ANALISIS KUALITAS WEBSITE E-GOVERNMENT DENGAN MENGGUNAKAN METODE E-GOVQUAL MODIFIKASI

(Studi Kasus: *Website* LAPOR (Layanan Aspirasi Dan Pengaduan *Online* Rakyat) Kabupaten Kubu Raya)

BELLA INTANI MAWADAH

NIM H1101191001

SKRIPSI

PROGRAM STUDI SISTEM INFORMASI

FAKULTAS MATEMATIKA DAN ILMU PENGETAHUAN ALAM

UNIVERSITAS TANJUNGPURA

PONTIANAK

2023

ANALISIS KUALITAS WEBSITE E-GOVERNMENT DENGAN MENGGUNAKAN METODE E-GOVQUAL MODIFIKASI

(Studi Kasus: *Website* LAPOR (Layanan Aspirasi Dan Pengaduan *Online* Rakyat) Kabupaten Kubu Raya)

BELLA INTANI MAWADAH

NIM H1101191001

Skripsi

Sebagai salah satu syarat untuk memperoleh gelar

Sarjana Komputer pada Program Studi Sistem Informasi

PROGRAM STUDI SISTEM INFORMASI

FAKULTAS MATEMATIKA DAN ILMU PENGETAHUAN ALAM

UNIVERSITAS TANJUNGPURA

PONTIANAK

2023

ANALISIS KUALITAS WEBSITE E-GOVERNMENT DENGAN MENGGUNAKAN METODE E-GOVQUAL MODIFIKASI
(Studi Kasus: *Website* LAPOR (Layanan Aspirasi Dan Pengaduan *Online* Rakyat) Kabupaten Kubu Raya)

Tanggung Jawab Yuridis Material Pada

Bella Intani Mawadah
NIM H1101191001

Disetujui Oleh,

Pembimbing I	Pembimbing II
Dian Prawira, S.T., M.Eng.	Ilhamsyah, S.Si., M.Cs.
NIP. 198411132015041001	NIP. 198405102012121001

Disahkan Oleh
Dekan Fakultas Matematika dan Ilmu Pengetahuan Alam
Universitas Tanjungpura

Dr. Gusrizal, S.Si., M.Sn
NIP.197108022000031001

KEMENTRIAN PENDIDIKAN, KEBUDAYAAN, RISET DAN TEKNOLOGI

UNIVERSITAS TANJUNGPURA

FAKULTAS MATEMATIKA DAN ILMU PENGETAHUAN ALAM

PONTIANAK

TIM PENGUJI TUGAS AKHIR

NAMA/NIP	TIM PENGUJI	GOLONGAN/ JABATAN	TANDA TANGAN
Dian Prawira, S.T., M.Eng NIP. 198411132015041001	Pimpinan Sidang Merangkap Anggota Penguji	III / b Asisten Ahli	
Ilhamsyah, S.Si., M.Cs NIP. 198405102012121001	Sekretaris Sidang Merangkap Anggota Penguji	III / c Lektor	
Nurul Mutiah, S.T., M.T NIP. 198711182015042002	Ketua Penguji	III / b Asisten Ahli	
Syahru Rahmayuda, S.Kom., M.Kom NIDK. 8884370018	Anggota Penguji	Tenaga Pengajar	

Berdasarkan Surat Keputusan
Dekan Fakultas Matematika dan Ilmu Pengetahuan Alam
Universitas Tanjungpura Pontianak

Nomor : 12487/UN22.8/TD.06/2022
Tanggal : 1 Maret 2023
Tanggal Lulus : 11 April 2023

PERNYATAAN

Saya yang bertanda tangan dibawah ini:

Nama : Bella Intani Mawadah

NIM : H1101191001

Judul Skripsi : ANALISIS KUALITAS WEBSITE E-GOVERNMENT DENGAN MENGGUNAKAN METODE E-GOVQUAL MODIFIKASI (Studi Kasus: *Website* LAPOR (Layanan Aspirasi Dan Pengaduan *Online* Rakyat) Kabupaten Kubu Raya)

Dengan ini saya menyatakan bahwa dalam skripsi ini tidak terdapat karya yang pernah diajukan untuk memperoleh gelar kesarjanaan di suatu perguruan tinggi, dan sepanjang pengetahuan saya tidak terdapat karya atau pendapat yang pernah ditulis atau diterbitkan orang lain, kecuali secara tertulis diacu dalam naskah ini dan disebutkan dalam daftar pustaka.

Pontianak, 11 April 2023

Bella Intani Mawadah

ANALISIS KUALITAS WEBSITE E-GOVERNMENT DENGAN MENGGUNAKAN METODE E-GOVQUAL MODIFIKASI

(Studi Kasus: *Website* LAPOR (Layanan Aspirasi Dan Pengaduan *Online* Rakyat) Kabupaten Kubu Raya)

ABSTRAK

Sistem Pemerintahan Berbasis Elektronik (SPBE) atau layanan *E-Government* yang diberikan oleh pemerintah selalu diharapkan dapat berfungsi dengan baik untuk memberikan kualitas layanan yang optimal sesuai tujuan organisasi guna memenuhi kepuasan masyarakat. Pemerintah Kabupaten Kubu Raya membuat layanan *website E-Government* LAPOR (Layanan Aspirasi dan Pengaduan *Online* Rakyat), namun pelaporan masyarakat dalam *website* belum seluruhnya ditindaklanjuti sesuai tenggat waktu yang ditentukan dan halaman tampilan *rating* tidak memberikan informasi terkait penilaian layanan *website*. Penelitian ini bertujuan menganalisis kualitas *website* LAPOR Kabupaten Kubu Raya dengan metode *E-Govqual* modifikasi dengan variabel *efficiency* (EF), *trust* (TRS), *reliability* (RLB), *citizen support* (CS), dan *overall* (OVR) terhadap *user satisfaction*. Analisis 100 data responden pengguna *website* LAPOR Kabupaten Kubu Raya menggunakan analisis regresi linier berganda dengan 4 variabel independen terhadap 1 variabel dependen melalui penyebaran kuesioner. Terdapat 22 hipotesis pada penelitian ini dengan hasil pengujian yang menyatakan 7 hipotesis berpengaruh dan signifikan terhadap *user satisfaction* dengan nilai kualitas *website* LAPOR Kabupaten Kubu Raya sebesar 82,6%. Hasil penelitian yang dilakukan yaitu memberikan rekomendasi kepada pengelola *website* LAPOR Kabupaten Kubu Raya untuk memperbaiki sistem pada setiap indikator dari variabel yang tidak berpengaruh dan signifikan terhadap *user satisfaction*.

Kata Kunci: *E-Government*, *Website* LAPOR, *E-Govqual*, Analisis Regresi Linier Berganda

ANALYSIS OF E-GOVERNMENT WEBSITE QUALITY USING THE MODIFIED E-GOVQUAL METHOD

(Case Study: LAPOR Website (Service of People's Aspiration and Complaint Online) of Kubu Raya Regency)

ABSTRACT

The Electronic Government services provided by the government are always expected to function properly to provide optimal service quality according to organizational goals to meet community satisfaction. The Kubu Raya Regency Government created LAPOR website (People's Online Aspirations and Complaints Service), but community reports on website have not been fully followed up according to specified deadline and the rating display page does not provide information regarding website service ratings. This study aims to analyze quality of the Kubu Raya Regency LAPOR website using the modified E-Govqual method with variables of efficiency (EF), trust (TRS), reliability (RLB), citizen support (CS), and overall (OVR) on user satisfaction. Analysis of 100 data from respondents using the LAPOR website in Kubu Raya Regency used multiple linear regression analysis with 4 independent variables on 1 dependent variable through distributing questionnaires. There are 22 hypotheses in this study with the test results stating that 7 hypotheses have an influence and significant effect on user satisfaction with a quality value 82.6%. The results of the research conducted were to provide recommendations to the Kubu Raya Regency LAPOR website manager to improve the system on each indicator of the variables that have no significant effect on user satisfaction.

Keywords: E-Government, LAPOR Website, E-Govqual, Multiple Linear Regression Analysis

KATA PENGANTAR

Puji syukur atas kehadirat Allah Subhanahu Wa ta'ala, karena atas rahmat dan karunianya, serta shalawat dan salam yang selalu tercurahkan kepada Nabi Muhammad Shallallahu Alaihi Wassalam, penulis dapat menyusun dan menyelesaikan skripsi ini yang berjudul "Analisis Kualitas *Website E-Government* Dengan Menggunakan Metode *E-Govqual* Modifikasi (Studi Kasus: *Website* LAPOR (Layanan Aspirasi dan Pengaduan *Online* Rakyat) Kabupaten Kubu Raya)" sebagai salah satu syarat akademik untuk memperoleh gelar Sarjana Komputer (S.Kom) pada jurusan Sistem Informasi, Fakultas Matematika dan Ilmu Pengetahuan Alam, Universitas Tanjungpura Pontianak.

Walaupun dalam penyusunan skripsi ini terdapat kesulitan yang dihadapi, penulis menyadari akan hasil penelitian yang selesai tidak sempurna, namun atas bantuan serta dukungan dari berbagai pihak, skripsi ini dapat diselesaikan dengan baik. Oleh karena itu, penulis mengucapkan terima kasih kepada:

1. Pihak keluarga tercinta, terutama kedua orang tua saya yang bernama Nuryanto Virgosyah dan Maryati yang selalu memberikan do'a, kasih sayang, motivasi, dukungan, baik moril maupun materil yang tak terhingga sampai saat ini peneliti dapat menyelesaikan penyusunan skripsi ini, serta abang dan kakak saya yang bernama Priangga Otviapta dan Lulu Maratun Mustaqimah yang selalu memberikan semangat, motivasi, do'a, dan dukungan supaya peneliti dapat membanggakan kedua orang tua.
2. Serta Ega Fahira Anggriani, Rizqi Firdhani Muthmainah, Ayunda Muharni, dan Devi Indah Wulandari yang telah memberikan semangat dan do'a yang tulus, serta dukungan selama proses perkuliahan dan penyusunan skripsi ini.
3. Ibu Renny Puspita Sari, S.T., M.T. selaku Ketua Program Studi Sistem Informasi yang telah memberikan bimbingan, arahan, waktu serta nasihat selama proses pengerjaan skripsi.
4. Bapak Dian Prawira S.T., M.Eng. selaku dosen pembimbing I yang selalu sabar dalam memberikan bimbingan, arahan, waktu serta nasihat kepada penulis sehingga dapat menyelesaikan skripsi ini.

5. Bapak Ilhamsyah, S.Si., M.Cs. selaku dosen pembimbing II yang selalu sabar dalam memberikan bimbingan, arahan, waktu serta nasihat kepada penulis sehingga dapat menyelesaikan skripsi ini.
6. Bapak Prof. Dr. Garuda Wiko, S.H., M.Si. selaku Rektor Universitas Tanjungpura.
7. Bapak Dr. Gusrizal, S.Si., M.Si. selaku Dekan Fakultas Matematika dan Ilmu Pengetahuan Alam.
8. Dosen pengajar di Fakultas Matematika dan Ilmu Pengetahuan Alam, khususnya pada program studi Sistem Informasi yang bersedia memberikan ilmu pengetahuan selama masa perkuliahan.
9. Pihak Kantor Sekretariat Daerah Kubu Raya serta Dinas Komunikasi dan Informatika Kabupaten Kubu Raya yang telah memberikan bantuan saat penulis melakukan penelitian.
10. Teman-teman mahasiswa jurusan Sistem Informasi FMIPA Untan angkatan 2019 (Sigesfo) yang selalu memberikan semangat, dukungan, bantuan, dan do'a yang tulus.
11. Semua pihak yang tidak dapat penulis sebutkan satu persatu dalam membantu menyelesaikan skripsi ini.

Atas segala bantuan dari semua pihak yang terlibat dalam penyusunan skripsi ini, terimakasih dan semoga apa yang telah diberikan dapat menjadikan amal kebaikan dan bermanfaat, serta mendapatkan balasan dari Allah Subhanahu Wa ta'ala. Penulis mengharapkan kritik dan saran yang dapat membangun agar dapat memperbaiki kesalahan yang ada serta hasil dari penelitian ini semoga dapat membawa manfaat. Aamiin ya rabbal aalamiin.

Pontianak, 11 April 2023

Bella Intani Mawadah
H1101191001

DAFTAR ISI

ABSTRAK i
ABSTRACT ii
KATA PENGANTAR iii
DAFTAR ISI v
DAFTAR TABEL vii
DAFTAR GAMBAR viii
DAFTAR PERSAMAAN ix
BAB I PENDAHULUAN 1
1.1 Latar Belakang 1
1.2 Rumusan Masalah 3
1.3 Tujuan Penelitian 3
1.4 Batasan Masalah 4
1.5 Manfaat Penelitian 5
1.6 Sistematika Penulisan 5
BAB II LANDASAN TEORI 7
2.1 Dasar Teori 7
2.1.1 Analisis 7
2.1.2 Kualitas 7
2.1.3 Pelayanan Publik 7
2.1.4 Website 8
2.1.5 Layanan SPBE (Sistem Pemerintahan Berbasis Elektronik) 8
2.1.6 Website LAPOR (Layanan Aspirasi dan Pengaduan Online rakyat 9
2.1.7 Metode E-Govqual 10
2.1.8 JASP 12
2.1.9 Data Primer 12
2.1.10 Data Sekunder 13
2.1.11 Populasi 13
2.1.12 Sampel 13
2.1.13 Teknik Sampling 14
2.1.14 Skala Likert 14
2.1.15 Uji Validitas 15
2.1.16 Uji Reliabilitas 15
2.1.17 Uji Normalitas 16
2.1.18 Uji Multikolinearitas 16
2.1.19 Analisis Regresi Linier Berganda 17
2.1.20 Koefisien Determinasi 17
2.1.21 Uji Hipotesis 17
2.1.22 Uji T 18
2.1.23 Uji F 19
2.2 Tinjauan Pustaka 19
BAB III METODOLOGI PENELITIAN 23
3.1 Kerangka Kerja Penelitian 24
3.1.1 Environment (Lingkungan) 24

3.1.2 IS Research (Riset SI) 24
3.1.3 Knowledge Base (Basis Pengetahuan) 27
3.2 Metode Penelitian 27
3.3 Objek Penelitian 27
BAB IV ANALISIS DAN PERANCANGAN 28
4.1 Deskripsi Penelitian 28
4.2 Indikator Penelitian Dimensi E-Govqual 29
4.3 Kuesioner Penelitian 32
4.4 Hipotesis Penelitian 34
4.5 Teknik Analisis Data 36
4.6 Uji Validitas 38
4.7 Uji Reliabilitas 39
BAB V HASIL DAN PEMBAHASAN 40
5.1 Gambaran Umum Responden 40
5.2 Data Responden Penelitian 40
5.2.1 Data Responden Berdasarkan Jenis Kelamin 40
5.2.2 Data Responden Berdasarkan Usia 41
5.2.3 Data Responden Berdasarkan Domisili Kabupaten Kubu Raya ... 41
5.2.4 Data Responden Berdasarkan Frekuensi Kunjungan Website LAPOR (Layanan Aspirasi dan Pengaduan Online Rakyat) 42
5.2.5 Data Berdasarkan Status Responden Website LAPOR (Layanan Aspirasi dan Pengaduan Online Rakyat) 43
5.3 Rekapitulasi Jawaban Responden 44
5.3.1 Rekapitulasi Jawaban Responden Variabel Efficiency 44
5.3.2 Rekapitulasi Jawaban Responden Variabel Trust 44
5.3.3 Rekapitulasi Jawaban Responden Variabel Reliability 44
5.3.4 Rekapitulasi Jawaban Responden Variabel Citizen Support 45
5.3.5 Rekapitulasi Jawaban Responden Variabel Overall 45
5.4 Uji Normalitas 45
5.5 Uji Multikolinearitas 45
5.7 Uji T 47
5.6 Analisis Regresi Linier Berganda 52
5.8 Uji F 55
5.9 Koefisien Determinasi 56
5.10 Pembahasan 57
5.11 Rekomendasi pada Website LAPOR (Layanan Aspirasi dan Pengaduan Online Rakyat) Kabupaten Kubu Raya 59
BAB VI PENUTUP 66
6.1 Kesimpulan 66
6.2 Saran 67
DAFTAR PUSTAKA 69
LAMPIRAN 73

DAFTAR TABEL

Tabel 2.1 Skala Likert 15
Tabel 2.2 Tinjauan Pustaka 20
Tabel 4.1 Indikator Metode *E-Govqual* 28
Tabel 4.2 Deskripsi dan Referensi Indikator Metode *E-Govqual* 29
Tabel 4.3 Kuesioner Penelitian 32
Tabel 4.4 Hipotesis Penelitian 38
Tabel 4.5 Uji Validitas 38
Tabel 4.6 Uji Reliabilitas 39
Tabel 5.1 Rekapitulasi Jawaban Responden Variabel *Efficiency* (EF) 44
Tabel 5.2 Rekapitulasi Jawaban Responden Variabel *Trust* (TRS) 44
Tabel 5.3 Rekapitulasi Jawaban Responden Variabel *Reliability* (RLB) 45
Tabel 5.4 Rekapitulasi Jawaban Responden Variabel *Citizen Support* (CS) 45
Tabel 5.5 Rekapitulasi Jawaban Responden Variabel *Overall* (OVR) 45
Tabel 5.6 Uji Multikolinearitas 46
Tabel 5.7 Hasil Uji T 47
Tabel 5.8 Hasil Analisis Regresi Linier Berganda 52
Tabel 5.9 Hasil Uji F 56
Tabel 5.10 Hasil Koefisien Determinasi 57
Tabel 5.11 Rekomendasi Penelitian 59

DAFTAR GAMBAR

Gambar 2.1 *Website* LAPOR (Layanan Aspirasi dan Pengaduan *Online* Rakyat) 10
Gambar 2.2 Model Konseptual *E-Govqual* modifikasi 11
Gambar 2.3 Program JASP 12
Gambar 3.1 Kerangka Kerja Penelitian 23
Gambar 4.1 Gambaran Umum Penelitian 37
Gambar 5.1 Data Resonden Berdasarkan Jenis Kelamin 41
Gambar 5.2 Data Berdasarkan Usia 41
Gambar 5.3 Data Responden Berdasarkan Domisili Kabupaten Kubu Raya 42
Gambar 5.4 Karakteristik Berdasarkan Frekuensi Kunjungan *Website* LAPOR Kabupaten Kubu Raya 43
Gambar 5.5 Data Berdasarkan Status Responden *Website* LAPOR Kabupaten Kubu Raya 44
Gambar 5.6 Hasil Uji Normalitas 46

DAFTAR PERSAMAAN

Persamaan 2.1 Rumus *Lemeshow* 14
Persamaan 2.2 Uji Validitas 16
Persamaan 2.3 Uji Reliabilitas 16
Persamaan 2.4 Analisis Regresi Linier Berganda 17
Persamaan 2.5 Koefisien Determinasi 18
Persamaan 2.6 Uji T 18
Persamaan 2.7 T Tabel 19
Persamaan 2.8 Uji F 19

BAB I
PENDAHULUAN

1.1 Latar Belakang

Perkembangan penggunaan teknologi pada pola kehidupan masyarakat di Indonesia saat ini mempengaruhi banyak aspek terkait teknologi dan informasi berdasarkan penggunaan internet, sehingga tidak hanya individu saja namun digunakan oleh berbagai organisasi atau instansi. Oleh karena itu, sistem pemerintahan juga memberikan dampak dengan meningkatnya masyakat dalam mengakses layanan *E-Government* atau SPBE (Sistem Pemerintahan Berbasis Elektronik) yang ada seperti layanan pengaduan yang diberikan oleh pemerintahan (Sudrajat, 2018). Teknologi informasi yang berada di lingkungan pemerintahan selalu diharapkan dapat memberikan kualitas layanan yang optimal bagi masyarakat. Informasi yang disampaikan melalui halaman *website* suatu organisasi yang efektif dapat berfungsi untuk menyebarluaskan kepada masyarakat guna keterbukaan informasi yang diberikan sesuai dengan tujuan organisasi tersebut.

Berdasarkan dengan instruksi Presiden No. 3 Tahun 2003 menjelaskan bahwa setiap lembaga pemerintahan mempunyai kewajiban untuk menggunakan sistem dan melakukan evaluasi secara kontinu guna tercapainya tata kelola teknologi informasi pemerintahan atau *E-Government* yang baik. Dengan instruksi tersebut, seluruh instansi pemerintah Indonesia diarahkan untuk menerapkan pelayanan publik berbasis elektronik berupa *E-Government*, salah satunya yaitu pada pemerintah Kabupaten Kubu Raya dalam bentuk layanan SPBE (Sistem Pemerintahan Berbasis Elektronik) berupa *website E-Lapor* atau LAPOR (Layanan Aspirasi dan Pengaduan *Online* Rakyat) sebagai pelayanan publik bagi masyarakat yang disediakan oleh lingkungan pemerintah dengan tujuan untuk memudahkan masyarakat dalam menyampaikan aspirasi atau melakukan pengaduan terhadap instansi pemerintah terkait. Pemerintah Kabupaten Kubu Raya menerapkan beberapa strategi untuk peningkatan pelayanan umum dengan teknologi informasi sebagai bentuk program kerja pemerintahan pada visi misi untuk mewujudkan tata kelola pemerintah yaitu *good and clean governance* dalam kehidupan masyarakat

berdasarkan tujuan dari pemerintah (Saputra, Suprapto, & Rachmadi, 2018).

Website LAPOR Kabupaten Kubu Raya yang berdomain lapor.go.id/instansi/pemerintah-kabupaten-kubu-raya atau dapat diakses melalui portal spbe.kuburayakab.go.id pada menu pengaduan dengan fungsi sebagai pelayanan kepada masyarakat sehingga dapat menyampaikan aspirasi dan melakukan pengaduan secara *online*. Namun, sebelumnya pada *website* LAPOR ini belum pernah dilakukan pengukuran kualitas layanan sebagai bentuk pengaduan pelayanan publik berdasarkan persepsi pengguna dengan berbagai hambatan yang ada saat penyampaian informasi publik, seperti terdapat jaringan internet yang belum memadai ke seluruh masyarakat Kabupaten Kubu Raya, kesadaran penggunaan digitalisasi, dan infrastruktur pemerintah yang belum terpenuhi. Dalam halaman *website* ini terdapat tampilan *rating* yang tidak memberikan informasi terkait penilaian atas layanan web yang diberikan. Layanan tindaklanjut pelaporan masyarakat yang masuk dalam *website* ini juga belum seluruhnya dapat ditindaklanjuti sesuai tenggat waktu yang ditentukan. Penerapan layanan tersebut perlu adanya timbal balik dari masyarakat terhadap pihak pemerintah yaitu dengan peningkatan pelayanan yang maksimal berdasarkan persepsi masyarakat.

Dalam meningkatkan kualitas pelayanan publik perlu dilakukan pengukuran kualitas pada *website* ini untuk mengetahui sejauh mana kualitas pelayanan yang diberikan kepada pengguna dan sebagai upaya untuk melakukan perbaikan atau pengembangan kualitas dari fitur pelayanan yang ada (Papadomichelaki & Mentzas, 2012). Salah satu metode yang dapat digunakan dalam mengukur kualitas layanan *website* LAPOR adalah *E-Govqual* yang terdiri dari empat variabel yaitu *efficiency*, *trust*, *reliability*, *citizen support* dan dengan menambah 1 variabel yaitu *overall* sebagai variabel *user satisfaction* (Septa, Yudhana, & Fadlil, 2019). Variabel-variabel tersebut dianalisis hubungannya dengan menggunakan analisis regresi linier berganda dengan tujuan untuk memprediksi penelitian yang memiliki lebih dari satu variabel independen (Loanardo, Hidayat Koniyo, & Hadjaratie, 2022). Penelitian ini bertujuan untuk menganalisis kualitas *website* LAPOR Kabupaten Kubu Raya berdasarkan persepsi masyarakat dengan menentukan beberapa faktor yang mempengaruhi kualitas layanan yang diberikan.

1.2 Rumusan Masalah

Berdasarkan pada latar belakang diatas, perumusan masalah dalam penelitian ini yaitu sebagai berikut:

1. Bagaimana cara menganalisis kualitas layanan *website* LAPOR (Layanan Aspirasi dan Pengaduan *Online* Rakyat) Kabupaten Kubu Raya dalam pengaduan layanan publik?
2. Bagaimana cara menilai keterhubungan tiap variabel metode *E-Govqual* modifikasi dalam analisis kualitas *website* LAPOR (Layanan Aspirasi dan Pengaduan *Online* Rakyat) Kabupaten Kubu Raya berdasarkan kepuasan pengguna?
3. Bagaimana hasil penelitian dapat memberikan perbaikan pada *website* LAPOR (Layanan Aspirasi dan Pengaduan *Online* Rakyat) Kabupaten Kubu Raya?

1.3 Tujuan Penelitian

Adapun tujuan dari penelitian yang akan dilakukan berdasarkan rumusan masalah diatas yaitu sebagai berikut:

1. Melakukan analisis kualitas *website* LAPOR (Layanan Aspirasi dan Pengaduan *Online* Rakyat) dalam pengaduan layanan publik pada portal SPBE Pemerintah Kabupaten Kubu Raya menggunakan analisis berdasarkan metode *E-Govqual* modifikasi dengan penilaian keseluruhan (*overall*) menggunakan dimensi *efficiency* (efisiensi), *trust* (kepercayaan), *reliability* (keandalan), *citizen support* (dukungan warga) terhadap *user satisfaction* (kepuasan pengguna).
2. Menggunakan analisis regresi linier berganda sehingga dapat menentukan hubungan antar variabel di setiap indikator penelitian pada metode *E-Govqual* modifikasi yang berpengaruh terhadap kepuasan pengguna.
3. Dengan memberikan rekomendasi untuk meningkatkan kualitas pelayanan publik pada *website* LAPOR (Layanan Aspirasi dan Pengaduan *Online* Rakyat) Kabupaten Kubu Raya yang sudah dianalisis dengan metode *E-Govqual* modifikasi berdasarkan kepuasan masyarakat

untuk memperbaiki variabel yang tidak berpengaruh dan bersignifikan terhadap kepuasan masyarakat sehingga pemerintah Kabupaten Kubu Raya dapat meningkatkan kualitas layanannya.

1.4 Batasan Masalah

Setelah pemaparan diatas maka batasan masalah penelitian ini yaitu sebagai berikut:

1. Penelitian ini dilakukan pada *website* LAPOR (Layanan Aspirasi dan Pengaduan *Online* Rakyat) Kabupaten Kubu Raya.
2. Analisis kualitas layanan *E-Government* pada *website* LAPOR (Layanan Aspirasi dan Pengaduan *Online* Rakyat) Kabupaten Kubu Raya menggunakan metode *E-Govqual* modifikasi.
3. Analisis ini menggunakan dimensi pada metode *E-Govqual* modifikasi yaitu dengan dimensi *efficiency* (efisiensi), dimensi *trust* (kepercayaan), dimensi *reliability* (keandalan), dimensi *citizen support* (dukungan warga), dan dimensi *overall* (keseluruhan) sebagai *user satisfaction* (kepuasan pengguna).
4. Pada analisis ini dilakukan berdasarkan kepuasan masyarakat terhadap penggunaan *website* LAPOR (Layanan Aspirasi dan Pengaduan *Online* Rakyat) Kabupaten Kubu Raya.
5. Analisis ini berdasarkan pengguna *website* LAPOR (Layanan Aspirasi dan Pengaduan *Online* Rakyat) yang disediakan oleh portal layanan SPBE (Sistem Pemerintahan Berbasis Elektronik) pemerintah Kabupaten Kubu Raya.
6. Responden dalam penelitian ini yaitu masyarakat domisili Kabupaten Kubu Raya yang memiliki pengalaman pada *website* LAPOR (Layanan Aspirasi dan Pengaduan *Online* Rakyat) Kabupaten Kubu Raya.
7. Data responden yang didapatkan dalam penelitian ini dengan menggunakan kuesioner secara *online* melalui *google forms*.
8. Perhitungan dalam analisis ini menggunakan aplikasi JASP.
9. Hasil akhir penelitian ini berupa rekomendasi untuk dilakukan perbaikan pada *website* LAPOR (Layanan Aspirasi dan Pengaduan *Online* Rakyat)

pemerintah Kabupaten Kubu Raya.

1.5 Manfaat Penelitian

Adapun beberapa manfaat dari penelitian ini yaitu sebagai berikut:

1. Manfaat bagi peneliti yaitu mendapatkan pengetahuan terhadap proses menganalisis kualitas *website* LAPOR (Layanan Aspirasi dan Pengaduan *Online* Rakyat) Kabupaten Kubu Raya dengan mengimplementasikan metode *E-Govqual* modifikasi berdasarkan ilmu yang dimiliki melalui pengalaman secara langsung saat melaksanakan penelitian.
2. Manfaat bagi bidang ilmu sistem informasi yaitu dapat dijadikan sebagai dokumen atau referensi bagi para penelitian selanjutnya yang tertarik untuk melakukan penelitian lebih lanjut pada bidang permasalahan yang sama dalam menganalisis layanan *website* pemerintahan dengan mengunakan metode *E-Govqual* modifikasi dengan menyempurnakan kelemahan pada penelitian ini.
3. Manfaat bagi Pemerintah Kabupaten Kubu Raya yaitu dapat meningkatkan kualitas *website* LAPOR (Layanan Aspirasi dan Pengaduan *Online* Rakyat) sebagai portal pengaduan publik secara *online* pada Kabupaten Kubu Raya dalam pelayanan publik dengan rekomendasi dari hasil penelitian berdasarkan analisis kepuasan masyarakat.

1.6 Sistematika Penulisan

Sistematika penulisan penelitian ini disusun secara bertahap bab demi bab yaitu sebagai berikut:

BAB I PENDAHULUAN

Pada bab ini berisi mengenai latar belakang, rumusan masalah, tujuan penelitian, ruang lingkup batasan masalah, manfaat penelitian, dan sistematika penulisan.

BAB II LANDASAN TEORI

Pada bab ini berisi studi literatur tentang analisis, kualitas, pelayanan publik, *website*, layanan SPBE (Sistem Pemerintahan Berbasis Elektronik), *website* LAPOR (Layanan Aspirasi dan Pengaduan *Online* Rakyat), metode *E-Govqual*,

JASP, data primer, data sekunder, populasi, sampel, teknik sampling, skala likert, uji validitas, uji reliabilitas, uji normalitas, uji multikolinearitas, analisis regresi linier berganda, koefisien determinasi, uji hipotesis, uji t, dan uji f, serta dilanjutkan dengan tinjauan pustaka penelitian terdahulu.

BAB III METODOLOGI PENELITIAN

Bab ini membahas mengenai seluruh proses maupun alur dalam penelitian yairu kerangka kerja penelitian berupa *environment* (lingkungan), *IS Research* (Riset SI), *knowledge base* (basis pengetahuan), dan objek penelitian.

BAB IV ANALISIS DAN PERANCANGAN

Bab ini membahas mengenai tahapan dalam menganalisis dan perancangan penelitian, yaitu deskripsi penelitian, dimensi dan indikator dari metode *E-Govqual*, perancangan kuesioner penelitian, hipotesis penelitian, teknik analisis data, uji validitas, dan uji reliabilitas.

BAB V HASIL DAN PEMBAHASAN

Pada bab ini membahas mengenai pengumpulan data kuesioner pada responden, gambaran umum penelitian, hasil data responden penelitian, rekapitulasi jawaban responden, melakukan uji normalitas, uji multikolinearitas, uji t, analisis regresi linier berganda, uji f, dan koefisien determinasi, sehingga dapat memberikan rekomendasi hasil dari perhitungan hipotesis kualitas *website* LAPOR (Layanan Aspirasi dan Pengaduan *Online* Rakyat) Kabupaten Kubu Raya terhadap kepuasan masyarakat Kabupaten Kubu Raya.

BAB VI PENUTUP

Pada bab ini berisis kesimpulan dari penelitian yang telah dilakukan dan saran untuk pemerintah Kabupaten Kubu Raya, untuk jurusan Sistem Informasi, dan untuk peneliti selanjutnya.