

# ANALISIS KUALITAS LAYANAN WEBSITE PEMERINTAH DAERAH KABUPATEN INDRAMAYU TERHADAP KEPUASAN PENGGUNA MENGGUNAKAN METODE E-GOVQUAL DAN IMPORTANCE PERFORMANCE ANALYSIS (IPA)

## ABSTRAK

Dalam era digital yang terus berkembang pemerintah kabupaten atau kota di seluruh Indonesia semakin menyadari pentingnya memiliki *website* yang efisien dan informatif. Salah satu kabupaten yang sudah memiliki *website* pemerintahan yaitu kabupaten Indramayu yang dikembangkan oleh Dinas Komunikasi dan Informatika setempat. *Website* ini mendukung konsep transparansi pemerintah. Namun, saat dilakukan pra penelitian pengguna merasa belum mudah berinteraksi dengan *website*. Sehingga, perlu dilakukan analisis kualitas layanan pada *website* untuk mengetahui kekurangan dan kelebihan pada *website* tersebut agar kualitas layanan pada *website* lebih baik menggunakan metode *E-GovQual* yang mencakup enam variabel *Ease Of Use* (Kemudahan Penggunaan), *Trust* (Kepercayaan), *Functionality of The Interaction Environment* (Fungsionalitas dan Interaksi), *Reliability* (Keandalan), *Content and Appearance Of Information* (Konten dan Tampilan Informasi), *Citizen support* (Dukungan Warga Negara) dan metode IPA. Pengumpulan data dilakukan dengan menyebarkan kuesioner, selanjutnya pengujian data hasil penelitian dilakukan dengan uji validitas dan reliabilitas, kemudian dilakukan analisis data dengan menganalisis nilai kesenjangan antara nilai kepentingan dan kinerja, nilai Q (kualitas layanan), kemudian menganalisis data hasil menggunakan metode IPA untuk mendapatkan indikator variabel mana yang memerlukan rekomendasi perbaikan. Hasil akhir penelitian ini berupa indikator variabel yang harus diperbaiki dan rekomendasi perbaikan untuk pihak Diskominfo sebagai pengembang *website* Pemerintah Daerah Kabupaten Indramayu.

**Kata Kunci:** *e-government*, *e-government Quality* (E-GovQual), *importance performance analysis* (IPA), kualitas layanan, Pemerintah Daerah Kabupaten Indramayu.

**ANALYSIS OF INDRAMAYU REGIONAL GOVERNMENT WEBSITE SERVICE QUALITY  
ON USER SATISFACTION USING E-GOVQUAL AND IMPORTANCE PERFORMANCE  
ANALYSIS (IPA) METHODS**

**ABSTRACT**

*In the ever-evolving digital era, district or city governments throughout Indonesia are increasingly aware of the importance of having an efficient and informative website. One of the districts that already has a government website is Indramayu district which was developed by Dinas Komunikasi dan Informatika. This website supports the concept of government transparency. However, when the pre-research was conducted, users felt that it was not easy to interact with the website. Therefore, it is necessary to conduct a service quality analysis on the website to determine the advantages and disadvantages of the website so that the quality of service on the website is better using the E-GovQual method which includes six variables Ease Of Use, Trust, Functionality of The Interaction Environment, Reliability, Content and Appearance Of Information, Citizen support and the IPA method. Data collection was carried out by distributing questionnaires, then testing the research data results was carried out with validity and reliability tests, then data analysis was carried out by analyzing the gap value between the value of interest and performance, the Q value (service quality), then analyzing the results using the IPA method to obtain indicators of which variables require recommendations for improvement. The final results of this study are in the form of variable indicators that must be improved and recommendations for improvement for Diskominfo as the developer of the Indramayu Regency Government website.*

**Keywords:** *e-government, e-government Quality (E-GovQual), Importance Performance Analysis (IPA), service quality, Indramayu Regency Regional Government.*