

DIMENSI *E-GOVERNMENT SERVICE QUALITY (E-GOVQUAL)* PADA SITUS

<https://sibooky.semarangkota.go.id/> DI KOTA SEMARANG

Alvita Widyaningtyas, Amni Zarkasyi Rahman, Retno Sunu Astuti

Departemen Administrasi Publik

Fakultas Ilmu Sosial dan Ilmu Politik Universitas Diponegoro

Jl. Prof. H. Soedarto, SH Tembalang Semarang Kontak Pos 1269

Telepon (024) 7465407 Faksimile (024) 7465405

Laman : <https://fisip.undip.ac.id> email fisip@undip.ac.id

Abstrak

Pemerintah perlu menghadirkan informasi yang relevan seiring dengan perkembangan zaman guna mencerdaskan kehidupan bangsa. Pengembangan perpustakaan digital sebagai sarana pemerintah menyediakan segala kebutuhan informasi pun sangat diperlukan. Tujuan penelitian untuk mengetahui tanggapan masyarakat akan pelayanan perpustakaan digital melalui perbandingan antara nilai persepsi publik akan kinerja pelayanan dengan nilai harapan yang diekspektasikan oleh masyarakat dalam pelayanan perpustakaan digital melalui situs web <https://sibooky.semarangkota.go.id/> di Kota Semarang dengan menggunakan dimensi *electronic government service quality (e-GovQual)*. Metode penelitian menggunakan kuantitatif deskriptif. Teknik pengumpulan data melalui penyebaran kuesioner dengan total 100 responden. Hasil penelitian menunjukkan bahwa persepsi masyarakat akan kinerja pelayanan Si Booky secara keseluruhan termasuk ke dalam kategori Baik, dengan nilai harapan secara keseluruhan termasuk dalam kategori Sangat Baik yang berarti masyarakat sebagai pengguna situs web Si Booky memiliki tingkat ekspektasi/harapan yang tinggi akan kehadiran situs web tersebut. Perbandingan antara kedua nilai mencapai kesesuaian sebesar 81,5% termasuk dalam kategori Cukup Puas. Namun, masih terdapat empat sub-indikator dimensi *e-GovQual* yang belum mencapai persepsi yang baik sehingga perlu ditingkatkan dan diprioritaskan sebagai kuadran 1, yaitu kelengkapan sajian informasi dan koleksi; kesesuaian penggunaan data dan informasi milik pengguna dengan layanan yang diminta dan/atau dibutuhkan; pemisahan dan pembatasan akses informasi dan data pribadi antar pengguna; kemudahan penjelasan pengelola dalam menjawab pertanyaan pengguna.

Kata Kunci: *E-Government*, Kualitas, Pelayanan, Perpustakaan Digital

Abstract

The government needs to present relevant information along with the times in order to educate the nation's life. Developing a digital library as a means for the government to provide all information needs is also very necessary. The research objective was to find out the public's response to digital library services through a comparison between assessing public perceptions of service performance with the expected value of the community in digital library services through the website <https://sibooky.semarangkota.go.id/> in Semarang City using dimensions of electronic government service quality (e-GovQual). The research method uses descriptive quantitative. Data

collection techniques through the distribution of questionnaires with a total of 100 respondents. The results of the study show that the public's perception of Si Booky's service performance as a whole is included in the Good category, with the overall expectation value included in the Very Good category, which means that the public as users of the Si Booky website have a high level of expectation/expectation for the presence of the website. . The comparison between the two values for achieving conformity of 81.5% is included in the Fairly Satisfied category. However, there are still four sub-indicators of the e-GovQual dimension that have not achieved a good perception so they need to be improved and prioritized as quadrant 1, namely the completeness of information presentation and collection; suitability of the use of data and information belonging to users with the services requested and/or needed; resolve and resolve access to personal information and data between users; easy explanation of the manager in answering user questions.

Keywords: E-Government, Quality, Service, Digital Library

PENDAHULUAN

A. LATAR BELAKANG

Menurut Pasolong (dalam Revida, dkk., 2020), administrasi publik merupakan bentuk kerja sama yang dilakukan oleh sekelompok orang atau lembaga guna melaksanakan tugas-tugas pemerintahan secara efektif sebagai pemenuhan kebutuhan publik.

Revolusi digital telah membuat perubahan pada konsep jarak dan waktu. Hal tersebut juga menuntut pemerintah untuk dapat selalu berkembang dan melakukan inovasi.

Tanpa adanya modernisasi dalam administrasi publik, bukan tidak mungkin pelayanan publik yang seharusnya dapat memenuhi kebutuhan kehidupan bermasyarakat, justru akan mengalami ketertinggalan seiring dengan perubahan masa, serta kompleksitas kebutuhan

publik yang semakin beragam. Sehingga, hal tersebut secara luas dapat menjadi salah satu penyebab dari kegagalan pembangunan berkelanjutan. Pemerintah pun menginisiasikan langkah preventif dengan mentransformasikan kegiatan administrasi pemerintahan yang mengadopsi perkembangan teknologi informasi, disebut dengan *electronic government* (*e-government*) atau pemerintahan digital.

E-government atau *electronic government* adalah penggunaan teknologi informasi oleh pemerintah untuk memberikan informasi dan pelayanan bagi warganya. *E-government* didasari oleh kebutuhan masyarakat yang menginginkan pemerintah yang akuntabel, transparan, efektif dan efisien. Menurut *United Nations*, Negara Indonesia pada peringkat *E-Government*

Development Index (EDGI) terus mengalami peningkatan yang signifikan hingga pada tahun 2022 berhasil menempati peringkat ke-77 dengan nilai rata-rata sebesar 0,71600. Nilai rata-rata tersebut termasuk kedalam golongan *High E-Government Development Index* (antara 0.50 sampai 0.75).

Penyelenggaraan pelayanan publik pada dasarnya ditujukan untuk memenuhi kebutuhan hidup bermasyarakat. Kebutuhan hidup bermasyarakat salah satunya yakni kebutuhan masyarakat akan akses informasi yang relevan dan akurat. Seiring dengan perkembangan ilmu pengetahuan dan teknologi di masa informasi, kebutuhan akses informasi masyarakat menjadi semakin beragam. Untuk itu, wadah yang dapat menampung segala kebutuhan informasi masyarakat secara dinamis dan relevan sangat diperlukan.

Perpustakaan merupakan sebuah wadah yang ditujukan untuk menyediakan sekaligus menyimpan berbagai referensi dan koleksi sumber informasi dalam bentuk buku dan/atau terbitan lainnya menurut tata susunan tertentu. Berdasarkan *International Conference of Digital Library* 2004, konsep perpustakaan digital adalah sebagai

perpustakaan elektronik yang informasinya didapat, disimpan, dan diperoleh kembali melalui format digital. Pemerintah pusat telah mengembangkan perpustakaan digital melalui layanan bertajuk iPerpusnas. Selama 2019 hingga 2021, tercatat pengguna layanan daring Perpusnas terus mengalami peningkatan. Hingga pada 2021 mencapai 15.734.566. Jumlah tersebut menandakan awal baik bagi pengembangan perpustakaan digital di Indonesia.

Pengembangan perpustakaan secara digital (*digital library*) secara khusus juga dilakukan oleh provinsi Jawa Tengah sejak tahun 2017. Pengembangan ini diharapkan oleh pemerintah provinsi Jawa Tengah dapat meningkatkan capaian Indeks Pembangunan Literasi Masyarakat menjadi sebesar 80%, namun jumlah ini tidak tercapai dengan hasil IPLM provinsi Jawa Tengah tahun 2022 yakni hanya sebesar 74,36%.

Kemudian, sejak tahun 2019, pemerintah Kota Semarang melalui Dinas Arsip dan Perpustakaan Kota Semarang pun juga telah menginisiasikan pengembangan pelayanan perpustakaan berbasis digital melalui suatu situs web bernama Si Booky yang dapat diakses melalui laman *sibooky.semarangkota.go.id/*. Situs ini

menyediakan pelayanan perpustakaan dalam bentuk buku elektronik (*e-book*), dengan menggolongkannya menjadi dua jenis yakni *e-book open source* atau non komersial sehingga dapat dibaca oleh siapa saja, dan juga *e-book DRM* dengan pembatasan akses khusus bagi para anggota *website* Si Booky.

Pengembangan perpustakaan berbasis elektronik ini pada dasarnya ditujukan sebagai upaya meningkatkan minat dan literasi masyarakat dalam membaca khususnya di lingkungan wilayah Kota Semarang. Kurangnya minat literasi masyarakat tampak dari capaian tingkat gemar membaca masyarakat kota Semarang yang hanya menyentuh 72,33%. Kekurangan minat tersebut juga diperkuat oleh data pendukung berupa Survei Kepuasan Masyarakat tahun 2022 yang menunjukkan bahwa survei ini sejak tahun 2021 hanya diambil dari sebagian kecil sampel sebanyak 5 pengujung. Hingga tahun 2023, pengisian survei kemudian mengalami peningkatan menjadi 23 pengujung.

Adapun selama tiga tahun terakhir, capaian pada Survei Kepuasan Masyarakat Dinas Arsip dan Perpustakaan Kota Semarang mengalami penurunan yang terlihat. Pada tahun

2021, diperoleh capaian sebesar 85,62%; tahun 2022 sebesar 83,71%; dan tahun 2023 sebesar 82,91%. Penurunan tersebut hingga kini tidak merubah tingkat kepuasan masyarakat di Kota Semarang yang masih tinggi, namun jika terus dibiarkan menurun tanpa solusi tentu hal ini akan berpengaruh pada kualitas pelayanan dalam jangka panjang.

Dari kesembilan unsur pelayanan yang menjadi penentu berdasarkan Permenpan RB No 14 Tahun 2017 tentang Pedoman Penyusunan Survei Kepuasan Masyarakat Unit Penyelenggara Pelayanan Publik, ditemukan tiga unsur pelayanan yang selama tiga tahun terakhir masih belum memenuhi kepuasan masyarakat, dengan ketiga unsur tersebut: 1) kesesuaian persyaratan pelayanan dengan jenis pelayanannya sebesar 3,08; 2) kualitas sarana dan prasarana sebesar 3,00; 3) serta, kompetensi kemampuan petugas dalam pelayanan sebesar 3,00. Sehingga membuat ketiga unsur tersebut termasuk ke dalam kategori Kurang Baik.

Dalam dokumen survei kepuasan masyarakat, kerap ditemui tanggapan/persepsi masyarakat yang mengeluhkan perihal kualitas sarana prasarana berupa koleksi informasi yang

tersaji. Beberapa pengguna menemukan bahwa koleksi yang disajikan kebanyakan merupakan koleksi terbitan lama dan kurang lengkap untuk memenuhi kebutuhan akses informasi mereka.

Dapat diindikasikan bahwa kinerja pelayanan kurang optimal sehingga masih belum dapat memuaskan masyarakat sebagai pengguna. Unsur-unsur pelayanan pada hakikatnya merupakan perwujudan akan realita pelaksanaan pelayanan perpustakaan digital melalui situs web Si Booky itu sendiri, apakah pelayanan tersebut sudah berkualitas dan optimal atau belum, jika dilihat dari unsur-unsur pelayanan yang menjadi indikator penentunya. Kualitas pelayanan itu sendiri pada dasarnya menekankan orientasi pada pemenuhan harapan pelanggan yaitu masyarakat.

Meskipun situs web Si Booky memperoleh frekuensi kunjungan yang tinggi per-tahun 2022 yakni sebanyak 652.087 pengunjung, terdapat kebutuhan untuk menguji kehandalan *e-GovQual* sebagai penyempurnaan skala pengukuran (jika diperlukan), dalam konteks situs web yang lebih matang yaitu situs yang dapat memenuhi permintaan publik secara elektronik,

bukan lagi sekadar menyediakan informasi kepada publik.

Peran instansi sebagai pengelola perlu diperhatikan dalam kondisi ini, terutama kehandalan dari para aparat dalam mengelola dan menyediakan berbagai fitur yang variatif dan inovatif; serta efisiensi dari keberadaan situs web tersebut bagi masyarakat secara umum.

Peneliti pun menemukan bahwa kebutuhan situs akan pemenuhan kedua unsur diatas, memiliki kesesuaian dengan empat indikator *electronic government service quality* atau *e-GovQual* yaitu efisiensi (*efficiency*), kehandalan (*reliability*), kepercayaan (*trust*), dan dukungan publik (*citizen support*). Empat dimensi *e-GovQual* ini pada dasarnya bertindak sebagai pengukur kualitas pelayanan elektronik secara sistematis, serta turut menjadi dasar penting dalam membangun pelayanan elektronik yang berkualitas dan memenuhi harapan masyarakat.

Dalam penelitian ini, dimensi *e-GovQual* menjadi fokus utama dalam upaya untuk menemukan permasalahan berupa kesenjangan antara persepsi dan harapan masyarakat selaku pengguna situs web Si Booky, dengan melakukan perbandingan dari kedua nilai tersebut. Penelitian ini

diharapkan dapat menemukan indikator yang menjadi prioritas dalam perbaikan kualitas pelayanan elektronik, untuk memenuhi harapan dan meningkatkan persepsi masyarakat.

B. RUMUSAN MASALAH

1. Bagaimana persepsi masyarakat sebagai pengguna terhadap realita kinerja pelayanan perpustakaan melalui situs web Si Booky di Kota Semarang berdasarkan dimensi *E-GovQual*?
2. Bagaimana perbandingan antara nilai persepsi kinerja dan nilai harapan berdasarkan dimensi *E-GovQual* pada pelayanan perpustakaan digital melalui situs web Si Booky di Kota Semarang?

C. TUJUAN PENELITIAN

1. Mengetahui nilai persepsi pengguna akan kinerja pelayanan perpustakaan digital melalui situs web Si Booky berdasarkan pengukuran menggunakan dimensi *E-GovQual*
2. Mengetahui perbandingan antara nilai kinerja dengan nilai harapan berdasarkan dimensi *E-GovQual* pada pelayanan perpustakaan digital bertajuk Si Booky yang dimiliki oleh

Dinas Arsip dan Perpustakaan di Kota Semarang.

D. LANDASAN TEORI

1. Manajemen Publik

Manajemen publik merupakan upaya mengelola layanan publik agar tercapai tujuan yang secara umum menyangkut upaya efektivitas dan efisiensi penggunaan sumber daya publiknya (Widodo, 2017). Menurut Overman (dalam Hayat, 2017:11), manajemen publik merupakan studi interdisipliner dari fungsi-fungsi manajerial seperti perencanaan, pengorganisasian, pengelolaan dan pengawasan di satu sisi dan aspek organisasi umum seperti sumber daya manusia, keuangan, fisik, informasi dan politik di sisi lain.

2. Paradigma Manajemen Publik

G.Shabbir Cheema (dalam Ahmad, J., 2012) mengungkapkan bahwa terdapat empat perspektif dalam administrasi publik yang juga menggambarkan perkembangan paradigma administrasi publik, serta berkenaan dengan konsep manajemen pemerintahan, yakni *Old Public Administration*, *New Public Management*, *New Public Service*, dan *Governance*.

Penelitian ini mengadopsi paradigma *New Public Service*. Pemerintah mengorientasikan pelayanan kepada masyarakat yang berkemanusiaan dan demokratis; adil; merata; tidak diskriminatif; jujur; dan akuntabel serta mementingkan kepentingan publik.

Paradigma NPS memperlakukan publik pengguna layanan publik sebagai warga negara (*citizen*) bukan sebagai pengguna (*customer*).

3. Pelayanan Publik

Konsep pelayanan publik diturunkan dari makna *public services* oleh Soetopo (dalam Maulidiah, 2014), yang dapat diartikan sebagai: “Segala bentuk kegiatan pelayanan yang dilaksanakan oleh instansi pemerintah di pusat, di daerah dan lingkungan BUMN/D dalam bentuk barang dan jasa baik dalam rangka pemenuhan kebutuhan masyarakat maupun dalam rangka pelaksanaan perundang-undangan.”. Salah satu wujud pelayanan yang berorientasi pada pengguna adalah dengan mendengarkan, menerima, dan menjawab keluhan pengguna. Keluhan merupakan ekspresi ketidakpuasan dari pengguna mengenai pelayanan yang ia terima.

4. Pelayanan Elektronik

Electronic Services (E-Services) merupakan suatu metode pemberian pelayanan dengan memanfaatkan teknologi informasi dan komunikasi sehingga aparat pelayan publik tidak lagi memiliki kontak tatap-muka dengan warga negara yang menggunakan layanan. Menurut Schedler dan Scharf (dalam Pratiwi, dkk., 2013), *E-Service* dalam organisasi publik merupakan bagian dari *e-government* yang dapat dilihat oleh pengguna dan warga negara, dan konsepsinya secara tegas diciptakan oleh tuntutan dan kemampuan dari penerima manfaat itu sendiri.

5. Kualitas Pelayanan Publik

Menurut Gronroos (dalam Rahayu, 2020), Kualitas layanan adalah semacam penilaian, dimana pengguna atau pengguna menilai sebuah layanan berdasarkan pada proses pemberian layanan tersebut, yang kemudian dibandingkan dengan harapannya berdasarkan pada pengetahuan dan pemahamannya tentang pelayanan yang seharusnya diberikan. Kualitas layanan akan bergantung pada dua faktor, yaitu layanan yang di harapkan dan layanan yang dirasakan.

6. Kualitas Pelayanan Elektronik

Menurut Parasuraman, Zeithaml, dkk. (2005) *e-service quality* didefinisikan sebagai sejauh mana sebuah situs web/aplikasi memfasilitasi belanja, pembelian, dan pengiriman yang efisien dan efektif (Bressolles, Durrieu, & Deans, 2011). Pearson (2012) juga mendefinisikan *e-service quality* sebagai pertemuan antara ekspektasi konsumen tanpa interaksi langsung dalam layanan yang diberikan.

Terdapat empat indikator utama *E-Service Quality* yakni efisiensi; ketersediaan; *fulfillment*; dan privasi. Serta tiga indikator pendukung berupa *E-Recovery Service Quality* yaitu responsivitas; kompensasi; dan kontak. *E-Recovery Service* merupakan layanan yang diberikan konsumen ketika terjadi ketidakpuasan konsumen atas layanan yang diberikan secara elektronik.

7. *Electronic Government Service Quality (E-GovQual)*

Electronic government service quality (e-GovQual) merupakan suatu metode yang digunakan untuk mengukur sistem informasi yang berbasis elektronik dalam memberikan layanan terhadap masyarakat yang diperkenalkan oleh Papadomichelaki dan Mentzas (2009).

Teori yang dikembangkan oleh Papadomichelaki (2009) ini ditujukan untuk mengukur kualitas pelayanan elektronik dengan mengkonsepkan pemahaman akan tanggapan/persepsi warga negara yang menggunakan layanan tersebut, sehingga kemudian dapat dievaluasi untuk dapat diketahui pelayanan tersebut sudah atau belum memiliki kualitas unggul, serta sudah atau belum memenuhi kebutuhan dan harapan warga negara. Konsep model *e-GovQual* memiliki 21 atribut kualitas layanan yang terbagi kedalam 4 (empat) dimensi yakni efisiensi, kehandalan, kepercayaan, dan dukungan publik.

8. Persepsi dan Harapan

Menurut Leavitt (dalam Suryaningrum, 2021), persepsi adalah pandangan atau pengertian atas bagaimana seseorang melihat dan mengartikan sesuatu. Persepsi disebut sebagai tanggapan atau pendapat seseorang terhadap pengalaman tentang objek peristiwa atau hubungan yang diperoleh dengan menggunakan informasi dan menafsirkan pesan. Hill (dalam Waluyo, 2019) mengemukakan bahwa harapan merupakan perwujudan dari setiap pemikiran konsumen atau pengguna yang harus disajikan oleh

penyedia produk (barang, jasa, ataupun layanan).

9. Kepuasan Masyarakat

Kepuasan menurut Oliver (dalam Supranto, 2011), adalah tingkat perasaan seseorang setelah membandingkan hasil atau kinerja yang diterimanya dengan harapannya. Tingkat kepuasan ditentukan oleh perbedaan antara kinerja yang dirasakan dan yang diharapkan. Pengguna akan sangat kecewa jika kinerja kurang dari harapan, sesuai harapan, atau melebihi harapan. Karena harapan pengguna dapat dibentuk oleh pengalaman sebelumnya, pengguna akan sangat puas jika kinerja melebihi harapan.

E. METODE PENELITIAN

Metode penelitian yang digunakan dalam penelitian ini ialah metode penelitian deskriptif dengan pendekatan kuantitatif. Sumber data yang digunakan adalah kuesioner, wawancara, observasi lapangan, dan studi kepustakaan. Dalam penelitian ini digunakan metode Importance Performance Analysis (IPA) sebagai metode deskriptif kualitatif-kuantitatif dalam menganalisis data penelitian untuk menjawab perumusan masalah mengenai sampai sejauh mana

tingkat kepuasan pelanggan terhadap kinerja suatu layanan, melalui perhitungan kesenjangan atau gap antara kinerja suatu variabel dan harapan konsumen terhadap variabel tersebut.

PEMBAHASAN

A. ANALISIS KESESUAIAN

Dimensi	Item	Persepsi	Harapan	\bar{x}	\bar{y}	(%) Kesesuaian	
Efisiensi	e_1	313	373	3,13	3,73	83,91%	
	e_2	316	358	3,16	3,58	88,27%	
	e_3	330	371	3,30	3,71	88,94%	
	e_4	276	356	2,76	3,56	77,52%	
	e_5	296	361	2,96	3,61	82,0%	
	e_6	253	360	2,53	3,60	70,28%	
	e_7	232	367	2,32	3,67	63,22%	
Keandalan	r_1	252	361	2,52	3,61	69,80%	
	r_2	303	359	3,03	3,59	84,40%	
	r_3	297	355	2,97	3,55	83,66%	
	r_4	306	365	3,06	3,65	86,2%	
	r_5	309	363	3,09	3,63	85,12%	
	r_6	305	364	3,05	3,64	83,8%	
	r_7	320	364	3,20	3,64	88,0%	
Kepercayaan	t_1	310	365	3,10	3,65	84,9%	
	t_2	309	361	3,09	3,61	85,6%	
	t_3	281	366	2,81	3,66	76,7%	
	t_4	291	366	2,91	3,66	79,5%	
Dukungan Publik	cs_1	315	369	3,15	3,69	85,36%	
	cs_2	288	363	2,88	3,63	79,3%	
	cs_3	320	363	3,20	3,63	88,15%	
	cs_4	284	367	2,84	3,67	77,4%	
	cs_5	317	369	3,17	3,69	85,9%	
	cs_6	287	357	2,87	3,57	80,3%	
	x	y	(\bar{x})	(\bar{y})	(\bar{x})		
			7110	8723	2,96	3,63	81,5%

Sumber: Data yang diolah, 2023

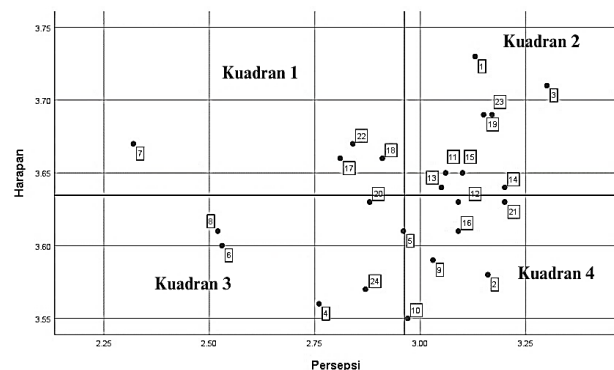
Sajian tabel menunjukkan perhitungan persentase kesesuaian secara keseluruhan dari ke-24 sub indikator melalui perbandingan antara rata-rata nilai persepsi dan rata-rata nilai harapan. Dengan nilai rata-rata keseluruhan persepsi sebesar 2,96 yang termasuk ke dalam kategori Baik, dan nilai rata-rata keseluruhan harapan sebesar 3,63 yang termasuk ke dalam kategori Sangat Baik, menandakan bahwa masyarakat selaku pengguna situs web Si Booky memiliki tingkat harapan yang tinggi akan keberadaan situs web tersebut.

Kemudian, didapat rata-rata (%) kesesuaian keseluruhan sebesar 81,5%. Nilai tersebut menunjukkan bahwa

tingkat kesesuaian dari seluruh nilai item yang menjadi sub indikator keempat dimensi *E-GovQual* masih berada dibawah persentase 100%.

Untuk kriteria tingkat kesesuaian <100% memiliki arti yaitu pengguna merasakan kualitas layanan yang diberikan kurang/tidak memenuhi apa yang dianggap penting oleh pengguna pelayanan tersebut. Dikarenakan rata-rata (%) kesesuaian keseluruhan masih dalam rentang kelas 75,0% - 87,5%, maka (%) kesesuaian ini termasuk ke dalam kategori **Cukup Puas**, yang berarti bahwa meskipun belum sempurna, pengguna sudah merasa cukup puas dengan kinerja situs web Si Booky berdasarkan dimensi *E-GovQual* yang dirasakan secara keseluruhan.

B. ANALISIS KUADRAN



Sumber: Data yang diolah, 2023

I. Kuadran I – Prioritas Utama

1. Dimensi Efisiensi (*Efficiency*)

- Kelengkapan Sajian Informasi dan Koleksi pada Situs Web Si Booky (e_7)

2. Dimensi Kepercayaan (*Trust*)

- Kesesuaian Penggunaan Data dan Informasi milik Pengguna dengan Layanan yang diminta dan/atau dibutuhkan (t_3)
- Pemisahan dan Pembatasan Akses Informasi dan Data Pribadi Antar Pengguna (t_4)

3. Dimensi Dukungan Publik (*Citizen Support*)

- Kemudahan Penjelasan Pengelola Situs dalam Menjawab Pertanyaan Pengguna (cs_4)

II. Kuadran II – Pertahankan Kinerja

1. Dimensi Efisiensi (*Efficiency*)

- Kejelasan dan Kemudahan Struktur Web Si Booky (e_1)
- Kegunaan Fitur ‘Menu Pencarian’ Tercapai (e_3)

2. Dimensi Keandalan (*Reliability*)

- Kejelasan Standar Pelayanan pada Situs Web Si Booky (r_4)
- Kecepatan Proses Pemuatan Halaman Situs Web Si Booky (r_6)
- Kemudahan Aksesibilitas Situs Web melalui perangkat dan/atau browser apapun (r_7)

3. Dimensi Kepercayaan (*Trust*)

- Jaminan keamanan situs web Si Booky (t_1)

4. Dimensi Dukungan Publik (*Citizen Support*)

- Ketanggapan Pengelola Situs dalam membantu Masalah Pengguna (cs_1)
- Keyakinan dan Kepercayaan Pengelola Situs dalam menyampaikan Pelayanan kepada Pengguna (cs_5)

III. Kuadran III – Prioritas Rendah

1. Dimensi Efisiensi (*Efficiency*)

- Kesesuaian Janji Pelayanan dengan Realita Pelayanan pada Situs Web Si Booky (e_4)
- Ketepatan Sajian Informasi pada Situs Web Si Booky (e_5)
- Kebaruan Sajian Informasi pada Situs Web Si Booky (e_6)

2. Dimensi Keandalan (*Reliability*)

- Kecepatan dan Ketepatan Waktu Perolehan Pelayanan pada Situs Web Si Booky (r_1)

3. Dimensi Dukungan Publik (*Citizen Support*)

- Kecepatan dan Ketepatan Respon Pengelola Situs akan Pertanyaan yang Diajukan Pengguna (cs_2)
- Kemampuan Pengelola memberikan Saran dan Opsi Pengaduan bagi Pengguna (cs_6)

IV. Kuadran IV – Berlebihan

1. Dimensi Efisiensi (*Efficiency*)

- Tampilan Situs Menarik dan Memberikan Kenyamanan Pengguna (e_2)

2. Dimensi Keandalan (*Reliability*)

- Keberhasilan Pemerolehan Pelayanan Sejak Pertama Kali Akses (r_2)
- Ketersediaan Akses Pelayanan Sepanjang Waktu (r_3)
- Ketersediaan Pelayanan yang Konsisten dan Merata bagi Semua Pengguna (r_5)

3. Dimensi Kepercayaan (*Trust*)

- Terjaganya Kerahasiaan Informasi Aktivitas Akun dan History konten/koleksi milik Pengguna (t_2)

4. Dimensi Dukungan Publik (*Citizen Support*)

- Kemampuan dan Pengetahuan Pengelola Situs dalam Menjawab Pertanyaan Pengguna (cs_3)

PENUTUP

Kesimpulan

Berdasarkan hasil penelitian dan pembahasan yang telah diuraikan sebelumnya, maka dapat ditarik kesimpulan sebagai berikut.

1. Rata-rata nilai persepsi pengguna situs web Si Booky berdasarkan dimensi *E-GovQual* secara keseluruhan sebesar **2,96** termasuk ke dalam kategori **Baik**. Rata-rata nilai harapan pengguna situs web Si Booky secara keseluruhan sebesar **3,63** termasuk ke dalam kategori **Sangat Baik** yang berarti sangat diharapkan oleh masyarakat.
2. Perbandingan antara nilai persepsi dan nilai harapan menggunakan *Importance Performance Analysis* (IPA) yakni sebesar 2,96 : 3,63 sehingga capaian (%) kesesuaian secara keseluruhan ialah sebesar **81,5%** termasuk kategori **Cukup Puas**. Adapun masih terdapat kesenjangan sebesar **18,5%**.

3. Terdapat 10 (sepuluh) sub-indikator dengan capaian <79,5% sehingga termasuk ke dalam kategori **Kurang Puas**, berarti pengguna masih menganggap bahwa kinerja pelayanan pada sub indikator tersebut kurang baik dan belum sesuai dengan apa yang diharapkan, sehingga layak untuk diperhatikan serta termasuk ke dalam pemetaan kuadran sebagai Prioritas Utama dan Prioritas Rendah.

Sub-sub indikator yang menempati posisi Kuadran 1 sebagai Prioritas Utama, yakni: Kelengkapan sajian informasi dan koleksi (Efisiensi, kode e_7), Kesesuaian penggunaan data dan informasi milik pengguna dengan layanan yang diminta dan/atau dibutuhkan (Kepercayaan, kode t_3), Pemisahan dan pembatasan akses informasi dan data pribadi antar pengguna (Kepercayaan, kode t_4), serta Kemudahan penjelasan pengelola dalam menjawab pertanyaan pengguna (Dukungan Publik, kode cs_4).

Sub-sub indikator yang menempati posisi Kuadran 3 sebagai Prioritas Rendah, yakni: Kesesuaian janji pelayanan dengan realita pelayanan

pada situs (Efisiensi, kode e_4), Ketepatan sajian informasi pada situs (Efisiensi, kode e_5), Kebaruan sajian informasi pada situs (Efisiensi, kode e_6), Kecepatan dan ketepatan waktu perolehan pelayanan pada situs (Kehandalan, kode r_1), Kecepatan dan ketepatan respon pengelola situs akan pertanyaan yang diajukan pengguna (Dukungan Publik, kode cs_2), Kemampuan pengelola memberikan saran dan opsi pengaduan bagi pengguna (Dukungan Publik, kode cs_6).

Saran

Berdasarkan hasil nilai persepsi pengguna yang didapatkan, maka referensi atau saran yang dapat diberikan dalam rangka meningkatkan persepsi tersebut yakni:

1. Memperkuat komunikasi dengan pengguna melalui pengadaan survei secara berkala untuk mengetahui sejauh mana tanggapan pengguna akan hadirnya situs web Si Booky.

Berdasarkan perbandingan antara nilai persepsi dan nilai harapan, terdapat GAP kesenjangan sekitar 18,5%. Untuk itu, terdapat serangkaian arah prioritas yang perlu diperhatikan dan diberikan

rekomendasi bagi instansi akan pentingnya pencapaian hal-hal tersebut.

1. Melakukan peningkatan kualitas sajian informasi yang disediakan dalam situs web Si Booky melalui pengurangan koleksi terbitan lama dan penambahan kembali koleksi-koleksi digital terkini dan relevan dengan kebutuhan pengguna secara luas.
2. Melakukan serangkaian upaya untuk menjaga keterbukaan (transparansi) antara pengelola dengan pengguna. Berupa pengadaan informasi lengkap terkait janji pelayanan dan standar pelayanan yang melandasi keberlangsungan pelayanan pada situs web Si Booky.
3. Melakukan penguatan pengawasan dan evaluasi dalam pengelolaan situs untuk menjaga konsistensi respon pengelola agar tidak terjadi ambiguitas kompetensi pengelola situs yang menimbulkan perbedaan persepsi dan pengalaman yang diperoleh oleh pengguna.
4. Melakukan penguatan promosi dan pengenalan situs web Si Booky kembali sebagai suatu inovasi

media pelayanan perpustakaan berbasis elektronik, Penguatan dapat dilakukan via media sosial, serta melalui poster interaktif di gedung perpustakaan fisik Kota Semarang untuk menarik perhatian pengunjung perpustakaan.

5. Melakukan pemisahan dan pembatasan akses sesuai dengan preferensi pengguna, dengan turut membedakan mana pengguna yang berkenan untuk diberikan *update* informasi telemarketing yang relevan dengan berbagai kegiatan perpustakaan, serta mana pengguna yang hanya mengizinkan akses data dan informasinya untuk pemerolehan layanan yang diminta saja.

DAFTAR PUSTAKA

- Halaris, C., Magoutas, B., Papadomichelaki, X. and Mentzas, G. (2007) Classification and Synthesis of Quality Approaches in e-Government Services, *Internet Research*, 17(4), 378-401.
- Helmer, J., Huynh, T. M. T., Lobacz, K., Kör,

B., & Wakkee, I. (2021). Innovating digitally for services: A review of innovation process literature focused on digital innovation and service innovation. *Procedia Computer Science*, 192, 2797–2806.
<https://doi.org/10.1016/j.procs.2021.09.050>

Hien, N. (201). A Study on Evaluation of E-Government Service Quality. *Scholarly and International Scientific Research & Innovation*, 8(1).

Li, H., Liu, Y., & Suomi, R. (2009). Measurement of e-service quality: An empirical study on online travel service. *17th European Conference on Information Systems, ECIS 2009*.

Magdalena, A., & Jaolis (2018). Analisis antara E-Service Quality, E-Satisfaction, dan E-Loyalty dalam konteks E-Commerce Blibli. *Publication of Petra Christian University*.

Napitupulu, D. R. (2016). Kualitas Layanan E-Government (Sebuah Analisa di Pemkot X dengan Pendekatan E-GovQual dan IPA). *Jurnal Penelitian Pos dan Informatika*, 6(1).

Hayat. (2017). *Manajemen Pelayanan Publik*. Depok: PT. Raja Grafindo Persada.

Santosa, P. (2008). *Administrasi Publik: Teori dan Aplikasi Good Governance*. Bandung: Refika Aditama.

Sinambela, & Poltak, I. (2014). *Reformasi pelayanan publik: Teori, kebijakan dan implementasi*. Jakarta: Bumi Aksara.

Sugiyono. (2017). *Metode Penelitian Kuantitatif, Kualitatif, dan R&D*. Bandung: Alfabeta.