

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

(Skripsi)

Oleh

VENA DHEA FRIESTA DENNIS CHARASELT



**FAKULTAS MATEMATIKA DAN ILMU PENGETAHUAN ALAM
UNIVERSITAS LAMPUNG
BANDAR LAMPUNG
2018**

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

**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

Skripsi

Sebagai Salah Satu Syarat untuk Mencapai Gelar
SARJANA KOMPUTER

pada

**Jurusan Ilmu Komputer
Fakultas Matematika dan Ilmu Pengetahuan Alam**



**FAKULTAS MATEMATIKA DAN ILMU PENGETAHUAN ALAM
UNIVERSITAS LAMPUNG
BANDAR LAMPUNG
2018**

Judul Skripsi

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

Nama Mahasiswa

: **Vena Dhea Friesta Dennis Charaselt**

Nomor Pokok Mahasiswa

: 1417051146

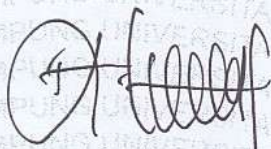
Program Studi

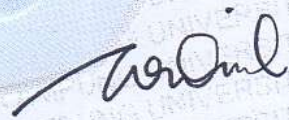
: Ilmu Komputer

Fakultas

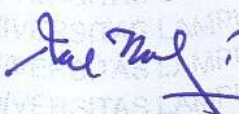
: Matematika dan Ilmu Pengetahuan Alam




Tristiyanto, S.Kom., M.I.S., Ph.D.
NIP 19810414 200501 1 001


Ardiansyah, S.Kom., M.Kom.
NIP 19870128 201803 1 001

2. Ketua Jurusan Ilmu Komputer

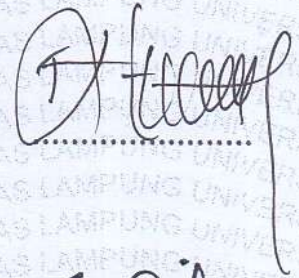

Dr. Ir. Kurnia Muludi, M.S.Sc.
NIP 19640616 198902 1 001

MENGESAHKAN

1. Tim Penguji

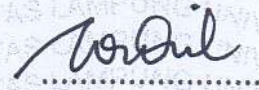
Ketua

: Tristiyanto, S.Kom., M.I.S., Ph.D.



Sekretaris

: Ardiansyah, S.Kom., M.Kom.



Penguji

Bukan Pembimbing

: Dr. rer. nat. Akmal Junaidi, M.Sc.

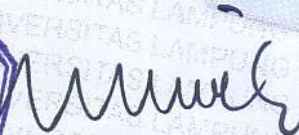


2. Dekan Fakultas Matematika dan Ilmu Pengetahuan Alam



Prof. Warsito, S.Si., D.E.A., Ph.D.

NIP 19710212 199512 1 001



Tanggal Lulus Ujian Skripsi : 19 Juli 2018

PERNYATAAN

Saya yang bertanda tangan dibawah ini, menyatakan bahwa skripsi saya yang berjudul **“Evaluasi Kualitas Layanan *Website* Pemerintahan Untuk Bisnis Dengan Pendekatan Dimensi E-Govqual (Studi Kasus Di Pemerintah Daerah Provinsi Lampung)”** merupakan karya saya sendiri dan bukan karya orang lain. Semua tulisan yang tertuang di skripsi ini telah mengikuti kaidah penulisan karya ilmiah Universitas Lampung. Apabila di kemudian hari terbukti skripsi saya merupakan hasil penjiplakan atau dibuat orang lain, maka saya bersedia menerima sanksi berupa pencabutan gelar yang telah saya terima.

Bandar Lampung, 27 Juli 2018



Vena Dhea Friesta Dennis Charaselt
NPM 1417051146

RIWAYAT HIDUP



Penulis dilahirkan pada tanggal 12 Januari 1996 di Cilacap, Jawa Tengah sebagai anak tunggal dari Ayah Supriyadi dan Ibu Supriyati. Penulis menyelesaikan pendidikan formal pertama kali di TK Aisyiyah Bustanul Athfal, Dayamurni pada tahun 2001, kemudian menyelesaikan pendidikan sekolah dasar di SD Negeri 01 Daya Murni, Kecamatan Tumijajar pada tahun 2008. Pendidikan menengah pertama di SMP Negeri 1 Tumijajar, Tulang Bawang Barat pada tahun 2011. Pendidikan sekolah menengah atas di SMA Negeri 1 Tumijajar, Tulang Bawang Barat pada tahun 2014.

Kemudian penulis melanjutkan pendidikan di perguruan tinggi dan terdaftar sebagai mahasiswa di Jurusan Ilmu Komputer Fakultas Matematika dan Ilmu Pengetahuan Alam Universitas Lampung melalui jalur SNMPTN pada tahun 2014.

Selama menjadi mahasiswa beberapa kegiatan yang dilakukan penulis antara lain pada bulan Januari-Februari 2017 penulis melaksanakan Kerja Praktik (KP) selama empat puluh hari di Dinas Komunikasi dan Informatika Kota Bandar Lampung dan pada bulan Juli-September 2017 penulis melaksanakan Kuliah Kerja Nyata (KKN) di Desa Bakti Rasa, Kecamatan Sragi, Kabupaten Lampung Selatan.

PERSEMBAHAN

Alhamdulillah, segala puji syukur atas berkah dan rahmat dari Allah Subhanallah Wata'ala, kupersembahkan skripsi ini kepada:

Kedua orang tuaku Ayah dan Ibu yang selalu tulus mendoakan setiap waktu, memberi semangat untuk keberhasilan penulis.

Untuk seluruh dosen Ilmu Komputer, terutama dosen pembimbing dan pembahas yang telah memberikan bimbingan serta saran dalam penyelesaian skripsi ini.

Untuk teman-teman tersayang, terimakasih untuk canda tawa, dukungan dan segala kenangan yang telah terukir selama ini.

Dan Untuk Almamater Tercinta, Universitas Lampung.

MOTTO

“Bekerja keras, jujur dan selalu bersyukur adalah kunci dalam keberhasilan”

(Vena Dhea Friesta Dennis Charaselt)

“Berbudaya rendah hati, bukan rendah diri”

(Anonim)

“Dia mensyukuri nikmat-nikmat-Nya. Allah telah memilihnya dan menunjukinya ke jalan yang lurus”

(Q.S An-Nahl :121)

SANWACANA

Alhamdulillah *robbil 'alamin*, puji dan syukur penulis haturkan kepada Allah SWT yang maha pengasih lagi maha penyayang berkat rahmad dan ridho-Nya penulis dapat menyelesaikan skripsi yang berjudul **“Evaluasi Kualitas Layanan Website Pemerintahan Untuk Bisnis Dengan Pendekatan Dimensi E-Govqual (Studi Kasus Di Pemerintah Daerah Provinsi Lampung)”**. Shalawat serta salam kepada Nabi Muhammad SAW yang telah menjadi suri tauladan yang baik bagi kita. Dalam penulisan skripsi ini penulis menyadari bahwa tidak lepas dari bimbingan, bantuan, dan kerja sama dari berbagai pihak. Oleh karena itu, dengan teriring salam dan doa pada kesempatan ini penulis hendak mengucapkan terimakasih kepada:

1. Kedua Orang Tuaku, Ayah dan Ibu tercinta, Bapak Supriyadi dan Ibu Supriyati yang merupakan semangatku dalam mendapatkan gelar sarjana dan menyelesaikan skripsi ini, yang selalu mendukung serta memberikan kasih sayang dan do'a yang tak terhingga untuk penulis.
2. Bapak Tristiyanto, S.Kom., M.I.S., Ph.D., selaku dosen pembimbing utama yang senantiasa membimbing dan memberikan arahan, serta masukan yang sangat membantu dalam menyelesaikan skripsi ini.

3. Bapak Ardiansyah, S.Kom., M.Kom., selaku dosen pembimbing kedua yang telah membimbing serta saran kepada penulis dalam menyelesaikan skripsi ini.
4. Bapak Dr. rer. nat. Akmal Junaidi, M.Sc., selaku pembahas yang memberikan kritik dan saran yang sangat membantu dalam memperbaiki skripsi ini.
5. Bapak Rico Andrian, S.Si., M.Kom., selaku pembimbing akademik penulis.
6. Bapak Dr. Ir. Kurnia Muludi, M.S.Sc., selaku Ketua Jurusan Ilmu Komputer Fakultas Matematika dan Ilmu Pengetahuan Alam Universitas Lampung.
7. Seluruh dosen, staf dan karyawan Jurusan Ilmu Komputer Fakultas Matematika dan Ilmu Pengetahuan Alam Universitas Lampung.
8. Seluruh Pegawai Dinas Penanaman Modal dan Pelayanan Terpadu Satu Pintu Provinsi Lampung, Dinas Koperasi dan UMKM Provinsi Lampung, Dinas Pariwisata Provinsi Lampung, Dinas Komunikasi, Informatika dan Statistik Provinsi Lampung, Badan Layanan Pengadaan Barang dan Jasa Provinsi Lampung dan Badan Penelitian dan Pengembangan Inovasi Daerah Provinsi Lampung yang telah membantu dalam proses penelitian ini.
9. Welly Pranata yang selalu mendukung dan memberi semangat di hari-hari penulis.
10. Sahabat-sahabat satu perjuangan Sholgun yang selalu memberi bantuan, semangat dan dukungan.

11. Rosita Diana yang selalu pengertian dan memberi semangat untuk penulis.
12. Teman-Teman Jurusan Ilmu Komputer 2014 dan seluruh pihak yang telah membantu dalam penyusunan skripsi ini.

Penulis menyadari bahwa skripsi ini masih jauh dari kesempurnaan karena masih terbatasnya kemampuan, dan pengetahuan penulis. Akan tetapi penulis mengharapkan skripsi ini dapat bermanfaat bagi penulis dan pembaca.

Bandar Lampung, 27 Juli 2018
Penulis

Vena Dhea Friesta Dennis Charaselt

DAFTAR ISI

HALAMAN JUDUL	i
HALAMAN PERSETUJUAN	ii
HALAMAN PENGESAHAN	iii
HALAMAN PERNYATAAN	iv
HALAMAN RIWAYAT HIDUP	v
HALAMAN PERSEMBAHAN	vi
HALAMAN MOTTO	vii
HALAMAN SANWACANA	viii
DAFTAR ISI	x
DAFTAR TABEL	xiii
DAFTAR GAMBAR	xvii
I. PENDAHULUAN	1
1.1 Latar Belakang	1
1.2 Rumusan Masalah	5
1.3 Batasan Masalah	5
1.4 Tujuan	5
1.5 Manfaat	6
II. TINJAUAN PUSTAKA	7
2.1 Pengertian Kualitas Layanan	7
2.2 Pengertian Pelayanan Publik	7

2.3	Pengertian <i>E-government</i>	8
2.3.1	Klasifikasi <i>E-government</i>	8
2.4	Pengertian E-govqual	10
2.5	<i>Structural Equation Modeling</i> (SEM)	13
2.5.1	Variabel – Variabel dalam SEM	13
2.6	Pengertian <i>Partial Least Square</i> (PLS)	15
2.6.1	Model Pengukuran (<i>Outer Model</i>)	15
2.6.2	Model Struktural (<i>Inner Model</i>)	16
2.6.3	Tahapan Penggunaan PLS	17
III.	METODOLOGI PENELITIAN	24
3.1	Sumber Data	24
3.1.1	Data Primer	24
3.1.2	Data Sekunder	24
3.2	Alat dan Bahan Penelitian	25
3.2.1	Alat	25
3.2.2	Bahan Penelitian	25
3.3	Waktu dan Tempat Penelitian	26
3.3.1	Waktu Penelitian	26
3.3.2	Tempat Penelitian	26
3.4	Tahap Penelitian	26
3.5	Jadwal Penelitian	37
IV.	PEMBAHASAN	38
4.1	Profil <i>Website</i>	38
4.1.1	Dinas Penanaman Modal dan Pelayanan Terpadu Satu Pintu (PMPTSP)	38
4.1.1.1	Evaluasi Struktur <i>Website</i> Dinas Penanaman Modal dan Pelayanan Terpadu Satu Pintu (PMPTSP)	42
4.1.2	Dinas Koperasi dan UMKM	43
4.1.2.1	Evaluasi Struktur <i>Website</i> Dinas Koperasi dan UMKM	45
4.1.3	Dinas Pariwisata	46
4.1.3.1	Evaluasi Struktur <i>Website</i> Dinas Pariwisata	49
4.1.4	Badan Layanan Pengadaan Barang dan Jasa (LPBJ)	50
4.1.4.1	Evaluasi Struktur <i>Website</i> Badan Layanan Pengadaan Barang dan Jasa (LPBJ)	53
4.1.5	Dinas Komunikasi, Informatika dan Statistik	53
4.1.5.1	Evaluasi Struktur <i>Website</i> Dinas Komunikasi, Informatika dan Statistik	56
4.1.6	Badan Penelitian dan Pengembangan Inovasi Daerah	56
4.1.6.1	Evaluasi Struktur <i>Website</i> Badan Penelitian dan Pengembangan Inovasi Daerah	59

4.2 Analisis Data	60
4.2.1. Analisis Data Penilaian <i>Website</i>	60
4.2.1.1. Analisis Data Penilaian <i>Website</i> Dinas Penanaman Modal dan Pelayanan Terpadu Satu Pintu (PMPTSP)	61
4.2.1.2. Analisis Data Penilaian <i>Website</i> Dinas Koperasi dan UMKM	64
4.2.1.3. Analisis Data Penilaian <i>Website</i> Dinas Pariwisata	67
4.2.1.4. Analisis Data Penilaian <i>Website</i> Badan Layanan Pengadaan Barang dan Jasa (LPBJ)	71
4.2.1.5. Analisis Data Penilaian <i>Website</i> Dinas Komunikasi, Informatika dan Statistik	74
4.2.1.6. Analisis Data Penilaian <i>Website</i> Badan Penelitian dan Pengembangan Inovasi Daerah	78
4.2.1.7 Analisis Data Penilaian <i>Website</i> untuk Bisnis Pemerintah Daerah Provinsi Lampung	82
4.3 Hasil Evaluasi	85
V. KESIMPULAN DAN SARAN	90
5.1 Kesimpulan	94
5.2 Saran	95
DAFTAR PUSTAKA	96
LAMPIRAN	98

DAFTAR TABEL

	Halaman
Tabel 2.1. Skala Dimensi E-govqual Final	11
Tabel 2.2. Atribut Dimensi <i>Trust, Reliability, dan User Satisfaction</i>	17
Tabel 2.3. <i>Outer Loading</i>	21
Tabel 2.4. <i>Average Variance Extracted (AVE)</i>	21
Tabel 2.5. <i>Composite Reliability</i>	22
Tabel 2.6. <i>R-Square</i>	22
Tabel 2.7. <i>Path Coefficientss</i>	23
Tabel 3.1. Daftar <i>Website</i>	27
Tabel 3.2. Daftar <i>Website</i> Setelah Dievaluasi	29
Tabel 3.3. <i>Website</i> Terpilih	30
Tabel 3.4. Variabel Penelitian	30
Tabel 3.5. Daftar Pertanyaan Berdasarkan Dimensi E-govqual	32
Tabel 3.6. Bobot Nilai Jawaban Responden	33
Tabel 3.7. Jadwal Penelitian	37
Tabel 4.1. Fitur <i>Website</i> Dinas Penanaman Modal dan Pelayanan Terpadu Satu Pintu (PMPTSP)	39
Tabel 4.2. Standar Pelayanan Publik	40

Tabel 4.3. Fitur <i>Website</i> Dinas Koperasi dan UMKM	43
Tabel 4.4. Fitur <i>Website</i> Dinas Pariwisata	47
Tabel 4.5. Fitur <i>Website</i> Layanan Pengadaan Barang dan Jasa (LPBJ)	51
Tabel 4.6. Fitur <i>Website</i> Dinas Komunikasi, Informatika dan Statistik (Kominfotik).....	54
Tabel 4.7. Fitur <i>Website</i> Badan Penelitian dan Pengembangan Inovasi Daerah	57
Tabel 4.8. Nilai AVE <i>Website</i> Dinas PMPTSP	62
Tabel 4.9. Nilai <i>Composite Reliability Website</i> Dinas PMPTSP	62
Tabel 4.10. <i>R-Square Website</i> Dinas PMPTSP	63
Tabel 4.11. <i>Path Coefficients Website</i> Dinas PMPTSP	63
Tabel 4.12. Hasil Uji Hipotesis <i>Website</i> Dinas PMPTSP	64
Tabel 4.13. Nilai AVE <i>Website</i> Dinas Koperasi dan UMKM	65
Tabel 4.14. Nilai <i>Composite Reliability Website</i> Dinas Koperasi dan UMKM	66
Tabel 4.15. <i>R-Square Website</i> Dinas Koperasi dan UMKM	66
Tabel 4.16. <i>Path Coefficients Website</i> Dinas Koperasi dan UMKM	67
Tabel 4.17. Hasil Uji Hipotesis <i>Website</i> Dinas Koperasi dan UMKM	67
Tabel 4.18. Nilai AVE <i>Website</i> Dinas Pariwisata	69
Tabel 4.19. Nilai <i>Composite Reliability Website</i> Dinas Pariwisata	69
Tabel 4.20. <i>R-Square Website</i> Dinas Pariwisata	70
Tabel 4.21. <i>Path Coefficients Website</i> Dinas Pariwisata	70
Tabel 4.22. Hasil Uji Hipotesis <i>Website</i> Dinas Pariwisata	71
Tabel 4.23. Nilai AVE <i>Website</i> Badan LPBJ	72
Tabel 4.24. Nilai <i>Composite Reliability Website</i> Badan LPBJ	73

Tabel 4.25. <i>R-Square Website</i> Badan LPBJ	73
Tabel 4.26. <i>Path Coefficients Website</i> Badan LPBJ	74
Tabel 4.27. Hasil Uji Hipotesis <i>Website</i> Badan LPBJ	74
Tabel 4.28. Nilai AVE <i>Website</i> Dinas Kominfo	76
Tabel 4.29. Nilai <i>Composite Reliability Website</i> Dinas Kominfo	76
Tabel 4.30. <i>R-Square Website</i> Dinas Kominfo	77
Tabel 4.31. <i>Path Coefficients Website</i> Dinas Kominfo	77
Tabel 4.32. Hasil Uji Hipotesis <i>Website</i> Dinas Kominfo	78
Tabel 4.33. Nilai AVE <i>Website</i> Badan Penelitian dan Pengembangan Inovasi Daerah	79
Tabel 4.34. Nilai <i>Composite Reliability</i> Badan Penelitian dan Pengembangan Inovasi Daerah	80
Tabel 4.35. <i>R-Square Website</i> Badan Penelitian dan Pengembangan Inovasi Daerah	80
Tabel 4.36. <i>Path Coefficients Website</i> Badan Penelitian dan Pengembangan Inovasi Daerah	81
Tabel 4.37. Hasil Uji Hipotesis <i>Website</i> Badan Penelitian dan Pengembangan Inovasi Daerah	81
Tabel 4.38. Nilai AVE <i>Website</i> Untuk Bisnis Pemerintah Daerah Provinsi Lampung	83
Tabel 4.39. Nilai <i>Composite Reliability</i> Untuk Bisnis Pemerintah Daerah Provinsi Lampung	83
Tabel 4.40. <i>R-Square Website</i> Untuk Bisnis Pemerintah Daerah Provinsi Lampung	84

Tabel 4.41. <i>Path Coefficients Website</i> Untuk Bisnis Pemerintah Daerah Provinsi Lampung	84
Tabel 4.42. Hasil Uji Hipotesis <i>Website</i> Untuk Bisnis Pemerintah Daerah Provinsi Lampung	85
Tabel 4.43. Kesimpulan Evaluasi Profil <i>Website</i>	85
Tabel 4.44. Kesimpulan Evaluasi <i>Website</i> Untuk Bisnis Pemerintah Daerah Provinsi Lampung	87
Tabel 4.45 Uji Validitas, Reliabilitas dari Sisi Masyarakat	89
Tabel 4.46 <i>Path Coefficients</i> dari Sisi Masyarakat	89
Tabel 4.47 Hasil Uji Hipotesis dari Sisi Masyarakat	90
Tabel 4.45 Uji Validitas, Reliabilitas dari Sisi Pegawai	91
Tabel 4.46 <i>Path Coefficients</i> dari Sisi Pegawai	91
Tabel 4.47 Hasil Uji Hipotesis dari Sisi Pegawai	92

DAFTAR GAMBAR

	Halaman
Gambar 2.1. Model Konseptual E-govqual final	12
Gambar 2.2. Variabel Laten Eksogen dan Endogen	14
Gambar 2.3. Simbol Variabel Teramati	15
Gambar 2.4. Diagram Jalur yang Telah Di Estimasi	19
Gambar 2.5. Diagram Jalur yang Telah di Re-Estimasi	20
Gambar 3.1. Tahapan Penelitian	26
Gambar 3.2. <i>Gantt Chart</i>	37
Gambar 4.1. Tampilan <i>Website</i> Dinas Penanaman Modal dan Pelayanan Terpadu Satu Pintu (PMPTSP)	39
Gambar 4.2. Tampilan <i>Website</i> Dinas Koperasi dan UMKM	43
Gambar 4.3. Tampilan <i>Website</i> Dinas Pariwisata	47
Gambar 4.4. Tampilan <i>Website</i> Badan Layanan Pengadaan Barang dan Jasa (LPBJ)	50
Gambar 4.5. Tampilan <i>Website</i> Dinas Komunikasi, Informatika dan Statistik (Kominfotik)	54
Gambar 4.6. Tampilan <i>Website</i> Badan Penelitian dan Pengembangan Inovasi Daerah	56
Gambar 4.7. Model Konseptual Penelitian	60

Gambar 4.8. Diagram Jalur <i>Website</i> PMPTSP Setelah Indikator yang Tidak Valid di Hapus	61
Gambar 4.9. Diagram Jalur <i>Website</i> Dinas Koperasi dan UMKM Setelah Indikator yang Tidak Valid di Hapus	64
Gambar 4.10. Diagram Jalur <i>Website</i> Dinas Pariwisata Setelah Indikator yang Tidak Valid di Hapus	68
Gambar 4.11. Diagram Jalur <i>Website</i> Layanan Pengadaan Barang dan Jasa (LPBJ) Setelah Indikator yang Tidak Valid di Hapus	71
Gambar 4.12. Diagram Jalur <i>Website</i> Dinas Kominfo Setelah Indikator yang Tidak Valid di Hapus	75
Gambar 4.13. Diagram Jalur <i>Website</i> Badan Penelitian dan Pengembangan Inovasi Daerah Setelah Indikator yang Tidak Valid di Hapus	78
Gambar 4.14 Diagram Jalur <i>Website</i> Untuk Bisnis Pemerintah Daerah Provinsi Lampung Setelah Indikator yang Tidak Valid di Hapus	82
Gambar 4.15 Diagram Jalur Berdasarkan Persepsi Masyarakat	88
Gambar 4.16 Diagram Jalur Berdasarkan Persepsi Pegawai	90

BAB I

PENDAHULUAN

1.1 Latar Belakang

Provinsi Lampung lahir pada tanggal 18 Maret 1964 dengan ditetapkannya Peraturan Pemerintah Nomor 31964 dan diperkuat dalam Undang-undang Nomor 14 tahun 1964. Pemerintah daerah provinsi Lampung memiliki pelaksana fungsi eksekutif yang harus berkoordinasi agar penyelenggaraan pemerintahan berjalan dengan baik.

E-Government dilakukan untuk memperbaiki sistem manajemen dan tata cara kerja pada lingkungan pemerintah dengan mengoptimalkan pemanfaatan teknologi informasi (Saputra dan Rachmadi, 2017). Manfaat dari *e-government* adalah untuk meningkatkan kualitas layanan yang ditawarkan kepada warga, salah satunya adalah akses mudah ke informasi dan layanan pemerintah (Turban et al dalam Alanezi *et al* (2012).

Informasi yang didapat dari diskominfotik dan *website* pemerintah daerah Provinsi Lampung terdapat 53 sub domain dari *website* www.lampungprov.go.id, tetapi ada 26 sub domain tidak dapat diakses. Dari 27 sub domain lainnya yang dapat diakses, didapat 21 sub domain yang informasinya *update*. Maka dari 21 sub domain yang informasinya *update* serta dapat memberi informasi untuk kemudahan berusaha

dipilih enam sub domain yaitu Badan Penelitian dan Pengembangan Inovasi Daerah, Dinas Pariwisata, Dinas Penanaman Modal dan Pelayanan Terpadu Satu Pintu, Dinas Koperasi dan UMKM, Dinas Komunikasi, Informasi dan Statistik dan Badan Layanan Pengadaan Barang dan Jasa.

Kesuksesan sistem informasi tidak hanya dengan memberikan informasi yang baik, tetapi sebuah sistem informasi dikatakan sukses jika pengguna mempunyai kesadaran, kepercayaan, kepuasan dan merasakan manfaat terhadap sistem secara keseluruhan sehingga berniat untuk menggunakan sistem tersebut dalam mencari informasi secara berkelanjutan. Kualitas layanan *e-Government* yang dirasakan oleh pengguna, dapat dilihat dengan penilaian pengguna mengenai *website e-Government* berdasarkan dimensi E-govqual (Wahyudi *et al.*, 2017).

E-govqual merupakan metode yang memiliki atribut yang memuat faktor-faktor penilaian masyarakat terhadap kualitas layanan *e-Government* (Papadomichelaki dan Mentzas, 2012). Konsep awal e-govqual adalah 47 atribut dalam 6 dimensi, yaitu dimensi *ease of use* (kemudahan penggunaan), *trust* (kepercayaan), *functionality of the interaction environment* (fungsionalitas dari interaksi lingkungan), *reliability* (keandalan), *content and appearance of information* (isi dan tampilan informasi), dan *citizen support* (pendukung). Kemudian dibuat skala dimensi final dari metode e-govqual yaitu 21 atribut dalam 4 dimensi yaitu *Efficiency* (Efisiensi), *Trust* (Kepercayaan), *Reliability* (Keandalan), dan *Citizen Support* (Pendukung).

Berdasarkan penelitian yang dilakukan untuk mengetahui persepsi pengguna terhadap kualitas situs dan pengaruh persepsi pengguna untuk menggunakan layanan *e-government* (Qutaishat, 2013). Data dikumpulkan dengan menggunakan kuesioner yang disebarakan kepada warga sebagai pengguna dari layanan *e-government*. Data yang terkumpul dianalisis dengan menggunakan statistik deskriptif dan model persamaan struktural (SEM) untuk menguji hipotesis penelitian menggunakan amos 16.0. Hasil dari penelitian ini menunjukkan bahwa kualitas sistem, kualitas pelayanan dan kualitas informasi masing-masing memiliki niat pengguna positif untuk menggunakan layanan yang disediakan oleh *e-government*.

Metode e-govqual digunakan untuk mengukur kualitas layanan yang diberikan pemerintah di Provinsi Sumatera Barat, Indonesia (Mooduto *et al.*, 2017). Penelitian dilakukan karena sulitnya memperoleh data yang tersedia dan akurat dari warga negara Indonesia yang bersangkutan dengan pelaksanaan *e-government*. Hasil penelitian ini menunjukkan bahwa secara umum kualitas layanan *e-government* yang disediakan oleh pemerintah provinsi Sumatera Barat cukup baik dan sesuai dengan harapan pengguna dalam hal efisien, kepercayaan, kehandalan, pendukung, konten dan tampilan informasi serta fungsional dari interaksi lingkungan.

Pemerintah semakin banyak yang menggunakan model bisnis berbasis *web* untuk meningkatkan pelayanan (Janssen *et al.*, 2008). *Website e-government* ini dievaluasi dengan mengidentifikasi jenis model bisnis yang didukung oleh setiap *website*. Layanan *e-government* pada bisnis memungkinkan warga dan perusahaan untuk mengakses sebagian besar layanan pemerintah dari situs *web*. Melalui

layanan, perusahaan menangani berbagai transaksi, seperti izin, lisensi, pendaftaran, dll. Selain itu, perusahaan dan lembaga pemerintah bertukar informasi tentang berbagai masalah, dari pekerjaan hingga keuangan untuk data perdagangan (Abdulla dan Alshare, 2008).

Penggunaan metode e-govqual sudah banyak digunakan untuk mengetahui kualitas layanan *website* pemerintah tetapi penggunaan metode e-govqual untuk mengetahui kualitas layanan *e-government* untuk kemudahan bisnis masih jarang ditemui. Oleh karena itu, untuk mengetahui sejauh mana kualitas layanan *website* dalam melakukan pelayanan, perlu dilakukannya evaluasi untuk peningkatan hubungan antara pemerintah, pelaku bisnis, dan masyarakat umum.

Berdasarkan uraian dan latar belakang tersebut, penulis melakukan penelitian “Evaluasi Kualitas Layanan *Website* Pemerintahan Untuk Bisnis Dengan Pendekatan Dimensi E-govqual (Studi Kasus Di Pemerintah Daerah Provinsi Lampung). Dengan penelitian ini penulis mencari tahu bagaimana evaluasi kualitas layanan *website* pemerintah daerah Provinsi Lampung dengan dimensi dari e-govqual yang berpengaruh untuk kualitas layanannya diharapkan hasil dari penelitian ini dapat menjadi dasar bagi pengambilan keputusan bagi pemerintah daerah Provinsi Lampung untuk meningkatkan kualitas *website* yang lebih baik dalam pelayanan *e-government*.

1.2 Rumusan Masalah

Berdasarkan latar belakang di atas, adapun rumusan masalah dari penelitian ini adalah :

1. Bagaimana mengevaluasi kualitas layanan *website* untuk bisnis di pemerintah daerah Provinsi Lampung menggunakan metode E-govqual?
2. Apa yang berpengaruh signifikan terhadap pengembangan kualitas layanan *website* dilihat dari dimensi pada metode E-govqual di pemerintah daerah Provinsi Lampung?

1.3 Batasan Masalah

Dalam penelitian ini, penulis membatasi masalah-masalah yang diteliti sebagai berikut :

1. Studi kasus hanya *website* pemerintahan untuk bisnis yang informasinya masih terus diperbarui di pemerintah daerah Provinsi Lampung.
2. Metode untuk mengetahui kualitas layanan *website* menggunakan metode E-govqual.

1.4 Tujuan

Tujuan dari penelitian ini adalah sebagai berikut :

1. Untuk mengevaluasi kualitas layanan *website* berdasarkan dimensi dalam metode E-govqual.
2. Untuk mengetahui variabel yang berpengaruh terhadap kualitas layanan *website* berdasarkan metode E-govqual.

1.5 Manfaat

Manfaat yang diharapkan dari penelitian ini adalah sebagai berikut :

1. Memberikan rekomendasi mengenai kualitas layanan *website* .
2. Hasil evaluasi dari penelitian ini menjadi dasar pengembangan layanan *website* yang lebih baik khususnya untuk *website* di pemerintah daerah Provinsi Lampung guna memberikan pelayanan yang lebih baik bagi pengguna.
3. Dapat dijadikan sebagai perbandingan *website* pemerintahan yang ada di provinsi lain di Indonesia, untuk penelitian yang akan datang.

BAB II

TINJAUAN PUSTAKA

2.1 Pengertian Kualitas Layanan

Kualitas pelayanan dapat didefinisikan seberapa jauh perbedaan antara kenyataan dengan harapan para pelanggan atas pelayanan yang mereka terima. Ada dua faktor dalam pengukuran kualitas pelayanan adalah kinerja pelayanan dan pelayanan yang diharapkan pelanggan (Mirnasari, 2013).

Menurut Lin dalam Qutaishat (2013) Kualitas layanan diukur melalui respon, kepercayaan dan empati. Respon menunjukkan sejauh mana pengguna menganggap layanan yang diberikan di situs *web* sangat membantu dan responsif. Kepercayaan mencerminkan bagaimana pengguna memahami tingkat mekanisme kepercayaan yang diberikan di situs *web*. Empati mewakili kepedulian dan perhatian yang diberikan di situs *web* kepada pengguna

2.2 Pengertian Pelayanan Publik

Kurniawan dalam Mirnasari (2013) Pelayanan publik diartikan pemberian layanan (melayani) keperluan orang atau masyarakat yang mempunyai kepentingan pada organisasi itu sesuai dengan aturan pokok dan tata cara yang telah ditetapkan.

Menurut Rohman *et al* dalam Aprianty (2016), Pelayanan publik adalah suatu pelayanan atau pemberian terhadap masyarakat yang berupa penggunaan fasilitas-fasilitas umum, baik jasa maupun non jasa, yang dilakukan oleh organisasi publik yaitu pemerintahan.

2.3 Pengertian *E-government*

E-government adalah penggunaan teknologi informasi oleh pemerintah untuk memberikan informasi dan pelayanan bagi warganya, urusan bisnis, serta hal-hal lain yang berkenaan dengan pemerintahan (Sosiawan, 2008). *E-government* memfasilitasi penyediaan informasi pemerintahan yang relevan dalam bentuk elektronik kepada warga secara tepat waktu dan pelayanan yang lebih baik kepada warga. *E-government* menyajikan dorongan yang luar biasa untuk bergerak maju dengan kualitas yang lebih tinggi, hemat biaya, layanan pemerintah dan hubungan yang lebih baik antara masyarakat dan pemerintah (Safeena dan Kammani, 2013). Keuntungan yang paling diharapkan dari *e-government* adalah peningkatan efisiensi, kenyamanan, serta aksesibilitas yang lebih baik dari pelayanan publik (Sosiawan, 2008).

2.3.1 Klasifikasi *E-government*

Menurut Indrajit dalam Oktavya (2015), *E-government* adalah penggunaan teknologi informasi yang dapat meningkatkan hubungan antara pemerintah dan pihak-pihak lain. Penggunaan teknologi informasi ini kemudian menghasilkan hubungan bentuk baru, yaitu:

1. *Government to Citizens (G-to-C)*

Tipe G-to-C ini merupakan aplikasi *e-government* yang paling umum, yaitu dimana pemerintah membangun dan menerapkan berbagai portofolio teknologi informasi dengan tujuan utama untuk memperbaiki hubungan interaksi dengan masyarakat.

2. *Government to Business (G-to-B)*

Dalam melakukan aktivitas sehari-harinya, bentuk bisnis semacam perusahaan swasta membutuhkan banyak sekali data dan informasi yang dimiliki oleh pemerintah. Disamping itu, yang bersangkutan juga harus berinteraksi dengan berbagai lembaga kenegaraan karena berkaitan dengan hak dan kewajiban organisasinya sebagai sebuah entiti berorientasi profit. G-to-B mengacu pada penyediaan pelayanan informasi bagi kalangan bisnis.

3. *Government to Government (G-to-G)*

Kebutuhan untuk berinteraksi antar satu pemerintah dengan pemerintah setiap harinya untuk memperlancar kerjasama antar negara dan kerjasama antar negara (masyarakat, industri, perusahaan, dan lain-lain) dalam melakukan hal-hal yang berkaitan dengan administrasi perdagangan, proses-proses politik, mekanisme hubungan sosial dan budaya, dan lain sebagainya.

4. *Government to Employees (G-to-E)*

Aplikasi *e-government* juga diperuntukkan untuk meningkatkan kinerja dan kesejahteraan para pegawai negeri atau karyawan pemerintahan yang bekerja di sejumlah institusi sebagai pelayan masyarakat.

2.4 Pengertian E-Govqual

E-govqual merupakan skala *multi-item* untuk mengukur kualitas layanan *e-government* dari situs pemerintah. E-govqual adalah kerangka dimensi untuk evaluasi kualitas pelayanan yang merupakan hasil gabungan penelitian tentang *e-government* (Papadomichelaki dan Mentzas, 2012).

Dimensi awal E-Govqual terdiri dari enam kriteria utama sebagai dimensi kualitas layanan *e-government*.

1. *Ease of use* (kemudahan pengguna)

Dimensi ini dapat diartikan seberapa mudah masyarakat dapat berinteraksi atau menggunakan *website e-government*.

2. *Trust* (kepercayaan)

Trust dapat diartikan bagaimana kepercayaan atau keraguan selama proses layanan berlangsung secara *online*.

3. *Functionality of the interaction environment* (fungsionalitas dari interaksi lingkungan)

Dimensi ini dapat diartikan bagaimana peran internal dari pihak pengelola menyediakan informasi yang dibutuhkan oleh pengguna untuk berkomunikasi dan berinteraksi dengan administrasi publik, sehingga pengumpulan informasi yang diperlukan.

4. *Reliability* (keandalan)

Reliability dapat diartikan sebagai aksesibilitas, ketersediaan dan keakuratan informasi yang dibutuhkan pengguna. Istilah ini mencakup fungsi teknis kebenaran

(aksesibilitas dan ketersediaan) dan akurasi janji layanan. Aksesibilitas adalah istilah umum yang digunakan oleh orang sebanyak mungkin tanpa modifikasi. Sedangkan ketersediaan mengacu pada sejauh mana sistem mengalami gangguan ketika melayani masyarakat sebagai akibat dari kegagalan dari satu atau lebih bagian-bagiannya.

5. *Content and appearance of information* (isi dan tampilan informasi)

Dimensi ini dapat diartikan bagaimana kualitas dari informasi yang disediakan. Kualitas informasi meliputi penggunaan warna, grafis dan ukuran halaman *website* yang tepat.

6. *Citizen support* (pendukung)

Citizen support dapat diartikan mengenai fitur apa saja yang sudah disediakan dalam *website* serta dukungan dari pegawai untuk membantu pengguna dalam mencari informasi yang dibutuhkan.

Dari keenam dimensi tersebut dikembangkan menjadi skala dimensi E-govqual final yang terdiri dari empat dimensi dan 21 atribut. Masing-masing atribut dari dimensi tersebut dijelaskan pada tabel 2.1.

Tabel 2.1. Skala dimensi E-govqual final

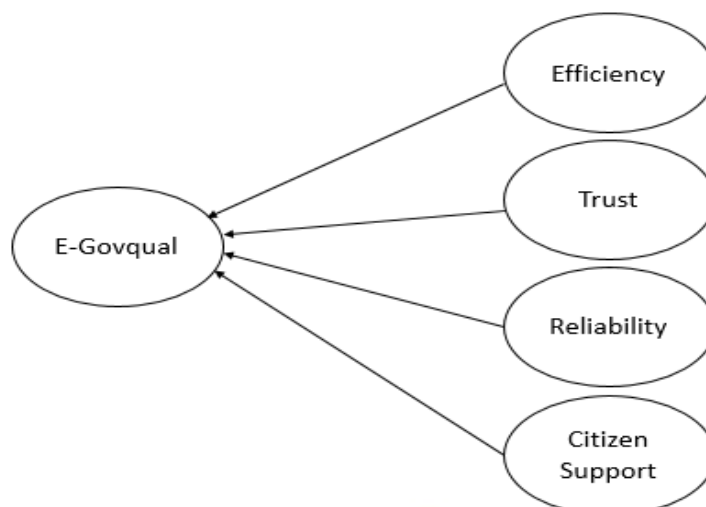
Dimension	Scale items
Efficiency	1. This e-government site's structure is clear and easy to follow.
	2. This e-government site's search engine is effective.
	3. This e-government site's site map is well organized.
	4. This e-government site is well customized to individual users' needs.
	5. The information displayed in this e-government site is appropriate detailed.
	6. The information displayed in this e-government site is fresh.
	7. Information about field's completion in this e-government site is enough.

Tabel 2.1. Skala dimensi E-govqual final (Lanjutan)

Dimension	Scale items
Trust	1. Acquisition of username and password in this e-government site is secure.
	2. Only necessary personal data are provided for authentication on this e-government site.
	3. Data provided by users in this e-government site are archived securely.
	4. Data provided in this e-government site are used only for the reason submitted.
Reliability	1. Forms in this e-government site are downloaded in short time.
	2. This e-government site is available and accessible whenever you need it.
	3. This e-government site performs the service successfully upon first request.
	4. This e-government site provides services in time.
	5. E-government site's pages are downloaded quickly enough.
	6. This e-government site works properly with your default browser.
Citizen Support	1. Employees showed a sincere interest in solving users' problem.
	2. Employees give prompt replies to users' inquiries.
	3. Employees have the knowledge to answer users' questions.
	4. Employees have the ability to convey trust and confidence.

(Sumber: Papadomichelaki dan Mentzas, 2012)

Jika digambarkan model konseptual kualitas layanan dengan pendekatan dimensi e-govqual final yang akan digunakan dalam penelitian ini seperti gambar 2.1.



Gambar 2.1. Model Konseptual E-govqual final

2.5 *Structural Equation Modeling* (SEM)

Structural Equation Modeling (SEM) atau model persamaan struktural merupakan analisis multivariat yang digunakan untuk menganalisis hubungan antar variabel secara kompleks. SEM dapat berbasis pada varian atau kovarian. SEM berbasis varian adalah SEM yang menggunakan varian dalam proses iterasi atau blok varian antar indikator atau parameter yang diestimasi dalam satu variabel laten dan tidak mengorelasi indikator-indikator antar variabel laten lain dalam data model penelitian. Sementara, SEM berbasis kovarian melakukan interkorelasi atau membebaskan indikator-indikatornya untuk saling berkorelasi dengan indikator dan variabel laten lainnya (Abdillah dan Jogiyanto, 2015).

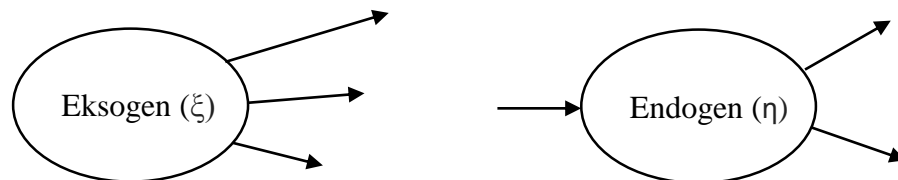
2.5.1 Variabel-Variabel dalam SEM

A. Variabel Laten

SEM mempunyai 2 jenis variabel laten yaitu eksogen dan endogen. SEM membedakan kedua jenis variabel ini berdasarkan atas keikutsertaan mereka sebagai variabel terikat pada persamaan-persamaan dalam model. Variabel eksogen selalu muncul sebagai variabel bebas pada semua persamaan yang ada dalam model. Sedangkan variabel endogen merupakan variabel terikat pada paling sedikit satu persamaan dalam model, meskipun di semua persamaan sisanya variabel tersebut adalah variabel bebas. Notasi matematik dari variabel laten eksogen adalah huruf Yunani ξ (“ksi”) dan variabel laten endogen ditandai dengan huruf Yunani η (“eta”).

Simbol diagram lintasan dari variabel laten adalah *lingkaran* atau *elips*, sedangkan simbol untuk menunjukkan hubungan kausal adalah anak panah. Variabel laten

eksogen digambarkan sebagai lingkaran dengan semua anak panah menuju keluar. Variabel laten endogen digambarkan sebagai lingkaran dengan paling sedikit satu anak panah masuk ke lingkaran tersebut, meskipun anak panah yang lain menuju ke luar dari lingkaran.



Gambar 2.2. Variabel Laten Eksogen dan Endogen (Sumber: Wijanto, 2008)

B. Variabel Teramati

Variabel teramati (*observed variabel*) atau variabel terukur (*measured variabel*, disingkat MV) adalah variabel yang dapat diamati atau dapat diukur secara empiris dan serong disebut sebagai indikator.

Variabel teramati yang berkaitan atau merupakan efek dari variabel laten eksogen (*ksi*) diberi notasi matematik dengan label X, sedangkan yang berkaitan dengan variabel laten endogen (*eta*) diberi label Y.

Simbol diagram lintasan dari variabel teramati adalah *bujur sangkar/kotak* atau *empat persegi panjang* seperti yang ditunjukkan pada gambar 2.3. Pemberian nama variabel teramati pada lintasan bisa mengikuti notasi matematikanya (X atau Y) atau nama/kode dari pertanyaan-pertanyaan pada kuesioner.



Gambar 2.3. Simbol Variabel Teramati (Sumber: Wijanto, 2008)

2.6 Pengertian *Partial Least Squares* (PLS)

Partial Least Squares (PLS) adalah analisis persamaan struktural (SEM) berbasis varian yang secara simultan dapat melakukan pengujian model pengukuran sekaligus pengujian model struktural. Model pengukuran digunakan untuk uji validitas dan reliabilitas, sedangkan model struktural digunakan untuk uji kausalitas (pengujian hipotesis dengan model prediksi) (Abdillah dan Jogiyanto, 2015).

PLS sebagai model prediksi tidak mengasumsikan distribusi tertentu untuk mengestimasi parameter dan memprediksi hubungan kausalitas. Karena itu, teknik parametrik untuk menguji signifikansi parameter tidak diperlukan dan model evaluasi untuk prediksi bersifat non-parametrik. Evaluasi model PLS dilakukan dengan mengevaluasi *Outer Model* dan *Inner Model*.

Outer model merupakan model pengukuran untuk menilai validitas dan reliabilitas model. Sedangkan *Inner Model* merupakan model struktural untuk memprediksi hubungan antar variabel laten.

2.6.1 Model Pengukuran (*Outer Model*)

a. Uji Validitas

Menurut Jogiyanto dalam Abdillah dan Jogiyanto (2015), Uji validitas dinilai menggunakan nilai skor *loading*. Jika skor *loading* $< 0,5$, indikator ini dapat dihapus

dari konstraknya karena indikator ini tidak termuat ke konstruk yang mewakilinya dan jika skor *loading* antara 0,5-0,7, sebaiknya peneliti tidak menghapus indikator yang memiliki skor *loading* tersebut sepanjang skor AVE dan *communality indikator* tersebut $> 0,5$.

b. Uji Reliabilitas

Menurut Hair *et al.*, dalam Abdillah dan Jogiyanto (2015), Uji reliabilitas dapat dilihat dari dua metode, yaitu *Cronbach's alpha* dan *Composite reliability*. *Cronbach's alpha* adalah teknik statistika yang digunakan untuk mengukur konsistensi internal dalam uji reliabilitas instrumen. Nilai *Cronbach's alpha* harus $> 0,6$. Sedangkan *Composite reliability* adalah teknik statistika untuk uji reliabilitas yang sama dengan *Cronbach's alpha*. Namun, *Composite reliability* mengukur nilai reliabilitas sesungguhnya dari suatu variabel sedangkan *Cronbach's alpha* mengukur nilai terendah reliabilitas suatu variable sehingga nilai *Composite reliability* selalu lebih tinggi dibandingkan nilai *Cronbach's alpha*. Pada penelitian ini, uji reliabilitas menggunakan metode *Composite reliability* karena *Composite reliability* lebih baik digunakan dalam mengestimasi konsistensi internal suatu konstruk. Nilai *Composite reliability* harus $> 0,7$ meskipun nilai 0,6 masih dapat diterima.

2.6.2 Model Struktural (*Inner Model*)

Model Struktural dalam PLS dievaluasi dengan menggunakan R^2 untuk konstruk dependen, nilai koefisien *path* atau *t- statistics* tiap *path* untuk uji signifikansi antarkonstrak dalam model struktural. Nilai R^2 digunakan untuk mengukur tingkat

variasi perubahan variabel independen terhadap variabel dependen. Semakin tinggi nilai R^2 berarti semakin baik model prediksi dari model penelitian yang diajukan.

Nilai koefisien *path* atau *Inner Model* menunjukkan tingkat signifikansi dalam pengujian hipotesis. Pada penelitian ini digunakan uji hipotesis dua ekor (*two tail*) karena hipotesis tidak berarah. Untuk tingkat keyakinan 95 persen (alpha 5 persen) maka nilai *t-statistics* $\geq 1,96$.

2.6.3 Tahapan penggunaan PLS

Untuk contoh tahapan penggunaan PLS peneliti mengambil beberapa dimensi dari penelitian kualitas layanan *e-government* (Haryani, 2016). Data yang digunakan adalah data ordinal hasil simulasi dari *software* minitab dengan menggunakan skala linkert 1 sampai 4. Dalam jurnal ini melakukan analisis kinerja situs *website* resmi Pemerintah Kota Yogyakarta terhadap persepsi pengguna. Peneliti mengambil contoh pengaruh dimensi *Trust* dan *Reliability* terhadap *User Satisfaction*. Atribut dari tiga dimensi tersebut disebutkan dalam tabel 2.2.

Tabel 2.2. Atribut dimensi *Trust*, *Reliability*, dan *User Satisfaction*

Dimensi	Atribut	Variabel
<i>Trust</i>	Tidak membagi data pribadi dengan orang lain	TRS1
	Melindungi anonimitas	TRS2
	Mengamankan pengarsipan data pribadi	TRS3
	Menyediakan persetujuan tertulis	TRS4
	Prosedur memperoleh <i>username</i> dan <i>password</i>	TRS5
	Akses kontrol	TRS6
<i>Reliabilty</i>	Kemampuan untuk melakukan pelayanan yang dijanjikan secara tepat waktu	RLB1
	Pengiriman informasi tepat waktu	RLB2

Tabel 2.2. Atribut dimensi *Trust*, *Reliability*, dan *User Satisfaction* (Lanjutan)

Dimensi	Atribut	Variabel
	Situs <i>website</i> mudah diakses	RLB3
	Kecocokan sistem <i>browser</i>	RLB4
	Waktu <i>loading</i>	RLB5
<i>User Satisfaction</i>	Kepuasan pengguna	US1
	Keinginan kembali mengakses <i>website</i>	US2

(Sumber: Haryani, 2016)

Dalam analisis menggunakan PLS, ada beberapa tahapan yang harus dilaksanakan seperti berikut ini:

1. Merancang model struktural (*Inner Model*)

Model struktural menggambarkan hubungan antar variabel laten. Penelitian ini terdiri dari dua variabel laten eksogen yaitu *Trust* dan *Reliability* dan satu variabel laten endogen yaitu *User Satisfaction*.

2. Merancang model pengukuran (*Outer Model*)

Model pengukuran mendefinisikan bagaimana setiap blok indikator berhubungan dengan variabel latennya. Blok adalah sebuah variabel indikator yang dihubungkan dengan satu variabel laten. Dalam penelitian ini terdiri dari 13 variabel indikator yaitu tidak membagi data pribadi dengan orang lain (TRS1), melindungi anonimitas (TRS2), mengamankan pengarsipan data pribadi (TRS3), menyediakan persetujuan tertulis (TRS4), prosedur memperoleh *username* dan *password* (TRS5), akses kontrol (TRS6), kemampuan untuk melakukan pelayanan yang dijanjikan secara tepat waktu (RLB1), pengiriman informasi tepat waktu (RLB2), situs *website* mudah diakses (RLB3), kecocokan sistem browser (RLB4), waktu

loading (RLB5), kepuasan pengguna (US1), keinginan kembali mengakses *website* (US2).

3. Memasukkan data kuesioner dalam Ms. Excel

Data diambil dari jumlah responden yang diberikan kuesioner. Sebagai contoh untuk evaluasi dan interpretasi model jalur PLS diambil dari 90 responden secara acak.

4. Konstruksi Diagram jalur (*path diagram*)

Mengkontruksi diagram jalur adalah membangun hubungan-hubungan antara variabel laten yaitu *Trust*, *Reliability*, dan *User Satisfaction*.

5. Melakukan pengujian validitas

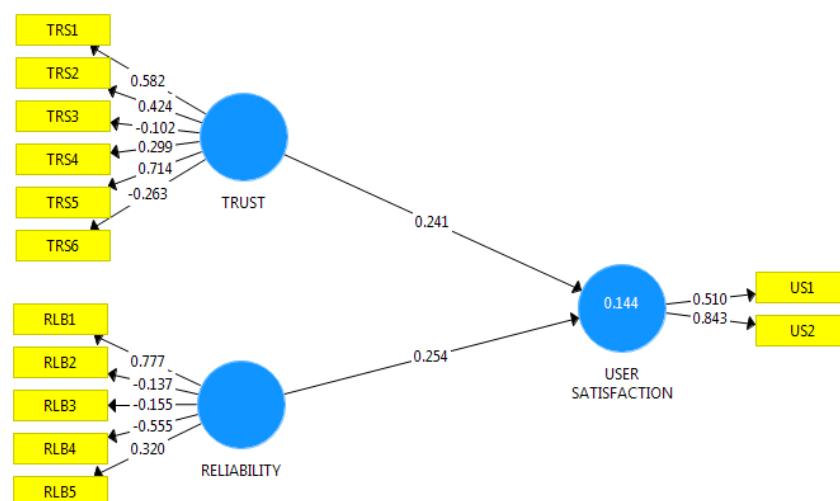
Indikator dikatakan valid jika *outer loading* > 0,5

6. Melakukan pengujian reliabilitas

Model dikatakan reliabilitas jika *composite reliability* > 0,7

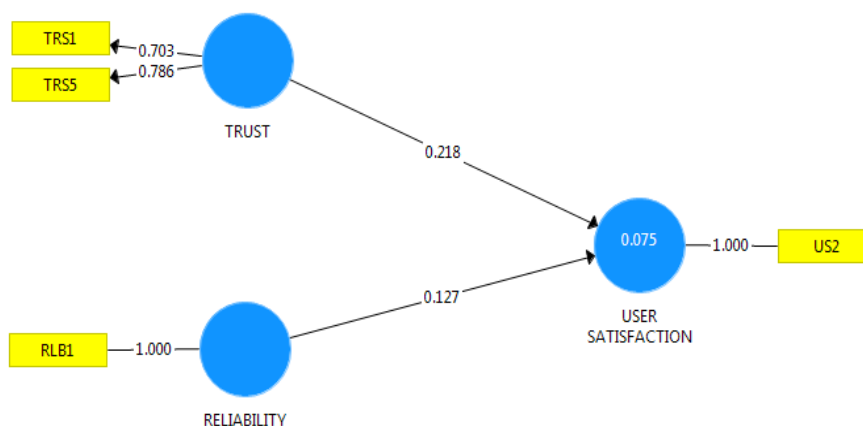
7. Melakukan pengujian signifikan dengan taraf kepercayaan 95%.

Model konseptual penelitian ini digambarkan dalam diagram jalur berikut ini:



Gambar 2.4. Diagram Jalur yang Telah Diestimasi

Dari diagram jalur yang telah diestimasi dapat dilihat nilai *outer loading* masih banyak nilainya yang $< 0,5$, sehingga masih terdapat atribut yang tidak valid. Oleh karena itu, dilakukan iterasi sebanyak 9 kali untuk mendapatkan atribut yang valid. Hasil re-estimasi ditunjukkan pada gambar 2.5.



Gambar 2.5. Diagram Jalur yang Telah di Re-Estimasi

Setelah diperoleh estimasi parameter maka akan dilakukan evaluasi terhadap model baik pada model struktural (*Inner Model*) maupun model pengukuran (*outer model*).

1. Uji Validitas

Uji validitas pengukuran dilihat dari beberapa indikator yaitu nilai *convergent validity* dan *discriminant validity*.

a. *Convergent validity*

Convergent validity dari model pengukuran dengan indikator reflektif dapat dilihat dari nilai korelasi antara indikator dan variabel latennya. Indikator individu dianggap valid jika memiliki nilai korelasi $> 0,70$. Namun demikian, pada riset tahap pengembangan skala, *loading* 0,5 sampai 0,6 masih dapat diterima.

Tabel 2.3 *Outer Loadings*

	RELIABILITY	TRUST	USER SATISFACTION
RLB1	1,000		
TRS1		0,703	
TRS5		0,786	
US2			1,000

Nilai *loading factor* dari ke empat atribut yaitu kemampuan untuk melakukan pelayanan yang dijanjikan secara tepat waktu (RLB1), tidak membagi data pribadi dengan orang lain (TRS1), prosedur memperoleh *username* dan *password* (TRS5), keinginan kembali mengakses *website* (US2) masing-masing $> 0,5$. Hal ini menunjukkan atribut telah memenuhi *convergent validity*, artinya atribut yang dipergunakan dalam penelitian ini adalah valid.

b. *Discriminant validity*

Discriminant validity indikator reflektif dapat dilihat pada nilai *Average Variance Extracted* (AVE) disyaratkan model yang baik jika nilai AVE masing-masing variabel laten $> 0,5$. Hasil *Output* dari AVE terdapat pada Tabel 2.5.

Tabel 2.4 *Average Variance Extracted (AVE)*

	Average Variance Extracted (AVE)
RELIABILITY	1,000
TRUST	0,556
USER SATISFACTION	1,000

Variabel *Trust*, *Reliability*, *User Satisfaction* memiliki nilai AVE $> 0,5$ sehingga dapat disimpulkan bahwa ketiga variabel laten valid.

2. Uji Reliabilitas

Untuk mengukur reliabilitas dari suatu variabel laten dapat diukur dengan *composite reliability*. Variabel laten dikatakan reliabel jika nilai *composite reliability* $> 0,70$. *Output SmartPLS* untuk *composite reliability* dapat dilihat pada tabel 2.6.

Tabel 2.5. *Composite Reliability*

	Composite Reliability
RELIABILITY	1,000
TRUST	0,714
USER SATISFACTION	1,000

Hasil output pada tabel 2.6 tersebut menunjukkan bahwa masing-masing variabel laten yaitu *Trust*, *Reliability*, *User Satisfaction* dapat dikatakan memenuhi uji reliabilitas karena nilai dari *composite reliability*-nya $> 0,7$.

3. Uji Inner Model

Pengujian terhadap uji *Inner Model* dilakukan dengan uji *Goodness of Fit (Gof) model* dengan melihat nilai *R-Square*.

Tabel 2.6. *R-Square*.

	R Square
USER SATISFACTION	0,075

Model pengaruh *Trust* dan *Reliabilitas* terhadap *User Satisfaction* memberikan nilai *R-Square* sebesar 0,075 atau 7,5% yang dapat diinterpretasikan bahwa variabilitas variabel laten *User Satisfaction* yang dapat dijelaskan oleh variabilitas variabel laten *Trust* dan *Reliability* sebesar 7,5% sedangkan 92,5% dijelaskan oleh variabel lain diluar yang diteliti.

Kemudian, dilakukan uji hipotesis untuk melihat signifikansi model dengan melihat nilai t statistik sebagai berikut:

Tabel 2.7. *Path coefficients*

	Original Sample (O)	Sample Mean (M)	Standard Deviation (STDEV)	T Statistics (O/STDEV)	P Values
RELIABILITY -> USER SATISFACTION	0,127	0,128	0,100	1,278	0,202
TRUST -> USER SATISFACTION	0,218	0,233	0,107	2,032	0,043

Dapat disimpulkan bahwa *Reliability* tidak signifikan mempengaruhi *User Satisfaction* karena nilai t statistiknya $< 1,96$. Sedangkan *Trust* signifikan mempengaruhi *User Satisfaction* karena nilai t statistiknya $> 1,96$.

BAB III

METODOLOGI PENELITIAN

3.1 Sumber Data

Untuk mendukung proses penelitian maka dibutuhkan suatu data. Data merupakan kumpulan informasi yang diperoleh dari suatu pengamatan, dapat berupa angka, lambang atau sifat yang diolah agar memiliki makna sehingga menghasilkan informasi. Pada penelitian ini terdapat sumber data yang digunakan oleh peneliti yaitu sebagai berikut:

3.1.1 Data Primer

Data Primer adalah data yang belum pernah diolah oleh pihak tertentu untuk kepentingan tertentu. Data primer dalam penelitian ini merupakan data yang didapat dari hasil kuesioner.

3.1.2 Data Sekunder

Data sekunder merupakan data yang sudah tersedia sehingga kita tinggal mencari dan mengumpulkan. Data sekunder pada penelitian ini adalah data *website* yang diperoleh dari situs pemerintah daerah Provinsi Lampung.

3.2 Alat dan Bahan Penelitian

Dalam melakukan penelitian dibutuhkan alat dan bahan untuk mendukung penelitian. Alat yang digunakan dalam penelitian ini adalah perangkat keras (*Hardware*) yang dilengkapi dengan perangkat lunak (*Software*) pendukung. Alat dan bahan yang digunakan dalam penelitian ini adalah sebagai berikut:

3.2.1 Alat

1. Perangkat Keras (*Hardware*)

- a. Satu unit Laptop dengan spesifikasi: Intel(R) Core(TM) i3-2330M CPU @ 2.20GHz 2.20 GHz, RAM 4,00 GB, dan layar dengan resolusi 1366 x 768, 64 bit.
- b. Satu unit Flashdisk

2. Perangkat Lunak (*Software*)

- a. *Web Browser (Google Chrome)*
- b. Sistem Operasi Microsoft Windows
- c. *SmartPLS v. 3.2.7*

3.2.2 Bahan Penelitian

Bahan penelitian yang digunakan adalah daftar pertanyaan evaluasi kualitas layanan *website* berdasarkan dimensi E-govqual.

3.3 Waktu dan Tempat Penelitian

3.3.1 Waktu Penelitian

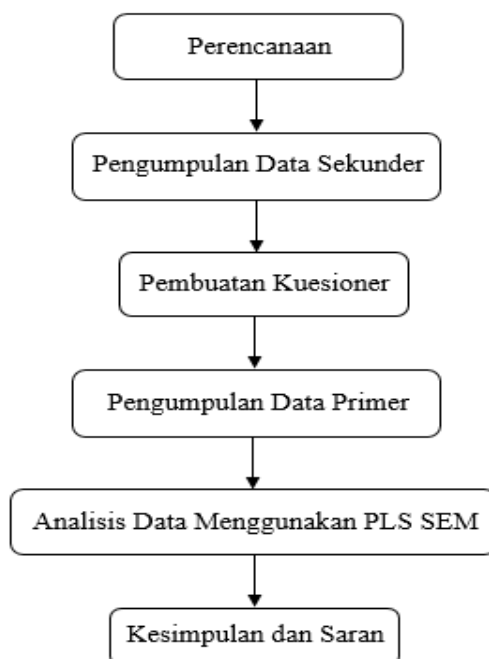
Penelitian evaluasi kualitas layanan *website* di pemerintahan daerah Provinsi Lampung dengan Metode E-govqual ini dilaksanakan pada semester Ganjil Tahun Ajaran 2017-2018.

3.3.2 Tempat Penelitian

Penelitian ini dilakukan di Pemerintahan Daerah Provinsi Lampung yang terletak di kota Bandar Lampung, Lampung.

3.3 Tahap Penelitian

Penelitian yang digunakan dalam evaluasi kualitas layanan *website* di pemerintah daerah provinsi Lampung adalah pendekatan dimensi E-govqual. Tahapan dari penelitian yang dilakukan ditunjukkan pada gambar 3.1.



Gambar 3.1. Tahapan Penelitian

Pada penelitian ini dilakukan beberapa tahap yaitu sebagai berikut:

1. Tahap Perencanaan

Tahap ini merupakan tahap awal dari perumusan dan cara penyelesaian yang digunakan dalam penelitian. dan peneliti melakukan studi literatur mengenai metode yang digunakan untuk evaluasi kualitas layanan *website*. Setelah melakukan kajian pustaka, metode yang akan digunakan untuk penelitian ini adalah metode E-govqual.

2. Tahap Pengumpulan Data Sekunder

Pada tahap pengumpulan data peneliti mencari dan mengumpulkan daftar alamat *website* di pemerintah daerah Provinsi Lampung dengan menelusuri *website* pemerintah daerah Provinsi Lampung. Alamat *website* yang akan dievaluasi dilihat dari *website* yang masih *update* dalam satu tahun terakhir dan berhubungan dengan kemudahan bisnis menggunakan dimensi yang ada pada metode E-govqual.

Alamat *website* di pemerintah daerah yang didapat dari www.lampungprov.go.id.

Daftar *website* yang ada di pemerintah daerah Provinsi Lampung akan disajikan dalam tabel 3.1.

Tabel 3.1. Daftar *website*

No	Alamat Website
1	http://bakorluh.lampungprov.go.id
2	http://balitbangda.lampungprov.go.id
3	http://bapenda.lampungprov.go.id
4	http://bip2b.lampungprov.go.id
5	http://biroekonomi.lampungprov.go.id
6	http://birokeuangan.lampungprov.go.id
7	http://bkd.lampungprov.go.id
8	http://bkpd.lampungprov.go.id
9	http://bp3a.lampungprov.go.id
10	http://bpbd.lampungprov.go.id

Tabel 3.1. Daftar *website* (Lanjutan)

No	Alamat Website
11	http://bplhd.lampungprov.go.id
12	http://bpmpd-ikd.lampungprov.go.id
13	http://bpmpd.lampungprov.go.id
14	http://dinaspariwisata.lampungprov.go.id
15	http://dinaspariwisata.lampungprov.go.is
16	http://dinaspppa.lampungprov.go.id
17	http://dinkes.lampungprov.go.id
18	http://dispenda.lampungprov.go.id
19	http://disbun.lampungprov.go.id
20	http://disdikbud.lampungprov.go.id
21	http://dishub.lampungprov.go.id
22	http://diskoperindag.lampungprov.go.id
23	http://disnakertrans.lampungprov.go.id
24	http://disnakkeswan.lampungprov.go.id
25	http://dispورا.lampungprov.go.id
26	http://dkp.lampungprov.go.id
27	http://dlh.lampungprov.go.id
28	http://forumblud.lampungprov.go.id
29	http://inspektorat.lampungprov.go.id
30	http://investasi.lampungprov.go.id
31	http://jdih.lampungprov.go.id
32	http://kantorsandi.lampungprov.go.id
33	http://kesbangpol.lampungprov.go.id
34	http://komisiinformasi.lampungprov.go.id
35	http://koperasiumkm.lampungprov.go.id/
36	http://kpid.lampungprov.go.id
37	http://lampungprov.go.id
38	http://penghubung.lampungprov.go.id
39	http://perdagangan.lampungprov.go.id
40	http://perpustakaan.lampungprov.go.id
41	http://perwakilan.lampungprov.go.id
42	http://ppid.lampungprov.go.id
43	http://pu-pengairan.lampungprov.go.id
44	http://regsikd.lampungprov.go.id
45	http://satpolpp.lampungprov.go.id
46	http://tppkk.lampungprov.go.id
47	http://ulp.lampungprov.go.id
48	http://diskominfotik.lampungprov.go.id

Tabel 3.1. Daftar *website* (Lanjutan)

No	Alamat Website
49	http://binamarga.lampungprov.go.id
50	http://dinsos.lampungprov.go.id
51	http://dishut.lampungprov.go.id
52	http://investasi.lampungprov.go.id
53	http://lpse.lampungprov.go.id

Dari 53 alamat *website* pada tabel 3.1 dilakukan proses evaluasi. Namun ketika sedang melakukan evaluasi terdapat beberapa alamat *website* yang tidak dapat diakses karena *web hosting/domain* habis. Evaluasi juga dilihat dari *website* yang masih aktif digunakan dalam satu tahun terakhir. Daftar alamat *website* setelah dievaluasi disebutkan dalam tabel 3.2.

Tabel 3.2 Daftar *website* setelah dievaluasi

No	Alamat Website
1	http://balitbangda.lampungprov.go.id
2	http://bkd.lampungprov.go.id
3	http://bkpd.lampungprov.go.id
4	http://bp3a.lampungprov.go.id
5	http://bpbd.lampungprov.go.id
6	http://bpmpd.lampungprov.go.id
7	http://dinaspariwisata.lampungprov.go.id
8	http://dinaspppa.lampungprov.go.id
9	http://dinkes.lampungprov.go.id
10	http://disdikbud.lampungprov.go.id
11	http://dishut.lampungprov.go.id
12	http://dlh.lampungprov.go.id
13	http://inspektorat.lampungprov.go.id
14	http://investasi.lampungprov.go.id
15	http://jdih.lampungprov.go.id
16	http://komisiinformasi.lampungprov.go.id
17	http://koperasiumkm.lampungprov.go.id/
18	http://perpustakaan.lampungprov.go.id
19	http://diskominfotik.lampungprov.go.id
20	http://dinsos.lampungprov.go.id/
21	http://lpse.lampungprov.go.id

Dari 21 *website* tersebut sesuai penelitian yang dilakukan adalah dengan mengambil *website* yang berhubungan dengan kemudahan untuk bisnis di pemerintahan Provinsi Lampung yaitu disebutkan pada tabel 3.3.

Tabel 3.3 *Website* Terpilih

No	Daftar Website
1	http://balitbangda.lampungprov.go.id
2	http://dinaspariwisata.lampungprov.go.id
3	http://investasi.lampungprov.go.id
4	http://koperasiumkm.lampungprov.go.id/
5	http://diskominfotik.lampungprov.go.id
6.	http://lpse.lampungprov.go.id

3. Tahap Pembuatan Kuesioner

Tahap ini merupakan tahap merumuskan pertanyaan-pertanyaan mengenai *website* dinas pemerintah daerah Provinsi Lampung. Pertanyaan yang dirumuskan sesuai dengan dimensi yang ada pada metode E-govqual hasil penelitian dari Xenia Papadomichelaki dan Gregoris Mentzas. Variabel akan diuraikan pada tabel 3.4 yang merupakan hasil terjemahan dari dimensi E-govqual untuk memudahkan dalam melakukan pengolahan dan analisis data dalam evaluasi *website*.

Tabel 3.4. Variabel Penelitian

No	Variabel	Atribut
Efisiensi		
1	EF1	Struktur <i>website</i> jelas dan mudah diikuti
2	EF2	Mesin pencari efektif
3	EF3	Peta situs terorganisasi dengan baik
4	EF4	Memenuhi kebutuhan pengguna
5	EF5	Informasi yang ditampilkan cukup detail
6	EF6	Informasi yang ditampilkan selalu diperbarui
7	EF7	Petunjuk pengisian formulir cukup membantu

Tabel 3.4. Variabel Penelitian (Lanjutan)

No	Variabel	Atribut
Kepercayaan		
1	TR1	Keamanan <i>username</i> dan <i>password</i>
2	TR2	Otentifikasi data pribadi
3	TR3	Keamanan data pribadi
4	TR4	Penggunaan data pribadi untuk tujuan yang jelas
Keandalan		
1	RE1	Waktu unduh formulir singkat
2	RE2	Mudah diakses kapan pun dibutuhkan
3	RE3	Keberhasilan layanan ketika pertama kali diakses
4	RE4	Pelayanan tepat waktu
5	RE5	Halaman <i>website</i> diunduh dengan cepat
6	RE6	Kecocokan sistem browser
Pendukung		
1	CS1	Pegawai tanggap terhadap masalah pengguna
2	CS2	Pegawai memberikan respon yang cepat untuk pertanyaan pengguna
3	CS3	Pegawai memiliki pengetahuan yang cukup untuk menjawab pertanyaan-pertanyaan pengguna
4	CS4	Pegawai memiliki kemampuan untuk menyampaikan layanan dengan kepercayaan dan keyakinan

Peneliti menggunakan dimensi E-govqual hasil penelitian Papadomichelaki dan Mentzas untuk melakukan evaluasi terhadap kualitas layanan *website* di pemerintah daerah Provinsi Lampung sehingga diketahui pada dimensi dan atribut mana yang berpengaruh pada kualitas layanan *website*. Dari variabel penelitian pada tabel 3.4 dibuatlah daftar pertanyaan pada tabel 3.5 menjelaskan daftar pertanyaan yang digunakan untuk evaluasi kualitas layanan *website*.

Tabel 3.5. Daftar Pertanyaan Berdasarkan Dimensi E-govqual

No	Variabel	Pertanyaan	SS	S	TS	STS
EFISIENSI						
1	EF1	Struktur website mudah dan jelas				
2	EF2	Fungsi pencarian pada website efektif				
3	EF3	Peta situs pada website terorganisasi dengan baik				
4	EF4	Website sesuai dengan kebutuhan pengguna				
5	EF5	Informasi yang ditampilkan website terperinci				
6	EF6	Informasi yang ditampilkan pada website adalah informasi terbaru				
7	EF7	Petunjuk pengisian dan penyelesaiannya yang ditampilkan cukup membantu				
KEPERCAYAAN						
8	TR1	Username dan password aman digunakan pada website				
9	TR2	Otentifikasi di website menggunakan data pribadi hanya yang diperlukan saja				
10	TR3	Data yang telah masukkan ke dalam website diarsipkan dengan aman				
11	TR4	Data yang disediakan website hanya digunakan untuk alasan tertentu				
KEANDALAN						
12	RE1	Waktu untuk mengunduh file/formulir/konten dalam website singkat				
13	RE2	Website dapat diakses dan tersedia setiap saat				
14	RE3	Website selalu berhasil tampil ketika pertama kali diakses				

Tabel 3.5. Daftar Pertanyaan Berdasarkan Dimensi E-govqual (Lanjutan)

No	Variabel	Pertanyaan	SS	S	TS	STS
15	RE4	Website menyediakan layanan yang tepat waktu				
16	RE5	Halaman website diunduh dengan cepat				
17	RE6	Website berjalan baik menggunakan browser pada komputer/laptop/Gadget				
PENDUKUNG						
18	CS1	Pegawai tanggap terhadap masalah pengguna				
19	CS2	Pegawai memberikan respon yang cepat untuk pertanyaan pengguna				
20	CS3	Pegawai memiliki pengetahuan yang cukup untuk menjawab pertanyaan-pertanyaan pengguna				
21	CS4	Pegawai memiliki kemampuan untuk menyampaikan layanan dengan kepercayaan dan keyakinan				

4. Tahap Pengumpulan Data Primer

Data dalam tahapan ini data primer diperoleh secara langsung melalui proses survei dengan menyebarkan kuesioner secara langsung kepada responden. Penilaian kuesioner ini digunakan skala likert. Skala Likert yang digunakan terdiri dari empat pilihan jawaban, yaitu: Sangat Setuju (SS), Setuju (S), Tidak Setuju (TS), Sangat Tidak Setuju (STS).

Tabel 3.6. Bobot nilai jawaban responden

Jawaban	Nilai
Sangat Setuju	4
Setuju	3
Tidak Setuju	2
Sangat Tidak Setuju	1

Alasan menggunakan skala linkert 1 (STS) sampai dengan 4 (SS) karena mengacu pada penelitian Haryani (2016). Pada penelitian ini menggunakan Skala Linkert 1 sampai 4 untuk pengukuran variabelnya, karena cara pengukuran variabel pengukuran paling umum yang digunakan dalam penelitian survey.

Pilihan jawaban Netral (N) juga tidak digunakan dalam kuesioner karena sikap netral tidak memberikan makna, padahal yang netral sebenarnya tidak berpendapat tetapi nilainya lebih besar dari nilai jawaban Tidak Setuju (TS) dan Sangat Tidak Setuju (STS). Oleh karena itu pilihan jawaban Netral (N) tidak digunakan oleh penulis dalam kuesioner ini.

5. Tahap Analisis Data menggunakan PLS SEM

Tahap ini melibatkan hasil pengumpulan data hasil kuesioner yang telah dibagikan secara langsung, teknik analisis data menggunakan *Structural Equation Modeling* (SEM) berbasis varian, yaitu dengan aplikasi pengolahan data statistik *Partial Least Square* (PLS) untuk pengolahan datanya.

Analisis dengan melakukan langkah-langkah pengujian sebagai berikut:

1. Merancang model struktural (*Inner Model*)

Model struktural menggambarkan hubungan antar variabel laten. Penelitian ini terdiri dari empat variabel laten eksogen yaitu *Efficiency*, *Trust*, *Reliability*, dan *Citizen Support*, satu variabel laten endogen *Quality Service*.

2. Merancang model pengukuran (*Outer Model*)

Merancang model pengukuran yaitu menghubungkan indikator dengan variabel latennya. Dalam penelitian ini terdiri dari 21 variabel indikator yaitu seperti yang disebutkan di tabel 3.4. Variabel Penelitian.

3. Memasukkan data kuesioner dalam Ms. Excel

Data kuesioner adalah data primer yang didapat dari responden yang diberikan kuesioner baik secara langsung maupun *online* menggunakan *google form*. Data tersebut dimasukkan ke dalam Ms. Excel dengan format .csv.

4. Konstruksi Diagram jalur (path diagram)

Mengkontruksi diagram jalur adalah membangun hubungan-hubungan antara variabel laten yaitu *Efficiency*, *Trust*, *Reliability*, *Citizen Support*, dan *Quality Service*.

5. Melakukan pengujian validitas

Melakukan uji Validitas dengan melihat nilai *convergen validity* dan *discriminant validity*. Dengan Indikator dikatakan valid jika nilai *outer loading* $> 0,5$.

6. Melakukan pengujian reliabilitas

Melakukan pengujian reliabilitas dengan melihat nilai *composite reliability*. Dengan model dikatakan reliabilitas jika *composite Reliability* > 0.7 .

7. Melakukan pengujian signifikan dengan taraf kepercayaan 95%

Uji signifikan dilihat dari nilai *T-statistics* > 1.96 .

Adapun Hipotesis yang digunakan dalam penelitian ini adalah sebagai berikut:

1. *Efficiency* berpengaruh terhadap *quality service*

H_0 = Terdapat hubungan yang tidak signifikan antara *Efficiency* terhadap *quality service*.

H_1 = Terdapat hubungan yang signifikan antara *Efficiency* terhadap *quality service*.

2. *Trust* berpengaruh terhadap *quality service*

H_0 = Terdapat hubungan yang tidak signifikan antara *trust* terhadap *quality service*.

H_1 = Terdapat hubungan yang signifikan antara *trust* terhadap *quality service*.

3. *Reliability* berpengaruh terhadap *quality service*

H_0 = Terdapat hubungan yang tidak signifikan antara *Reliability* terhadap *quality service*.

H_1 = Terdapat hubungan yang signifikan antara *Reliability* terhadap *quality service*.

4. *Citizen Support* berpengaruh terhadap *quality service*

H_0 = Terdapat hubungan yang tidak signifikan antara *Citizen Support* terhadap *quality service*.

H_1 = Terdapat hubungan yang signifikan antara *Citizen Support* terhadap *quality service*.

6. Kesimpulan dan Saran

Tahap ini merupakan hasil analisis dari *website* yang merupakan jawaban atas pertanyaan penelitian dan saran untuk dinas pemerintah daerah Provinsi Lampung.

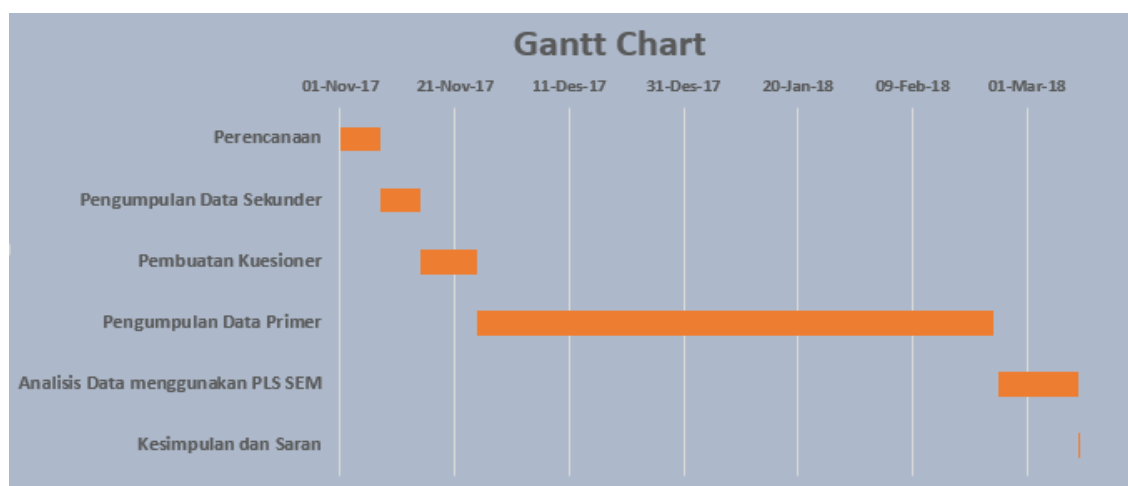
3.5 Jadwal Penelitian

Penelitian ini akan dilaksanakan selama empat bulan dari periode November 2017 sampai Maret 2018. Agar penelitian ini berjalan dengan baik, maka diperlukan adanya jadwal penelitian.

Adapun jadwal kegiatan secara umum sebagai berikut:

Tabel 3.7. Jadwal penelitian

Kegiatan	Tanggal Mulai	Rentang Waktu (Hari)
Perencanaan	01-Nov-17	7
Pengumpulan Data Sekunder	08-Nov-17	7
Pembuatan Kuesioner	15-Nov-17	10
Pengumpulan Data Primer	25-Nov-17	90
Analisis Data menggunakan PLS SEM	24-Feb-18	14
Kesimpulan dan Saran	10-Mar-18	7



Gambar 3.2. *Gantt Chart*

BAB V

KESIMPULAN DAN SARAN

5.1 Kesimpulan

Kesimpulan dari evaluasi kualitas layanan *website* pemerintahan untuk bisnis di pemerintah daerah Provinsi Lampung yaitu:

1. Berdasarkan penelitian yang telah dilakukan yaitu mengevaluasi *website* yang dilihat dari standar isi *website* serta tugas pokok dan fungsi dari masing-masing *website* masih ada yang terimplementasi sebagian.
2. Berdasarkan hasil perhitungan statistik dari total data keenam *website* yang diteliti, dimensi e-govqual yaitu *citizen support*, *efficiency*, *reliability*, *trust* dengan nilai *t-statistics* > 1.96 signifikan mempengaruhi *quality service* pada *website* Dinas Penanaman Modal dan Pelayanan Terpadu Satu Pintu, Dinas Koperasi dan UMKM, Dinas Pariwisata, Badan Layanan Pengadaan Barang dan Jasa, Dinas Komunikasi, Informatika dan Statistik dan Badan Penelitian dan Pengembangan Inovasi Daerah.
3. Secara khusus dilihat dari persepsi pengguna dari sisi masyarakat dan sisi pegawai hasilnya terdapat perbedaan pada dimensi *trust*. Dari sisi masyarakat dimensi *trust* berpengaruh terhadap *quality service* sedangkan dari sisi pegawai *trust* tidak signifikan mempengaruhi *quality service*.

5.2 Saran

Beberapa saran yang didapat dari penelitian evaluasi kualitas layanan *website* pemerintahan untuk bisnis di pemerintah daerah Provinsi Lampung adalah sebagai berikut:

1. Mempertimbangkan rekomendasi yang diberikan untuk pengembangan *website* Dinas PMPTSP, Dinas Koperasi dan UMKM, Dinas Pariwisata, Badan LPBJ, Dinas Kominfotik dan Badan Litbangda.
2. Meningkatkan atau mengembangkan *website* dengan dimensi *e-govqual* yang berpengaruh signifikan untuk meningkatkan kualitas layanan *website*.
3. Untuk penelitian selanjutnya disarankan dapat melakukan penelitian menggunakan metode lain agar dapat dijadikan perbandingan.
4. Untuk penelitian selanjutnya dapat menambah jumlah responden yang lebih banyak dari jumlah responden pada penelitian ini.

DAFTAR PUSTAKA

- Abdillah, W., & Jogiyanto. (2015). Partial Least Square (PLS) Alternatif Structural Equation Modeling (SEM) dalam Penelitian Bisnis. Andi. Yogyakarta.
- Abdulla, M., & Alshare, K. (2008). International Journal of Information Management A path analytic model and measurement of the business value of e-government: An international perspective, 28, 524–535. <https://doi.org/10.1016/j.ijinfomgt.2006.10.004>
- Alanezi, M. A., Mahmood, A. K., & Basri, S. (2012). E-Government Service Quality: a Qualitative Evaluation in the Case of Saudi Arabia. *The Electronic Journal on Information Systems in Developing Countries (Ejisdc)*, 54(3), 1–20. <https://doi.org/10.1002/j.1681-4835.2012.tb00382.x>
- Aprianty, D. R. (2016). Penerapan Kebijakan E-Government Dalam Peningkatan Mutu Pelayanan Publik Di Kantor Kecamatan Sambutan Kota Samarinda, 4(4), 1589–1602.
- Haryani, P. (2016). Evaluasi Kualitas Layanan e-Government Pemerintah Kota Yogyakarta Dengan Metode E-GOVQUAL Modifikasi. Simposium Nasional RAPI XV, 379–386.
- Janssen, M., Kuk, G., & Wagenaar, R. W. (2008). A survey of Web-based business models for e-government in the Netherlands. *Government Information Quarterly*, 25(2), 202–220. <https://doi.org/10.1016/j.giq.2007.06.005>
- Mirnasari, R. M. (2013). Inovasi Pelayanan Publik UPTD Terminal Purabaya Bungurasih. *Issn*, 1, 71–84.
- Mooduto, H. A., Dahlan, A. A., & Napitupulu, D. (2017). E-Government Service Quality Based on E-GovQual Approach Case Study in West Sumatera Province, 7(6), 2337–2342.
- 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>
- Qutaishat, F. T. (2013). Users ' Perceptions towards Website Quality and Its Effect on Intention to Use E-government Services in Jordan, 6(1), 97–105. <https://doi.org/10.5539/ibr.v6n1p97>.

- Safeena, R., & Kammani, A. (2013). Conceptualization of E Electronic. *International Journal of Managing Information Technology*, 5(1).
- Saputra, R. A., & Rachmadi, A. (2017). Penilaian Kualitas Layanan E-Government Dengan Pendekatan Dimensi E-Govqual dan Importance Performace Analysis (IPA) (Studi Kasus Pada Pemerintah Provinsi Nusa Tenggara Barat), 2(5), 1794–1802.
- Sosiawan, E. A. (2008). Tantangan Dan Hambatan Dalam Implementasi E-Government Di Indonesia. Seminar Nasional Informatika, 2008(semnasIF), 99–108.
- Wahyudi, S. E., Pinandito, A., & Saputra, M. C. (2017). Penilaian Kualitas Website E-Government Pejabat Pengelola Informasi dan Dokumentasi (PPII) Dengan Dimensi e-GovQual (Studi Pada Dinas Komunikasi dan Informatika Pemerintah Kota Probolinggo), 1(2), 108–117.
- Wijanto, S. H. (2008). Structural Equation Modeling dengan LISREL 8.8: Konsep dan Tutorial. Edisi Pertama. Graha Ilmu. Yogyakarta.