

**KUALITAS LAYANAN
SISTEM INFORMASI AKADEMIK (SIA)
UNIVERSITAS JENDERAL SOEDIRMAN DENGAN METODE
E-GOVQUAL DAN IMPORTANCE PERFORMANCE ANALYSIS (IPA)**

Kusja¹, Tri Yumarni² dan Slamet Rosyadi²

¹Mahasiswa Magister Administrasi Publik,

²Dosen Fakultas Ilmu Sosial dan Ilmu Politik Unsoed

ABTRAK

Penelitian menggunakan metode kuantitatif bertujuan untuk mengetahui kualitas layanan sistem informasi akademik (*e-SIA*), kesenjangan serta memberi rekomendasi perbaikan layanan terhadap layanan yang dianggap lemah. Teori yang digunakan dalam penelitian ini yaitu *e-Government*, *elektronik government service quality (e-GovQual)* dengan 4 (empat) dimensi yaitu *efficiency, trust, reliability dan citizen support*. Pengambilan sampel dengan *proportionate stratified random sampling* terhadap mahasiswa program Sarjana Unsoed dengan jumlah sampel sebanyak 391 responden menggunakan kuisisioner tertutup (*close-ended questions*) dengan rating scale 1-5. Pengolahan data dilakukan dengan SPSS Versi 20 melalui uji T dan *Importance Performance Analysis (IPA)*. Hasil penelitian menunjukkan bahwa kinerja e-SIA memperoleh penilaian Baik yaitu sebesar 3,84, sedangkan kualitas e-SIA memperoleh penilaian Sedang dengan gap sebesar -0,60. Berdasarkan analisis IPA diperoleh bahwa seluruh atribut pada dimensi Kepercayaan (*Trust*) berada pada kuadran B dan seluruh dimensi Dukungan Petugas (*Citizen Support*) berada pada kuadran C; sedangkan dimensi Efisiensi (*Efficiency*) dan Keandalan (*Reliability*) menyebar pada kuadran A, B, C dan D. Perbaikan yang perlu dilakukan yaitu pada kuadran A terkait Halaman *e-SIA* dapat di akses dengan cepat dan perlu meningkatkan kinerja petugas serta sarana pendukung e-SIA.

Kata Kunci : *e-Government, e-SIA, E-GovQual dan Importance Performance Analysis (IPA)*

ABSTRACT

Research using quantitative methods aims to determine the quality of academic information system services (*e-SIA*), gaps, and provide recommendations for service improvements to services that are considered weak. The theory used in this research is *e-Government, electronic government service quality (e-GovQual)* with 4 (four) dimensions, namely *efficiency, trust, reliability, and citizen support*. Sampling with *proportionate stratified random sampling* to students of the Unsoed undergraduate program with a total sample size of 391 respondents using a closed questionnaire (*close-ended questions*) with a rating scale of 1-5. Data processing was performed using SPSS Version 20 through the T and *Importance Performance Analysis (IPA)*. The results showed that the e-SIA performance obtained a Good rating of 3.84, while the e-SIA quality received a moderate rating with a gap of -0.60. Based on the IPA analysis, it is found that all attributes in the dimension of trust (*Trust*) are in the B quadrant and all dimensions of Support Officer (*Citizen Support*) is in the C quadrant; while the Efficiency dimension (*Efficiency*) and Reliability (*Reliability*) spreads in quadrants A, B, C and D. Improvements that need to be done are in the associated quadrant A The e-SIA page can be accessed quickly and needs to improve the performance of officers and e-SIA supporting facilities.

Keywords: *e-Government, e-SIA, E-GovQual and Importance Performance Analysis (IPA)*

PENDAHULUAN

Pandemi covid 19 merupakan suatu kejadian yang dapat memberi pelajaran kepada kita semua khususnya yang berada di pemerintahan untuk dapat melakukan pelayanan kepada masyarakat yang dilakukan di luar kebiasaan orang kerja. Hal ini diungkapkan oleh Bima Haria Wibisana (2020) pada forum diskusi di UGM (Kepada BKN) yang menekankan bahwa di tengah krisis saat ini, maka inovasi menjadi hal yang penting untuk dilakukan. Pelayanan publik secara online merupakan inovasi penting yang wajib dijalankan dimana pegawai harus melakukan pelayanan di rumah masing-masing. Pelayanan publik yang berkualitas merupakan bagian tata kelola pemerintahan yang baik (*good governance*), guna mendukung penyelenggaraan birokrasi yang baik dalam hal pelayanan barang dan jasa publik (*public good and services*). (Ismail, 2014) menyatakan bahwa dalam pelaksanaan publik *good and services* harus berpedoman pada prinsip efektifitas, keadilan, partisipasi, akuntabilitas dan transparan.

Good and service dapat diwujudkan dengan dilakukan pelayanan yang cepat murah dan dapat dijangkau oleh kalangan masyarakat. Upaya yang dilakukan yaitu dengan penyederhanaan sistim kerja birokrasi agar lebih efisien dan efektif. Tuntutan masyarakat akan kualitas layanan semakin meningkat, mendorong setiap institusi pemerintah untuk dapat menyediakan layanan terbaik dengan memberikan layanan yang cepat, tepat, mudah dan murah. Pemanfaatan teknologi informasi (TI) merupakan alternatif yang tepat untuk dapat menyediakan kebutuhan layanan masyarakat yang semakin tahun menuntut layanan yang semakin tinggi sesuai dengan perkembangan arus teknologi. Kemajuan teknologi yang pesat telah memberikan sumbangan yang berharga bagi manajemen baik sektor publik maupun privat (Irawan, 2013).

(Siagian & Effiyaldi, 2018) menyebutkan bahwa Sistem Informasi Akademik merupakan suatu sistem dirancang untuk memenuhi kebutuhan institusi pendidikan untuk menghasilkan layanan pendidikan yang terkomputerisasi guna meningkatkan kinerja, kualitas pelayanan,

daya saing dan kualitas SDM yang dihasilkannya. Sistem informasi akademik (*E-SIA*) Unsoed telah mampu menyederhanakan rantai birokrasi, hal ini terbukti dengan mudahnya pelayanan yang disediakan *e-SIA* kepada pengguna; semula mahasiswa untuk mendapatkan pelayanan akademik harus datang ke kampus, dengan dibangunnya *e-SIA* mahasiswa cukup melakukan transaksi akademik di rumah. Disamping itu *E-SIA* telah memberikan dukungan dan sebagai rujukan data akademik bagi sistem lainnya, seperti sistem tagihan (pembayaran UKT), sistem kemahasiswaan, dan sistem pelaporan melalui *feeder Dikti* yang dilakukan setiap 6 (enam) bulan sekali dan sistem-sistem lainnya.

E-SIA dalam memberikan layanan kepada pengguna memanfaatkan Teknologi Informasi (TI). Penggunaan teknologi di pemerintahan merupakan bagian dari *e-Government*. Hal ini selaras dengan pernyataan yang tertuang dalam bahwa *E-Government* bertujuan meningkatkan penyelenggaraan pemerintahan berbasis IT, sebagai upaya meningkatkan kualitas layanan kepada masyarakat yang lebih efektif dan efisien (Perpres No 95 Tahun 2018).

E-Government telah banyak didefinisikan, World Bank mendefinisikan *E-Government* pemanfaat teknologi informasi yang dilakukan oleh instansi pemerintah yang punya kemampuan dalam melakukan perubahan hubungan dengan masyarakat, pengusaha dan terhadap pemerintah lainnya. UNDP dalam (Indajit, 2016) mendefinisikan *E-Government* sebagai penerapan teknologi informasi dan komunikasi (TIK) yang dilakukan oleh lembaga pemerintah. Wescott mendefinisikan *E-Government* tidak saja penggunaan TIK untuk pemerintah, tetapi sebagai promosi pemerintah agar lebih efisien dan efektif, memberikan pelayanan yang nyaman, memberikan akses informasi kepada masyarakat yang lebih luas serta pemerintah dapat lebih bertanggungjawab kepada warganya (Indrajit, 2006).

Namun sampai saat ini informasi akademik Unsoed belum mampu memenuhi kebutuhan pengguna, hal ini dibuktikan dengan masih ada beberapa layanan yang

kurang baik. Beberapa layanan yang masih dirasa kurang antara lain pengisian KRS belum tepat waktu, unggah nilai belum tepat waktu, sistem masih sering down serta penilaian mahasiswa terhadap dosen belum dapat berjalan dengan baik. Berdasarkan hal tersebut perlu dilakukan pengukuran/analisis terhadap e-SIA.

Pengukuran terhadap layanan sistem informasi dapat dilakukan dengan metode yaitu *E-GovQual*, *ServQual* dan *WebQual* (Haryani, 2016). *E-GovQual* merupakan metode analisis kualitas layanan sistem informasi yang di perkenalkan oleh (Papadomichelaki & Mentzas, 2011). Menurut Papadomichelaki, dalam (Fuad, 2013) kualitas layanan *e-Government* dapat dilakukan dengan menggunakan metode *e-GovQual* dan dilakukan analisis dengan *Infortance Performance Analisis* (IPA). IPA merupakan metode analisis untuk mengetahui indikator-indikator/atribut-atribut yang dianggap lemah untuk dilakukan perbaikan. Penelitian ini bertujuan untuk mengetahui kualitas layanan e-SIA dan memberikan rekomendasi terhadap kinerja yang dianggap lemah untuk dilakukan perbaikan.

Berdasarkan uraian dan permasalahan tersebut, perlu dilakukan Analisis terhadap kualitas layanan sistem informasi akademik (e-SIA) dari sisi pengguna akhir yaitu mahasiswa. Kualitas layanan e-SIA di lakukan dengan metode *e-GovQual* dan dianalisis dengan *Infortance Performance Analisis* (IPA).

TINJAUAN PUSTAKA

a. E-Government

E-Government adalah penggunaan teknologi informasi bidang pelayanan, bisnis, administrasi, dan keuangan oleh instansi pemerintah untuk kepentingan masyarakat, privat dan pihak terkait, melalui jaringan internet (Indajit, 2016 dan Mauliddin, 2015). Selanjutnya (Indajit, 2016) menyebutkan bahwa konsep *E-Government* mengenal 4 jenis relasi yaitu G to C, G to B, G to G dan G to E. G to C adalah hubungan antara pemerintah dengan warga negara, G to B adalah hubungan

antara pemerintah dengan Pebisnis (Swasta), G to G adalah ubungan pemerintah dengan pemerintah dan G to E adalah hubungan pemerintah dengan pegawainya. Implementasi e-Government dapat memperbaiki sistem manajemen dan cara kerja di lingkungan pemerintahan. Hal ini dilakukan optimalisasi pemanfaatan teknologi informasi (Saputra et al., 2018).

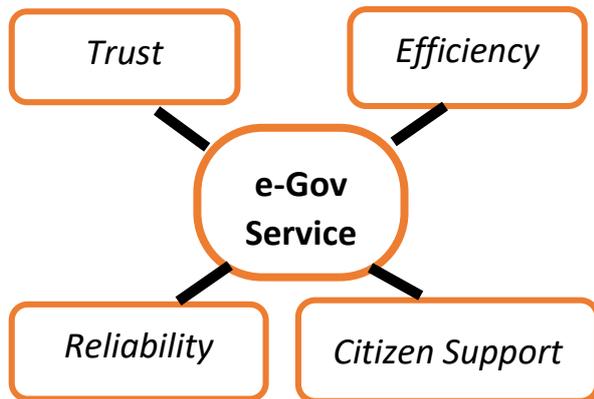
b. Kualitas Pelayanan

Kualitas layanan merupakan selisih antara harapan dan kenyataan yang diterima pelanggan terhadap suatu layanan Parasuraman at.al. (1994: 202); Parasuraman, et al. (1985); Effendi, et al., (2014). Zeithaml, V.A., et.al (2009) dalam (Bahar & Tamin, 2010) menyatakan bahwa kualitas pelayanan merupakan komponen dari kepuasan pengguna terhadap pelayanan yang diberikan. Sedangkan Papadomichelaki dan Mentzas (2011) menyatakan bahwa kualitas *e-service* adalah fokus pada kualitas layanan yang disampaikan dan penekanannya pada layanan yang diterima klien pada halaman utama pada sebuah website

Kepuasan Pengguna sistem (*User satisfaction*) adalah respon atau umpan balik yang diberikan oleh pengguna sistem informasi setelah menggunakan sistem informasi. Sikap pengguna tersebut merupakan kriteria yang bersifat subjektif untuk mengetahui seberapa besar kesukaan pada sistem yang digunakan (Machmud, 2018). Sedangkan menurut Kotler (2002) dalam (Machmud, 2018), mendefinisikan kepuasan pengguna yaitu “perbandingan antara harapan pengguna terhadap sebuah produk dengan hasil yang diterima pengguna”. Apabila memenuhi harapan maka tingkat kepuasan dinilai tinggi, tetapi apabila jika kinerja produk tersebut belum dapat memenuhi harapan maka tingkat kepuasan konsumen dinilai rendah. Apabila hasil yang diperoleh dari harapan pengguna, maka pengguna dikatakan sangat puas (*highly satisfied*)

b. E-GovQual

Electronic government service Quality (*E-GovQual*) merupakan metode yang dikembangkan oleh (Papadomichelaki & Mentzas, 2011) untuk mengukur persepsi pengguna terhadap kualitas layanan situs pemerintahan. Model konseptual kualitas layanan yang dikembangkan pada awalnya terdiri dari 6 dimensi yaitu *eas of use, trust, reliability, Functionality of the interaction environment, Content and appreance of information dan citizen support*; kemudian dievaluasi menjadi 4 dimensi sehingga menjadi *Efficiency, Trust, Reliabilitty dan Citizen Support*, seperti pada Gambar 1.



Gambar 1. Konseptual model kualitas layanan *E-Government*

1. *Efficiency*

Dimensi efisiensi menurut Papadomichelaki, et.al (2012:106) yaitu, mencerminkan kemudahan menggunakan situs dan kualitas informasi yang disediakan, meliputi desain halaman yang mudah untuk dibaca dan dipahami, informasi yang terkini dan rinci. Desainer sistem harus dapat mempertimbangkan pembuatan halaman yang dapat diakses oleh pengguna yang memiliki keterbatasan. Hal ini sesuai dengan pendapat (Parasuraman et al., 2005) yang menyatakan bahwa, “Efisiensi yaitu kemampuan pelanggan untuk mengakses website, mencari produk yang diinginkan dan mencari informasi yang berkaitan dengan produk tersebut, dan meninggalkan situs bersangkutan dengan

upaya yang minimal”. Pada dimensi *efficiency* yaitu gabungan dari *factor Easy Of Use, Functionality of the Interaction Environment dan Content and Appearance of Information*

2. *Trust*

Dimensi Trust menurut (Papadomichelaki & Mentzas, 2012) yaitu, kepercayaan pada dimensi ini adalah masyarakat pengguna layanan terhadap *e-Government* mengenai proses layanan, data yang diberikan tersebut diarsipkan dengan aman dan data yang diberikan tidak disalahgunakan. Kepercayaan warga terhadap resiko bahaya dan keraguan seralama proses *e-service*, perlindungan terhadap informasi yang bersifat privasi dan keamanan akan hal-hal yang tidak diinginkan seperti penipuan, kerugian secara finansial dan lain-lain. Moorman, Deshpande dan Zaltman (2007) dalam (Sunaryo, 2015) memberikan definisi kepercayaan (*trust*) adalah individu yang bersedia untuk menggantungkan dirinya pada pihak lain yang terlibat dalam pertukaran karena individu memiliki keyakinan (*confidence*) kepada ppihak lain.

3. *Reliability*

Dimensi Reliability menurut (Papadomichelaki & Mentzas, 2012) yaitu Keandalan meliputi kecepatan mengunduh dari situs *e-government*, situs dapat diakses kapanpun masyarakat membutuhkan, situs berhasil diakses dalam sekali permintaan, situs memberikan layanan tepat waktu, seberapa cepat halaman situs di unduh (*download*), dan situs yang dapat ditampilkan pada *browser web* yang berbeda. Sementara, (Parasuraman et al., 2005) mendefinisikan *Reliabilitas* sebagai fungsi situs sesuai dengan seharusnya.

4. *Citizen Support*

Dimensi *Citizen Support* menurut (Papadomichelaki & Mentzas, 2012) bahwa, *Citizen support* merupakan kemampuan petugas dalam melakukan respon terhadap sistem informasi apabila pengguna mengalami kesulitan dalam melakukan interaksi dengan situs *e-Government*. Hal ini ditunjukkan oleh minat/keinginan petugas dalam memecahkan masalah yang dihadapi oleh pengguna (*Help Desk Interest*), mampukan

petugas untuk merespon balasan yang cepat atas pertanyaan pengguna (*Help Desk Prompt Reply*), apakah petugas memiliki kemampuan untuk dapat menjawab dengan baik pertanyaan yang di berikan oleh pengguna (*Help Desk Knowledge*) dan akhirnya kemampuan merespon dapat menambah kepercayaan dan keyakinan warga Negara pada *e-Government (HelpDesk trust)*.

c. Importance Performance Analysis (IPA)

Importance Performance Analysis (IPA). IPA adalah metode penilaian layanan barang atau jasa berdasarkan tingkat kepentingan (*importance*) dan kinerja (*performance*) oleh pengguna akhir (Martilla dan James, 1977) dalam (Wahyudi et al., 2017), dan Silva 2011 dalam (Saputra et al., 2018). Analisis IPA meliputi 3 (tiga) penilaian yaitu tingkat kesesuaian, tingkat kesenjangan (*gap*) dan analisis kuadran. Analisis kesesuaian dilakukan untuk mengetahui seberapa sesuai antara harapan dan layanan yang diberikan.

Untuk mengetahui posisi masing-masing atribut digunakan diagram kartesius untuk merepresentasikan kinerja (persepsi) dan harapan pengguna. Peta IPA terbagi dalam 4 (empat) kuadran, dimana setiap kuadran memiliki strategi yang berbeda. Kuadran tersebut terbentuk karena adanya perpotongan sumbu X dan Y berdasarkan hasil analisis, dengan demikian akan didapat 4 kuadran didalamnya. lihat pada Gambar 6.

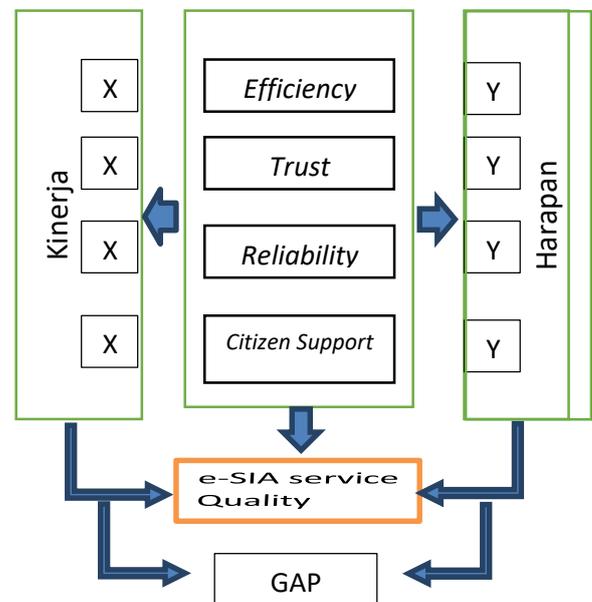


Gambar 2. Kuadran Importance Performance Analysis (IPA) (Martilla dan James, 1977)

Kuadran A Prioritas Utama (*Concentrate Here*); yaitu atribut yang memiliki tingkat kepentingan tinggi tetapi kinerja rendah, atribut yang masuk kuadran ini adalah prioritas utama untuk diperbaiki atau dikembangkan. Kuadran B Pertahankan Prestasi (*Keep Up The Good Work*) yaitu atribut pada kuadran ini adalah termasuk tingkat kepentingan dan kinerjanya tinggi. Kuadran C Prioritas Rendah (*Low Priority*) yaitu atribut pada kuadran ini termasuk pada tingkat kepentingan rendah dan kinerjanya juga rendah, atribut pada kuadran C tidak perlu dikembangkan. Kuadran D Berlebihan (*Possibly Overkill*) yaitu atribut pada kuadran ini adalah tingkat kepentingan rendah dan kinerja tinggi, atribut pada kuadran ini dikatakan berlebihan (Sitorus dan Santoso, 2013: 2).

Hipotesis

Atas dasar perumusan masalah, tinjauan pustaka dan kerangka konsep dan dari peneliti terdahulu tersebut, terdapat perbedaan antara harapan dan kinerja sistem, dapat di rumuskan bahwa semakin baik kualitas *e-Government* maka gap antara antara kinerja dan harapan akan semakin kecil; model konseptual penelitian yang akan di bangun adalah sebagai berikut :



Gambar 3. Model Konsep Penelitian

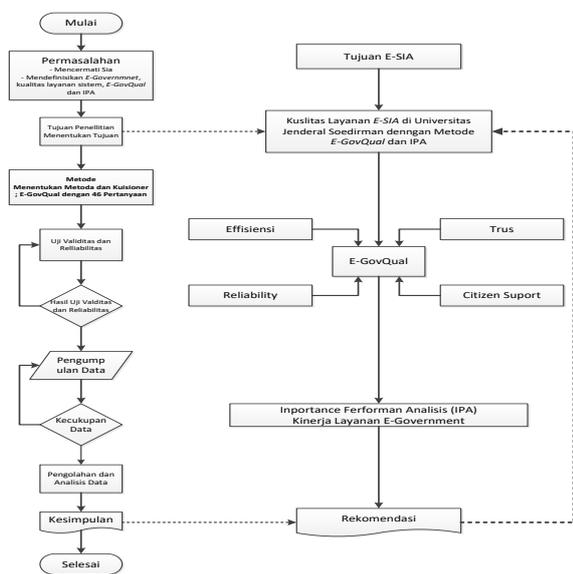
Dari model konseptual penelitian tersebut, hipotesis penelitian yang dikembangkan adalah sebagai berikut:

- Ho : Tidak terdapat perbedaan penilaian secara signifikan antara kinerja dengan harapan berdasarkan persepsi pengguna akhir e-SIA (mahasiswa).
 Ha : Terdapat perbedaan penilaian secara signifikan antara skor kinerja dengan skor harapan berdasarkan persepsi pengguna akhir e-SIA (mahasiswa).

Metode Penelitian

Metode penelitian ini menggunakan metode kuantitatif dengan melakukan survey terhadap responden pengguna sistem informasi akademik (e-SIA) (mahasiswa), berkenaan dengan persepsi pengguna atas penilaian kualitas layanan e-SIA.

Rancangan dan alur penelitian merupakan tahap-tahap petunjuk dalam pelaksanaan penelitian.



Gambar 4. Diagram alir Penelitian

a. Identifikasi masalah

Langkah awal yaitu mencermati masalah-masalah yang terjadi pada sistem informasi akademik. Kemudian mencari definisi-definisi yang berhubungan dengan SIA antara lain Konsep *E-Government*, Sistem Informasi Manajemen, Kualitas Pelayanan dan

metode yang digunakan untuk mengukur kualitas layanan sistem informasi

- b. Menentukan Tujuan
Setelah permasalahan diketahui penulis menentukan tujuan penelitian yaitu untuk memperbaiki kualitas layanan e-SIA
- c. Menentukan Metode dan Kuisisioner
Metode yang digunakan yaitu *E-GovQual* dengan analisis IPA. Penentuan kuisisioner dengan menggunakan atribut-atribut e-GovQual yang dimodifikasi.
- d. Uji Validitas dan Reliabilitas
Uji Validitas dan reliabilitas pada kuisisioner dilakukan, untuk memastikan bahwa butir-butir pernyataan adalah valid dan reliabel untuk digunakan sebagai data yang akan dianalisis.
- e. Pengumpulan data
Pengumpulan data dilakukan penyebaran data melalui *google form* secara *on-line* terhadap pengguna e-SIA (mahasiswa).
- f. Pengolahan dan Analisis Data
Data yang diperoleh kemudian diolah, apabila jumlah data yang diperoleh melebihi dari sampel yang telah ditentukan, maka dilakukan pemilihan sampel data secara acak dari kelompok yang telah ditentukan. Kemudian dilakukan analisis data berdasarkan analisis kesesuaian, Kesenjangan dan analisis kinerja penting.
- g. Kesimpulan
Hasil analisis yang diperoleh kemudian disimpulkan : Kualitas llayanan, Indikator kinerja penting dan rekomendasi yang diberikan terhadap pengelolaan

Populasi pada penelitian ini adalah seluruh mahasiswa terdaftar program Sarjana di Universitas Jenderal Soedirman tahun akademik 2019/2020. sebanyak 16.701 orang yang tersebar di 12 fakultas yang diambil per tanggal 23 Maret 2020. Untuk mendapatkan proporsi yang sesuai baik fakultas maupun angkatan, dikelompokkan menjadi 12 fakultas dan 5 kelompok berdasarkan tahun Angkatan 2019, 2018, 2017, 2016, dan 2015-2013.

Pengambilan sampel yang digunakan dalam penelitian ini adalah *Probability sampling* dengan teknik *Proportionate*

stratified random sampling. Penentuan sampel yang akan dilakukan, mengacu pada model Isaac dan Michael dengan taraf kesalahan 5% (Sugiyono, 2014). Jumlah sampel yang akan di ambil dengan rumus Slovin.

$$n = \frac{N}{1+N(e)^2}$$

n = Ukuran sampel/jumlah responden

N = Ukuran populasi

e = Persentase kelonggaran ketelitian kesalahan pengambilan sampel minimal pada taraf 5% ; e = 0,05 atau derajat kepercayaan sebesar 95 %

Berdasarkan rumus tersebut diperoleh jumlah sampel 391 responden.

Pengumpulan data primer dilakukan dengan menyebarkan kuesioner kepada pengguna layanan *e-SIA* (mahasiswa) melalui *google form* secara *online*. Pada penelitian ini tidak memilah jenis kelamin (*gender*), yang ditentukan hanya jumlah responden per fakultas dan per tahun Angkatan. Data sekunder diperoleh dari bagian akademik dan LPTSI. Kuesioner pada penelitian ini terdapat 46 atribut yang terdiri dari 23 atribut untuk mengukur kinerja layanan *e-SIA* dan 23 atribut untuk mengukur harapan (kepentingan) pengguna layanan *e-SIA*, dengan menggunakan skala likert dengan penilaian 1 – 5.

Penentuan kuisioner yang disusun indikator/atribut *e-GovQual* yang telah disesuaikan dengan kondisi *e-SIA*. Penentun atribut dapat dilihat pada Tabel 1.

Tabel 1. Penentuan indikator/Atribut

Indikator/Atribut Pernyataan	Kode
Efficiency	
1. Struktur*) situs/web e-SIA jelas dan mudah diikuti.	EFI01
2. Fasilitas pencarian web e-SIA berfungsi efektif.	EFI02
3. Situs/web e-SIA dikelola dengan baik.	EFI03
4. Tampilan data e-SIA sesuai dengan kebutuhan pengguna.	EFI04
5. Informasi yang ditampilkan rinci dan detail.	EFI05

6. Informasi yang ditampilkan e-SIA selalu update.	EFI06
7. Informasi tentang prosedur penggunaan sudah memadai	EFI07
Trust	
1. Username dan password e-SIA tersimpan aman.	TR01
2. Data pribadi hanya digunakan sesuai peruntukannya	TR02
3. Data transaksi yang diinput diarsipkan dengan aman.	TR03
4. Data yang disediakan e-SIA sesuai kebutuhan.	TR04
Reliability	
1. e-SIA memberikan layanan sesuai permintaan.	REL01
2. e-SIA dapat berjalan dengan browser (Mozilla Firefox, Google Chrome, Internet Explorer, Opera dll) yang anda pakai dengan baik.	REL02
3 Halaman e-SIA dapat di akses dengan cepat.	REL03
4. e-SIA dapat diakses kapan dan dimanapun	REL04
5. e-SIA menyediakan layanan yang cepat	REL05
6 Download data di e-SIA cukup cepat	REL06
Citizen Support	
1. e-SIA memberikan layanan bantuan secara online	CS01
2. Petugas menunjukkan minat yang tulus dalam memecahkan masalah pengguna.	CS02
3. Petugas memberikan balasan yang cepat untuk pertanyaan pengguna.	CS03
4. Petugas memiliki pengetahuan cukup untuk menjawab pertanyaan-pertanyaan pengguna.	CS04
5. Petugas memiliki kemampuan yang meyakinkan.	CS05
6. Petugas sopan dalam melayani pengguna e-SIA	CS06

Metode analisis dengan uji Normaitas data, uji homogenitas dan uji beda dengan menggunakan SPSS versi 20. Dilanjutkan dengan Analisis tingkat kesesuaian, analisis tingkat kesenjangan (*gap*) dan analisis

kuadran dengan *Importance Performance Analysis* untuk mengetahui indikator-indikator yang dianggap lemah dan perlu perbaikan.

Penentuan prioritas, ditentukan dari hasil nilai *Gap* antara target persepsi dan harapan pengguna layanan website *e-Government*. Kemudian dibuat kategori dengan interval.

Tabel 2 Kriteria Penilaian Kualitas Layanan

Interval	Kriteria Penilaian
(-4,00) - (-2,40)	Sangat Buruk
(-2,41) - (0,80)	Buruk
(-0,81) - 0,80	Sedang
0,81 - 2,40	Baik
2,41 - 4,00	Sangat Baik

Sumber : Dianto, 2014

Hasil dan Pembahasan

Berdasarkan hasil survey yang telah dilakukan kepada pengguna e-SIA (mahasiswa) sebanyak 391 responden melalui *google form* semua data lengkap dapat diolah. Sebelum data hasil kuesioner diolah dan dianalisa, terlebih dahulu dilakukan pengujian validitas dan reliabilitas terhadap kuesioner instrumen penelitian. Hasil pengujian validitas dan reliabilitas instrumen dapat disajikan pada Table 3 sampai dengan Tabel 7.

Tabel 3. Uji validitas Kinerja butir pertanyaan pada dimensi Efisiensi

No	Item Pertanyaan	Corrected - item Total Correlation r_{hit}	Ket
1.	EFI01	0.665**	Valid
2.	EFI02	0.666**	Valid
3.	EFI03	0.770**	Valid
4.	EFI04	0.738**	Valid
5.	EFI05	0.747**	Valid
6.	EFI06	0.742**	Valid
7.	EFI07	0.758**	Valid

Tabel 4. Uji validitas item pertanyaan pada dimensi Trust

No	Item Pertanyaan	Corrected - item Total Correlation r_{hit}	Ket
1.	TR01	0.808**	Valid
2.	TR02	0.831**	Valid
3.	TR03	0.831**	Valid
4.	TR04	0.791**	Valid

Tabel 5. Uji validitas item pertanyaan pada dimensi Reliability

No	Item Pertanyaan	Corrected - item Total Correlation r_{hit}	Ket
1.	REL01	0.692**	Valid
2.	REL02	0.736**	Valid
3.	REL03	0.859**	Valid
4.	REL04	0.801**	Valid
5.	REL05	0.848**	Valid
6.	REL06	0.773**	Valid

Tabel 6. Uji validitas butir pertanyaan pada dimensi Citizen Support

No	Item Pertanyaan	Corrected - item Total Correlation r_{hit}	Ket
1.	CS01	0.757**	Valid
2.	CS02	0.866**	Valid
3.	CS03	0.857**	Valid
4.	CS04	0.884**	Valid
5.	CS05	0.878**	Valid
6.	CS06	0.816**	Valid

Berdasarkan hasil validitas data tersebut menunjukkan bahwa seluruh butir pertanyaan yang terdapat pada table 3 sampai dengan table 6 dinyatakan **valid** yaitu $r_{hitung} > r_{tabel}$ (0,098).

Kemudian dilanjutkan dengan uji Reliabilitas yaitu untuk mengetahui konsistensi instrument, dengan menggunakan *Cronbach Alpha* (>0.6) seluruh butir pertanyaan sebagai berikut :

Tabel 7. Uji reliabilitas seluruh butir pertanyaan

Reliability Statistics	
Cronbach's Alpha	N of Items
.950	23

Hasil pengujian Reliabilitas pada Tabel 7 menunjukkan bahwa *Cronbach Alpha* diperoleh nilai sebesar 0,950 > 0.6 dan dinyatakan reliabel

Uji hipotesis dilekaukan dengan Uji Paired Sampel Test. Berdasarkan hasil uji tersebut diperoleh t-hitung sebesar -19,487 dan nilai sig.(2tiled) sebesar 0,000. dan t-tabel pada taraf signifikansi 5% atau tingkat kepercayaan 95 % df (degree of freedom) sebesar 391-1 = 390 diperoleh nilai : 1,966. Untuk menghitung uji signifikansi dapat dilakukan dengan membandingkan antara t-hitung dengan t-tabel atau membandingkan nilai sig.(2-tiailled) pada taraf signifikansi 5 % (0,05). H_0 ditolak apabila t-hitung tidaksama dengan t-tabel atau nilai sig.(2-tiailled) < 0,05.

Hasil pengujian hipotesis diperoleh t-hitung \neq t-tabel yaitu t-hitung -19,487 dan t-tabel diperoleh nilai 1,966 atau sig.(2tiled) 0,000 < 0,05. Berdasarkan data tersebut maka **H_0 di tolak** dan **H_a diterima**. Hal ini menunjukkan bahwa berdasarkan persepsi pengguna akhir (mahasiswa) Kinerja *e-SIA* berbeda nyata dengan Harapan yang diinginkan oleh pengguna *e-SIA*.

Tabel 8. Rekapitulasi Skor Kualitas e-SIA Dimensi *Efficiency* berdasarkan perseppi pengguna

	Item Pertanyaan	Kinerja	Harapan	Gap (Kinerja-Harapan)	Kesesuaian (%)	Rank
1	EFI01	3.97	4.40	-0.43	90.17	4
2	EFI02	3.85	4.46	-0.61	86.41	11
3	EFI03	3.68	4.41	-0.73	83.40	17
4	EFI04	3.86	4.41	-0.54	87.65	9
5	EFI05	3.78	4.40	-0.62	85.88	12
6	EFI06	3.56	4.37	-0.81	81.49	21
7	EFI07	3.53	4.29	-0.76	82.25	18
	Rata-Rata	3.75	4.39	-0.64	85.32	

Tabel 8. menunjukkan bahwa rata-rata total kesenjangan/Gap dimensi *efficiency* sebesar -0,64 dengan tingkat kesesuaian sebesar 85,32 %. Kualitas layanan e-SIA masuk dalam kriteria **Sedang**. Kualitas layanan tertinggi yaitu **dengan GAP** terendah pada EFI01 sebesar -0,43 terkait kejelasan struktur situs/web e-SIA, dan kualitas terendah yaitu pada indikator EFI06 sebesar -0,81 yaitu Informasi yang ditampilkan e-SIA selalu update

Tabel 9. Rekapitulasi Skor Kualitas e-SIA Dimensi Trust berdasarkan perseppi pengguna

	Item Pertanyaan	Kinerja	Harapan	Gap (Kinerja-Harapan)	Kesesuaian (%)	Rank
1	TR01	4.28	4.60	-0.32	93.04	1
2	TR02	4.20	4.53	-0.34	92.61	2
3	TR03	4.08	4.49	-0.41	90.88	3
4	TR04	3.94	4.44	-0.51	88.60	6
	Rata-Rata	4.12	4.51	-0.39	91.28	

Tabel 9. menunjukkan bahwa rata-rata total kesenjangan/Gap dimensi *Trust* sebesar -0,39 dengan tingkat kesesuaian sebesar 91,28 %. Kualitas layanan *e-SIA* masuk dalam kriteria **Sedang**. Kualitas layanan tertinggi yaitu **dengan GAP** terendah pada TR01 sebesar -0,32 terkait Username dan password

e-SIA tersimpan aman, dan kualitas terendah yaitu pada indikator TR04 sebesar -0,51 yaitu Data yang disediakan e-SIA sesuai kebutuhan.

Tabel 5. Rekapitulasi Skor Kualitas e-SIA Dimensi *Reliability* berdasarkan persepsi pengguna

	Item Pertanyaan	Kinerja	Harapan	Gap (Kinerja-Harapan)	Kesesuaian (%)	Rank
1	REL01	3.86	4.41	-0.54	87.70	8
2	REL02	4.12	4.57	-0.45	90.09	5
3	REL03	3.57	4.43	-0.86	80.54	22
4	REL04	4.03	4.54	-0.52	88.58	7
5	REL05	3.65	4.41	-0.77	82.62	19
6	REL06	3.83	4.45	-0.63	85.93	13
	Rata-Rata	3.84	4.47	-0.63	85.91	

Tabel 5. menunjukkan bahwa rata-rata total kesenjangan / Gap dimensi *Reliability* sebesar -0,63 dengan tingkat kesesuaian sebesar 85,91 %. Kualitas layanan e-SIA masuk dalam kriteria **Sedang**. Kualitas layanan tertinggi yaitu **dengan GAP** terendah pada REL02 sebesar -0,45 terkait browser yang dapat dipakai e-SIA, dan kualitas terendah yaitu pada indikator REL03 sebesar -0,86 yaitu Halaman e-SIA dapat di akses dengan cepat.

Tabel 6. Rekapitulasi Skor Kualitas e-SIA Dimensi *Citizen Support* berdasarkan persepsi pengguna

	Item Pertanyaan	Kinerja	Harapan	Gap (Kinerja-Harapan)	Kesesuaian (%)	Rank
1	CS01	3.69	4.40	-0.71	83.80	16
2	CS02	3.55	4.36	-0.80	81.56	20
3	CS03	3.41	4.29	-0.88	79.50	23
4	CS04	3.65	4.35	-0.69	84.06	15
5	CS05	3.73	4.37	-0.64	85.43	14
6	CS06	3.80	4.40	-0.60	86.34	10

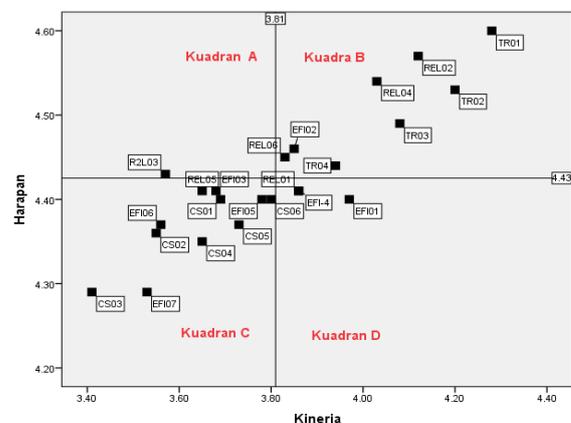
Rata-Rata	3.64	4.36	-0.72	83.45
-----------	------	------	-------	-------

Tabel 6. menunjukkan bahwa rata-rata total kesenjangan / Gap dimensi *Reliability* sebesar -0,72 dengan tingkat kesesuaian sebesar 83,45 %. Kualitas layanan e-SIA masuk dalam kriteria **Sedang**. Kualitas layanan tertinggi yaitu **dengan GAP** terendah pada CS06 sebesar -0,60 terkait Petugas sopan dalam melayani pengguna e-SIA, dan kualitas terendah yaitu pada indikator CS03 sebesar -0,88 yaitu Petugas memberikan balasan yang cepat untuk pertanyaan pengguna.

Analisis IPA

Setelah diketahui Kesenjangan/Gap dan kesesuaian masing-masing butir pertanyaan, kemudian dilanjutkan dengan analisis kuadran diagram kartesius. Analisis diagram kartesius dilakukan untuk mengetahui tingkat kepentingan pelayanan pada masing masing atribut. Diagram kartesius adalah penjabaran dari masing-masing nilai skor variable X dan variable Y. Sumbu X merupakan nilai kinerja dan sumbu Y merupakan nilai skor dari Harapan pengguna e-SIA.

Secara Umum nilai rerata total kinerja (3,81) berpotongan dengan rata-rata total harapan (4,42), perpotongan ini merupakan titik batas kuadran sumbu X dan sumbu Y; sehingga akan terbagi menjadi 4 (empat) kuadran yaitu kuadran A, B, C dan D, seperti pada Gambar berikut.



Gambar 5. Diagram Kartesius kinerja dan harapan pengguna layanan e-SIA

Gambar 3 tersebut terbentuk dari perpotongan titik-titik kinerja dan harapan masing-masing atribut, yang berada pada tiap kuadran. Dari gambar tersebut dapat diinterpretasikan sebagai berikut:

1. Kuadran A : (Prioritas Utama)

Atribut yang berada pada kuadran A merupakan atribut yang dianggap penting oleh pengguna, tetapi memiliki kinerja yang rendah yaitu dengan tingkat kinerja di bawah rata-rata seluruh atribut. Atribut ini menggambarkan kinerja rendah dengan harapan yang tinggi dan merupakan atribut yang dianggap penting bagi pengguna untuk diperbaiki. Atribut yang berada pada kuadran A hanya satu atribut yaitu atribut ke 14 (Rel03) "Halaman *e-SIA* dapat di akses dengan cepat".

2. Kuadran B (Pertahankan Prestasi)

Atribut yang berada pada kuadran B merupakan atribut yang dianggap penting untuk dipertahankan, karena atribut ini memiliki skor di atas rata-rata baik untuk kinerja maupun harapan berdasarkan persepsi pengguna *e-SIA*. Atribut yang berada pada kuadran B antara lain :

- a. Dimensi Effisiensi EFI02 : Fasilitas pencarian web *e-SIA* berfungsi efektif
- b. Dimensi Trust TR01 : Username dan password *e-SIA* tersimpan aman
- c. Dimensi Trust TR02 : Data pribadi hanya digunakan sesuai peruntukannya
- d. Dimensi Trust TR03 : Data transaksi yang diinput diarsipkan dengan aman
- e. Dimensi Trust TR04 : Data yang disediakan *e-SIA* sesuai kebutuhan

3. Kuadran C (prioritas Rendah)

Atribut yang berada pada kuadran C menurut persepsi pengguna mempunyai tingkat kinerja yang rendah dan tingkat harapan yang rendah pula. Atribut yang berada pada kuadran ini dianggap tidak penting. Atribut yang berada pada kuadran C antara lain :

- a. Dimensi Effisiensi EFI03 : Situs *e-SIA* dikelola dengan baik
- b. Dimensi Effisiensi EFI05 : Informasi yang ditampilkan rinci dan detail
- c. Dimensi Effisiensi EFI06 : Informasi yang ditampilkan *e-SIA* selalu update

d. Dimensi Effisiensi EFI07 : Informasi tentang prosedur penggunaan sudah memadai

e. Dimensi Reliabilitas REL05 : *e-SIA* menyediakan layanan yang cepat

f. Dimensi Sitizen Support CS01 : *e-SIA* memberikan layanan bantuan secara online

g. Dimensi Citizen Support CS02 : Petugas menunjukkan minat yang tulus dalam memecahkan masalah pengguna

h. Dimensi Citizen Support CS03 : Petugas memberikan balasan yang cepat untuk pertanyaan pengguna.

i. Dimensi Citizen Support CS04 : Petugas memiliki pengetahuan cukup untuk menjawab pertanyaan-pertanyaan pengguna

j. Dimensi Citizen Support CS05 : Petugas memiliki kemampuan yang meyakinkan

k. Dimensi Citizen Support CS06 : Petugas sopan dalam melayani pengguna *e-SIA*

4. Kuadran D (Terlalu Berlebihan)

Atribut yang berada pada kuadran D memiliki kinerja yang baik tetapi tidak terlalu diharapkan oleh pengguna *e-SIA*. Atribut yang masuk dalam kuadran ini antara lain :

- a. Dimensi Effisiensi EFI01 : Struktur *e-SIA* jelas dan mudah diikuti
- b. Dimensi Effisiensi EFI044 : Tampilan data *e-SIA* sesuai dengan kebutuhan pengguna
- c. Reliabilitas REL01 : *e-SIA* memberikan layanan sesuai permintaan

Berdasarkan hasil pemetaan tersebut, dapat dilakukan tindakan perbaikan oleh pengelola terhadap atribut-atribut yang dianggap lemah, tetapi dianggap penting oleh pengguna. Perbaikan yang mendapat prioritas utama yaitu yang berada pada kuadran A, selanjutnya perlu pula dilakukan perbaikan terhadap kinerja yang berada pada kuadran C.

Berdasarkan hasil analisis data terhadap kualitas layanan *e-SIA* dengan menggunakan 4 (empat) dimensi *e-GovQual* adalah sebagai berikut

1. Dimensi Efisiensi

Dimensi *efficienci* mencerminkan kemudahan pengguna dalam mendapatkan layanan informasi yang dibutuhkan. Hasil penelitian menunjukkan bahwa menurut mahasiswa kinerja *e-SIA* pada dimensi efisiensi dinilai “**Baik**” yaitu memperoleh rata-rata nilai sebesar 3,75. Sementara pengguna (mahasiswa) mengharapkan kinerja sebesar 4,39 (Sangat Baik). Hal ini menunjukkan bahwa layanan *e-SIA* dapat diakses dengan mudah meskipun belum sesuai dengan harapan. Penilaian terhadap dimensi efisiensi adalah menempati urutan ke 3 setelah Reliabilitas (keandalan) dan masih dibawah rata-rata penilaian untuk seluruh dimensi yaitu sebesar 3,84. Berbeda dengan hasil penelitian yang dilakukan Papadomichelaki, et.al (2011) bahwa dimensi efisiensi menempati urutan pertama atau yang paling penting, dan berbeda pula dengan penelitian yang dilakukan oleh Sunaryo (2015) yaitu menempati urutan ke dua setelah dimensi *trust*; hal ini disebabkan oleh perbedaan karakteristik baik *e-government* maupun pengguna layanannya. Sedangkan pada kualitas layanan dimensi efisiensi mendapat penilaian yang “**Sedang**” hal ini ditunjukkan dengan gap antara kinerja dan harapan sebesar -0,64. Berbeda dengan hasil penelitian yang dilakukan oleh (Fuad, 2013) dengan judul penilaian kualitas layanan e-government dengan menggunakan dimensi e-govqual (studi kasus pemerintah provinsi jawa timur) bahwa kualitas layanan masuk dalam kriteria weak (rendah) hal ini di tunjukkan dengan skor kesenjangan < 0,34. Menurut (Fuad, 2013) bahwa atribut yang memiliki kesenjangan yang lemah tetap memerlukan perbaikan tetapi dilakukan setelah kesenjangan yang kuat terlebih dahulu.

Penilaian pengguna layanan berdasarkan butir pertanyaan dari 23 pertanyaan dimensi efisiensi menempai urutan ke 4, 11, 17, 9, 12, 21 dan 18; dengan rincian sebagai berikut : 1. Struktur situs *e-SIA* jelas dan mudah diikuti urutan ke 4; 2. Fasilitas pencarian web *e-SIA* berfungsi efektif ke 11; 3. Situs

e-SIA dikelola dengan baik ke 17; 4. Tampilan data *e-SIA* sesuai dengan kebutuhan pengguna. Ke 9; 5. Informasi yang ditampilkan rinci dan detail.ke 12; 6. Informasi yang ditampilkan *e-SIA* selalu update ke 21; 7. Informasi tentang prosedur penggunaan sudah memadai.

Berdasarkan derajat kepentingan hasil penelitian menunjukkan bahwa butir pertanyaan pada dimensi efisiensi berada pada kuadran B satu butir pertanyaan/atribut EFI02 yaitu fasilitas pencarian web berfungsi dengan baik. Kuadran C yaitu atribut EFI 03, EFI 05, EFI06 dan EFI07, Kuadran B yaitu EFI01 dan EFI04, sedangkan dimensi efisiensi tidak ada yang berada pada Kuadran A.

Hasil ini menunjukkan bahwa hanya satu atribut yang perlu dipertahankan yaitu pada kuadran D (EFI02) yang memiliki kinerja yang sangat baik di barengi dengan harapan yang sangat baik pula dan empat atribut yaitu pada kuadran C (EFI 03, EFI 05, EFI06 dan EFI07) yang memiliki kinerja yang rendah serta tidak terlalu penting juga menurut pengguna, namun demikian hal ini perlu dilakukan peningkatan perhatian dan penanganan sehingga akan meningkatkan kinerja pada atribut efisiensi yang menempati kuadran C. Atribut yang menempati kuadran D (EFI01 dan EFI04) yaitu memiliki kinerja yang baik tetapi menurut pengguna tidak terlalu penting, namun atribut ini perlu tetap dipertahankan.

2. Dimensi Trust (Kepercayaan)

Dimensi ini menggambarkan kepercayaan pengguna layanan terhadap *e-SIA*. Hasil penelitian menunjukkan bahwa menurut mahasiswa kinerja *e-SIA* pada dimensi *Trust* dinilai “**Baik**” yaitu memperoleh rata-rata nilai sebesar 4,12. Sementara pengguna (mahasiswa) mengharapkan adalah sebesar 4,51 (Sangat Baik). Hal ini menunjukkan bahwa layanan *e-SIA* mendapat kepercayaan dari pengguna layanan meskipun belum sesuai dengan harapan. Penilaian terhadap dimensi *Trust* adalah menempati urutan pertama atau yang paling tinggi dari dimensi lainnya. Hal ini sejalan dengan penelitian yang dilakukan oleh (Sunaryo, 2015), (Fuad, 2013) dan

(Saputra et al., 2018) yaitu dimensi *Trust* menempati urutan yang paling penting. Namun demikian dimensi *Trust* pada penelitian ini masih menunjukkan kualitas yang “**Sedang**” hal ini ditunjukkan dengan *gap* antara kinerja dan harapan sebesar -0,39. Hasil penelitian tersebut menunjukkan bahwa pengguna (mahasiswa) memiliki kepercayaan yang tinggi terhadap sistem informasi akademik (*e-SIA*) Universitas Jenderal Soedirman.

Penilaian pengguna layanan berdasarkan butir pertanyaan dari 23 pertanyaan dimensi *Trust* menempati ranking ke 1, 2, 3, dan 6; dengan rincian sebagai berikut: 1. Username dan password *e-SIA* tersimpan aman ranking ke 1; 2. Data pribadi hanya digunakan sesuai peruntukannya ranking ke 2; 3. Data transaksi yang diinput diarsipkan dengan aman ranking ke 3; dan 4. Data yang disediakan *e-SIA* sesuai kebutuhan ranking ke 6.

Berdasarkan derajat kepentingan hasil penelitian menunjukkan bahwa semua butir pertanyaan atribut pada dimensi *Trust* berada pada kuadran B yaitu TR01, TR02, TR03 DAN TR04. Hasil penelitian ini menunjukkan bahwa semua atribut pada dimensi *Trust* perlu dipertahankan karena memiliki kinerja yang tinggi dan penting menurut pengguna (mahasiswa).

3. Dimensi Reliabilitas

Dimensi Reliabilitas mencerminkan ketersediaan infrastruktur yang digunakan dalam menunjang operasional *e-SIA*. Hasil penelitian menunjukkan bahwa menurut mahasiswa kinerja *e-SIA* pada dimensi Reliabilitas dinilai “**Baik**” yaitu memperoleh rata-rata nilai sebesar 3,84. Berbeda dengan penelitian yang dilakukan Napitupulu (2016) bahwa kinerja dimensi Reliabilitas menempati kinerja yang paling tinggi. Sementara pengguna (mahasiswa) mengharapkan adalah sebesar 4,47 (Sangat Baik). Hal ini menunjukkan bahwa infrastruktur di Unsoed untuk mendukung layanan *e-SIA* sudah cukup baik meskipun belum sesuai dengan harapan. Penilaian terhadap dimensi Reliabilitas adalah menempati ranking ke

2 setelah *Trust* (Kepercayaan) dan penilaian terhadap dimensi Reliabilitas sama dengan rata-rata penilaian untuk seluruh dimensi yaitu sebesar 3,84. Dimensi Reliabilitas menunjukkan kualitas yang “**Sedang**” hal ini ditunjukkan dengan *gap* antara kinerja dan harapan sebesar -0,63.

Penilaian pengguna layanan berdasarkan butir pertanyaan dari 23 pertanyaan dimensi Reliabilitas menempati ranking ke 8, 5, 7, 22, 19, dan 13; dengan rincian sebagai berikut : 1. *e-SIA* memberikan layanan sesuai permintaan ranking ke 8; 2. *e-SIA* dapat berjalan dengan browser (Mozilla Firefox, Google Chrome, Internet Explorer, Opera dll) yang anda pakai dengan baik ranking ke 5; 3. Halaman *e-SIA* dapat di akses dengan cepat ranking ke 22; 4. *e-SIA* dapat diakses kapan dan dimanapun ranking ke 7; 5. *e-SIA* menyediakan layanan yang cepat ranking ke 19; dan 6. Download data di *e-SIA* cukup cepat ranking ke 13

Berdasarkan derajat kepentingan hasil penelitian menunjukkan bahwa butir pertanyaan/atribut pada dimensi Reliabilitas yang berada pada kuadran A ada satu butir pertanyaan/atribut yaitu REL03 yaitu Halaman *e-SIA* dapat di akses dengan cepat. Hal ini menunjukkan bahwa menurut pengguna kecepatan layanan yang dapat diakses masih dirasa lambat. Kecepatan layanan berhubungan dengan *hardware* dan *software*. Berdasarkan data yang diperoleh dari tim pengembang sistem informasi Unsoed menunjukkan bahwa :

- Kapasitas Bandwith Unsoed sebesar 3 GB dengan rincian 1 GB untuk akses Internasional dan 2 GB untuk akses Lokal, hal ini sudah melebihi kapasitas yang ditetapkan BAN-PT yaitu sebesar 0,75- 1 kbps per mahasiswa.
- Kapasitas Server yang digunakan untuk *e-SIA* sebesar 4 server dengan kapasitas masing-masing 4 GB, sedangkan kebutuhan yang ideal yaitu sebesar 16 server dengan kapasitas masing-masing sebesar 4 GB. Hal ini menunjukkan kapasitas server masih belum memadai dan perlu ditambah.
- Support System framework yang digunakan untuk pengembangan *e-SIA* yaitu

menggunakan yii versi 1 dengan fitur yang masih terbatas, untuk dapat kelengkapan fitur yang diperlukan dalam pengembangan *e-SIA* perlu mengupgrade *framework* yii versi 1 ke yii versi 2.

- Sistem informasi perlu dievaluasi secara berkala untuk mengetahui kesesuaian dengan teknologi informasi (Perpres No 95 Tahun 2018). Evaluasi terhadap *e-SIA* belum pernah dilakukan evaluasi. Berdasarkan informasi tim pengembang bahwa beberapa tahun terakhir belum dilakukan pengembangan. Hal ini menyebabkan bahwa teknologi informasi *e-SIA* belum menyesuaikan dengan teknologi terkini (*up to date*).

Atribut yang perlu dipertahankan yaitu pada kuadran B (REL02, REL04 dan REL06), atribut ini memiliki kinerja yang baik di barengi dengan harapan yang baik pula. Atribut yang terdapat pada kuadran C (REL05) yaitu memiliki kinerja yang rendah serta tidak terlalu penting juga menurut pengguna; namun demikian pengelola perlu meningkatkan kinerja sistem informasi guna meningkatkan pelayanan *e-SIA*; salah satu upaya yang dapat dilakukan yaitu dengan meningkatkan kualitas sarana prasarana seperti penambahan bandwidth dan server serta kualitas perangkat internet. Atribut yang menempati kuadran D (REL01) yaitu memiliki kinerja yang baik tetapi menurut pengguna tidak terlalu penting.

5. Dimensi *Citizen Support* (Dukungan Petugas)

Dimensi Dukungan Petugas mencerminkan interaksi antara petugas dengan pengguna layanan dalam memberikan bantuan ketika mengalami kesulitan. Hasil penelitian menunjukkan bahwa kinerja *e-SIA* menurut mahasiswa pada dimensi Dukungan Petugas masih mendapat nilai "**Baik**" dengan rata-rata nilai sebesar 3,64, sementara pengguna (mahasiswa) mengharapkan adalah sebesar 4,36 (Sangat Baik). Hal ini menunjukkan bahwa petugas yang melayani *e-SIA* dapat memberikan pelayanan dengan baik meskipun belum sesuai dengan harapan. Penilaian terhadap dimensi Dukungan Petugas adalah menempati urutan ke 4 setelah

dimensi *Efficiency* (efisien) dan masih dibawah rata-rata penilaian untuk seluruh dimensi yaitu sebesar 3,84. Sedangkan Kualitas *e-SIA* menunjukkan pada dimensi Dukungan Petugas menunjukkan kualitas yang "**Sedang**" hal ini ditunjukkan dengan gap antara kinerja dan harapan sebesar -0,72. Hal ini sejalan dengan pendapat (Heeks, 2008) dan (Napitupulu, 2016) bahwa penyebab gagalnya implementasi *e-Government* di negara berkembang yaitu kesenjangan yang lebar antara realitas dan rancangan. Menurut (Heeks, 2008) dalam (Napitupulu, 2016) Kesenjangan lebih disebabkan oleh faktor non-teknologi dibanding faktor teknologi. Faktor non-teknologi tersebut antara lain sumber daya manusia, budaya organisasi, komitmen manajemen, dll.

Penilaian pengguna layanan berdasarkan butir pertanyaan dari 23 pertanyaan dimensi dukungan petugas menempati ranking : ke CS1 ranking ke 16, CS2 ranking ke 20, CS3 ranking ke 23, CS4 ranking ke 15, CS5 ranking ke 14 dan CS 6 ranking ke 10; dengan rincian sebagai berikut : 1. *e-SIA* memberikan layanan bantuan secara *online* ranking ke 16; 2. Petugas menunjukkan minat yang tulus dalam memecahkan masalah pengguna ranking ke 20; 3. Petugas memberikan balasan yang cepat untuk pertanyaan pengguna ranking ke 23; 4. Petugas memiliki pengetahuan cukup untuk menjawab pertanyaan-pertanyaan pengguna ranking ke 15; 5. Petugas memiliki kemampuan yang meyakinkan ranking ke 14; 6. Petugas sopan dalam melayani pengguna *e-SIA* ranking ke 10. Berdasarkan hasil penelitian menunjukkan bahwa ternyata pegawai belum memiliki pengetahuan yang cukup untuk menjawab pertanyaan-pertanyaan pengguna, disisi lain pengguna mengharapkan petugas memiliki kemampuan yang cukup tentang *e-SIA*. Hal ini disebabkan oleh belum terbangunnya budaya melayani, sesuai dengan pendapat (Napitupulu, 2016) bahwa budaya organisasi khususnya budaya melayani masyarakat merupakan faktor non-teknologi dalam dimensi Dukungan Petugas.

Berdasarkan derajat kepentingan hasil penelitian menunjukkan bahwa semua butir pertanyaan pada dimensi Dukungan Petugas berada pada kuadran C. Hal ini menunjukkan bahwa atribut ini memiliki kinerja yang rendah dan harapan yang rendah pula sehingga tidak perlu mendapat perhatian khusus dari pengelola layanan *e-SIA*, karena tidak terlalu penting menurut pengguna. Namun demikian dalam upaya memberikan kenyamanan dalam pelayanan maka petugas harus dapat meningkatkan kualitas layanannya terhadap pengguna. Kegiatan yang perlu dilakukan oleh lembaga yaitu dengan mengadakan atau mengirimkan petugas terkait untuk mengikuti pelatihan-pelatihan yang mendukung peningkatan kualitas layanan. Hal ini sesuai dengan pendapat (Napitupulu, 2016) bahwa Faktor-faktor yang masih lemah tetap memerlukan perhatian pemerintah untuk dapat meningkatkan kualitas layanan publik melalui sistem *e-Government*. Pengembangan sumberdaya manusia pendukung sistem informasi perlu dilakukan untuk memperbaiki efektivitas dan efisiensi kerja dalam pelaksanaan dan pencapaian sasaran kerja organisasi Ismanto (2009) dalam (Handayani, 2018).

Untuk mengetahui hubungan antara kelompok pengguna baik pengguna berdasarkan asal fakultas mahasiswa maupun berdasarkan tahun angkatan dilakukan analisis hubungan dengan menggunakan *chi-square*. Hasil analisis menunjukkan bahwa ternyata tidak ada hubungan antara kelompok asal fakultas mahasiswa maupun berdasarkan tahun angkatan.

Hasil analisis hubungan antara kelompok asal mahasiswa dengan kualitas layanan *e-SIA* dengan uji *Chi-Square* menunjukkan hasil *Asymp.Sig. (2-sided) pearson Chi-Square* sebesar 0,416, yaitu lebih besar dari 0,05 dengan demikian dapat disimpulkan bahwa antara asal fakultas mahasiswa dengan kualitas layanan *e-SIA* tidak terdapat hubungan. Hal ini berarti semua mahasiswa memiliki persepsi yang sama terhadap *e-SIA* tanpa mengenal dari mana asal fakultas mahasiswa, ini juga membuktikan bahwa *e-SIA* di bangun bukan

untuk salah satu fakultas tetapi untuk semua fakultas.

Demikian halnya dengan kelompok tahun angkatan, ternyata berdasarkan hasil analisis tidak terdapat hubungan antara tahun angkatan dengan kualitas layanan. Hal ini berarti bahwa mahasiswa angkatan 2019, 2018, 2017, 2016 dan 2015-2013 memiliki persepsi yang sama terhadap layanan *e-SIA*; dengan demikian *e-SIA* mudah untuk dioperasikan baik untuk mahasiswa yang baru maupun yang sudah lama.

Dari analisis hubungan hanya pada jenis kelamin untuk harapan pengguna terdapat hubungan yaitu ditunjukkan dengan nilai *Asymp.Sig (2sided)* 0,035 < dari pada 0,05, sehingga antara jenis kelamin dengan harapan mahasiswa terdapat hubungan. Ini menunjukkan bahwa pada variabel harapan baik laki-laki maupun perempuan menunjukkan perbedaan yang signifikan.

Berdasarkan analisis kesesuaian dapat dilihat bahwa kualitas *e-SIA* baru mencapai rata-rata sebesar 86,07 % hal ini menunjukkan bahwa kualitas *e-SIA* belum sesuai dengan harapan pengguna (mahasiswa). Kesesuaian terdindinggi diperoleh pada dimensi *Trust* yaitu sebesar 91,28 % disusul berturut-turut dimensi efisiensi, dimensi Reliabilitas, dan dukungan petugas yaitu sebesar 85,91%; 85.32% dan 83.45%.

A. Rekomendasi Perbaikan

Rekomendasi yang perlu dilakukan yaitu pada atribut-atribut yang berada pada prioritas utama pada kuadran A (*concentrate here*) dan prioritas rendah pada kuadran C (*low priority*).

1. Rekomendasi Kuadran A (*concentrate here*) Halaman *e-SIA* dapat di akses dengan cepat (REL03) Kecepatan akses berkaitan dengan hardware dan soft ware serta internet yang dimiliki sudah memenuhi. Kapasitas hardware (Server) yang dimiliki Unsoed untuk *e-SIA* berdasarkan hasil wawancara dengan tim pengembang adalah belum memenuhi yaitu baru sebesar 16 GB yang seharusnya 64 GB. Sedangkan kapasitas bandwidth yang dimiliki Unsoed sebesar 3 GB, hal ini sudah melebihi standar yang ditetapkan yaitu minimal 1 kbps per mahasiswa. Kecepatan akses ini dimungkinkan oleh software yang digunakan *e-SIA* kurang sesuai dengan

teknologi yang ada, sehingga perlu dilakukan pengembangan dengan teknologi terbaru. Menurut (Nah, 2004) menyebutkan bahwa berdasarkan hasil penelitian menunjukkan bahwa waktu tunggu yang dapat ditoleransi pengguna Web dan waktu tunggu yang dapat ditoleransi untuk pengambilan informasi sekitar 2 detik maka pengguna memandang terjadi permasalahan.

Perbaikan yang perlu dilakukan berdasarkan informasi yang diperoleh dari tim pengembang yaitu :

- Melakukan penambahan Server *e-SIA* dari 16 GB menjadi 64 GB,
- Mengupgrade framework support sistem dari YII versi 1 ke YII versi 2,
- Melakukan maintenance secara berkala terhadap *e-SIA*.

2. Rekomendasi Kuadran C (Low Priority)

a. Dimensi Efisiensi EFI03 : Situs *e-SIA* dikelola dengan baik

Pengelolaan *e-SIA* dilakukan di Bagian Akademik sedangkan sumberdaya pengembangan ada di LPTSI dengan jumlah pengembang yang terbatas. Perbaikan yang perlu dilakukan yaitu dengan memberikan tugas dan tanggungjawab yang jelas antara kedua unit yaitu Biro Akademik dan Kemahasiswaan dengan Lembaga Pengembangan Sistem Informasi (LPTSI) serta perlu dilakukan maintenance secara berkala terhadap *e-SIA*, sehingga keluhan-keluhan *e-SIA* dapat di atasi dengan segera.

b. Dimensi Efisiensi EFI06 : Informasi yang ditampilkan *e-SIA* selalu update
Perbaikan yang perlu dilakukan yaitu dengan pengembangan secara berkala. Hal ini sesuai dengan pendapat Indajit (2012) dalam (Saputra et al., 2018) bahwa dalam sebuah website salah satu yang perlu dilakukan yaitu dengan memperhatikan *costumer value* yaitu konten yang menarik (konten punyai nilai komersial, kualitas terjaga, selalui uptodate dan relevan).

c. Dimensi Efisiensi EFI07 : Informasi tentang prosedur penggunaan sudah memadai

Perlu di tambahkan prosedur yang jelas melalui fitur pada halaman web *e-*

SIA sehingga pengguna akan dapat membuka apabila diperlukan, serta diperlukan link untuk membuka manual prosedur sehingga apabila pengguna mengalami kesulitan akan dapat membuka user manual nya. Penggunaan link sangat diperlukan untuk menghubungkan topik dan informasi penting. Menurut Sukasame (2003) dalam (Saputra et al., 2018) bahwa yang perlu mendapat perhatian tidak hanya menegatur link dan menghindari terjadinya kerusakan link, tapi juga memperbaiki link secara berkala 15factor yang perlu diperhatikan tidak hanya mengatur. Penambahan fitur dalam sistem informasi dapat melalui utilitas aplikasi akan dapat mengoptimalkan pemanfaatan data untuk membantu manajemen dalam pengembangan SDM (Muchsam et al., 2011)

d. Dimensi Reliabilitas REL05 : *e-SIA* menyediakan layanan yang cepat

Perbaikan yang perlu dilakukan yaitu dengan membuat membuat navigasi dan estetika. Sehingga perpindahan antara satu situs ke situs lain dalam web dapat dilakukan dengan mudah. Hal ini seperti yang dinyatakan oleh (Indrajit, 2012) yang menyatakan bahwa navigasi memiliki bobot 80% dari total penilaian website dari degi desain. Lebih lanjut Indrajit menyatakan bahwa navigasi tidak hanya terbatas pada bagaimana mengelola sebuah manajemen *hyperlink*, namun hal ini juga menyangkut masalah-masalah yang berhubungan dengan human-computer interaction (misalnya: *user interface*).

e. Dimensi Sitizen Support CS01 : *e-SIA* memberikan layanan bantuan secara *online*

Perbaikan yang perlu dilakukan yaitu dengan menambah fitur layanan online, berupa layanan komunikasi dengan email, wachtop, tweeter dan lain-lain. Hal ini sesuai dengan yang dikemukakan oleh (Papadomichelaki & Mentzas, 2011) yang menyatakan bahwa kasus interaksi antara penyedia layanan dengan pengguna

- (masyarakat) dalam menyelesaikan masalah dapat dilakukan dengan telepon, email, faximile, kotak saran dan media lainnya).
- f. Dimensi *Citizen Support* CS02 : Petugas menunjukkan minat yang tulus dalam memecahkan masalah pengguna dan Dimensi *Citizen Support* CS06 : Petugas sopan dalam melayani pengguna *e-SIA*
Perbaikan yang perlu dilakukan pada atribut ini yaitu dengan menyelenggarakan pelatihan terhadap petugas, hal ini dilakukan untuk meningkatkan selain kemampuan juga empati petugas sehingga pengguna akan puas dengan layanan yang diberikan petugas. Hal ini sejalan dengan pendapat (Abdurrahim, 2018) dan (Adhiyanto, 2012) bahwa pelatihan karyawan berpengaruh positif terhadap pengembangan, dan kompetensi karyawan berpengaruh terhadap Kepuasan konsumen atau pengguna
- g. Dimensi *Citizen Support* CS03 : Petugas memberikan balasan yang cepat untuk pertanyaan pengguna.
Perbaikan yang perlu dilakukan oleh petugas yaitu dengan memberikan balasan yang cepat terhadap beberapa pertanyaan yang di berikan oleh petugas. Hal ini sesuai dengan pendapat (Indrajit, 2012) bahwa Setiap pertanyaan, keluhan, permohonan, dan interaksi lain dari pelanggan harus dapat ditanggapi secara cepat, yang dapat berupa fasilitas *email, mailing list, chatting, discussion*, atau *newsgroup* yang efektif.
- h. Dimensi *Citizen Support* CS04 : Petugas memiliki pengetahuan cukup untuk menjawab pertanyaan-pertanyaan pengguna
Perbaikan yang perlu dilakukan pada atribut ini yaitu dengan melakukan sosialisasi terkait layanan *e-SIA* terhadap petugas dan pengguna, sehingga semua petugas mampu menguasai permasalahan yang ada di *e-SIA*.
- i. Dimensi *Citizen Support* CS05 : Petugas memiliki kemampuan yang meyakinkan.
Perbaikan terhadap kemampuan petugas yaitu dilakukan dengan memberi motivasi terhadap petugas, hal ini sesuai dengan hasil penelitian yang dilakukan oleh (Hendrawan, 2016) bahwa motivasi pegawai memberikan pengaruh positif pada kinerja pegawai

Kesimpulan

Berdasarkan hasil penelitian yang telah dilakukan dapat disimpulkan bahwa :

1. Kualitas layanan sistem informasi aka demik (*e-SIA*) Universitas Jenderal Soedirman berdasarkan persepsi pengguna (mahasiswa) termasuk dalam kriteria **Sedang**, yaitu dengan rata-rata skor -0,62. Sedangkan untuk kinerja layanan termasuk dalam kriteria **Baik** dengan memperoleh skor rata-rata sebesar 3,84, namun masih belum sesuai dengan harapan yaitu sebesar 4,43.
2. Hasil penelitian terhadap analisis kesesuaian menunjukkan bahwa diperoleh rerata total nilai skor kesesuaian sebesar 86,07. Hal ini menunjukkan bahwa kinerja *e-SIA* hanya mencapai 86,07 persen dari harapan pengguna.
3. Berdasarkan hasil analisis kuadran diperoleh, seluruh atribut dimensi Trust mendominasi kuadran B, sedangkan dimensi *Citizen Support* mendominasi kuadran C. Lain halnya dengan dimensi Efisiensi dan Reliabilitas tersebar pada kuadran A, B, C dan D. Perbaikan perlu dilakukan terhadap atribut-atribut prioritas utama yang berada pada kuadran A (*concentrate here*) dan prioritas rendah pada kuadran C (*low priority*).
4. *E-GovQual* cocok digunakan dalam penelitian menganalisis kualitas layanan sistem informasi akadeim (*e-SIA*) terutama pada hubungan G to C dengan 4 (dimensi yaitu *Efficiency, Trust, Reliability dan Citizen Support*). Namun agar mendapatkan kualitas *e-SIA* lebih akurat maka perlu dilakukan penelitian terhadap kualitas layanan *e-SIA* lanjutan.

Saran

Berdasarkan simpulan tersebut guna meningkatkan kualitas layanan sistem informasi akademik (*e-SIA*) saran yang dapat diberikan berdasarkan masukan dari pengguna layanan yaitu perlu segera perbaikan dengan menambah sarana pendukung sistem, sehingga kecepatan akses *e-SIA* lebih meningkat. Kemudian dilakukan perbaikan terhadap sumberdaya manusia yang berada di kuadran C melalui rekrutmen tenaga baru atau melalui pengembangan kualitas SDM melalui pelatihan

Daftar Pustaka

- Abdurrahim, A. (2018). Pengaruh Pelatihan Dan Pengembangan Karyawan Terhadap Kompetensi Karyawan Pada Pdam Tirtanadi Provinsi Sumatera Utara. *JURNAL PLANS Penelitian Ilmu Manajemen & Bisnis, Volume 13*.
- Adhiyanto, M. (2012). *Analisis Pengaruh Kualitas Pelayanan Terhadap Kepuasan Konsumen Menggunakan Jasa Balai Latihan Kerja Industri (Blki) Semarang*. Universitas Diponegoro.
- Bahar, T., & Tamin, O. Z. (2010). Hubungan kualitas pelayanan, kepuasan dan loyalitas pengguna ojek sepedamotor. *Mektek, 12(2)*, 77–86.
- Fuad, A. (2013). Penilaian Kualitas Layanan E-Government Dengan Menggunakan Dimensi E-Govqual (Studi Kasus Pemerintah Provinsi Jawa Timur). *Jurnal Teknik Pomits, 1(1)*, 1–6.
- Handayani, S. P. (2018). *Strategi Pengembangan Sumber Daya Manusia (Studi Di KSPPS Lesyari'ah)*.
- Haryani, P. (2016). Evaluasi Kualitas Layanan E-Government Pemerintah Kota Yogyakarta Dengan Metode E-GOVQUAL Modifikasi. *Simposium Nasional RAPI XV*, 379–386.
- Heeks, R. (2008). Benchmarking e-Government: Improving the national and international measurement, evaluation and comparison of e-Government. *Evaluating Information Systems: Public and Private Sector*, 257–301.
- <https://doi.org/10.4324/9780080570105>
- Hendrawan, Y. K. (2016). Pengaruh Pelatihan-Pengembangan Dan Motivasi Terhadap Peningkatan Kinerja Pegawai Dengan Mediasi Komitmen Organisasi. *Jurnal Bisnis Dan Manajemen, 16(Right issue)*, 89–104.
- Indajit, R. E. (2016). *Konsep dan strategi ELECTRONIC GOVERNMENT* (p. 84). Eletroni Government Prof. Ri hardus Eko Indra jit 25 September 2016.
- Indrajit, R. E. (2006). *Electronic Government Konsep Pelayanan Publik Berbasis Internet dan Teknologi Informasi. XIX*, 1–93.
- Indrajit, R. E. (2012). *Kriteria Desain Website Efektif. 4(C)*, 1–4.
- Irawan, B. (2013). Studi Analisis Konsep E-Government: Sebuah Paradigma Baru dalam Pelayanan Publik. *Paradigma, Vol. 2 No.*, 174–201.
- Ismail, A. (2014). KUALITAS LAYANAN SISTEM PERIJINAN PERDAGANGAN ONLINE INATRADE Quality Services Licensing Online Trading Systems INATRADE in Ministry of Trade PENDAHULUAN Pelayanan publik yang berkualitas menjadi bagian dari tata kelola p e m e r i n t a h a n y a n g b a. *Buletin Ilmiah Litbang Perdagangan*, 269–290.
- Machmud, R. (2018). *Kepuasan Penggunaan Sistem Informasi Kepuasan Penggunaan Sistem Informasi*.
- Muchsam, Y., Falahah, & Saputro, G. I. (2011). Penerapan Gap Analysis Pada Pengembangan Sistem Pendukung. *Seminar Nasional Aplikasi Teknologi Informasi, 2011(Snati)*, 17–18.
- Nah, F. F. H. (2004). A study on tolerable waiting time: How long are Web users willing to wait? *Behaviour and Information Technology, 23(3)*, 153–163. <https://doi.org/10.1080/01449290410001669914>
- Napitupulu, D. B. (2016). Kualitas Layanan E-

- Government (Sebuah Analisa Di Pemkot X Dengan Pendekatan E-Govqual Dan Ipa). *Jurnal Penelitian Pos Dan Informatika*, 6(2), 153. <https://doi.org/10.17933/jppi.2016.060203>
- Papadomichelaki, X., & Mentzas, G. (2011). Analysing e-government service quality in Greece. *Electronic Government*, 8(4), 290–308. <https://doi.org/10.1504/EG.2011.042808>
- Papadomichelaki, X., & Mentzas, G. (2012). E-GovQual: A multiple-item scale for assessing e-government service quality. *Government Information Quarterly*, 29(1), 98–109. <https://doi.org/10.1016/j.giq.2011.08.011>
- Parasuraman, A., VA, Z., & A., M. (2005). ES-QUAL: A multiple-item scale for assessing electronic service quality. *Journal of Service Research*, 7(3), 213–233. <https://cdr.lib.unc.edu/concern/articles/4x51hm21q>
- Saputra, R. A., Suprpto, & Rachmadi, A. (2018). Penilaian Kualitas Layanan E-Government Dengan Pendekatan Dimensi EGovqual dan Importance Performance Analysis (IPA) (Studi Kasus Pada Pemerintah Provinsi Nusa Tenggara Barat). *Jurnal Pengembangan Teknologi Informasi Dan Ilmu Komputer*, 2(5), 1794–1802.
- Siagian, S. H. T., & Effiyaldi, E. (2018). Analisis Dan Perancangan Sistem Informasi Akademik Pada Stikes Prima Jambi. *Jurnal Manajemen Sistem Informasi*, 3(4), 1282–1291. <http://ejournal.stikom-db.ac.id/index.php/manajemensisteminformasi/article/view/549>
- Sugiyono. (2014). *Statistika untuk Penelitian*. Penerbit. Alfabeta, Vol. 24, Bandung.
- Sunaryo, E. (2015). *Analisis Kualitas Layanan E-Payment Pada Universitas Jenderal Soedirman Menggunakan Pendekatan Elektronik Government Service Quality (E-GOVQUAL)*. Universitas Jenderal Soedirman Purwokerto, 2015.
- Wahyudi, S. E., Pinandito, A., & Saputra, M. C. (2017). Penilaian Kualitas Website E-Government Pejabat Pengelola Informasi dan Dokumentasi (PPID) Dengan Dimensi e-GovQual (Studi Pada Dinas Komunikasi dan Informatika Pemerintah Kota Probolinggo). *Jurnal Pengembangan Teknologi Informasi Dan Ilmu Komputer*, 1(2), 108–117.

Menyetujui :

Pembimbing 1

Pembimbing 2

Dr. Tri Yumarni, M.Si

Dr. Slamet Rosyadi, MSi