

ABSTRAK

Nama : Nila Rusiardi Jayanti
Program Studi : Magister Ilmu Komputer
Judul : Evaluasi implementasi e-government layanan publik aduan konten menggunakan e-govqual, importance performance analysis & Heuristic Evaluation (studi kasus : kominfo direktorat aptika)

Dalam kondisi masyarakat yang saat ini kritis dalam menanggapi segala hal, maka diperlukan pelayanan publik yang lebih profesional, efektif, sederhana, transparan, tepat waktu, responsif. Upaya untuk meningkatkan kualitas pelayanan publik tidak terlepas dari evaluasi pelayanan. Dalam rangka meningkatkan kualitas pelayanan publik, Direktorat Jenderal Aplikasi Informatika Kementerian Komunikasi dan Informatika menetapkan Layanan Publik Aduan Konten pada Direktorat Pengendalian Aplikasi Informatika (PAI) sebagai pilot project. Maka untuk evaluasi kualitas layanan publik dilaksanakan program reformasi birokrasi pada Direktorat PAI melalui upaya pembangunan zona integritas wilayah bebas dari korupsi dan wilayah birokrasi bersih melayani. Salah satu evaluasi yang dilakukan untuk pengukuran kinerja pelayanan sebagaimana diamanatkan dalam Peraturan Menteri Pendayagunaan Aparatur Negara Nomor 14 Tahun 2017 tentang Survei Kepuasan Masyarakat (SKM) Terhadap Penyelenggaraan Pelayanan Publik. Penelitian ini bertujuan untuk mengetahui kualitas layanan website Aduan Konten menggunakan metode e-Govqual, sedangkan IPA dan evaluasi heuristic untuk menentukan atribut yang menjadi prioritas perbaikan kualitas layanan, sebagai rekomendasi kepada penyelenggara layanan publik Aduan Konten. Untuk menilai kualitas layanan website aduan konten digunakan 6 dimensi dan 21 atribut e-Govqual. Dari 300 responden yang dijadikan sampel penelitian, penelitian ini menunjukkan hasil analisis tingkat kesesuaian dari 6 dimensi adalah sebesar 98,03% ($< 100\%$) artinya bahwa pelayanan publik yang diberikan oleh website Aduan Konten kurang memuaskan penggunaannya atau masih belum sesuai dengan harapan pengguna. Hasil nilai rata-rata kesenjangan (gap) antara harapan dan kinerja menunjukkan angka -0.05 atau < 0 . Dengan adanya gap tersebut dapat dikatakan bahwa kualitas kinerja layanan publik Aduan Konten yang dirasakan oleh publik masih belum memenuhi apa yang diharapkan. Atribut yang perlu mendapat perbaikan yaitu atribut yang berada di kuadran A (3 atribut) dan kuadran C (8 atribut). Rekomendasi diberikan berdasarkan literatur/teori untuk atribut yang perlu dilakukan perbaikan untuk meningkatkan kualitas layanan publik Aduan Konten.

Kata Kunci — e-Government, Website Layanan Publik, e-Govqual, IPA, Evaluasi Heuristic

ABSTRACT

Name : Nila Rusiardi Jayanti
Studi Program : Magister Ilmu Komputer
Title : Evaluation of the Implementation of E-Government Public Service Aduan Konten Using E-Govqual, Importance Performance Analysis and Heuristic Evaluation (case study: Ministry of Communication and Information, APTIKA directorate)

In the current condition of society that is critical in responding to everything, more public services are needed professional, effective, simple, transparent, timely, responsive. Efforts to improve the quality of public services cannot be separated from service evaluation. In order to improve the quality of public services, the Directorate General of Informatics Applications of the Ministry of Communications and Informatics established the Public Service for Aduan konten at the Directorate of Information Application Control (PAI) as a pilot project. So to evaluate the quality of public services, a bureaucratic reform program is carried out at the PAI Directorate through efforts to develop a zone of territorial integrity free from corruption and a clean bureaucratic area to serve. One of the evaluations carried out is for measuring service performance as mandated in the Regulation of the Minister of Administrative Reform Number 14 of 2017 concerning the Community Satisfaction Survey (SKM) on the Implementation of Public Services. This study aims to determine the service quality of the Content Complaint website using the e-Govqual method, while the IPA and heuristic evaluations are to determine the attributes that are priorities for improving service quality, as recommendations to public service providers for Aduan konten. To assess the service quality of the content complaint website, 6 dimensions and 21 e-Govqual attributes are used. Of the 300 respondents who were used as research samples, this study shows the results of the analysis of the level of conformity of the 6 dimensions are 98.03% (<100%) meaning that the public services provided by the Aduan konten website are not satisfactory to users or still not in accordance with user expectations. The result of the average value of the gap between expectations and performance shows the number -0.05 or < 0. With this gap, it can be said that the quality of public service performance of Aduan konten perceived by the public still does not meet what is expected. Attributes that need improvement are those in quadrant A (3 attributes) and quadrant C (8 attributes). Recommendations are given based on the literature/theory for attributes that need to be improved to improve the quality of public services for Aduan konten.

Keywords — e-Government, Public Service Website, e-Govqual, IPA, Heuristic Evaluation