnya. Selain itu, penelitian ini menawarkan analisis terperinci mengenai atribut-atribut spesifik yang mempengaruhi persepsi pengguna, yang sebelumnya belum banyak diulas dalam konteks situs web pemerintah daerah di Indonesia.

Urgensi dari penelitian ini sangat penting mengingat tingginya harapan masyarakat terhadap transparansi, kecepatan layanan, dan keamanan informasi dalam era digital, serta kebutuhan mendesak untuk meningkatkan kualitas layanan digital agar sesuai dengan perkembangan teknologi dan ekspektasi publik. Dengan hasil yang konkret dan berbasis data ini, diharapkan dapat menjadi dasar strategis bagi Dinas Komunikasi dan Informatika Kabupaten OKU untuk melakukan perbaikan yang tepat sasaran, sehingga meningkatkan kepercayaan dan kepuasan masyarakat terhadap layanan pemerintahan digital.

## METODE

### Metode Penelitian

Penelitian ini menggunakan metode penelitian kuantitatif. Data penelitian kuantitatif disajikan atau diungkapkan dalam bentuk numerik yang diperoleh dari lapangan, atau data kualitatif yang dikonversi menjadi angka. Tujuan dan fokus penelitian kuantitatif adalah mengembangkan teori berdasarkan data atau fakta yang ada.

Penelitian ini dilakukan di Kantor Dinas Komunikasi dan Informatika yang beralamat di Jl. Veteran No.285, Baturaja Lama, Kec . Baturaja. Timur , Kabupaten Ogan Komering Ulu , Sumatera Selatan. Penelitian ini menggunakan model E- Govqual yang terdiri dari empat variabel: Efisiensi (X1), Kepercayaan (X2), Keandalan (X3), dan Dukungan Warga (X4). Analisis dilakukan menggunakan E- Govqual dan Importance Performance Analysis (IPA) untuk mengevaluasi kualitas situs web layanan publik. Penelitian ini bertujuan untuk menentukan kualitas layanan, mengidentifikasi atribut yang perlu ditingkatkan, dan mempertahankan atribut yang perlu dipertahankan di Ogan. Komering Situs web Ulu Regency.

### Persamaan Matematika

Nilai gap diperoleh dengan menghitung selisih antara nilai rata-rata setiap variabel, yang merepresentasikan tingkat perbedaan antara ekspektasi dan kenyataan. Metode ini membantu mengidentifikasi perbedaan antara persepsi pentingnya dan kinerja aktual suatu layanan atau sistem, sehingga memungkinkan peneliti untuk mengidentifikasi area yang memerlukan perbaikan. Dengan menganalisis perbedaan ini, organisasi dapat memprioritaskan tindakan untuk meningkatkan kepuasan pengguna dan mengoptimalkan pemberian layanan. Nilai gap ini khususnya berguna dalam model evaluasi kinerja, seperti Importance-Performance Analysis (IPA) dan E- GovQual , di mana kualitas layanan dinilai berdasarkan persepsi pengguna. Gap positif menunjukkan bahwa kinerja melebihi ekspektasi, sementara gap negatif menunjukkan bahwa perbaikan diperlukan untuk memenuhi tuntutan pengguna. Rumus yang digunakan untuk menghitung Importance-Performance gap membagi nilai rata-rata jawaban responden per variabel dengan jumlah total variabel yang diukur. Pendekatan terstruktur ini memastikan bahwa para pengambil keputusan memiliki data yang terukur untuk memandu strategi mereka dan meningkatkan efektivitas layanan secara keseluruhan. Rumus yang digunakan untuk menghitung Importance-Performance gap adalah sebagai berikut:

$$= \frac{\text{Average Importance/Performance} - \text{Average value of respondents' answers per variable}}{\text{Number of variables}}$$

## HASIL DAN PEMBAHASAN

Penelitian ini melakukan analisis data dengan melihat rata-rata jawaban responden sebelum menentukan rata-ratanya. Peneliti menentukan interval jawaban menggunakan persamaan rumus statistik.

**Tabel 1. Panjang Interval pada Tingkat Skala Likert**

Level	Panjang Interval	Importance	performance
5	4,6 – 5,4	Sangat Penting	Sangat Baik
4	3,7 – 4,5	Penting	Baik
3	2,8 – 3,6	Cukup Penting	Cukup Baik
2	1,9 – 2,7	Kurang Penting	Kurang Baik
1	1 – 1,8	Tidak Penting	Tidak Baik

Setelah data diperoleh rata-ratanya, maka peneliti melakukan perhitungan kembali dengan mencari rata-ratanya dan memperoleh hasil perhitungan kuesioner untuk variabel efisiensi, kepercayaan, keandalan, dan dukungan warga.

**Tabel 2. Hasil Penilaian Tingkat Harapan (Kepentingan)**

Atribut	Skala Likert					Total Bobot	Skor Rata - Rata
	1	2	3	4	5		
<b>Efficiency</b>							
EF1	0	0	22	139	109	1167	4,322
EF2	0	0	27	146	97	1150	4,259
EF3	0	2	27	137	104	1153	4,270
EF4	0	1	28	142	99	1149	4,255
EF5	0	3	38	133	96	1132	4,192
EF6	0	0	31	133	106	1155	4,277
EF7	1	0	27	127	115	1165	4,314
Rata - Rata							4,269
<b>Trust</b>							
TR1	1	4	46	147	72	1095	4,055
TR2	0	1	19	148	102	1161	4,300
TR3	0	2	36	140	92	1132	4,192
TR4	0	1	23	119	127	1182	4,377
Rata - Rata							4,231
<b>Reliability</b>							
RE1	0	1	14	129	126	1190	4,407
RE2	0	0	11	119	140	1209	4,477
RE3	0	1	19	131	119	1178	4,362
RE4	0	0	13	130	127	1173	4,344
RE5	0	0	13	130	127	1194	4,422
RE6	0	1	12	92	165	1231	4,559
Rata - Rata							4,428
<b>Citizen Support</b>							
CS1	0	5	34	152	79	1115	4,129
CS2	0	1	40	142	87	1125	4,166
CS3	0	2	31	141	98	1135	4,203
CS4	0	0	31	141	98	1147	4,248
Rata - Rata							4,186

**Tabel 3. Hasil Penilaian Tingkat Kinerja**

Atribut	Skala Likert					Total Bobot	Skor Rata - Rata
	1	2	3	4	5		
<b>Efficiency</b>							
EF1	0	5	44	107	114	1140	4,222
EF2	2	7	31	127	103	1132	4,192
EF3	1	7	21	138	103	1145	4,240
EF4	1	6	36	119	108	1137	4,211
EF5	1	13	64	115	77	1064	3,940
EF6	0	2	33	137	98	1141	4,225
EF7	0	6	35	113	116	1149	4,255
Rata - Rata							4,183
<b>Trust</b>							
TR1	0	15	57	129	69	1062	3,933
TR2	0	8	32	127	103	1135	4,203
TR3	0	4	67	122	77	1082	4,007
TR4	1	7	37	105	120	1146	4,244
Rata - Rata							4,096
<b>Reliability</b>							
RE1	1	3	26	133	107	1152	4,266
RE2	0	2	15	121	132	1193	4,418
RE3	0	1	25	132	112	1165	4,314
RE4	1	6	35	113	115	1145	4,240
RE5	1	6	35	113	130	1182	4,377
RE6	1	0	20	85	164	1221	4,522
Rata - Rata							4,356
<b>Citizen Support</b>							
CS1	1	9	68	126	66	1057	3,914
CS2	0	9	58	133	70	1074	3,977
CS3	0	3	49	145	73	1098	4,066
CS4	0	2	41	134	93	1128	4,177
Rata - Rata							4,033

Hasil perhitungan rata-rata yang diperoleh dimasukkan ke dalam tabel kriteria panjang interval yang telah ditentukan. Dengan demikian, atribut yang diukur atau dihitung dapat diketahui pada level berapa. Berikut adalah hasil perhitungan level yang diharapkan, seperti yang terlihat pada tabel 4 dan 5.

**Tabel 4. Hasil Skala Likert pada Tingkat Harapan (Kepentingan)**

Atribut	Rata – Rata	Level	Keterangan
EF1	4,322	4	Penting
EF2	4,259	4	Penting
EF3	4,270	4	Penting
EF4	4,255	4	Penting
EF5	4,192	4	Penting
EF6	4,277	4	Penting
EF7	4,314	4	Penting
TR1	4,055	4	Penting
TR2	4,300	4	Penting
TR3	4,192	4	Penting
TR4	4,377	4	Penting
RE1	4,407	4	Penting
RE2	4,477	4	Penting
RE3	4,362	4	Penting
RE4	4,344	4	Penting
RE5	4,422	4	Penting
RE6	4,559	4	Penting
CS1	4,129	4	Penting
CS2	4,166	4	Penting
CS3	4,203	4	Penting
CS4	4,248	4	Penting

**Tabel 5. Hasil Skala Likert pada Tingkat Kinerja**

Atribut	Rata – Rata	Level	Keterangan
EF1	4,222	4	Baik
EF2	4,192	4	Baik
EF3	4,240	4	Baik
EF4	4,211	4	Baik
EF5	3,940	4	Baik
EF6	4,225	4	Baik
EF7	4,255	4	Baik
TR1	3,933	4	Baik
TR2	4,203	4	Baik
TR3	4,007	4	Baik
TR4	4,244	4	Baik
RE1	4,266	4	Baik
RE2	4,418	4	Baik
RE3	4,314	4	Baik
RE4	4,240	4	Baik
RE5	4,377	4	Baik
RE6	4,522	4	Baik
CS1	3,914	4	Baik
CS2	3,977	4	Baik
CS3	4,066	4	Baik
CS4	4,177	4	Baik

Perhitungan nilai rata-rata yang diharapkan (Importance) untuk situs web Kabupaten OKU adalah 4,278, sedangkan kinerja yang dirasakan (Performance) adalah 4,167. Gap positif (+) terjadi ketika skor kinerja lebih tinggi dari skor harapan, sedangkan gap negatif (-) terjadi ketika ekspektasi melebihi kinerja. Nilai gap ditentukan menggunakan rumus

$$Q_i (\text{Gap}) = \text{Perf} (i) - \text{Imp} (i), \text{ menghasilkan } 4,167 - 4,278 = - 0,111$$

Karena nilai kesenjangan negatif (<0), hal ini menunjukkan bahwa kualitas layanan situs

web Kabupaten OKU belum memenuhi harapan pengguna. Oleh karena itu, perlu dilakukan perbaikan pada setiap variabel atau atribut. Metode Analisis Penting-Kinerja (IPA) digunakan untuk mengidentifikasi area spesifik yang memerlukan peningkatan, dan nilai kesenjangan terperinci untuk setiap atribut disajikan pada Tabel 6.

**Tabel 6.** Hasil Skala Likert pada Tingkat Kinerja

No	Pernyataan	Skor Rata - Rata		Nilai kesenjangan (GAP)
		Tingkat Kinerja (Performance)	Tingkat Harapan (Impormance)	
1	EF1	4,222	4,322	-0,1
2	EF2	4,192	4,259	-0,067
3	EF3	4,240	4,270	-0,03
4	EF4	4,211	4,255	-0,044
5	EF5	3,940	4,192	-0,252
6	EF6	4,225	4,277	-0,052
7	EF7	4,255	4,314	-0,059
8	TR1	3,933	4,129	-0,122
9	TR2	4,203	4,166	-0,097
10	TR3	4,007	4,203	-0,185
11	TR4	4,244	4,248	-0,133
12	RE1	4,266	4,407	-0,141
13	RE2	4,418	4,477	-0,059
14	RE3	4,314	4,362	-0,048
15	RE4	4,240	4,344	-0,104
16	RE5	4,377	4,422	-0,045
17	RE6	4,522	4,559	-0,037
18	CS1	3,914	4,129	-0,215
19	CS2	3,977	4,166	-0,189
20	CS3	4,066	4,203	-0,137
21	CS4	4,177	4,248	-0,071

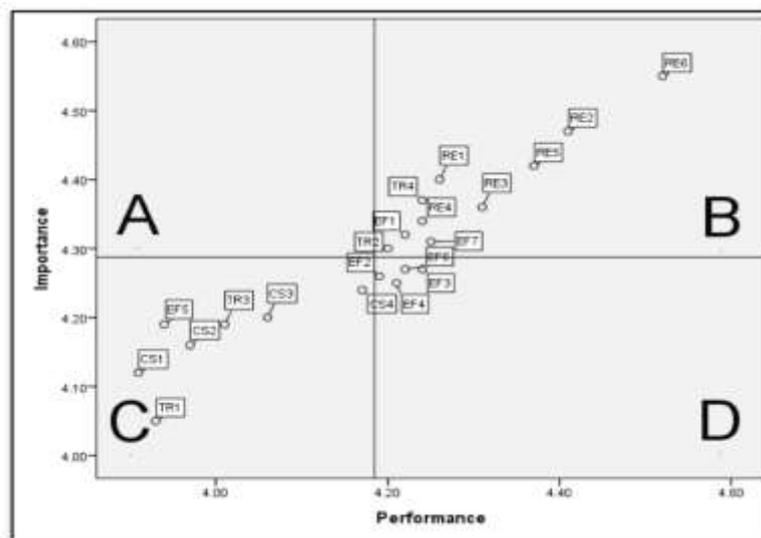
Dengan membandingkan tingkat kinerja setiap atribut dengan tingkat yang diharapkan, tingkat kesesuaian untuk setiap atribut ditentukan. Tingkat kesesuaian ini dapat diurutkan dari tertinggi hingga terendah, yang membantu memprioritaskan peningkatan faktor-faktor yang memengaruhi kualitas situs web Kabupaten OKU. Dengan memahami prioritas ini, Dinas Komunikasi dan Informatika Kabupaten OKU dapat mengidentifikasi aspek-aspek yang perlu ditingkatkan dan aspek-aspek yang perlu dipertahankan untuk memenuhi harapan pengguna.

**Tabel 7. Hasil Skala Likert pada Tingkat Kinerja**

No	Variabel	Atribut	Xi	Yi	Tki %	Prioritas
1	Efficiency	Struktur <i>website</i> Kabupaten OKU mudah dan jelas saya ikuti	1140	1167	97,68 %	12
2		Mesin pencarian (kolom search) pada <i>website</i> Kabupaten OKU efektif untuk membantu pencarian	1132	1150	98,43 %	9
3		Peta situs pada <i>website</i> Kabupaten OKU tertata dengan baik	1145	1153	99,30 %	1
4		<i>Website</i> Kabupaten OKU sesuai dengan kebutuhan saya	1137	1149	98,95 %	4
5		Informasi yang ditampilkan <i>website</i> Kabupaten OKU tepat dan terperinci	1064	1132	93,99 %	21
6		Informasi yang ditampilkan <i>website</i> Kabupaten OKU merupakan informasi terbaru	1141	1155	98,78 %	6
7		Petunjuk pengisian formulir menurut saya sudah cukup	1149	1165	98,62 %	8
8	Trust	<i>Username</i> dan <i>Password</i> saya aman jika digunakan pada <i>website</i> Kabupaten OKU	1062	1095	96,98 %	14
9		Untuk mengakses <i>website</i> Kabupaten OKU hanya menggunakan data pribadi saya yang diperlukan saja	1135	1161	97,76 %	11
10		Data yang telah saya masukan ke dalam <i>website</i> Kabupaten OKU diarsipkan dengan aman	1082	1132	95,58 %	18
11		Data yang diminta pada <i>website</i> Kabupaten OKU hanya digunakan untuk alasan tertentu	1146	1182	96,95 %	15
12	Reliability	Waktu untuk mengunduh file / konten / formulir pada <i>website</i> Kabupaten OKU singkat	1152	1190	96,80 %	16
13		Saya dapat mengakses <i>website</i> Kabupaten Oku kapanpun jika membutuhkan	1193	1209	98,67 %	7
14		<i>Website</i> Kabupaten OKU selalui berhasil tampil ketika pertama kali saya mengakses ke alamat <a href="http://www.okukab.go.id">www.okukab.go.id</a>	1165	1178	98,89 %	5
15		<i>Website</i> Kabupaten OKU menyediakan layanan tepat waktu	1145	1173	97,61 %	13
16		Halaman <i>website</i> Kabupaten OKU dapat dibuka dan diunduh cukup cepat	1182	1194	98,99 %	3
17		<i>Website</i> Kabupaten OKU dapat berjalan baik menggunakan browser pada komputer / laptop / gadget saya	1221	1231	99,18 %	2
18		Citizen Support	Staf Pemerintah OKU menunjukan sikap tanggap dalam memecahkan masalah saya	1057	1115	94,79 %
19	Staf Pemerintah OKU memberikan respon yang cepat untuk permasalahan saya		1074	1125	95,46 %	19
20	Staf Pemerintah OKU memiliki pengetahuan yang cukup untuk menjawab pertanyaan – pertanyaan saya		1098	1135	96,74 %	17
21	Staf Pemerintah OKU memiliki kemampuan untuk menyampaikan kepercayaan dan keyakinan kepada saya		1128	1147	98,34 %	10
Rata – Rata					97,55 %	

**Gambar 1. Juru Kamera Sedang Mengambil Gambar**

Kemudian dibuat diagram Cartesien untuk melihat atribut mana saja yang akan menempati posisi di kuadran A, kuadran B, kuadran C, kuadran D, seperti terlihat pada Gambar 1.



**Gambar 1 Diagram Catesius**

Gambar 1 menyajikan diagram Kartesius yang dibagi menjadi empat kuadran berdasarkan nilai rata-rata yang telah dihitung. Kuadran A (Prioritas Utama) mewakili atribut situs web yang memerlukan perhatian segera karena pengguna menganggapnya sangat penting tetapi kinerjanya rendah. Meskipun tidak ada atribut yang termasuk dalam kuadran ini, peningkatan berkelanjutan diperlukan untuk mempertahankan kepuasan pengguna. Kuadran B (Pertahankan Kinerja) mencakup atribut-atribut yang dianggap penting oleh pengguna dan layanannya saat ini sudah memuaskan. Atribut-atribut ini, seperti kejelasan struktur situs web, panduan pengisian formulir, aksesibilitas, keamanan data, dan kompatibilitas peramban, harus dipertahankan untuk memastikan kepuasan pengguna yang berkelanjutan.

Kuadran C (Prioritas Rendah) terdiri dari atribut-atribut yang dianggap kurang penting oleh pengguna, dan kinerja di area-area ini juga rendah. Namun, aspek-aspek ini, termasuk keamanan data, responsivitas staf pemerintah, dan kemampuan pemecahan masalah, tetap perlu dikelola untuk mencegah ketidakpuasan pengguna. Terakhir, Kuadran D (Berlebihan) mencakup atribut-atribut dengan ekspektasi pengguna yang rendah tetapi kinerja layanan yang tinggi, seperti mesin pencari, peta situs, dan informasi terkini. Meskipun fitur-fitur ini melebihi kebutuhan pengguna, kualitasnya harus dipertahankan tanpa mengalihkan sumber daya dari area yang lebih penting.

Berdasarkan studi Azisi dkk. (2022), IPA merupakan teknik analisis yang digunakan untuk menentukan atribut kinerja utama yang harus ditingkatkan oleh institusi untuk memenuhi kepuasan pengguna. Analisis tersebut menunjukkan kesenjangan kinerja (GAP) sebesar -0,111, yang menunjukkan bahwa layanan situs web belum memenuhi harapan pengguna. Tingkat kesesuaian keseluruhan adalah 97,55%, yang semakin menekankan perlunya perbaikan meskipun pengguna umumnya merasa puas. Kuadran A (Prioritas Utama) tidak memuat atribut yang memerlukan perhatian mendesak, yang berarti layanan saat ini memenuhi kebutuhan pengguna tetapi masih memerlukan peningkatan untuk kepuasan berkelanjutan.

Kuadran B (Pertahankan Kinerja) mencakup sepuluh atribut yang harus dipertahankan, seperti kejelasan struktur situs web, panduan pengisian formulir, keamanan data, aksesibilitas, dan kecepatan pemuatan. Kuadran C (Prioritas Rendah) berisi tujuh atribut, termasuk akurasi informasi, pengarsipan data, dan responsivitas staf pemerintah, yang dianggap kurang penting oleh pengguna tetapi tetap memerlukan perhatian untuk mencegah ketidakpuasan. Kuadran D (Berlebihan) mengidentifikasi empat atribut, seperti mesin pencari dan peta situs, yang dinilai

tidak penting oleh pengguna tetapi tetap memberikan kualitas layanan yang tinggi. Untuk mengoptimalkan sumber daya, Dinas Komunikasi dan Informatika Kabupaten OKU harus mengurangi upaya pada atribut Kuadran D dan mengalihkan fokus untuk meningkatkan atribut-atribut yang berkinerja lebih rendah di Kuadran C.

## KESIMPULAN

Berdasarkan hasil penelitian ini, dapat disimpulkan bahwa kualitas layanan situs web Pemerintah Kabupaten OKU masih menunjukkan tingkat yang perlu ditingkatkan, dengan skor keseluruhan sebesar -0,111 yang mengindikasikan ketidakpuasan pengguna terhadap performa platform digital tersebut. Analisis kuadran IPA menunjukkan bahwa tidak ada atribut yang termasuk dalam prioritas utama (kuadran A), namun terdapat sejumlah atribut yang perlu dipertahankan (kuadran B) serta beberapa yang perlu diberikan perhatian lebih rendah dan berlebihan. Keterbatasan utama dari studi ini terletak pada cakupan sampel responden yang terbatas dan fokus pada satu wilayah administratif, sehingga hasilnya mungkin kurang mewakili seluruh pengguna situs web pemerintah daerah secara nasional. Selain itu, metodologi kuantitatif yang digunakan berfokus pada persepsi pengguna tanpa mengkaji faktor-faktor teknis secara mendalam. Oleh karena itu, saran bagi penelitian selanjutnya adalah memperluas cakupan wilayah dan jumlah responden, serta mengintegrasikan pendekatan kualitatif untuk mendapatkan pemahaman yang lebih mendalam mengenai faktor-faktor yang mempengaruhi kualitas layanan digital pemerintah daerah. Selain itu, penelitian lanjutan dapat mengeksplorasi aspek inovasi teknologi dan faktor eksternal lain yang berpengaruh terhadap persepsi pengguna, sehingga dapat memberikan rekomendasi yang lebih komprehensif dan strategis dalam meningkatkan kualitas layanan e-government di tingkat daerah.

## DAFTAR PUSTAKA

- Abdullah, PP, Rahmawati, R., & Dkk. (2022). Evaluasi Kualitas Layanan E-Government Pada Aplikasi Pendaftaran Seleksi Calon Peralatan Sipil Negara Menggunakan Model E-Govqual Berdasarkan Perspektif Pengguna. *Jurnal Teknologi Informasi Dan Ilmu Komputer (JTIK)*, 9(6), 1297–1306.
- Amruddin, Priyanda, R., & Dkk. (2022) Metodologi Penelitian Kuantitatif
- Azisi, AH, Fatimah, F., & Wibowo, YG (2022). Analisa Kualitas Layanan Dalam Pengukuran Kepuasan Konsumen Dengan Metode IPA (Importance Performance Analysis) Pada UD Mulya Jaya Jember. *Jurnal Penelitian Ilmu Sosial Dan Eksakta*, 1(2), 64–72. <https://doi.org/10.47134/trilogi.v1i2.16>
- D. Putri Sekti Ari, L. Hanum, (2021) “Pengaruh Kualitas Pelayanan Website Djp Terhadap Kepuasan Pengguna Dengan Modifikasi E Govqual,” *jbisfia*, vol.15, no.01, hlm.104–111, doi:10.21776/ub.profit.2021.015.01.11.
- Helpiastuti, SB, Syaifana, I., & Rohman, H. (2023). Kualitas Pelayanan M- Paspur Di Kantor Imigrasi Kelas I TPI Jember. *Jurnal Ilmiah Manajemen Publik Dan Kebijakan Sosial*, 7(1), 15–30. <https://doi.org/10.25139/jmnegara.v7i1.5464>
- Hikmawati, NK (2022). Analisis Kualitas Layanan My Pertamina Menggunakan Pendekatan e-GovQual pada Beberapa Kota Percobaan. *Jurnal Manajemen Informatika (JAMIKA)*, 12(2), 100–111. <https://doi.org/10.34010/jamika.v12i2.7977>.
- Irmayanti, A., Hidayat, R., & Dkk. (2021). Analisis Kualitas Website Kabupaten Lamandau Menggunakan kualitas web 4.0. *Jurnal IKRA-ITH Informatika*, 5(1), 1–6. <https://lamandaukab.go.id>.
- Martilla, JA dan JCS (2010). Analisis Kepentingan-Per. *Jurnal Pemasaran*, 41(1), 77–79.
- Marzuki, M., Herdiansyah, MI, Negara, ES, Sutabri, T., Studi, P., Teknik, M., Darma, UB,

- & Darma , UB ( nd ). Analisis Layanan Digital SP4N E- Government Pada Pemerintah Kota Pagaram .
- Muthmainah , RF, Prawira , D., & Dkk . (2023). Analisis Kualitas Website Dinas Kesehatan Provinsi Kalimantan Barat Menggunakan Metode E- GovQual dan Analisis Kinerja Penting (IPA). *Jurnal TEKNO KOMPAK*, 17(2), 61–73.
- Nautami , DT, & Wahid, F. (2020). Penerapan Metode E- Govqual Untuk Mengevaluasi Kualitas Layanan Aplikasi E-Filing Oleh Wajib Pajak . *Prosiding Seminar Nasional Geotik* , 325–334.
- Papadomichelaki , X., & Mentzas , G. (2012). E- GovQual : Skala Multi-item untuk Menilai Kualitas Layanan E-Government. *Government Information Quarterly*, 29(1), 98–109. <https://doi.org/10.1016/j.giq.2011.08.011>
- Priadana , S., & Sunarsi , D. (2021). Metode Peneliti Kuantitatif .
- Ramdan , AS (2020). Analisis Tingkat Kualitas Pelayanan Dengan Metode Servqual - Analisis Kinerja Penting ( Studi Kasus Nasabah PT BNI Syariah Cabang Karawang )
- Septa, F., & Umar, R. (2019). Analisis Kepuasan Pengguna Sistem Informasi E -Pemerintah Menggunakan Metode Wequal 4.0 ( Studi Kasus : Website Simsarpras Kementerian Agama. *METODE: Jurnal Manajemen Informatika & Komputerisasi Akuntansi* , 3(2), 127–135. <https://doi.org/10.46880/jmika.Vol3No2.pp127-135>
- Sirken , JP, Tiara, T., & Putra, FAIA (2023). Analisis Kualitas Layanan Pada Aplikasi Satuselhat Dengan Pendekatan E- Govqual . *Eminar Sistem Nasional Informasi (SENASIF)*, 7 (September), 4433–4444.
- Tamtelahitu , TM (2022). Analisa Kualitas Website Info Covid-19 Provinsi Maluku Menggunakan Metode E- Govqual Dan Analisis Kinerja Pentingnya. *JUPI ( Jurnal Ilmiah Penelitian Dan Pembelajaran Informatika )*, 7(2), 574–582. <https://doi.org/10.29100/jipi.v7i2.2262>
- Wahono , RA (2020). Penerapan E- Govqual dalam Sistem Evaluasi Penilaian Kualitas Layanan E-Government Pemerintah Kabupaten Malang. *Karya Tulis Ilmiah . Program Studi Sistem Informasi . Universitas Jember* , 9–35. <http://repositori.unimus.ac.id/411/>.
- Wanada , G., Irawan , B., & Dkk . (2023). Analisa Kepuasan Pengguna Website Sman 5 Kota Cirebon Menggunakan Metode Webqual 4.0. *JATI ( Jurnal Mahasiswa Teknik Informatika )*, 7(5), 3576–3584. <https://doi.org/10.36040/jati.v7i5.7724>.
- Wijaya , DJ (2019). Analisis Kualitas Layanan E-Government Menggunakan Metode E- Govqual Dan Importance Performance Analysis (IPA) ( Studi Kasus : Badan Pusat Statistik ). *Jurnal Informasi dan Pemodelan Kimia*, 53(9), 1689–1699.