

ABSTRAK

Judul : Penerapan Model *E-Govqual* Dan *Importance Performance Analysis* Dalam Mengevaluasi Kualitas Layanan Sistem Informasi Perizinan Online (Studi Kasus: Dinas Kota Tangerang Selatan)”.
Nama : Danu Faisal Pangestu
Program Studi : Sistem Informasi

Sebagai perwujudan *e-government* pemerintah Kota Tangerang Selatan membuat sebuah *website* Sistem informasi Perizinan Online (SIMPONIE) yang dapat digunakan oleh masyarakat untuk mengajukan permohonan layanan perizinan. Sebagai perubahan dari sistem manual menjadi sistem digital *website* SIMPONIE masih memiliki beberapa kendala dan belum pernah dilakukan evaluasi secara khusus terhadap *website* SIMPONIE. Tujuan penelitian ini untuk mengevaluasi kualitas layanan SIMPONIE dengan menerapkan 6 dimensi *e-govqual* yang dikembangkan oleh Papadomechelacki & Mentaz (2012) dan untuk memberikan rekomendasi berdasarkan hasil analisis kinerja dan harapan atau *Importance Performance Analysis* (IPA). Penelitian ini dilakukan menggunakan metode deskriptif kuantitatif dengan pengumpulan data kuesioner sebanyak 50 sampel yang di peroleh secara acak (*Random Sampling*). Pengolahan data dilakukan dengan melakukan uji validas, reliabilitas dan uji hipotesis serta analisis kuadran *Importance Performance Analysis* (IPA). Hasil penelitian ini menunjukkan bahwa pengaruh kemudahan pengguna, keandalan, kepercayaan, isi dan tampilan, fungsi dan interaksi serta dukungan masyarakat terhadap keputusan kualitas layanan sebesar 90,5%. Berdasarkan nilai kesenjangan (GAP) kinerja dan harapan penilaian sebesar -1,12 terdapat skala prioritas utama pada kuadran A untuk dilakukan perbaikan yakni pada fitur penerbitan perizinan akan lebih cepat jika dapat diunduh (*di download*) secara mandiri (RLB 2), sistem sering mengalami *error* (FI 4) dan fitur *live chat* yang perlu ditingkatkan kecepatan dan keakuratan layanannya (CS 5). Hal ini yang menjadi rekomendasi utama pada penelitian ini.

Kata Kunci :, *e-govqual*, *importance performance analysis*, *analisis kesenjangan*, *rekomendasi*

ABSTRACT

As an *e-government* embodiment, the South Tangerang City government has created an Online Licensing Information System (SIMPONIE) website that can be used by the public to apply for licensing services. As a change from a manual system to a digital system, the SIMPONIE website still has several problems and a special evaluation has never been carried out on the SIMPONIE website. The purpose of this study is to evaluate the quality of SIMPONIE services by applying the 6 *e-govqual* dimensions developed by Papadomechelacki & Mentaz (2012) and to provide recommendations based on the results of the *Importance Performance Analysis* (IPA). This research was conducted using a quantitative descriptive method by collecting questionnaire data as many as 50 samples obtained at random (*Random Sampling*). Data processing is carried out by conducting validity, reliability and hypothesis testing as well as quadrant *Importance Performance Analysis* (IPA) analysis. The results of this study indicate that the influence of ease of use, reliability, trust, content and appearance, function and interaction as well as community support on service quality decisions is 90.5%. Based on the performance gap value (GAP) and assessment expectations of -1.12, there is a top priority scale in quadrant A for improvement, namely the permit issuance feature will be faster if it can be downloaded independently (RLB 2), the system often experienced an error (FI 4) and the live chat feature needs to improve the speed and accuracy of its service (CS 5). This is the main recommendation in this research.

Keywords: *e-govqual*, *importance performance analysis*, *gap analysis*, *recommendations*