

ABSTRACT

SERVICE QUALITY EVALUATION OF GOVERNMENT WEBSITE FOR BUSINESS USING E-GOVQUAL DIMENSION APPROACH (CASE STUDY IN PROVINCIAL GOVERNMENT OF LAMPUNG)

By
Vena Dhea Friesta Dennis Charaselt

To discover dimensions that affect website service quality of the government website for business in provincial government of Lampung, author uses e-govqual method. We used six subdomain of lampungprov.go.id, which are Department of Investment and One Stop Integrated Services, Department of Cooperation and SMEs, Department of Tourism, Agency of Procurement of Goods and Services, Department of Communications, Information and Statistics, Agency of Research and Development of Regional Innovation. *Structural Equation Modeling* (SEM) is used to analyze data from questionnaire by SmartPLS software. By analyzing suitability between the main tasks of department and the website, there are some website that are partially implemented. The results of respondents' questionnaire shows that dimensions of citizen support, efficiency, reliability, and trust, have a significant effect on quality service. Based on society side, trust dimension affects the quality of service, meanwhile from employees side, trust have no significant effect on quality service on the website.

Keywords: E-govqual, Service Quality, PLS

ABSTRAK

EVALUASI KUALITAS LAYANAN *WEBSITE* PEMERINTAHAN UNTUK BISNIS DENGAN PENDEKATAN DIMENSI E-GOVQUAL (STUDI KASUS DI PEMERINTAH DAERAH PROVINSI LAMPUNG)

Oleh
Vena Dhea Friesta Dennis Charaselt

Untuk mengetahui dimensi yang berpengaruh terhadap kualitas layanan *website* pemerintahan untuk bisnis di Provinsi Lampung, penulis menggunakan metode e-govqual. Data yang digunakan adalah enam subdomain dari *website* lampungprov.go.id yaitu Dinas Penanaman Modal dan Pelayanan Terpadu Satu Pintu, Dinas Koperasi dan UMKM, Dinas Pariwisata, Badan Layanan Pengadaan Barang dan Jasa, Dinas Komunikasi, Informasi dan Statistik, Badan Penelitian dan Pengembangan Inovasi Daerah. Untuk menganalisis data dari hasil kuesioner digunakan *Structural Equation Modeling* (SEM) dengan *software smartPLS*. Hasil yang diperoleh dilihat antara kesesuaian tugas pokok dan fungsi dinas dengan *website*, masih ada *website* yang terimplementasi sebagian. Jika dilihat dari semua hasil kuesioner responden dimensi *citizen support*, *efficiency*, *reliability* dan *trust* berpengaruh signifikan terhadap *quality service*. Dilihat dari sisi pengguna, menurut masyarakat dimensi *trust* berpengaruh terhadap *quality service* sedangkan dari sisi pegawai *trust* tidak berpengaruh signifikan terhadap *quality service* pada *website*.

Kata kunci: E-govqual, Kualitas Layanan, PLS