



ANALISIS KUALITAS SITUS LAYANAN PEMERINTAHAN KOTA PEKANBARU MENGGUNAKAN METODE *E-GOVQUAL*

Hak cipta milik UIN Suska Riau

State Islamic University of Sultan Syarif Kasim Riau

Hak Cipta Dilindungi Undang-Undang

1. Dilarang mengutip sebagian atau seluruh karya tulis ini tanpa mencantumkan dan menyebutkan sumber:
 - a. Pengutipan hanya untuk kepentingan pendidikan, penelitian, penulisan karya ilmiah, penyusunan laporan, penulisan kritik atau tinjauan suatu masalah.
 - b. Pengutipan tidak merugikan kepentingan yang wajar UIN Suska Riau.
2. Dilarang mengumumkan dan memperbanyak sebagian atau seluruh karya tulis ini dalam bentuk apapun tanpa izin UIN Suska Riau.

TUGAS AKHIR

Diajukan Sebagai Salah Satu Syarat
untuk Memperoleh Gelar Sarjana Komputer pada
Program Studi Sistem Informasi



Oleh:

EKA ASTAFANI

11653201088



UIN SUSKA RIAU

UIN SUSKA RIAU

FAKULTAS SAINS DAN TEKNOLOGI
UNIVERSITAS ISLAM NEGERI SULTAN SYARIF KASIM RIAU
PEKANBARU

2020

LEMBAR PERSETUJUAN

ANALISIS KUALITAS SITUS LAYANAN PEMERINTAHAN KOTA PEKANBARU MENGGUNAKAN METODE *E-GOVQUAL*

TUGAS AKHIR

Oleh:

EKA ASTAFANI

11653201088

Telah diperiksa dan disetujui sebagai laporan tugas akhir
di Pekanbaru, pada tanggal 17 Juli 2020

Ketua Program Studi



Idria Maita, S.Kom., M.Sc.
NIP. 197905132007102005

Pembimbing



Idria Maita, S.Kom., M.Sc.
NIP. 197905132007102005

UIN SUSKA RIAU

© Hak cipta milik UIN Suska Riau

State Islamic University of Sultan Syarif Kasim Riau

Hak Cipta Dilindungi Undang-Undang

1. Dilarang mengutip sebagian atau seluruh karya tulis ini tanpa mencantumkan dan menyebutkan sumber:
 - a. Pengutipan hanya untuk kepentingan pendidikan, penelitian, penulisan karya ilmiah, penyusunan laporan, penulisan kritik atau tinjauan suatu masalah.
 - b. Pengutipan tidak merugikan kepentingan yang wajar UIN Suska Riau.
2. Dilarang mengumumkan dan memperbanyak sebagian atau seluruh karya tulis ini dalam bentuk apapun tanpa izin UIN Suska Riau.



LEMBAR PENGESAHAN

ANALISIS KUALITAS SITUS LAYANAN PEMERINTAHAN
KOTA PEKANBARU MENGGUNAKAN METODE E-GOVQUAL

TUGAS AKHIR

Oleh:

EKA ASTAFANI

11653201088


Telah dipertahankan di depan sidang dewan penguji sebagai salah satu syarat untuk memperoleh gelar Sarjana Komputer Fakultas Sains dan Teknologi Universitas Islam Negeri Sultan Syarif Kasim Riau di Pekanbaru, pada tanggal 10 Juli 2020

Pekanbaru, 10 Juli 2020

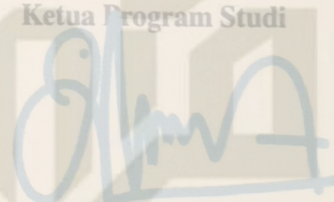
Mengesahkan,

Dekan

Ketua Program Studi


Dr. Drs. Ahmad Darmawi, M.Ag.

NIP. 196606041992031004


Idria Maita, S.Kom., M.Sc.

NIP. 197905132007102005

DEWAN PENGUJI:

Ketua : Arif Marsal, Lc., MA.

Sekretaris : Idria Maita, S.Kom., M.Sc.

Anggota 1 : Megawati, S.Kom., M.T.

Anggota 2 : Inggih Permana, S.T., M.Kom.

Hak Cipta Dilindungi Undang-Undang

1. Diarangi mengutip sebagian atau seluruh karya tulis ini tanpa mencantumkan dan menyebutkan sumber:
 - a. Pengutipan hanya untuk kepentingan pendidikan, penelitian, penulisan karya ilmiah, penyusunan laporan, penulisan kritik atau tinjauan suatu masalah.
 - b. Pengutipan tidak merugikan kepentingan yang wajar UIN Suska Riau.
2. Diarangi mengumumkan dan memperbanyak sebagian atau seluruh karya tulis ini dalam bentuk apapun tanpa izin UIN Suska Riau.



LEMBAR HAK ATAS KEKAYAAN INTELEKTUAL

Tugas Akhir yang tidak diterbitkan ini terdaftar dan tersedia di Perpustakaan Universitas Islam Negeri Sultan Syarif Kasim Riau adalah terbuka untuk umum, dengan ketentuan bahwa hak cipta ada pada penulis. Referensi kepustakaan diperkenankan dicatat, tetapi pengutipan atau ringkasan hanya dapat dilakukan atas izin penulis dan harus dilakukan mengikuti kaedah dan kebiasaan ilmiah serta menyebutkan sumbernya.

Penggandaan atau penerbitan sebagian atau seluruh Tugas Akhir ini harus memperoleh izin tertulis dari Dekan fakultas universitas. Perpustakaan dapat meminjamkan Tugas Akhir ini untuk anggotanya dengan mengisi nama, tanda peminjaman dan tanggal pinjam pada *form* peminjaman.

Hak Cipta Dilindungi Undang-Undang

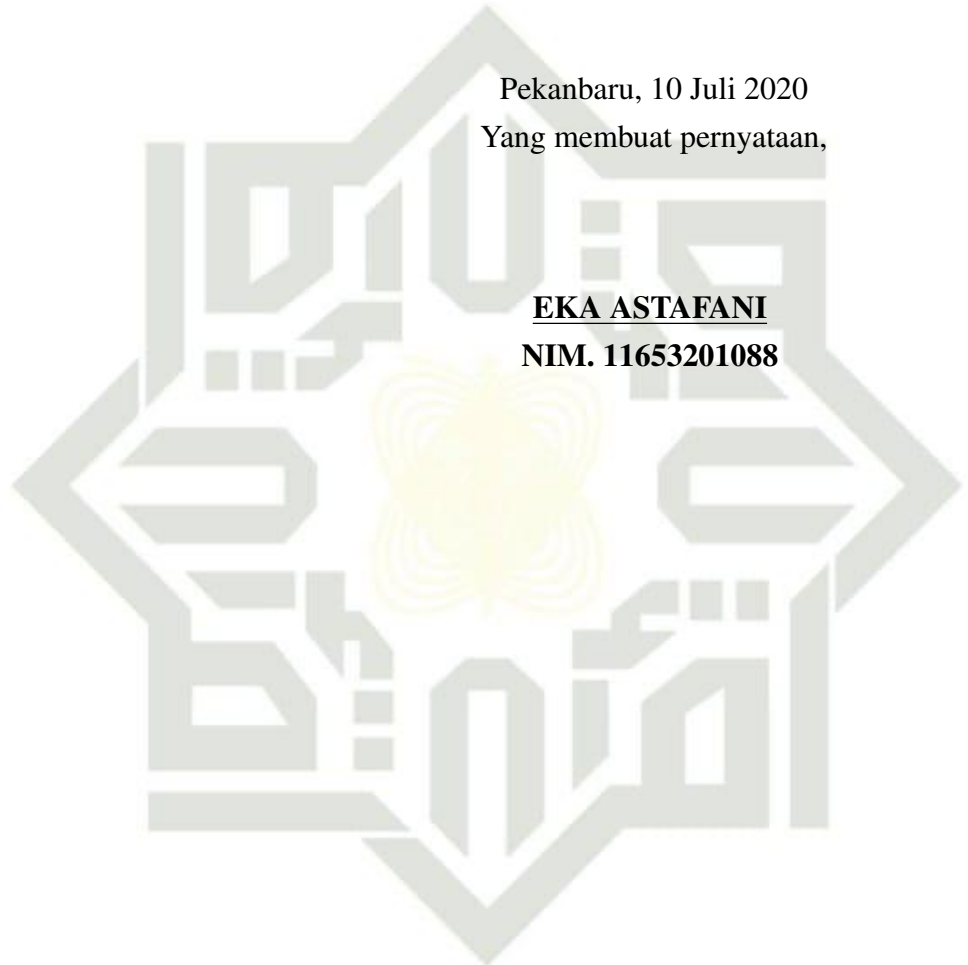
1. Dilarang mengutip sebagian atau seluruh karya tulis ini tanpa mencantumkan dan menyebutkan sumber:
 - a. Pengutipan hanya untuk kepentingan pendidikan, penelitian, penulisan karya ilmiah, penyusunan laporan, penulisan kritik atau tinjauan suatu masalah.
 - b. Pengutipan tidak merugikan kepentingan yang wajar UIN Suska Riau.
2. Dilarang mengumumkan dan memperbanyak sebagian atau seluruh karya tulis ini dalam bentuk apapun tanpa izin UIN Suska Riau.

LEMBAR PERNYATAAN

Dengan ini saya menyatakan bahwa dalam Tugas Akhir ini tidak terdapat karya yang pernah diajukan untuk memperoleh gelar kesarjanaan di suatu Perguruan Tinggi, dan sepanjang pengetahuan saya juga tidak terdapat karya atau pendapat yang pernah ditulis atau diterbitkan oleh orang lain kecuali yang secara tertulis dicantumkan dalam naskah ini dan disebutkan di dalam daftar pustaka.

Pekanbaru, 10 Juli 2020
Yang membuat pernyataan,

EKA ASTAFANI
NIM. 11653201088



UIN SUSKA RIAU

Hak Cipta Dilindungi Undang-Undang

1. Dilarang mengutip sebagian atau seluruh karya tulis ini tanpa mencantumkan dan menyebutkan sumber:
 - a. Pengutipan hanya untuk kepentingan pendidikan, penelitian, penulisan karya ilmiah, penyusunan laporan, penulisan kritik atau tinjauan suatu masalah.
 - b. Pengutipan tidak merugikan kepentingan yang wajar UIN Suska Riau.
2. Dilarang mengumumkan dan memperbanyak sebagian atau seluruh karya tulis ini dalam bentuk apapun tanpa izin UIN Suska Riau.



LEMBAR PERSEMBAHAN

Puji Syukur atas karunia, rahmat, nikmat, dan ilmu yang bermanfaat yang telah diberikan oleh Allah SWT terhadap saya selama ini. Dengan Rahmat-Nya saya diberi kesempatan, kesehatan, dan kesanggupan dalam menjalankan pendidikan hingga saya dapat menyelesaikan Tugas Akhir ini.

“Shalawat beserta salam saya sampaikan pada Nabi besar Muhammad SAW yang telah menjadi suri tauladan dan telah membawa jalan kebenaran dan telah menjadikan dunia dari zaman jahiliyah menjadi zaman yang penuh ilmu pengetahuan seperti saat ini.”

Tugas Akhir ini saya persembahkan kepada orang tua dan keluarga saya yang tidak hentinya memberikan doa dan dukungan untuk saya dalam menyelesaikan pendidikan dan tugas akhir ini. Dan juga kepada teman-teman, adik dan senior yang turut membantu, memberikan dukungan dan teman diskusi dalam menyelesaikan tugas akhir ini.

selain dukungan keluarga dan teman saya selalu memegang prinsip ”tiada hasil tanpa usaha” yang menjadikan saya terus berjuang dan tidak putus asa dalam mencapai impian saya sehingga menyelesaikan tugas akhir ini. Semoga tugas akhir ini dapat menjadi motivasi dan memacu semangat teman-teman dalam menjalankan pendidikan.

Hak Cipta Dilindungi Undang-Undang

1. Dilarang mengutip sebagian atau seluruh karya tulis ini tanpa mencantumkan dan menyebutkan sumber:
 - a. Pengutipan hanya untuk kepentingan pendidikan, penelitian, penulisan karya ilmiah, penyusunan laporan, penulisan kritik atau tinjauan suatu masalah.
 - b. Pengutipan tidak merugikan kepentingan yang wajar UIN Suska Riau.
2. Dilarang mengumumkan dan memperbanyak sebagian atau seluruh karya tulis ini dalam bentuk apapun tanpa izin UIN Suska Riau.



KATA PENGANTAR

Alhamdulillahirabbil ‘alamiin berkat karunia dan rahmat Allah SWT, pembuatan Tugas Akhir ini dapat diselesaikan oleh penulis. Dan tak lupanya penulis mengirimkan shalawat Allahumma Sholli’ala Muhammad wa ‘Ala Ali Muhammad kepada Nabi Muhammad SAW.

Laporan Tugas Akhir dalam program studi strata satu menjadi salah satu syarat yang bersifat akademis untuk meraih gelar kesarjaan di Universitas Islam Negeri Sultan Syarif Kasim Riau. Dalam penyelesaian Tugas Akhir ini penulis diberikan bantuan yang tak hingga, mendapat bimbingan secara langsung atau tidak dari berbagai pihak. Dalam lembar kata pengantar ini, penulis ingin mengucapkan terima kasih kepada pihak-pihak yang telah membantu penulis. Penulis mengucapkan terima kasih kepada:

1. Bapak Prof. Dr. H. Akhmad Mujahidin, S.Ag., M.Ag., sebagai Rektor Universitas Islam Negeri Sultan Syarif Kasim Riau.
2. Bapak Dr. Drs. Ahmad Darmawi, M.Ag., sebagai Dekan Fakultas Sains dan Teknologi.
3. Ibu Idria Maita, S.Kom., M.Sc., sebagai Ketua Program Studi Sistem Informasi sekaligus pembimbing pada Tugas Akhir ini yang telah membimbing penulis dan memberikan masukan terhadap penulisan laporan tugas akhir.
4. Bapak Eki Saputra, S.Kom., M.Kom., sebagai Sekretaris Program Studi Sistem Informasi.
5. Bapak Inggih Permana, S.T., M.Kom., sebagai Koordinator Tugas Akhir dan sebagai penguji dua Tugas Akhir ini yang telah memberikan saran dan pelatihan dalam menggunakan latex.
6. Ibu Megawati, S.Kom., M.T., sebagai penguji I.
7. Bapak dan Ibu dosen yang telah memberikan pengetahuan selama penulis menjalankan pendidikan pada program studi Sistem Informasi.
8. Kepada teman-teman satu pembimbing Dinda, Fira, Rahmi dan lainnya yang sama berjuang dan saling menyemangati.
9. Untuk teman-teman SIF A 2016 yang telah memberikan dukungan dan doanya
10. Teman setia tiga serangkai juju dan dana yang selalu memberikan dukungan dalam suka dan duka.
11. gurlss squad jenni dan ami yang selalu mendukung dari jauh.
12. Teman-teman KKN Boncah Mahang.
13. keluarga evakost yang turut memberikan dukungan dalam menyelesaikan

Hak Cipta Dilindungi Undang-Undang

1. Dilarang mengutip sebagian atau seluruh karya tulis ini tanpa mencantumkan dan menyebutkan sumber:
 - a. Pengutipan hanya untuk kepentingan pendidikan, penelitian, penulisan karya ilmiah, penyusunan laporan, penulisan kritik atau tinjauan suatu masalah.
 - b. Pengutipan tidak merugikan kepentingan yang wajar UIN Suska Riau.
2. Dilarang mengumumkan dan memperbanyak sebagian atau seluruh karya tulis ini dalam bentuk apapun tanpa izin UIN Suska Riau.

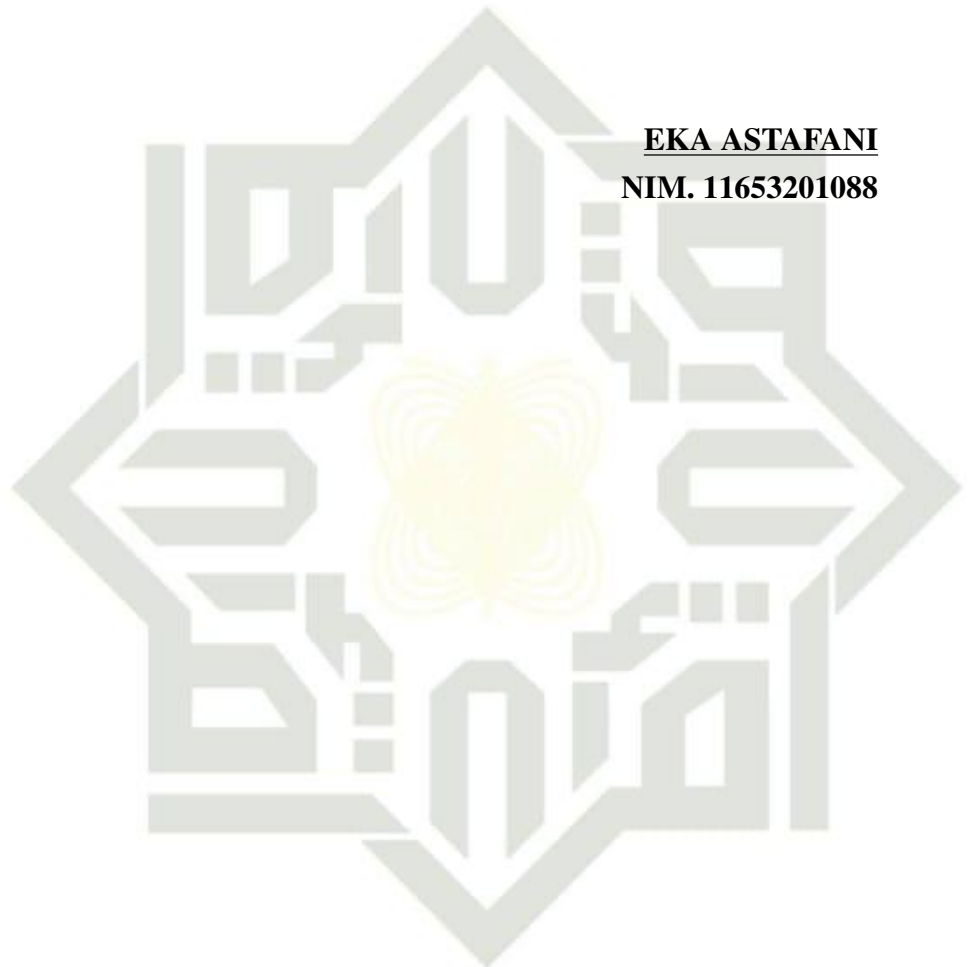
Tugas Akhir ini.

Laporan Tugas Akhir ini jauh dari kata kesempurnaan. Kritik dan saran membangun dapat dikirimkan ke email 11653201088.a.s@students.uinsuska.ac.id. Semoga dengan kritikan tersebut dapat membangun untuk hal yang lebih baik.

Pekanbaru, 17 Juli 2020

Penulis,

EKA ASTAFANI
NIM. 11653201088



UIN SUSKA RIAU

ANALISIS KUALITAS SITUS LAYANAN PEMERINTAHAN KOTA PEKANBARU MENGGUNAKAN METODE *E-GOVQUAL*

EKA ASTAFANI
NIM: 11653201088

Tanggal Sidang: 10 Juli 2020
Periode Wisuda:

Program Studi Sistem Informasi
Fakultas Sains dan Teknologi
Universitas Islam Negeri Sultan Syarif Kasim Riau
Jl. Soebrantas, No. 155, Pekanbaru

ABSTRAK

Website Pemerintah Kota Pekanbaru dibuat dengan domain pekanbaru.go.id sebagai media penyampaian informasi dan layanan pelaporan masyarakat kota Pekanbaru. Dalam penerapannya terdapat beberapa kekurangan yaitu tidak berfungsinya tombol pencarian, lemahnya keamanan data pengguna, lambatnya respon pemerintah terhadap pengaduan, dan informasi yang tidak lengkap. Penelitian ini menggunakan metode *E-Govqual* dengan 23 variabel yang terbagi menjadi 4 dimensi, yaitu variabel *ease of use*, *trust*, *content and appearance of information* dan *citizen support* dan menggunakan sampel sebanyak 100 responden. Tujuan penelitian ini untuk mengukur kualitas layanan dan menganalisis faktor atau indikator yang menjadi prioritas dalam perbaikan. Hasil analisis kualitas layanan website dinilai cukup baik. Indikator yang menjadi prioritas perbaikan adalah indikator EF2 (URL yang mudah diingat), TR4 (penggunaan data pribadi), CA5 (kelengkapan informasi) dan C-SP (Pemerintah kota menyelesaikan masukan dengan cepat) sehingga menjadi masukan bagi Dinas Komunikasi Informatika Statistik dan Persandian dalam meningkatkan kualitas *website*.

Kata Kunci: Analisis Kualitas, *E-Govqual*, Pemerintah Kota Pekanbaru

UIN SUSKA RIAU

Hak Cipta Dilindungi Undang-Undang

1. Dilarang mengutip sebagian atau seluruh karya tulis ini tanpa mencantumkan dan menyebutkan sumber:
 - a. Pengutipan hanya untuk kepentingan pendidikan, penelitian, penulisan karya ilmiah, penyusunan laporan, penulisan kritik atau tinjauan suatu masalah.
 - b. Pengutipan tidak merugikan kepentingan yang wajar UIN Suska Riau.
2. Dilarang mengumumkan dan memperbanyak sebagian atau seluruh karya tulis ini dalam bentuk apapun tanpa izin UIN Suska Riau.

ANALYSIS QUALITY OF GOVERNMENT SERVICE SITES PEKANBARU CITY USING E-GOVQUAL METHOD

**EKA ASTAFANI
NIM: 11653201088**

*Date of Final Exam: July 10th 2020
Graduation Period:*

*Department of Information System
Faculty of Science and Technology
State Islamic University of Sultan Syarif Kasim Riau
Soebrantas Street, No. 155, Pekanbaru*

ABSTRACT

Pekanbaru City Government website is made for delivering information and services community reporting Pekanbaru city. In its application there are several shortcomings namely non-functioning search button, weak user data security, slow government response to complaints, and incomplete information. This research uses E-Govqual method with 23 variables divided into 4 dimensions, namely the Ease of variable use of use, Trust, Content and Appearance of Information and citizen Support with 100 respondents. he purpose of this study is to measure service quality and analyze factors or priority indicators for improvement. The results of the analysis of website service quality are assessed good enough. Variables that become priority improvements are the indicator EF2 (easy to remember URL), TR4 (use of personal data) CA5 (completeness of information) and CS2 (City government completes input quickly) so that it becomes input for the Office of Communications and Information Technology Statistics and encryption in improve the quality of the website.

Keywords: E-Govqual, Pekanbaru City Government, Quality Analysis

UIN SUSKA RIAU

DAFTAR ISI

Hak Cipta Dilindungi Undang-Undang

1. Dilarang mengutip sebagian atau seluruh karya tulis ini tanpa mencantumkan dan menyebutkan sumber:
 - a. Pengutipan hanya untuk kepentingan pendidikan, penelitian, penulisan karya ilmiah, penyusunan laporan, penulisan kritik atau tinjauan suatu masalah.
 - b. Pengutipan tidak merugikan kepentingan yang wajar UIN Suska Riau.
2. Dilarang mengumumkan dan memperbanyak sebagian atau seluruh karya tulis ini dalam bentuk apapun tanpa izin UIN Suska Riau.

LEMBAR PERSETUJUAN	ii
LEMBAR PENGESAHAN	iii
LEMBAR HAK ATAS KEKAYAAN INTELEKTUAL	iv
LEMBAR PERNYATAAN	v
LEMBAR PERSEMBAHAN	vi
KATA PENGANTAR	vii
ABSTRAK	ix
ABSTRACT	x
DAFTAR ISI	xi
DAFTAR GAMBAR	xv
DAFTAR TABEL	xvii
DAFTAR SINGKATAN	xviii
PENDAHULUAN	1
1.1 Latar Belakang	1
1.2 Perumusan Masalah	3
1.3 Batasan Masalah	4
1.4 Tujuan	4
1.5 Manfaat	4
1.6 Sistematika Penulisan	4
2 LANDASAN TEORI	6
2.1 Analisis	6
2.2 Kualitas	6
2.3 Layanan	7
2.4 Kualitas Layanan	7
2.5 <i>E-Government</i>	8
2.5.1 Pengertian <i>E-Government</i>	8

Hak Cipta Dilindungi Undang-Undang

1. Dilarang mengutip sebagian atau seluruh karya tulis ini tanpa mencantumkan dan menyebutkan sumber:
 - a. Pengutipan hanya untuk kepentingan pendidikan, penelitian, penulisan karya ilmiah, penyusunan laporan, penulisan kritik atau tinjauan suatu masalah.
 - b. Pengutipan tidak merugikan kepentingan yang wajar UIN Suska Riau.
2. Dilarang mengumumkan dan memperbanyak sebagian atau seluruh karya tulis ini dalam bentuk apapun tanpa izin UIN Suska Riau.

2.5.2	Tujuan <i>E-Government</i>	10
2.6	<i>E-Govqual</i>	11
2.7	Populasi dan Sampel	14
2.7.1	Populasi	14
2.7.2	Sampel	15
2.8	Teknik Sampling	15
2.8.1	<i>Probability Sampling</i>	16
2.8.2	<i>Nonprobability Sampling</i>	16
2.9	Menentukan Ukuran Sampel	17
2.10	Kuesioner	18
2.11	Teknik Pengukuran	18
2.12	SPSS	19
2.13	Uji Validitas	19
2.14	Uji Reabilitas	20
2.15	Uji Hipotesis	21
2.16	<i>Confirmatory Factor Analysis (CFA)</i>	21
2.17	Skala Likert	22
2.18	Penelitian Terdahulu	22
2.19	Profil Dinas Komunikasi Informasi Statistik dan Persandian Kota Pekanbaru	24
2.19.1	Sejarah Dinas Komunikasi, Informatika dan Statistik Provinsi Riau	24
2.19.2	Visi dan Misi	25
2.19.3	Susunan Organisasi	25
3	METODOLOGI PENELITIAN	27
3.1	Pendahuluan	28
3.1.1	Menentukan Tempat dan Objek Penelitian	28
3.1.2	Menentukan Judul Penelitian	28
3.2	Identifikasi Masalah	28
3.3	Pengumpulan Data	28
3.3.1	Wawancara	28
3.3.2	Studi Literatur	29
3.3.3	Kuesioner	29
3.4	Pengolahan Data dan Analisis Data	30
3.4.1	Uji Validitas	30
3.4.2	Uji Reliabilitas	30

Hak Cipta Dilindungi Undang-Undang

1. Dilarang mengutip sebagian atau seluruh karya tulis ini tanpa mencantumkan dan menyebutkan sumber:

- a. Pengutipan hanya untuk kepentingan pendidikan, penelitian, penulisan karya ilmiah, penyusunan laporan, penulisan kritik atau tinjauan suatu masalah.
- b. Pengutipan tidak merugikan kepentingan yang wajar UIN Suska Riau.

2. Dilarang mengumumkan dan memperbanyak sebagian atau seluruh karya tulis ini dalam bentuk apapun tanpa izin UIN Suska Riau.

3.5	Analisis <i>E-Govqual</i>	30
3.6	Dokumentasi Penelitian	31
4	ANALISA DAN HASIL	32
4.1	Analisis <i>Website</i> saat ini	32
4.1.1	<i>Website</i> Pemerintahan Kota Pekanbaru	32
4.1.2	Alur Proses Situs Pemerintahan Pekanbaru	35
4.1.2.1	<i>Use Case</i> Diagram <i>Website</i> Pemerintahan Kota Pekanbaru	35
4.1.2.2	<i>Activity</i> Diagram <i>Website</i> Pemerintahan Kota Pekanbaru	36
4.1.3	Identifikasi Permasalahan	40
4.2	Analisis Indikator <i>E-Govqual</i>	40
4.3	Hasil Penelitian	42
4.3.1	Profil Distribusi Responden	42
4.4	Analisis Data	44
4.4.1	Uji Validitas dan Uji Reabilitas	44
4.4.1.1	Uji Validitas	44
4.4.1.2	Uji Reabilitas	45
4.4.2	Uji Hipotesis	46
4.4.2.1	Uji T	46
4.4.2.2	Uji F	47
4.4.3	Statistik Deskriptif	47
4.4.4	Analisis Faktor	49
4.5	Hasil Analisis Kualitas Situs Layanan Pemerintahan Kota Pekanbaru	55
4.6	Pembahasan	57
5	PENUTUP	62
5.1	Kesimpulan	62
5.2	Saran	62
DAFTAR PUSTAKA		
LAMPIRAN A HASIL WAWANCARA		A - 1
LAMPIRAN B HASIL PPENGUMPULAN DATA KUESIONER		B - 1
B.1	Kuesioner	B - 1
B.2	Rekapulasi Jawaban Responden	B - 4
B.2.1	Jawaban Responden Variabel <i>Ease of Use</i>	B - 4

Hak Cipta Dilindungi Undang-Undang

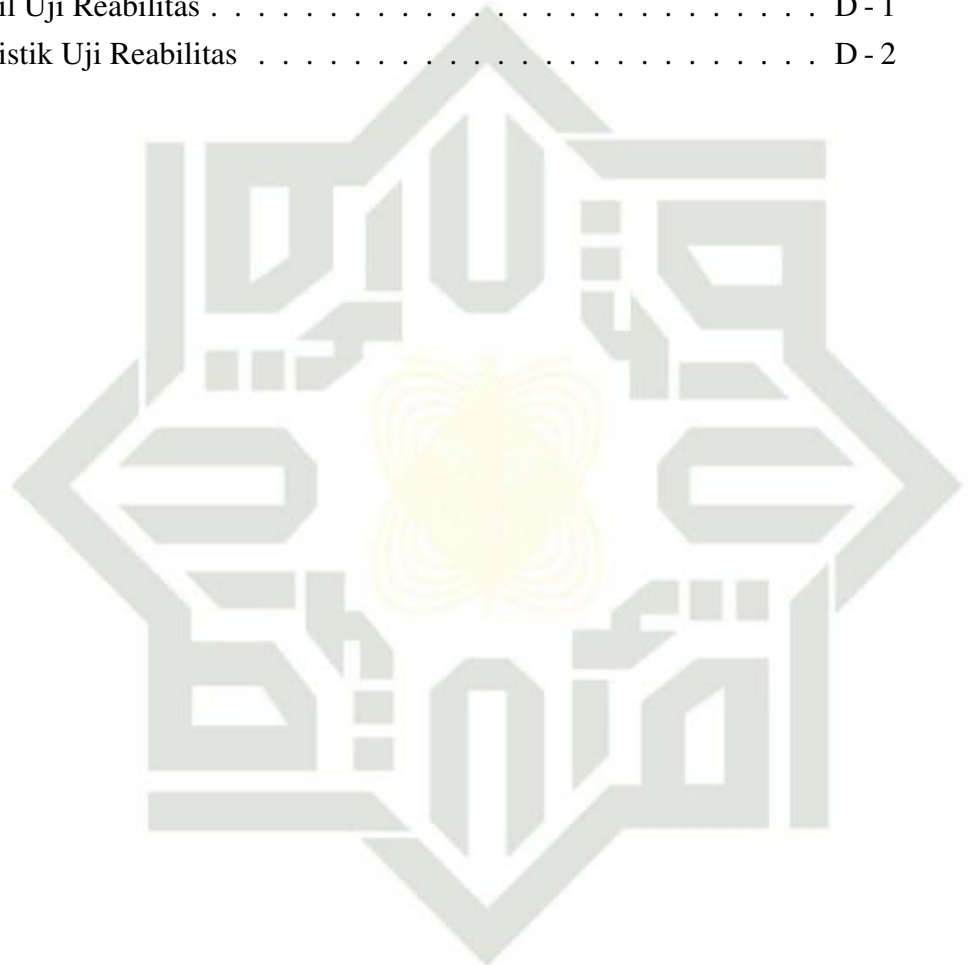
1. Dilarang mengutip sebagian atau seluruh karya tulis ini tanpa mencantumkan dan menyebutkan sumber:
 - a. Pengutipan hanya untuk kepentingan pendidikan, penelitian, penulisan karya ilmiah, penyusunan laporan, penulisan kritik atau tinjauan suatu masalah.
 - b. Pengutipan tidak merugikan kepentingan yang wajar UIN Suska Riau.
2. Dilarang mengumumkan dan memperbanyak sebagian atau seluruh karya tulis ini dalam bentuk apapun tanpa izin UIN Suska Riau.

B.2.2	Jawaban Responden Variabel <i>Trust</i>	B - 7
B.2.3	Jawaban Responden Variabel <i>Content and Appearance of Information</i>	B - 10
B.2.4	Jawaban Responden Variabel <i>Citizen Support</i>	B - 13

LAMPIRAN C	Hasil Uji Validitas	C - 1
-------------------	----------------------------	--------------

LAMPIRAN D	Hasil Uji Reabilitas	D - 1
-------------------	-----------------------------	--------------

D.1	Hasil Uji Reabilitas	D - 1
D.2	Statistik Uji Reabilitas	D - 2



UIN SUSKA RIAU

DAFTAR GAMBAR

© Hak cipta milik UIN Suska Riau

State Islamic University of Sultan Syarif Kasim Riau

Hak Cipta Dilindungi Undang-Undang

1. Diarang mengutip sebagian atau seluruh karya tulis ini tanpa mencantumkan dan menyebutkan sumber:
 - a. Pengutipan hanya untuk kepentingan pendidikan, penelitian, penulisan karya ilmiah, penyusunan laporan, penulisan kritik atau tinjauan suatu masalah.
 - b. Pengutipan tidak merugikan kepentingan yang wajar UIN Suska Riau.
2. Diarang mengemukakan dan memperbanyak sebagian atau seluruh karya tulis ini dalam bentuk apapun tanpa izin UIN Suska Riau.

2.1	Dimensi <i>E-Govqual</i>	12
2.2	Teknik Sampling	15
2.3	Struktur Organisasi Dinas Komunikasi Informatika Statistik dan Persandian Kota Pekanbaru.	26
3.1	Alur Penelitian	27
3.2	Konstruksi hipotesis penelitian	31
4.1	Tampilan Beranda pekanbaru.go.id	32
4.2	Tampilan Menu Pelayanan & Perizinan	33
4.3	Tampilan Menu Data Statistik Pekanbaru	33
4.4	Tampilan Menu PPID	34
4.5	Tampilan Menu E-Lapor	34
4.6	Tampilan Menu JDIH	35
4.7	<i>Use Case</i> Proses Sebagai Masyarakat	36
4.8	<i>Activity Diagram</i> Melihat Beranda	36
4.9	<i>Activity Diagram</i> Melihat Pelayanan & Perizinan	37
4.10	<i>Activity Diagram</i> Melihat Data Statistik	37
4.11	<i>Activity Diagram</i> Kelola PPID	38
4.12	<i>Activity Diagram</i> Login	38
4.13	<i>Activity Diagram</i> Kelola E-Lapor	39
4.14	<i>Activity Diagram</i> Melihat JDIH	39
4.15	Diagram Responden Berdasarkan Umur	42
4.16	Diagram Responden Berdasarkan Jenis Kelamin	43
4.17	Diagram Responden Berdasarkan Pendidikan	43
4.18	Diagram Responden Berdasarkan Frekuensi Kunjungan	44
4.19	Uji T	46
4.20	Uji F	47
4.21	Statistik Deskriptif Variabel <i>Ease of Use</i>	48
4.22	Statistik Deskriptif Variabel <i>Trust</i>	48
4.23	Statistik Deskriptif Variabel <i>Content and Appearance of Information</i>	49
4.24	Statistik Deskriptif Variabel <i>Citizen Support</i>	49
4.25	KMO and Barlett Test <i>Ease of Use</i>	50
4.26	Uji MSA Variabel <i>Ease of Use</i>	50
4.27	Nilai <i>Extraction</i> Variabel <i>Ease of Use</i>	51

4.28	KMO and Barlett Test Trust	51
4.29	Uji MSA Variabel Trust	52
4.30	Nilai Extraction Variabel Trust	52
4.31	KMO and Barlett Test Content and Appearance of Information	52
4.32	Uji MSA Variabel Content and Appearance of Information	53
4.33	Nilai Extraction Variabel Content and Appearance of Information	53
4.34	KMO and Barlett Test Citizen Support	54
4.35	Uji MSA Variabel Citizen Support	54
4.36	Nilai Extraction Variabel Citizen Support	55
4.37	Grafik Variabel Ease of Use	57
4.38	Grafik Prioritas Perbaikan Variabel Ease of Use	58
4.39	Grafik Variabel Trust	58
4.40	Grafik Prioritas Perbaikan Variabel Trust	59
4.41	Grafik Variabel Content And Appearance of Information	59
4.42	Grafik Prioritas Perbaikan Variabel Content And Appearance Of Information	60
4.43	Grafik Variabel Citizen Support	60
4.44	Grafik Prioritas Perbaikan Variabel Citizen Support	61
C.1	Hasil Uji Validitas Variabel Ease Of Use	C - 1
C.2	Hasil Uji Validitas Variabel Trust	C - 1
C.3	Hasil Uji Validitas Variabel Content and Appearance of Information	C - 2
C.4	Hasil Uji Validitas Variabel Citizen Support	C - 3
D.1	Hasil Uji Reabilitas Variabel Ease Of Use	D - 1
D.2	Hasil Uji Reabilitas Variabel Trust	D - 1
D.3	Hasil Uji Reabilitas Variabel Content and Appearance of Information	D - 1
D.4	Hasil Uji Validitas Variabel Citizen Support	D - 1
D.5	Statistik Uji Reabilitas Variabel Ease Of Use	D - 2
D.6	Statistik Uji Reabilitas Variabel Trust	D - 2
D.7	Statistik Uji Reabilitas Variabel Content And Appearance Of Information	D - 3
D.8	Statistik Uji Validitas Variabel Citizen Support	D - 3

Hak Cipta Dilindungi Undang-Undang

1. Dilarang mengutip sebagian atau seluruh karya tulis ini tanpa mencantumkan dan menyebutkan sumber:
 - a. Pengutipan hanya untuk kepentingan pendidikan, penelitian, penulisan karya ilmiah, penyusunan laporan, penulisan kritik atau tinjauan suatu masalah.
 - b. Pengutipan tidak merugikan kepentingan yang wajar UIN Suska Riau.
2. Dilarang mengumumkan dan memperbanyak sebagian atau seluruh karya tulis ini dalam bentuk apapun tanpa izin UIN Suska Riau.

DAFTAR TABEL

2.1	Dimensi <i>Ease of Use E-Govqual</i>	12
2.2	Dimensi <i>Trust E-Govqual</i>	13
2.3	Dimensi <i>Functionality of The Interaction Environment E-Govqual</i>	13
2.4	Dimensi <i>Reliability E-Govqual</i>	13
2.5	Dimensi <i>Content and Appearance of Information E-Govqual</i>	14
2.6	Dimensi <i>Citizen Support E-Govqual</i>	14
2.7	Skor Uji Reabilitas	21
2.8	Keterangan Skor Dalam Skala Likert	22
2.9	Perbandingan Penelitian Terdahulu	22
4.1	Aktivitas Pengguna	35
4.2	Indikator <i>E-Govqual</i>	40
4.3	Uji Validitas	45
4.4	Uji Reabilitas	46
4.5	Hasil Analisis <i>E-Govqual</i>	56

Hak Cipta Dilindungi Undang-Undang

1. Dilarang mengutip sebagian atau seluruh karya tulis ini tanpa mencantumkan dan menyebutkan sumber:
 - a. Pengutipan hanya untuk kepentingan pendidikan, penelitian, penulisan karya ilmiah, penyusunan laporan, penulisan kritik atau tinjauan suatu masalah.
 - b. Pengutipan tidak merugikan kepentingan yang wajar UIN Suska Riau.
2. Dilarang mengumumkan dan memperbanyak sebagian atau seluruh karya tulis ini dalam bentuk apapun tanpa izin UIN Suska Riau.

DAFTAR SINGKATAN

CFA	: <i>Confirmatory Factor Analysis</i>
EUCS	: <i>End User Computing Satisfaction</i>
G2B	: <i>Government to Business</i>
G2C	: <i>Government to Consumers</i>
G2G	: <i>Government to Government</i>
HAM	: Hak Asasi Manusia
ICT	: <i>Information, Communication, and Technology</i>
IPA	: <i>Importance Performance Analysis</i>
KMO	: Kaiser-Meyer-Olkin
LSR	: <i>Likert's Summated Rating</i>
MSA	: <i>Measure Sampling Adequacy</i>
PPID	: Pejabat Pemerintah Informasi Daerah
SD	: <i>Semantic Differential</i>
SPSS	: <i>Statistical Products and Service Solution</i>

Hak Cipta Dilindungi Undang-Undang

1. Dilarang mengutip sebagian atau seluruh karya tulis ini tanpa mencantumkan dan menyebutkan sumber:
 - a. Pengutipan hanya untuk kepentingan pendidikan, penelitian, penulisan karya ilmiah, penyusunan laporan, penulisan kritik atau tinjauan suatu masalah.
 - b. Pengutipan tidak merugikan kepentingan yang wajar UIN Suska Riau.
2. Dilarang mengumumkan dan memperbanyak sebagian atau seluruh karya tulis ini dalam bentuk apapun tanpa izin UIN Suska Riau.



BAB 1

PENDAHULUAN

1.1 Latar Belakang

Pemanfaatan teknologi dalam ruang lingkup pemerintahan sangat penting sebagai sarana penyampaian informasi terkait kebijakan, program dan kegiatan yang dilaksanakan oleh pemerintah. Selain itu, masyarakat membutuhkan media pengaduan dan penyampaian aspirasi yang dapat diakses dengan mudah tanpa batasan waktu dan tempat (Wardah dan Yasir, 2017).

Keberadaan teknologi informasi di dalam pemerintah diharapkan dapat memberikan kualitas layanan yang optimal bagi masyarakat. Berdasarkan Instruksi Presiden No. 3 Tahun 2003 yang menjelaskan bahwa setiap pemerintahan berkewajiban menggunakan sistem dan melakukan evaluasi secara kontinu untuk mencapai tata kelola IT Pemerintahan atau *E-Government* yang baik (Setiyorini, 2018). Penerapan *E-Government* dilakukan untuk memperbaiki tata cara kerja dan sistem manajemen didalam pemerintahan dengan memanfaatkan teknologi informasi (Saputra dan Suprpto, 2018).

Pemerintah Kota Pekanbaru telah banyak menerapkan sistem dalam pemerintahan, salah satunya yaitu pengelolaan situs *website*. Situs *website* Pemerintah Kota Pekanbaru di buat dengan domain pekanbaru.go.id yang dioperasikan oleh Dinas Komunikasi Informasi Statistik dan Persandian Kota Pekanbaru. *Website* tersebut digunakan sebagai sarana untuk menyampaikan informasi mengenai kegiatan atau peristiwa yang terjadi di wilayah Kota Pekanbaru, serta menyediakan layanan pengaduan dan penyampaian aspirasi masyarakat. Dalam *website* pekanbaru.go.id terdapat sistem informasi yang memiliki fungsi masing-masing sebagai pelayanan masyarakat, pengumuman mengenai Kota Pekanbaru, peraturan yang berlaku yaitu perda dan perwako, informasi berita publik dan pengaduan masyarakat. Pada pengaduan yang disampaikan masyarakat akan tersimpan dalam database, kemudian akan ditanggapi oleh instansi terkait sesuai dengan pengajuan yang diajukan. Selain itu, *website* tersebut juga memberikan informasi profil Kota Pekanbaru.

Setelah melakukan wawancara dengan staf dinas diketahui bahwa situs pekanbaru.go.id belum pernah dilakukan evaluasi. Sehingga penilaian masyarakat terhadap kualitas situs layanan Pemerintah Kota Pekanbaru belum diketahui. Penilaian atau tingkat kepuasan masyarakat terhadap pelayanan publik merupakan fokus utama yang menjadi tolak ukur pemerintah untuk menentukan keberhasilan atau efektivitas dari *E-Government* (Wahono, 2017). Evaluasi ialah cara untuk

Hak Cipta Dilindungi Undang-Undang

1. Diarang mengutip sebagian atau seluruh karya tulis ini tanpa mencantumkan dan menyebutkan sumber:

a. Pengutipan hanya untuk kepentingan pendidikan, penelitian, penulisan karya ilmiah, penyusunan laporan, penulisan kritik atau tinjauan suatu masalah.

b. Diarang mengemukakan dan memperbanyak sebagian atau seluruh karya tulis ini dalam bentuk apapun tanpa izin UIN Suska Riau.

Hak Cipta Dilindungi Undang-Undang

1. Dilarang mengutip sebagian atau seluruh karya tulis ini tanpa mencantumkan dan menyebutkan sumber:

- a. Pengutipan hanya untuk kepentingan pendidikan, penelitian, penulisan karya ilmiah, penyusunan laporan, penulisan kritik atau tinjauan suatu masalah.
- b. Pengutipan tidak merugikan kepentingan yang wajar UIN Suska Riau.

2. Dilarang mengumumkan dan memperbanyak sebagian atau seluruh karya tulis ini dalam bentuk apapun tanpa izin UIN Suska Riau.

melakukan perbaikan dan suatu layanan. Pemerintahan berkewajiban secara berkala untuk melakukan penilaian kinerja guna meningkatkan kualitas layanan publik, hal ini dimuat dalam peraturan daerah tentang pelayanan publik nomor 9 tahun 2012 (Sulaiman, Aryadita, dan Pinandito, 2017).

Menurut Lewis dan Booms Kualitas layanan adalah ukuran tingkat bagusnya layanan yang diberikan sesuai dengan ekspektasi pelanggan, dimana diwujudkan dengan ketepatan penyampaian untuk memenuhi harapan dan kepuasan pengguna (Tjiptono dan Chandra, 2016). Kualitas layanan dapat mempengaruhi kepuasan penggunanya, baik secara langsung atau tidak langsung dan juga dapat mempengaruhi loyalitas pengguna (Napitupulu, 2016).

Dalam melakukan pengukuran kualitas *website* ada banyak macam metode yang dapat digunakan. Seperti dalam penelitian-penelitian terdahulu yaitu Ansari (2017) yang menganalisis kualitas *website* kecamatan tampan dengan metode *End User Computing Satisfaction* (EUCS) berdasarkan pengguna, Irawan (2012) yang mengevaluasi kualitas *website* pemerintah Kabupaten Ogan Ilir menggunakan metode *webqual*, Haryani (2016) yang melakukan penilaian kualitas layanan *website* pemerintah Kota Yogyakarta dengan metode *E-Govqual*, Fuad dan Mujahidin (2013) yang melakukan penilaian kualitas layanan *E-Government* provinsi Jawa Timur dengan menggunakan *E-Govqual*, Setiyorini (2018) yang mengevaluasi *website* dengan *E-Govqual*, Saputra dan Suprpto (2018) yang menilai kualitas layanan *E-Government* NTB dengan *E-Govqual* dan *Importance Performance Analysis* (IPA), Napitupulu (2016) yang menganalisa kualitas layanan *E-Government* Dengan *E-Govqual* dan IPA. Serta jurnal internasional oleh Wahyuni, Pradana, dan Karina (2018) yang mengevaluasi kualitas layanan *website* pemerintah kota batu dengan metode *E-Govqual* dan *Importance Performance Analysis* (IPA) dan Mooduto, Dahlan, Napitupulu, dkk. (2017) yang menggunakan *E-Govqual* untuk evaluasi kualitas layanan *website* pemerintah provinsi sumatra barat.

Dari beberapa penelitian yang sudah dilakukan sebelumnya, metode *E-Govqual* dinilai sesuai untuk digunakan dalam analisis *website* Pemerintahan Kota Pekanbaru. *E-Govqual* merupakan metode yang dikembangkan untuk mengukur persepsi masyarakat terhadap kualitas layanan dari situs *website* pemerintahan (Saputra dan Suprpto, 2018).

E-Govqual ialah kerangka dimensi dari hasil beberapa penelitian tentang kualitas *e-Government* yang digunakan untuk penilaian kualitas pelayanan (Setiyorini, 2018). *E-Govqual* dilakukan untuk pengukuran kualitas layanan *E-Government* dengan konseptualisasi dan pengukuran skala beberapa variabel. *E-Govqual* terdiri dari 6 dimensi atau variabel yaitu *Ease Of Use* (kemudahan penggu-

na), *Trust* (kepercayaan), *Funcionality Of The Interaction Environment* (fungsional dari interaksi lingkungan), *Reability* (keandalan), *Content And Appearence Of Information* (isi dan tampilan informasi), *Citizen Support* (pendukung) (Wahyudi, Pinandito, dan Saputra, 2017).

E-Govqual dipilih sebagai metode dalam penelitian ini karena didalamnya terdapat variabel-variabel mencakup permasalahan dalam penerapan *website* pekanbaru.go.id antara lain tidak berfungsinya tombol pencarian yang membantu efektifitas dalam mencari informasi, aktifitas *hacker* yang mengancam keamanan data pengguna, lambatnya respon pemerintah terhadap pengaduan, tata letak yang kurang baik, tidak sesuainya menu yang aktif dengan menu yang dijalankan dan mendapatkan informasi yang tidak lengkap seperti tidak tersedianya informasi pada menu peraturan daerah. Selain itu jumlah pengunjung *website* yang menjadi salah satu faktor pendukung suksesnya penerapan *website*, pada tahun 2019 rata-rata mengalami penurunan setiap bulannya yang menunjukkan penurunan minat masyarakat terhadap *website*. Melihat perbandingan pengunjung pada Januari 2019 berjumlah 20.948 pengunjung, 20.134 pengunjung pada Agustus 2019 dan pada bulan September terhitung hingga tanggal 26 September 2019 berjumlah 11.963 pengunjung.

Penelitian ini bertujuan untuk menganalisis kualitas *website* Pemerintahan Kota Pekanbaru yang berdomain pekanbaru.go.id berdasarkan persepsi atau sudut pandang penggunaannya dalam hal ini masyarakat Kota Pekanbaru dengan menggunakan metode *E-Govqual*. Tingkat kualitas ditunjukkan dengan perhitungan nilai variabel-variabel *E-Govqual* yang digunakan. Hasil dari analisis tingkat kualitas yang dilakukan menjadi dasar pengembangan layanan untuk menentukan variabel yang telah menenuhi harapan pengguna dan variabel yang memerlukan peningkatan atau perbaikan.

Berdasarkan latar belakang yang dipaparkan sebelumnya, maka penulis mengangkat judul “Analisis Kualitas Situs Layanan Pemerintahan Kota Pekanbaru Menggunakan Metode *E-Govqual*”

1.2 Perumusan Masalah

Berdasarkan uraian latar belakang yang dijelaskan maka rumusan masalah pada penelitian ini adalah “Bagaimana Menganalisis Kualitas *website* Pemerintahan Kota Pekanbaru Menggunakan Metode *E-Govqual* berdasarkan persepsi pengguna?”

Hak Cipta Dilindungi Undang-Undang

1. Dilarang mengutip sebagian atau seluruh karya tulis ini tanpa mencantumkan dan menyebutkan sumber:

a. Pengutipan hanya untuk kepentingan pendidikan, penelitian, penulisan karya ilmiah, penyusunan laporan, penulisan kritik atau tinjauan suatu masalah.

b. Pengutipan tidak merugikan kepentingan yang wajar UIN Suska Riau.

2. Dilarang mengumumkan dan memperbanyak sebagian atau seluruh karya tulis ini dalam bentuk apapun tanpa izin UIN Suska Riau.

1.3 Batasan Masalah

Batasan masalah pada penelitian ini adalah:

1. Pengukuran kualitas dilakukan terhadap situs Pemerintahan Kota Pekanbaru yaitu pekanbaru.go.id.
2. Responden adalah masyarakat yang pernah menggunakan *website* pekanbaru.go.id.
3. Metode *E-Govqual* yang terdiri dari enam dimensi, dalam penelitian ini menggunakan 4 dimensi yaitu *Ease Of Use* (kemudahan pengguna), *Trust* (kepercayaan), *Content And Appearance Of Information* (isi dan tampilan informasi), *Citizen Support* (pendukung).
4. Teknik *Purposive Sampling* merupakan teknik sampling yang digunakan pada penelitian ini.
5. *Tools* yang digunakan untuk uji realibilitas dan validitas yaitu SPSS dan untuk pengolahan data kuisioner menggunakan Microsoft Excel.

1.4 Tujuan

Tujuan dari analisis kualitas *website* Pemerintahan Kota Pekanbaru adalah sebagai berikut.

1. Untuk mengukur kualitas layanan *website* Pemerintahan Kota Pekanbaru menggunakan *E-Govqual*.
2. Untuk menganalisis faktor-faktor atau indikator-indikator yang baik untuk dipertahankan dan yang lemah dijadikan prioritas dalam perbaikan kualitas layanan.

1.5 Manfaat

Manfaat dari penelitian ini adalah sebagai berikut.

1. Mengetahui penilaian masyarakat terhadap *website* pekanbaru.go.id.
2. Mengetahui variabel-variabel yang menjadi kelemahan *website* pekanbaru.go.id.
3. Hasil analisis memudahkan pengelola *website* dalam hal ini merupakan pihak Dinas Komunikasi Informasi Statistik dan Persandian Kota Pekanbaru untuk memperbaiki dan mengembangkan *website* guna meningkatkan kualitas.
4. Dapat dijadikan sebagai perbandingan untuk penelitian yang akan datang.

1.6 Sistematika Penulisan

Penyusunan laporan penelitian ini terbagi dalam lima bab yang terdiri atas pendahuluan, landasan teori, metodologi penelitian, analisis dan hasil analisis, ser-

Hak Cipta Dilindungi Undang-Undang

1. Dilarang mengutip sebagian atau seluruh karya tulis ini tanpa mencantumkan dan menyebutkan sumber:

a. Pengutipan hanya untuk kepentingan pendidikan, penelitian, penulisan karya ilmiah, penyusunan laporan, penulisan kritik atau tinjauan suatu masalah.

b. Pengutipan tidak merugikan kepentingan yang wajar UIN Suska Riau.

2. Dilarang mengumumkan dan memperbanyak sebagian atau seluruh karya tulis ini dalam bentuk apapun tanpa izin UIN Suska Riau.



Hak Cipta Dilindungi Undang-Undang

1. Dilarang mengutip sebagian atau seluruh karya tulis ini tanpa mencantumkan dan menyebutkan sumber:
 - a. Pengutipan hanya untuk kepentingan pendidikan, penelitian, penulisan karya ilmiah, penyusunan laporan, penulisan kritik atau tinjauan suatu masalah.
 - b. Pengutipan tidak merugikan kepentingan yang wajar UIN Suska Riau.
2. Dilarang mengumumkan dan memperbanyak sebagian atau seluruh karya tulis ini dalam bentuk apapun tanpa izin UIN Suska Riau.

ta penutup. Adapun penjelasan sistematika penulisan laporan ini adalah sebagai berikut:

BAB 1. PENDAHULUAN

BAB 1 berisi: (1) latar belakang; (2) rumusan masalah; (3) batasan masalah; (4) tujuan; (5) manfaat; (6) sistematika penulisan.

BAB 2. LANDASAN TEORI

BAB 2 pada tugas akhir ini berisi tentang: (1) analisis; (2) kualitas; (3) layanan; (4) kualitas layana; (5) *E-Goverment*; (6) *E-Govqual*; (7) populasi dan sampel; (8) teknik sampling; (9) menentukan ukuran sampel; (10) kuesioner; (11) teknik pengukuran; (12) SPSS; (13) uji validitas; (14) uji reabilitas; (15) uji hipotesis; (16) *Confirmatory Factor Anaysis*; (17) skala likert; (18) penelitian terdahulu; (19) profil Dinas Komunikasi Informasi Statistik dan Persandian Kota Pekanbaru.

BAB 3. METODOLOGI PENELITIAN

BAB 3 pada tugas akhir ini berisi tentang: (1) pendahuluan; (2) identifikasi masalah; (3) pengumpulan data; (4) pengolahan data dan analisis data; (5) analisis *E-Govqual*; (6) dokumentasi penelitian.

BAB 4. ANALISA DAN HASIL

BAB 4 pada tugas akhir ini berisi: (1) analisis website saat ini; (2) analisis indikator *E-Govqual*; (3) analisis data; (4) interpretasi hasil; (5) pembahasan.

BAB 5. PENUTUP

BAB 5 merupakan bab akhir dari laporan yang berisi: (1) kesimpulan; (2) saran.

Hak Cipta Dilindungi Undang-Undang

1. Dilarang mengutip sebagian atau seluruh karya tulis ini tanpa mencantumkan dan menyebutkan sumber:

- a. Pengutipan hanya untuk kepentingan pendidikan, penelitian, penulisan karya ilmiah, penyusunan laporan, penulisan kritik atau tinjauan suatu masalah.
- b. Pengutipan tidak merugikan kepentingan yang wajar UIN Suska Riau.

2. Dilarang mengemukakan dan memperbanyak sebagian atau seluruh karya tulis ini dalam bentuk apapun tanpa izin UIN Suska Riau.

BAB 2

LANDASAN TEORI

2.1 Analisis

Analisis sistem adalah suatu langkah dalam menganalisa rencana-rencana perusahaan, masalah dan mencari solusinya (*business problem dan solution*), jabatan, ketentuan atau aturan (*business rule*) dan uraian tugas (*business process*) untuk mendapatkan pemahaman terhadap sistem. Pengumpulan data dapat dilakukan dengan beberapa metode diantaranya wawancara, observasi, studi literatur dan pengambilan sampel (Sutabri, 2012). Analisis dapat diartikan dalam 3 hal, yaitu sebagai berikut:

1. menemukan selisishnya (X-Y) atau rasionya (x/y) dengan melakukan perbandingan dua nilai variabel kemudian menarik kesimpulan.
2. Membentuk komponen-komponen yang kecil dengan Menguraikan suatu keseluruhan, untuk mengetahui komponen yang bernilai ekstrem atau bersifat menonjol dan dengan nilai rasio atau selisih untuk perbandingan antar bagian.
3. membandingkan dengan menggunakan proporsi (%) bagian dan keseluruhan, dengan memakai proporsi (%), kemudian membuat kesimpulan.
4. Menentukan seberapa besar pengaruh perubahan suatu kejadian dengan kejadian lainnya secara kuantitatif, lalu memperkirakannya.

Menurut Jamiansyah (2018), pada proses penelitian dalam menentukan teknik analisis menjadi proses yang harus terintegrasi. Untuk menemukan rumusan masalah dan menentukan hipotesis, perlu dilakukan analisis data. Hasil dari analisis data tersebut akan diinterpretasikan dan dibuat kesimpulan.

Didasari pendapat-pendapat para ahli yang telah dijabarkan dapat diambil kesimpulan bahwa analisis merupakan suatu langkah guna menemukan informasi yang sesungguhnya, hingga dapat mengetahui, saling melakukan interaksi satu dan lainnya agar tercapainya tujuan dari kegiatan.

2.2 Kualitas

Kualitas ialah melakukan pengukuran atau penilaian terhadap nilai guna suatu barang atau jasa yang diinginkan atau dapat diartikan suatu barang ataupun suatu jasa yang telah memiliki nilai guna dan kualitas saat digunakan sesuai dengan yang diinginkan manusia dan proses yang berkualitas dapat menghasilkan suatu produk dan jasa yang berkualitas (Wijaya, 2019).

Kualitas ialah salah satu kunci untuk menjadi pemenang dalam persaingan.

Kepuasan pelanggan didapatkan dengan menyediakan produk berkualitas menjadi fondasi kesuksesan perusahaan. Menurut Goetsch dan Davis yang dikutip oleh Tjiptono dan Chandra (2005), kualitas memiliki arti “keadaan yang bersifat dinamis yang berkaitan dengan produk, jasa, sumber daya manusia, proses dan lingkungan yang memenuhi atau melebihi harapan”. Berdasarkan kutipan ini, kualitas adalah produk dan pelayanan atau jasa yang diberikan kepada konsumen dan hubungannya dengan tingkat harapan dan kepuasan konsumen. Kualitas memiliki tingkat yang sejajar dengan kebutuhan pasar atau konsumen. Kualitas adalah keadaan dimana berkaitan dengan produk, jasa, manusia, proses, dan lingkungan yang memenuhi atau melebihi harapan dan bersifat dinamis (Tjiptono dan Chandra, 2005).

Dari beberapa definisi yang telah dijelaskan dapat disimpulkan bahwa Kualitas adalah suatu pengukuran yang dilakukan pada suatu layanan dari perusahaan yang diterima pelanggan, kualitas adalah unsur memberikan pengaruh terhadap kinerja dalam memenuhi harapan pelanggan dan saling berkaitan mengenai mutu. Kualitas juga berkaitan dengan kualitas manusia, kualitas proses, dan kualitas lingkungan, tidak hanya berfokus terhadap hasil akhir berupa produk dan jasa.

2.3 Layanan

Menurut pendapat Kotler definisi dari layanan ialah penawaran yang diberikan oleh suatu pihak kepada pihak lain berupa tindakan atau kegiatan, tidak memiliki kepemilikan dan tidak berwujud. dalam segi produksi dapat berkaitan dan tidak berkaitan dengan produk fisik (Wijaya, 2019). Pelayanan adalah usaha atau perlakuan suatu produsen untuk mencapai kepuasan pelanggan dengan memenuhi kebutuhan dan harapannya. Kotler juga berpendapat bahwa sebelum bertransaksi, saat bertransaksi ataupun sesudah bertransaksi perilaku tersebut dapat terjadi. Pada umumnya tingkat kepuasan pelanggan yang tinggi dan intensitas pembelian yang sering dihasilkan dari pelayanan yang bertaraf tinggi.

2.4 Kualitas Layanan

Menurut Lewis dalam Tjiptono dan Chandra (2016) kualitas jasa menjadi skala pengukur bagusnya tingkat kualitas layanan yang mampu diberikan dapat sesuai dengan harapan pelanggan. Hal ini dapat diartikan bahwa memenuhi keinginan dan kebutuhan, serta ketepatan penyampaiannya untuk memenuhi ekspektasi pelanggan pelanggan dapat mewujudkan kualitas yang tinggi pada suatu layanan. Kualitas dari pelayanan dapat diartikan berapa jauh jarak perbedaan atau selisih antara ekspektasi atau harapan pelanggan dan kenyataan pelayanan yang mereka dapatkan. Dalam Pengukuran kualitas pelayanan memiliki dua faktor adalah pelayanan yang menjadi harapan pelanggan dan kinerja suatu pelayanan (Mirnasari dan Suae-

Hak Cipta Dilindungi Undang-Undang

1. Dilarang mengutip sebagian atau seluruh karya tulis ini tanpa mencantumkan dan menyebutkan sumber:

- a. Pengutipan hanya untuk kepentingan pendidikan, penelitian, penulisan karya ilmiah, penyusunan laporan, penulisan kritik atau tinjauan suatu masalah.
- b. Pengutipan tidak merugikan kepentingan yang wajar UIN Suska Riau.

2. Dilarang mengumumkannya dan memperbanyak sebagian atau seluruh karya tulis ini dalam bentuk apapun tanpa izin UIN Suska Riau.

di, 2013).

Menurut Lin Kualitas layanan dapat diukur berdasarkan respon, kepercayaan dan empati pengguna. Respon menunjukkan sejauh mana layanan dalam website dapat sangat membantu dan responsif menurut pengguna. Kepercayaan menunjukkan bahwa bagaimana tingkat mekanisme kepercayaan yang diberikan kepada pengguna dalam website dapat dipahami. Empati mencerminkan perhatian dan kepedulian yang didapatkan oleh pengguna dalam website.

Pengukuran kualitas website yang dilakukan oleh pengguna dapat membantu pengelola untuk dapat memelihara dan mengevaluasi websitenya menjadi lebih baik lagi. Pelayanan yang dilakukan pemerintah merupakan interaksi antar pemerintah dan masyarakat yang dimulai dari website itu sendiri (Maita, 2018).

Berdasarkan definisi yang telah dijelaskan, diketahui bahwa kualitas layanan merupakan kemampuan suatu perusahaan untuk dapat memberikan pelayanan yang baik kepada pelanggan untuk memenuhi harapan dan keinginan pelanggan saat melakukan interaksi secara langsung dengan pelanggan.

2.5 *E-Government*

2.5.1 *Pengertian E-Government*

"*E-Government* menurut Bank Dunia mengacu pada penggunaan teknologi informasi dan komunikasi untuk meningkatkan efisiensi, efektivitas, transparansi dan akuntabilitas pemerintah" (Rosadi dan Wibawa, 2009). Oleh sebab itu *E-government* dapat didefinisikan sebagai langkah untuk menggunakan dan memanfaatkan teknologi informasi dan komunikasi demi meningkatkan *cost effective* dan efisiensi dalam pemerintahan, memberikan kepada masyarakat pelayanan dan jasa secara lebih baik, menyediakan akses terhadap informasi secara lebih luas kepada publik dan menjadikan penyelenggaraan yang lebih bertanggungjawab dalam pemerintahan dan transparansi terhadap masyarakat (Irawan, 2012).

E-Government dapat dipandang sebagai sarana untuk untuk melakukan peningkatan interaksi melalui penggunaan teknologi informasi antara masyarakat dan pemerintah dalam menyediakan layanan publik (Wijaya, 2019). *E-Government* memiliki definisi suatu cara pemerintah untuk dapat meningkatkan kepercayaan dari masyarakat dan juga peningkatan evaluasi secara umum yang dilakukan oleh masyarakat terhadap pemerintah. *E-Government* adalah upaya untuk meningkatkan kualitas pelayanan menjadilebih baik, pemanfaatan ICT melalui teknologi Internet dan Web oleh pemerintah (Wijaya, 2019).

E-Government adalah proses yang memanfaatkan *Information, Communication, and Technology* (ICT) oleh pemerintah. ICT merupakan suatu alat yang berfungsi untuk memudahkan dalam proses transaksi dan komunikasi antar instansi

Hak Cipta Dilindungi Undang-Undang

1. Dilarang mengutip sebagian atau seluruh karya tulis ini tanpa mencantumkan dan menyebutkan sumber:

a. Pengutipan hanya untuk kepentingan pendidikan, penelitian, penulisan karya ilmiah, penyusunan laporan, penulisan kritik atau tinjauan suatu masalah.

b. Pengutipan tidak merugikan kepentingan yang wajar UIN Suska Riau.

© Hak Milik Universitas Islam Sumatera Utara

Satir Isahric University of Sumatra Utara

Basim Riau

Hak Cipta Dilindungi Undang-Undang

1. Dilarang mengutip sebagian atau seluruh karya tulis ini tanpa mencantumkan dan menyebutkan sumber:

- a. Pengutipan hanya untuk kepentingan pendidikan, penelitian, penulisan karya ilmiah, penyusunan laporan, penulisan kritik atau tinjauan suatu masalah.
- b. Pengutipan tidak merugikan kepentingan yang wajar UIN Suska Riau.

2. Dilarang mengumumkan dan memperbanyak sebagian atau seluruh karya tulis ini dalam bentuk apapun tanpa izin UIN Suska Riau.

pemerintahan, pemerintah dan masyarakat, dan antar organisasi bisnis. Melakukan penerapan ICT agar pemerintah dapat mencapai efektivitas, efisiensi, pertanggung jawaban dan transparansi oleh pemerintah terhadap masyarakat (Susena dan Lestari, 2016). ICT dipandang sebagai cara memanfaatkan teknologi informasi dan komunikasi yang mudah, cepat, dan dengan biaya yang lebih murah (Sutabri, 2012).

E-Government adalah pelaksanaan urusan dan kerja pemerintah, serta menyediakan layanan publik yang lebih baik kepada masyarakat dengan memanfaatkan internet. *E-Government* adalah berupa cara penerapan penggunaan teknologi informasi dalam melaksanakan pelaksanaan tata laksana dan tugas keperintahan. *E-Government* menjadi peluang yang besar bagi pemerintah untuk meningkatkan hubungan dan interaksinya dengan masyarakat, antar instansi pemerintahan, dan antara pemerintah dan dunia usaha. Hubungan itu dapat tercipta dengan melakukan pemanfaatan teknologi informasi yang diartikan sebagai gabungan dari komputer dan jaringan sistem komunikasi. *E-Government* merupakan interaksi organisasi pemerintahan dapat menciptakan hubungan antara masyarakat, bisnis, dan institusi lain dengan penggunaan teknologi informasi di dalam pemerintahan (Jamiansyah, 2018).

Terdapat empat indikator dalam menentukan keberhasilan suatu *E-Government*, yaitu:

1. Tersedianya pada pusat data berupa data dan informasi.
2. Tersedianya informasi dan data yang diperlukan untuk memenuhi kebutuhan promosi suatu daerah.
3. Adanya dukungan dalam pelayanan publik berupa aplikasi *E-Government*.
4. Adanya sistem atau aplikasi dialog publik melalui SMS, e-mail atau teleconference agar komunikasi pemerintah dengan masyarakat, antar instansi pemerintah mengalami peningkatan.

Didasari Peraturan Menteri Komunikasi dan Informasi Republik Indonesia No. 22 Tahun 2015 terkait Rencana Strategi Tahun 2015-2019 *E-Government* adalah kegiatan untuk memanfaatkan teknologi informasi yaitu menggunakan internet ataupun non-internet, dalam menyediakan layanan kepada masyarakat dan organisasi berupa informasi dan layanan pemerintahan yang lebih efisien dan nyaman dan berbasis internet seperti website, portal, email dan sebagainya. *E-Government* adalah membantu pemerintah untuk menjalankan sistem dalam pemerintahan dengan memanfaatkan teknologi informasi agar lebih efisien. Oleh sebab itu, terdapat dua faktor utama dalam definisi *E-Government*, yaitu sebagai alat bantu berupa upaya dalam menggunakan teknologi informasi seperti internet dan sistem pemerintahan dapat berjalan dengan efisien dengan pemanfaatan teknologi informasi.

Hak Cipta Dilindungi Undang-Undang

1. Dilarang mengutip sebagian atau seluruh karya tulis ini tanpa mencantumkan dan menyebutkan sumber:
 - a. Pengutipan hanya untuk kepentingan pendidikan, penelitian, penulisan karya ilmiah, penyusunan laporan, penulisan kritik atau tinjauan suatu masalah.
 - b. Pengutipan tidak merugikan kepentingan yang wajar UIN Suska Riau.
2. Dilarang mengumumkan dan memperbanyak sebagian atau seluruh karya tulis ini dalam bentuk apapun tanpa izin UIN Suska Riau.

Berdasarkan Instruksi Presiden No. 3 Tahun 2003 mengenai strategi dan kebijakan nasional untuk mengembangkan *E-Government* menunjukkan bahwa perlunya tersedia data dan informasi yang jelas atau transparan dan dapat diakses setiap saat oleh masyarakat, tanggapan yang positif yang diberikan oleh pemerintah. Dalam mengembangkan *e-government* terkait dengan empat tingkatan berikut:

1. Persiapan, tahap ini berupa persiapan dengan membuat situs informasi dan sosialisasi untuk setiap instansi, menyiapkan SDM, sarana akses yang mudah bagi pihak internal atau publik.
2. Pematangan, mencakup pembuatan antarmuka interaksi dengan lembaga dan pembuatan situs informasi publik yang interaktif.
3. Pemantapan, mencakup pembuatan situs layanan publik berupa transaksi dan pembuatan data dan aplikasi yang saling terhubung antar instansi.
4. Pemanfaatan, tahap terakhir yaitu membuat aplikasi yang dimanfaatkan untuk layanan yang terintegrasi dan bersifat *Government to Consumers* (G2C), *Government to Business* (G2B), serta interaksi antara *Government to Government* (G2G).

2.5.2 Tujuan *E-Government*

Tujuan umum yang ingin dicapai dari penerapan *e-Government* yaitu:

1. Memberikan efisiensi dan efektivitas proses administrasi untuk memberikan layanan kepada masyarakat / bisnis dalam hal penggunaan sumber data dan pencapaian hasil akhir pemerintahan.
2. Tersedianya transparansi lembaga pemerintahan dan administrasi publik, seperti hak warga negara / bisnis untuk mengakses semua jenis informasi dan pengetahuan yang dihasilkan oleh institusi untuk data publik.
3. Menyetarakan dengan mengatasi kesenjangan digital, terciptanya hak setiap warga negara, tanpa memandang jenis kelamin, budaya, bahasa, ekonomi, dan kondisi fisik untuk dapat mengakses dan mendapatkan manfaat dari layanan *e- Government*.

Sutabri (2012) mengatakan bahwa tujuan suatu *e-Government* ialah menciptakan pemerintahan yang lebih baik, dimana hal tersebut memiliki beberapa unsur pembangun, yaitu:

1. Partisipasi
Partisipasi merupakan kebebasan mengungkapkan suara atau pendapat dan musyawarah dalam mengambil keputusan, yang dilakukan secara langsung ataupun tidak langsung dan tidak terikat pada jenis kelamin.
2. Supremasi Hukum

Hak Cipta Dilindungi Undang-Undang

1. Dilarang mengutip sebagian atau seluruh karya tulis ini tanpa mencantumkan dan menyebutkan sumber:
 - a. Pengutipan hanya untuk kepentingan pendidikan, penelitian, penulisan karya ilmiah, penyusunan laporan, penulisan kritik atau tinjauan suatu masalah.
 - b. Pengutipan tidak merugikan kepentingan yang wajar UIN Suska Riau.
2. Dilarang mengumumkan dan memperbanyak sebagian atau seluruh karya tulis ini dalam bentuk apapun tanpa izin UIN Suska Riau.

Kerangka dari hukum yang mutlak dan adil seperti hukum mengenai Hak Asasi Manusia (HAM).

3. **Transparansi**
Transparansi adalah aliran informasi yang tersebar secara luas dan bebas.
4. **Cepat Tanggap**
Semua pihak yang berkepentingan akan dilayani oleh instansi dengan proses didalamnya.
5. **Membangun Konsensus**
Terbangunnya konsensus yang baik dalam masyarakat dan pemangku kepentingan akan menciptakan tatanan pemerintahan yang lebih baik.
6. **Kesetaraan**
setiap masyarakat mempunyai kesempatan yang sama untuk mempertahankan atau memperbaiki kesejahteraan.
7. **Efektif dan Efisien**
Kinerja dalam pemerintahan menggunakan data yang optimal dan mendapatkan hasil sesuai dengan yang dibutuhkan oleh masyarakat.
8. **Bertanggung Jawab**
Tanggungjawab dipegang oleh pihak pemerintahan yang melakukan pengambilan keputusan dalam bentuk yang disesuaikan dengan jenis instansinya.
9. **Visi Strategis**
Pemimpin dan masyarakat memiliki visi yang luas untuk masa depan terkait tatanan pemerintahan dan pembangunan yang lebih baik.

2.6 *E-Govqual*

E-Govqual adalah suatu metode yang digunakan dalam melakukan pengukuran atau penilaian terhadap kualitas pelayanan dengan mengukur layanan *website* yang berikan oleh pemerintah kepada masyarakat sesuai dengan pandangan pengguna (Papadomichelaki dan Mentzas, 2011). Konsep *E-Govqual* pertama kali dikembangkan oleh Papadomichelaki dan Mentzas sejak tahun 2011. Dalam penelitian tersebut, mereka berpendapat bahwa kualitas layanan yang dilakukan secara elektronik juga berlaku dalam lingkup pemerintahan, bukan hanya lingkup bisnis, yang menjadi upaya pemerintah untuk meningkatkan pelayanan.

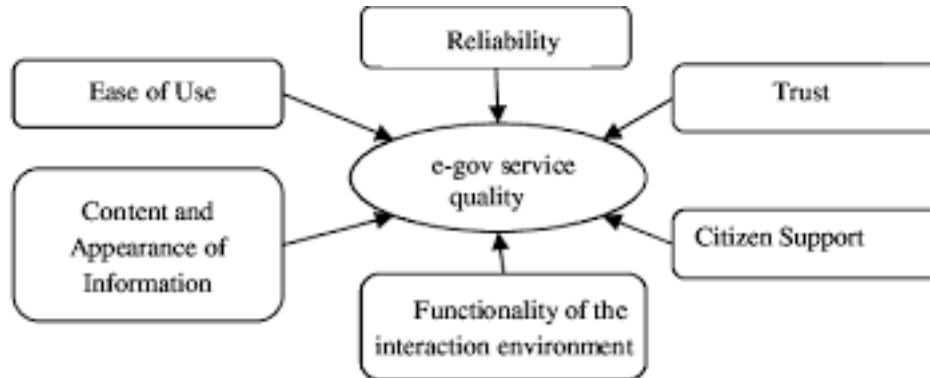
Model *E-Govqual* mendorong pemerintah agar memanfaatkan teknologi informasi sebagai upaya peningkatan layanan kepada publik dan memenuhi kebutuhan publik (Napitupulu, 2016).

E-Govqual merupakan metode yang menjadi produk dari hasil beberapa penelitian terkait *E-Government* berupa kerangka dimensi yang digunakan untuk pe-

Hak Cipta Dilindungi Undang-Undang

1. Diarangi mengutip sebagian atau seluruh karya tulis ini tanpa mencantumkan dan menyebutkan sumber:
 - a. Pengutipan hanya untuk kepentingan pendidikan, penelitian, penulisan karya ilmiah, penyusunan laporan, penulisan kritik atau tinjauan suatu masalah.
 - b. Pengutipan tidak merugikan kepentingan yang wajar UIN Suska Riau.
2. Diarangi mengumumkan dan memperbanyak sebagian atau seluruh karya tulis ini dalam bentuk apapun tanpa izin UIN Suska Riau.

nilaian kualitas pelayanan. Dari hasil penelitian itu, didapatkan beberapa atribut dalam penilaian kualitas pelayanan yang terdapat dalam enam kriteria atau dimensi pada Gambar 2.1.



Gambar 2.1. Dimensi *E-Govqual*

Model *E-Govqual* dihasilkan dari hasil survey beberapa literatur yang mengenai kualitas website dan kualitas layanan serta penelaian masyarakat terhadap website tersebut. *E-Govqual* diaplikasikan dalam pengukuran pandangan pengguna mengenai kualitas layanan dengan menggunakan skala likert untuk setiap item instrumen. Metode *E-Govqual* 47 atribut yang terbagi dalam enam dimensi (Papadomichelaki dan Mentzas, 2011). Enam dimensi itu adalah sebagai berikut:

1. *Ease of Use* (kemudahan penggunaan) kemudahan masyarakat dapat melakukan interaksi dalam *E-Government* ini. Dimensi ini memiliki 7 atribut yaitu pada Tabel 2.1.

Tabel 2.1. Dimensi *Ease of Use E-Govqual*

Dimensi	Atribut
Ease of Use	Website's structure
	Customized search functions
	Site-map
	Set up links with search engines
	Easy to remember URL
	Personalization of information
	Ability of customization

2. *Trust* (kepercayaan) mencakup kepercayaan pengguna terhadap *E-Government* untuk menjaga keamanan data. Dimensi ini memiliki 11 atribut yaitu pada Tabel 2.2.

Hak Cipta Dilindungi Undang-Undang

1. Dilarang mengutip sebagian atau seluruh karya tulis ini tanpa mencantumkan dan menyebutkan sumber:
 - a. Pengutipan hanya untuk kepentingan pendidikan, penelitian, penulisan karya ilmiah, penyusunan laporan, penulisan kritik atau tinjauan suatu masalah.
 - b. Pengutipan tidak merugikan kepentingan yang wajar UIN Suska Riau.
2. Dilarang mengumumkan dan memperbanyak sebagian atau seluruh karya tulis ini dalam bentuk apapun tanpa izin UIN Suska Riau.

Tabel 2.2. Dimensi *Trust E-Govqual*

Dimensi	Atribut
Trust	Not sharing personal information with others Protecting anonymity Secure archiving of personal data Providing informed consent Use of personal data Non repudiation by authenticating the parties involved Procedure of acquiring username and password Correct transaction Encrypting messages Digital signatures Access control

3. *Functionality of the Interaction Environment* (fungsional dari interaksi lingkungan) terkait pengumpulan data dengan kemudahan, ketersediaan dan bantuan form. Dimensi ini memiliki 4 atribut yaitu pada Tabel 2.3.

Tabel 2.3. Dimensi *Functionality of The Interaction Environment E-Govqual*

Dimensi	Atribut
Functionality of the interaction environment	Existence of online help in forms Reuse of citizen information to facilitate future interaction Secure archiving of personal data Automatic calculation of forms Adequate response format

4. *Reability* (keandalan) terkait dengan akseibilitas, teknik dan ketersediaan layanan yang telah diberikan. Dimensi ini memiliki 5 atribut yaitu pada Tabel 2.4.

Tabel 2.4. Dimensi *Reliability E-Govqual*

Dimensi	Atribut
Reliability	Ability to perform the promised service accurately In time service delivery Accessibility of site Browser-system compatibility Loading/transaction speed

5. *Content and Appearance of Information* (isi dan tampilan informasi) berupa kualitas dari informasi yang diberikan dan desain dari tampilan terkait berupa ketepatan grafis, warna dan ukuran halaman website. Dimensi ini memiliki 10 atribut yaitu pada Tabel 2.5.

Hak Cipta Dilindungi Undang-Undang

1. Dilarang mengutip sebagian atau seluruh karya tulis ini tanpa mencantumkan dan menyebutkan sumber:
 - a. Pengutipan hanya untuk kepentingan pendidikan, penelitian, penulisan karya ilmiah, penyusunan laporan, penulisan kritik atau tinjauan suatu masalah.
 - b. Pengutipan tidak merugikan kepentingan yang wajar UIN Suska Riau.
2. Dilarang mengumumkan dan memperbanyak sebagian atau seluruh karya tulis ini dalam bentuk apapun tanpa izin UIN Suska Riau.

Tabel 2.5. Dimensi *Content and Appearance of Information E-Govqual*

Dimensi	Atribut
Content and appearance of information	Data completeness
	Data accuracy and conciseness
	Data relevancy
	Updated information
	Linkage
	Ease of understanding/interpretabel data
	Colors
	Graphics
	Animation
	Size of web pages

6. *Citizen Support* (pendukung) terkait bantuan bagi pengguna untuk mencari informasi terhadap layanan yang diberikan. Dimensi ini memiliki 10 atribut yaitu pada Tabel 2.6.

Tabel 2.6. Dimensi *Citizen Support E-Govqual*

Dimensi	Atribut
Citizen support	User friendly guidelines
	Help pages
	Frequently Asked Questions
	Transaction tracking facility
	The existence of contact information
	Problem solving
	Prompt reply to customer inquiries
	Knowledge of employees
	Courtesy of employees
	Ability of employees to convey trust and confidence

2.7 Populasi dan Sampel

2.7.1 Populasi

Menurut Sugiyono (2014), populasi merupakan lingkup generalisasi yang ditetapkan oleh peneliti yang didalamnya terdapat elemen atau unsur dapat berupa subjek atau objek yang memiliki kualitas dan karakteristik tertentu. Populasi bukan hanya orang, namun bisa juga berupa benda.

Populasi berdasarkan sifatnya terbagi atas 2 yaitu sebagai berikut:

1. Populasi yang bersifat homogen, dalam populasi ini tidak perlu permasalahan jumlah, karena sumber data memiliki sifat yang sama.
2. Populasi yang bersifat heterogen, dalam populasi ini perlu untuk menetapkan batasan tertentu karena populasi memiliki sifat yang beragam.

Hak Cipta Dilindungi Undang-Undang

1. Dilarang mengutip sebagian atau seluruh karya tulis ini tanpa mencantumkan dan menyebutkan sumber:
 - a. Pengutipan hanya untuk kepentingan pendidikan, penelitian, penulisan karya ilmiah, penyusunan laporan, penulisan kritik atau tinjauan suatu masalah.
 - b. Pengutipan tidak merugikan kepentingan yang wajar UIN Suska Riau.
2. Dilarang mengumumkan dan memperbanyak sebagian atau seluruh karya tulis ini dalam bentuk apapun tanpa izin UIN Suska Riau.

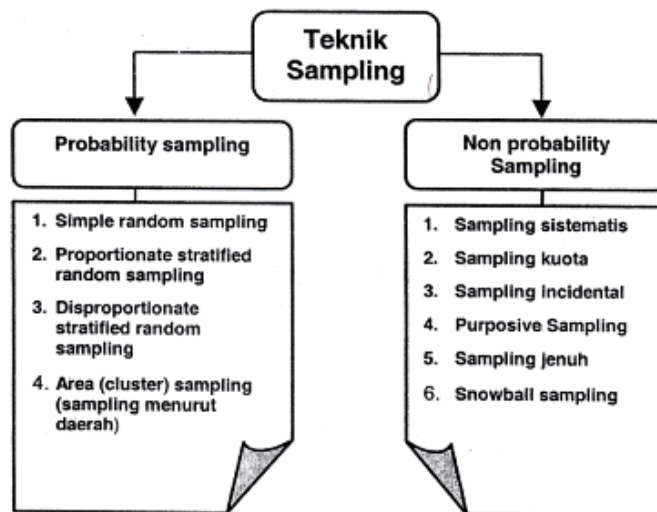
- Populasi berdasarkan jumlahnya terbagi atas dua jenis yaitu sebagai berikut.
1. Populasi Terhingga, terdiri atas unsur atau elemen yang jumlahnya telah ditentukan. Dengan jumlah populasi yang ditentukan, perhitungan pasti dapat dilakukan.
 2. Populasi Tak Terhingga, merupakan populasi yang unsur atau elemennya tidak memiliki batas jumlah.

2.7.2 Sampel

Menurut (Sugiyono, 2014), Sampel merupakan elemen yang memiliki karakter tertentu dari suatu populasi. Apabila populasi terlalu besar, peneliti akan mengalami kesulitan untuk mempelajari semua elemen, misalnya disebabkan oleh keterbatasan peneliti berupa tenaga, dana, dan waktu. Maka dari itu peneliti dapat mengambil sejumlah sampel dari populasi tersebut. Sampel yang diambil dari populasi harus benar-benar mewakili populasi. Berdasarkan definisi sampel yang telah dijabarkan, diketahui bahwa sampel merupakan bagian yang memiliki karakteristik dari populasi yang dapat mewakili populasi secara keseluruhan untuk penelitian.

2.8 Teknik Sampling

Teknik sampling adalah adalah teknik dalam pengambilan jumlah sampel. Sampel yang diambil akan mewakili populasi atau dengan kata lain pengambilan sampel dapat menarik kesimpulan secara umum terhadap populasi. Penarikan sampel juga dapat diartikan sebagai penarikan elemen atau unsur dari suatu populasi. Ada dua metode dasar yang digunakan dalam penarikan sampel seperti pada Gambar 2.2.



Gambar 2.2. Teknik Sampling

2.8.1 *Probability Sampling*

Probability sampling adalah suatu teknik dalam dalam pengambilan terhadap sampel dimana semua elemen dalam populasi memiliki peluang yang sama untuk dijadikan sampel. Pengambilan sampel dilakukan secara acak. Pemilihan sampel dalam *probability sampling* tidak dilakukan dengan subyektif, sehingga semua unsur dalam populasi mempunyai kesempatan dan peluang sama untuk dijadikan sampel (Wijaya, 2019).

Beberapa metode dalam penarikan sampel dengan probabilitas adalah sebagai berikut:

1. *Simple Random Sampling*

Simple random sampling ialah teknik dalam penarikan sampel yang dilakukan secara sederhana, setiap elemen dalam populasi mempunyai peluang yang sama tanpa memperhatikan strata apapun.

2. *Stratified Random Sampling*

Stratified random sampling adalah teknik dalam pengambilan sampel berdasarkan strata dengan mengambil jumlah sampel secara acak dari kelompok populasi yang telah ditentukan sebelumnya, setiap elemen pada strata relatif homogen.

3. *Cluster Sampling*

Cluster sampling ialah pengambilan sampel dari populasi yang terbagi atas cluster atau kelompok secara acak, kemudian dalam setiap cluster diambil beberapa elemen.

2.8.2 *Nonprobability Sampling*

Nonprobability Sampling adalah teknik dalam pengambilan sejumlah sampel secara acak sehingga menyebabkan setiap elemen atau unsur tidak akan memiliki peluang yang sama atau kesempatan yang sama untuk terpilih sebagai sampel. Penarikan sampel dilakukan dengan subjektif dimana mempertimbangkan kepercayaan, pengetahuan dan pengalaman seseorang untuk dijadikan sebagai sampel mewakili populasi.

Nonprobability Sampling menyebabkan peluang penentuan sampel dari populasi tidak dapat ditentukan dengan pasti. Hal ini karena tidak samanya peluang setiap elemen untuk menjadi sampel. Ada beberapa teknik pengambilan secara nonprobabilitas sampling yaitu sebagai berikut:

1. *Convenience Sampling*

Convenience sampling adalah Teknik dalam pengambilan jumlah sampel dengan mempertimbangkan ketersediaan elemen dan kemudahan dalam men-

Hak Cipta Dilindungi Undang-Undang

1. Dilarang mengutip sebagian atau seluruh karya tulis ini tanpa mencantumkan dan menyebutkan sumber:
 - a. Pengutipan hanya untuk kepentingan pendidikan, penelitian, penulisan karya ilmiah, penyusunan laporan, penulisan kritik atau tinjauan suatu masalah.
 - b. Pengutipan tidak merugikan kepentingan yang wajar UIN Suska Riau.
2. Dilarang mengumumkan dan memperbanyak sebagian atau seluruh karya tulis ini dalam bentuk apapun tanpa izin UIN Suska Riau.

dapatkannya. atau bisa diartikan bahwa pengambilan sampel dilakukan pada saat yang tepat dan waktu yang tepat, seperti pengambilan sampel dalam kelas atau toko.

2. *Quota Sampling*

Quota sampling adalah teknik dalam pengambilan jumlah sampel dengan menggunakan data yang kuota sampelnya telah ditentukan sebelumnya dan mempunyai kriteria tertentu dari populasi yang sesuai, pengambilan sampel akan dilakukan setelah kuota yang diinginkan telah terpenuhi.

3. *Snowball Sampling*

Snowball sampling adalah mengambil sampel secara berantai dengan awal sampel dengan jumlah yang sedikit, lalu jumlah sampel akan semakin banyak.

4. *Purposive Sampling*

Purposive sampling adalah teknik yang menggunakan pertimbangan atau kriteria dalam melakukan mengambil sampel telah ditetapkan.

Pada penelitian ini akan menguji kualitas website berdasarkan perspsi pandangan penggunanya, kriteria dan syarat yang ditetapkan peneliti pada sampel yaitu para pengguna yang pernah mengakses website pekanbaru.go.id tersebut. Kriteria ini diambil untuk menghindari terjadinya perbedaan pendapat atau sikap antara pengguna.

langkah-langkah dalam menggunakan teknik *purposive sampling* adalah sebagai berikut.

- (a) Menentukan tujuan penelitian yang mewajibkan adanya kriteria tertentu pada sampel agardan menghindari terjadi bias pada sampel.
- (b) Menentukan kriteria-kriteria pada sampel.
- (c) populasi ditentukan sesuai studi literatur.
- (d) jumlah dari sampel minimal yang tentukan sebagai subjek pada penelitian dan memenuhi kriteria yang ditetapkan.

5. *Accidental Sampling*

Accidental sampling adalah salah satu metode untuk penarikan sampel, pemilihan sampel diambil pada objek yang secara kebetulan dijumpai berupa orang atau benda.

2.9 Menentukan Ukuran Sampel

Dalam penelitian untuk menentukan jumlah sampel yang paling tepat berkaitan dengan tingkat ketelitian atau tingkat kesalahan yang diinginkan. Tingkat ketelitian atau kepercayaan yang diinginkan sesuai dengan sumber daya peneliti

Hak Cipta Dilindungi Undang-Undang

1. Dilarang mengutip sebagian atau seluruh karya tulis ini tanpa mencantumkan dan menyebutkan sumber:
 - a. Pengutipan hanya untuk kepentingan pendidikan, penelitian, penulisan karya ilmiah, penyusunan laporan, penulisan kritik atau tinjauan suatu masalah.
 - b. Pengutipan tidak merugikan kepentingan yang wajar UIN Suska Riau.
2. Dilarang mengumumkannya dan memperbanyak sebagian atau seluruh karya tulis ini dalam bentuk apapun tanpa izin UIN Suska Riau.

berupa dana, tenaga, dan waktu. Semakin kecil jumlah anggota sampel digunakan, maka semakin besar tingkat kesalahan dan sebaliknya, semakin besar jumlah sampel yang digunakan, maka tingkat kesalahan semakin kecil.

Menurut Setiawan dalam Wijaya (2019), untuk menentukan ukuran sampel dapat menggunakan rumus Slovin, Rumus ini digunakan untuk penelitian yang memiliki tujuan untuk menduga proporsi dari sebuah populasi. jika Asumsi pada tingkat keandalan bernilai 90, maka $e=0,1$. Asumsi keragaman dalam populasi Nilai pendugaan atau taraf signifikansi (d) berdasarkan pertimbangan dapat dipilih menggunakan 0,1 atau 0,05 (Riadi, 2016). Rumus Slovin sebagai berikut:

$$N = \frac{N}{N \cdot e^2 + 1} \quad (2.1)$$

Keterangan:

- S= Ukuran sampel
- N= Ukuran Populasi
- e= Taraf Signifikansi (10%)

2.10 Kuesioner

Menurut Sofyan dalam (Wijaya, 2019), kuesioner merupakan suatu set sistematis dan logis pernyataan yang diajukan oleh seorang peneliti kepada responden terkait permasalahan yang ditelitinya. Menurut Sofyan, Kuesioner memiliki empat komponen yang menjadi inti dari kuesioner tersebut, keempat komponen tersebut antara lain sebagai berikut.

1. Ada subjek, yaitu seseorang atau kelompok yang ingin melakukan penelitian.
2. Ada ajakan, yaitu berupa permohonan peneliti pada responden untuk mengisi pertanyaan yang telah dibuat dengan jenis jawabannya.
3. Ada petunjuk, yaitu peneliti melengkapi kuesioner dengan petunjuk dalam mengisinya.
4. Ada pertanyaan, yaitu tersedianya pertanyaan yang ingin diminta responden untuk menjawabnya beserta kolom jawaban.

2.11 Teknik Pengukuran

Menurut (Jamiansyah, 2018), terdapat dua teknik untuk melakukan pengukuran kuesioner yang paling sering digunakan yaitu sebagai berikut:

1. *Likert's Summated Rating* (LSR) LSR adalah skala atau alat ukur terhadap sikap seorang responden. Jawaban pertanyaan dilakukan dalam dalam pilihan yang menggambarkan jawaban responden antara Sangat Setuju hingga

Hak Cipta Dilindungi Undang-Undang

1. Dilarang mengutip sebagian atau seluruh karya tulis ini tanpa mencantumkan dan menyebutkan sumber:
 - a. Pengutipan hanya untuk kepentingan pendidikan, penelitian, penulisan karya ilmiah, penyusunan laporan, penulisan kritik atau tinjauan suatu masalah.
 - b. Pengutipan tidak merugikan kepentingan yang wajar UIN Suska Riau.
2. Dilarang mengumumkan dan memperbanyak sebagian atau seluruh karya tulis ini dalam bentuk apapun tanpa izin UIN Suska Riau.

Sangat Tidak Setuju. Ada banyak yang dapat dipilih sebagai pilihan biasanya memakai tiga, empat, lima, tujuh pilihan jawaban. Jika pilihan jawaban terlalu sedikit, akan menyebabkan pengukuran dilakukan terlalu secara kasar. Sebaliknya terlalu banyak jawaban sebagai pilihan dapat menyebabkan kesulitan dalam membedakan jawaban oleh responden.

2. *Semantic Differential* (SD) Responden menyatakan pilihannya dengan frasa atau sifat yang memiliki kutub berbeda atau arah yang berlawanan. Kemudian dapat diukur dalam bentuk pilihan dengan suatu jarak yang ditentukan dan dalam bentuk suatu garis nilai yang terus berlanjut. Seperti interface website (responden memilih salah satu kotak antara 10 hingga nol, misalnya delapan). Prinsipnya nilai yang paling besar bersifat positif dan nilai yang paling kecil bersifat negatif, hal ini juga menunjukkan prinsip dapat menggabungkan secara bergantian positif-negatif dan negatif-positif.

2.12 SPSS

SPSS awalnya memiliki kepanjangan *Statistical Package For The Social Sciences* ialah aplikasi dimana membantu untuk mempermudah dalam melakukan olah data dan analisis yang berkaitan dengan statistik, serta melakukan perhitungan dengan mudah. Aplikasi SPSS sebagian besar digunakan dalam fenomena sosial. Berkembangnya ilmu pengetahuan dan berjalannya waktu SPSS dikembangkan dan dapat diaplikasikan pada berbagai bidang dari ilmu. Dan kepanjangannya berubah menjadi *Statistical Products and Service Solution*. Terdapat banyak fitur terkait statistik dalam SPSS sehingga dapat digunakan oleh banyak orang mencakup para peneliti, pemerintahan, pendidikan, perusahaan survei dan lainnya. Beberapa fitur terkait statistik yang terdapat dalam SPSS adalah sebagai berikut:

1. Statistik deskriptif, yang terdiri dari *frequencies, cross tabulations, explore, descriptives ratio statistics, descriptives*.
2. Statistik *bivariate*, terdiri dari *t-test, means, Corellation (bivariate, distances, partial) ANOVA, non-parametric tests*.
3. hasil *numeric* yaitu *refgression*
4. Identifikasi kelompok, mencakup *factor analysis, (K-Means, two-step, Hierarchical)*, dan *discriminant*.

2.13 Uji Validitas

Uji validitas berfungsi dalam pengukuran suatu kuesioner terkait sah, valid atau tidak sebuah kuesioner. Suatu kuesioner dinilai mampu untuk menggambarkan sesuatu sebagai objek untuk diukur maka kuesioner itu dapat dikatakan se-

Hak Cipta Dilindungi Undang-Undang

1. Diarangi mengutip sebagian atau seluruh karya tulis ini tanpa mencantumkan dan menyebutkan sumber:
 - a. Pengutipan hanya untuk kepentingan pendidikan, penelitian, penulisan karya ilmiah, penyusunan laporan, penulisan kritik atau tinjauan suatu masalah.
 - b. Pengutipan tidak merugikan kepentingan yang wajar UIN Suska Riau.
2. Diarangi mengumumkan dan memperbanyak sebagian atau seluruh karya tulis ini dalam bentuk apapun tanpa izin UIN Suska Riau.

bagai kuesioner yang valid. Validitas dilihat melalui pertanyaan yang ada pada kuesioner benar-benar mengukur apa yang ingin di ukur. Menurut Suharsimi Arikunto dalam (Wijaya, 2019), validitas adalah tingkat validitas atau sah suatu instrumen yang ditunjukkan dalam suatu ukuran, instrumen yang mempunyai validitas yang tinggi maka dinilai valid atau sah. Sebaliknya instrumen yang memiliki tingkat validitas rendah dinilai kurang valid.

Tingkat kemampuan alat ukur untuk mengukur sesuatu yang diinginkan untuk diukur terlihat pada tingkat validasi. Persamaan yang dapat mengukur dengan teknik korelasi uji validasi sebagai berikut.

$$r = \frac{N(\sum XY) - (\sum X \sum Y)}{\sqrt{[N\sum X^2 - \sum X^2][N\sum Y^2 - \sum Y^2]}} \quad (2.2)$$

Keterangan: r = koefisien korelasi

n= jumlah observasi / responden

X = skor pernyataan

Y = skor total

2.14 Uji Reabilitas

Reliabilitas sebenarnya merupakan suatu alat dalam pengukuran indikator variabel kuesioner. Suatu kuesioner dapat dikatakan reliabel jika jawaban seorang responden konsisten dan stabil terhadap pernyataan atau pertanyaan. apabila jawaban terhadap indikator acak atau tidak stabil, maka variabel tidak reliabel. Pengukuran ini dilakukan dengan pengukuran korelasi atau hubungan antar jawaban dan pertanyaan cara pengukuran sekali, lalu membandingkan hasilnya (Ghozali, 2013).

Teknik pengujian reliabilitas dilakukan dengan sekali saja cara mencoba menggunakan alat ukur cukup dalam pengujian *internal consistency*, kemudian hasil data yang didapatkan akan dianalisis dengan cara yang tertentu. Untuk menentukan tingkat reliabilitas alat ukur dapat menggunakan data hasil analisis. Dalam pengujian penelitian untuk mengevaluasi digunakan berbagai variasi alat ukur tunggal, salah satu diantaranya teknik yang dapat digunakan yaitu *alpha cronbach*.

$$r = \left(\frac{K}{K-1}\right)\left(1 - \frac{\sum \sigma_t^2}{\sigma_i^2}\right) \quad (2.3)$$

Keterangan:

r = reliabilitas instrumen

k = jumlah butiran pertanyaan = jumlah variasi butir t= Variasi total

Dengan melakukan analisis *alpha cronbach*, suatu indikator reliabel ji-

Hak Cipta Dilindungi Undang-Undang

1. Diarangi mengutip sebagian atau seluruh karya tulis ini tanpa mencantumkan dan menyebutkan sumber:

- a. Pengutipan hanya untuk kepentingan pendidikan, penelitian, penulisan karya ilmiah, penyusunan laporan, penulisan kritik atau tinjauan suatu masalah.
- b. Pengutipan tidak merugikan kepentingan yang wajar UIN Suska Riau.

2. Diarangi mengumumkan dan memperbanyak sebagian atau seluruh karya tulis ini dalam bentuk apapun tanpa izin UIN Suska Riau.

ka melewati batas minimum dari skor *alpha cronbach* yaitu 0,6 yang terlihat pada Tabel 2.7 berikut.

Tabel 2.7. Skor Uji Reabilitas

Skor	Keterangan
0,80-1.0	Baik
0,60-0,799	Dapat diterima
<0,60	Kurang Baik

2.15 Uji Hipotesis

Hartono dalam Wijaya (2019) mengungkapkan ukuran tingkat signifikansi pengaruh dalam hipotesis dapat dengan menggunakan nilai T-table dan T-hitung. Jika T- hitung lebih tinggi daripada nilai pada T-table, berarti hipotesis dapat diterima. Dalam penelitian ini menggunakan Metode regresi linier berganda.

Metode regresi linier berganda merupakan metode dalam statistik untuk mengetahui hubungan sebuah variabel terikat dan variabel bebas yang berjumlah dua atau lebih. Analisis regresi linier berganda dilakukan dengan menggunakan data yang memiliki skala interval atau rasio untuk mengetahui hubungan yang tercipta antara variabel bebas dengan variabel terikat bernilai positif atau negatif (Septa, Yudhana, dan Fadlil, 2019). Perumusan metode regresi linier berganda adalah sebagai berikut.

$$Y = a + b_1X_1$$

Keterangan:

- Y = Model regresi
- a = Konstanta
- b = koefisien regresi

2.16 Confirmatory Factor Analysis (CFA)

Confirmatory Factor Analysis (CFA) digunakan dalam menguji variabel yang terukur (indikator-indikator) yang mewakili nilai dari suatu faktor atau disebut konstrak. Selain itu digunakan untuk melakukan pengujian terhadap penegasan pada teori pengukuran. Teori pengukuran ini bertujuan untuk mendeskripsikan secara sistematis atau logis suatu konstrak dan juga dapat menentukan bagaimana variabel atau indikator-indikator dapat terukur. Dalam melakukan analisis faktor, ada beberapa hal yang harus dicapai sebagai berikut (Jamiansyah, 2018).

- 1. Korelasi antarvariabel Independen. tingkat korelasi diharuskan cukup kuat, misalnya di atas 0,5. Untuk menentukan tingkat korelasi dapat dengan melakukan uji menggunakan KMO dan Barlett test.

Hak Cipta Dilindungi Undang-Undang

1. Diarangi mengutip sebagian atau seluruh karya tulis ini tanpa mencantumkan dan menyebutkan sumber:
 - a. Pengutipan hanya untuk kepentingan pendidikan, penelitian, penulisan karya ilmiah, penyusunan laporan, penulisan kritik atau tinjauan suatu masalah.
 - b. Pengutipan tidak merugikan kepentingan yang wajar UIN Suska Riau.
2. Dilarang mengumumkan dan memperbanyak sebagian atau seluruh karya tulis ini dalam bentuk apapun tanpa izin UIN Suska Riau.

2. Pengujian seluruh matriks korelasi (korelasi antar variabel), yang diukur dengan besaran *Measure Sampling Adequacy* (MSA).
3. Pengujian ini harus menunjukkan pengaruh signifikansi pada dari beberapa variabel.

2.17 Skala Likert

Menurut Sugiyono (2014) Skala Likert adalah alat yang digunakan dalam pengukuran pendapat, sikap dan persepsi dari suatu individu atau suatu kelompok orang mengenai peristiwa sosial. Pada sebuah Penelitian, peneliti menetapkan fenomena terkait sosial secara spesifik, lalu berikutnya akan disebut sebagai variabel dalam penelitian. Penerapan skala Likert, variabel yang akan dilakukan pengukuran akan dijabarkan menjadi indikator-indikator variabel, indikator-indikator variabel tersebut menjadi titik tolak ukur dalam penyusunan item instrumen penelitian yang berupa pertanyaan atau pernyataan. gradasi dalam skala likert yang terdiri dari dari sangat positif hingga sangat negatif digunakan sebagai jawaban setiap instrumen pertanyaan atau pernyataan.

Dalam melakukan analisis data yang bersifat kuantitatif, setiap jawaban diberikan skor, misalnya pada Tabel 2.8.

Tabel 2.8. Keterangan Skor Dalam Skala Likert

No	Keterangan	Skor
1	Sangat Setuju/ Selalu/ Sangat Positif	5
2	Setuju / Sering / Positif	4
3	Cukup Setuju / Cukup Sering / Cukup Positif	3
4	Tidak setuju/ Hampir tidak pernah/ Negatif	2
5	Sangat tidak setuju/ Tidak pernah/ Sangat negatif	1

2.18 Penelitian Terdahulu

Berikut ini ialah beberapa penelitian terdahulu terkait Analisis website pemerintahan menggunakan metode *E-Govqual* pada Tabel 2.9 berikut.

Tabel 2.9. Perbandingan Penelitian Terdahulu

No	Nama dan Tahun Penelitian	Judul Penelitian	Hasil Penelitian
	Haryani (2016)	Penilaian kualitas layanan <i>website</i> pemerintah Kota Yogyakarta dengan metode <i>E-Govqual</i>	masyarakat yoga puas terhadap website pemerintahan. peningkatan yang perlu yaitu fitur peta situs ditambahkan dan persetujuan tertulis antara pihak pengelola dan pengguna layanan <i>website</i> tentang aturan atau pedoman dalam penggunaan <i>website</i> Pemerintah Kota Yogyakarta.

Tabel 2.9 Perbandingan Penelitian Terdahulu (Tabel lanjutan)

No	Nama dan Tahun Penelitian	Judul Penelitian	Hasil Penelitian
	Fuad dan Mujahidin (2013)	Penilaian kualitas layanan <i>E-Government</i> provinsi Jawa Timur dengan menggunakan <i>E-Govqual</i> .	32 atribut dari dimensi berdasarkan analisis gap kurang memenuhi standar. Urutan prioritas yang diketahui berdasarkan analisis gap diperbaiki terlebih dahulu.
	Setiyorini (2018)	Evaluasi <i>website</i> dengan <i>E-Govqual</i>	Dari analisis tingkat kesesuaian, hasilnya menunjukkan nilai 81,90% Artinya, situs web Dinas Pendidikan Pemuda dan Olahraga Kabupaten KulonProgo sudah tidak memenuhi harapan pengguna. Prioritas untuk peningkatan situs web atau atribut alamat situs web, memuat waktu, semua tautan berfungsi dengan baik, tampilan ramah pengguna dan permintaan pengguna dijawab dengan cepat.
4	Saputra dan Suprpto (2018)	Penilaian kualitas layanan <i>E-Government</i> NTB dengan <i>E-Govqual</i> dan <i>Importance Performance Analysis</i> (IPA)	hasilnya untuk melakukan perbaikan ada 4 atribut sebagai prioritas utama dan 8 atribut tingkat prioritas rendah. berdasarkan literatur memberikan rekomendasi perlu dilakukan perbaikan demi meningkatkan kualitas layanan <i>website</i> .
5	Napitupulu (2016)	Analisa kualitas layanan <i>E-Government</i> Dengan <i>E-Govqual</i> dan IPA	Hasilnya kualitas layanan berdasarkan pengguna belum memenuhi harapan. Dalam perbaikan ada 8 atribut sebagai prioritas utama dan 8 atribut dengan prioritas rendah.
	jurnal internasional oleh (Wahyuni dkk., 2018)	Evaluasi kualitas layanan <i>website</i> pemerintah kota batu dengan metode <i>E-Govqual</i> dan <i>Importance Performance Analysis</i> (IPA).	hasil penelitian tingkat kesesuaian layanan Dinas Kesehatan Kota Batu situs web adalah 92,94% yang berarti bahwa situs web dalam Kategori 'SESUAI', tetapi pertimbangan lainnya adalah hasilnya menghitung pentingnya pengguna dan nilai kinerja situs web di kuadran IPA. Menurut hasil perhitungan kuadran IPA, masih perlu peningkatan bagi pengguna dalam mengakses layanan situs web.

Hak Cipta Dilindungi Undang-Undang

1. Dilarang mengutip sebagian atau seluruh karya tulis ini tanpa mencantumkan dan menyebutkan sumber:
 - a. Pengutipan hanya untuk kepentingan pendidikan, penelitian, penulisan karya ilmiah, penyusunan laporan, penulisan kritik atau tinjauan suatu masalah.
 - b. Pengutipan tidak merugikan kepentingan yang wajar UIN Suska Riau.
2. Dilarang mengumumkan dan memperbanyak sebagian atau seluruh karya tulis ini dalam bentuk apapun tanpa izin UIN Suska Riau.

Tabel 2.9 Perbandingan Penelitian Terdahulu (Tabel lanjutan)

No	Nama dan Tahun Penelitian	Judul Penelitian	Hasil Penelitian
	(Albar, 2017)	Evaluasi kualitas layanan <i>website</i> pemerintah provinsi sumatra barat dengan metode <i>E-Govqual</i> .	Hasil penelitian menunjukkan bahwa secara umum masyarakat setuju bahwa kualitas layanan pemerintah Sumatra Barat cukup baik dan memenuhi harapan mereka mengenai efisien, kepercayaan, keandalan, dukungan warga, konten & penampilan informasi, dan fungsionalitas lingkungan interaktif. Namun, kualitas layanan e-Government membutuhkan peningkatan karena hasil yang diperoleh masih ditingkat sedang.

2.19 Profil Dinas Komunikasi Informasi Statistik dan Persandian Kota Pekanbaru

2.19.1 Sejarah Dinas Komunikasi, Informatika dan Statistik Provinsi Riau

Sesuai dengan Peraturan Daerah Provinsi Riau Nomor 78 Tahun 2016 tentang Pembentukan dan Susunan Perangkat Daerah Provinsi Riau, Dinas Komunikasi, Informatika dan Statistik Provinsi Riau. Dinas Komunikasi, Informatika dan Statistik Provinsi Riau mempunyai tugas membantu Gubernur dalam melaksanakan urusan Pemerintahan yang menjadi kewenangan daerah dan tugas pembantuan yang ditugaskan kepada daerah. Dalam melaksanakan tugas tersebut, Dinas Komunikasi, Informatika dan Statistik Provinsi Riau menyelenggarakan fungsi perencanaan pada:

1. Perumusan kebijakan pada Sekretariat, Bidang Informasi dan Komunikasi Publik, Bidang Pengelolaan dan Infrastruktur E-Government, Bidang Layanan E-Government, Bidang Statistik, Bidang Persandian.
2. Pelaksanaan evaluasi dan pelaporan pada Sekretariat, Bidang Informasi dan Komunikasi Publik, Bidang Pengelolaan dan Infrastruktur E-Government, Bidang Layanan E-Government, Bidang Statistik, Bidang Persandian.
3. Pelaksanaan administrasi pada Sekretariat, Bidang Informasi dan Komunikasi Publik, Bidang Pengelolaan dan Infrastruktur E-Government, Bidang Layanan E-Government, Bidang Statistik, Bidang Persandian.
4. Pelaksanaan fungsi lain yang diberikan Gubernur terkait dengan tugas dan fungsinya.

Hak Cipta Dilindungi Undang-Undang

1. Dilarang mengutip sebagian atau seluruh karya tulis ini tanpa mencantumkan dan menyebutkan sumber:
 - a. Pengutipan hanya untuk kepentingan pendidikan, penelitian, penulisan karya ilmiah, penyusunan laporan, penulisan kritik atau tinjauan suatu masalah.
 - b. Pengutipan tidak merugikan kepentingan yang wajar UIN Suska Riau.
2. Dilarang mengumumkan dan memperbanyak sebagian atau seluruh karya tulis ini dalam bentuk apapun tanpa izin UIN Suska Riau.



Hak Cipta Dilindungi Undang-Undang

1. Dilarang mengutip sebagian atau seluruh karya tulis ini tanpa mencantumkan dan menyebutkan sumber:

- a. Pengutipan hanya untuk kepentingan pendidikan, penelitian, penulisan karya ilmiah, penyusunan laporan, penulisan kritik atau tinjauan suatu masalah.
- b. Pengutipan tidak merugikan kepentingan yang wajar UIN Suska Riau.

2. Dilarang mengumumkan dan memperbanyak sebagian atau seluruh karya tulis ini dalam bentuk apapun tanpa izin UIN Suska Riau.

2.19.2 Visi dan Misi

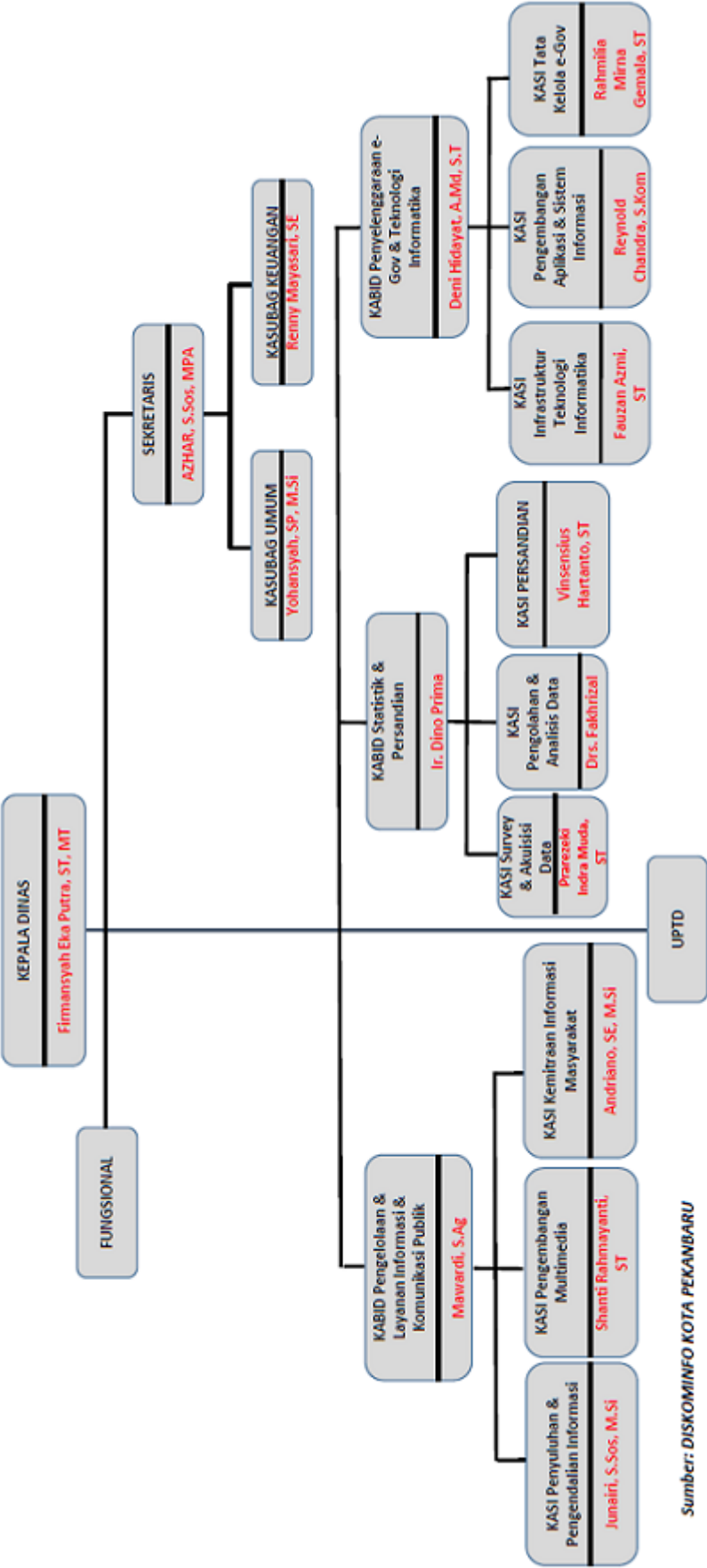
Visi dan misi dari Dinas Komunikasi Informasi Statistik dan Persandian Kota Pekanbaru yaitu:

- 1. Visi
Terwujudnya layanan Komunikasi, Informatika dan Statistik yang handal dan berdaya saing.
- 2. Misi
Mewujudkan manajemen penyelenggaraan pemerintahan yang baik (good governance), efektif dan efisien, profesional, transparan dan akuntabel.

2.19.3 Susunan Organisasi

Susunan organisasi Dinas Komunikasi, Informatika dan Statistik, dapat dilihat pada Gambar 2.3 yang terdiri atas:

- 1. Kepala Dinas
- 2. Sekretaris
- 3. Bidang Informasi dan Komunikasi Publik
- 4. Bidang Pengelolaan dan Infrastruktur E-Government
- 5. Bidang Layanan E-Government
- 6. Bidang Statistik
- 7. Bidang Persandian
- 8. Unit Pelaksanaan Teknis dan Media Center
- 9. Unit Pelaksanaan Teknis Komisi Informasi Provinsi Riau
- 10. Unit Pelaksanaan Teknis Komisi Penyiaran Indonesia Daerah.



Sumber: DISKOMINFO KOTA PEKANBARU

Gambar 2.3. Struktur Organisasi Dinas Komunikasi Informatika Statistik dan Persandian Kota Pekanbaru.

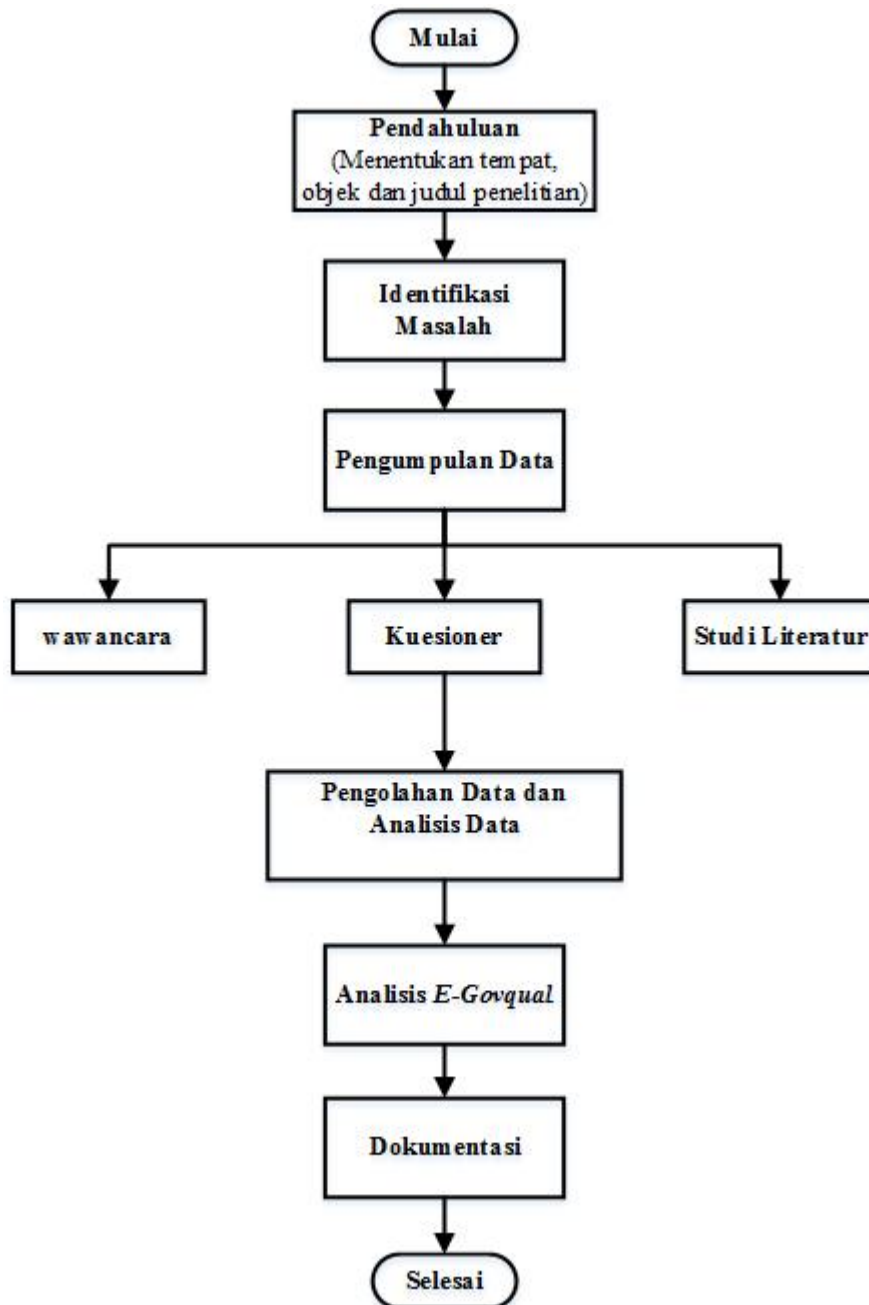
Hak Cipta Dilindungi Undang-Undang

1. Diarangi mengutip sebagian atau seluruh karya tulis ini tanpa mencantumkan dan menyebutkan sumber:
 - a. Pengutipan hanya untuk kepentingan pendidikan, penelitian, penulisan karya ilmiah, penyusunan laporan, penulisan kritik atau tinjauan suatu masalah.
 - b. Pengutipan tidak merugikan kepentingan yang wajar UIN Suska Riau.
2. Diarangi mengumumkan dan memperbanyak sebagian atau seluruh karya tulis ini dalam bentuk apapun tanpa izin UIN Suska Riau.

BAB 3

METODOLOGI PENELITIAN

Berikut ini merupakan diagram alur atau tahapan penelitian yang dilakukan bermula dari pendahuluan sampai dengan kesimpulan penelitian. Adapun alur penelitian ini dapat dilihat pada Gambar 3.1.



Gambar 3.1. Alur Penelitian

Hak Cipta Dilindungi Undang-Undang

1. Dilarang mengutip sebagian atau seluruh karya tulis ini tanpa mencantumkan dan menyebutkan sumber:
 - a. Pengutipan hanya untuk kepentingan pendidikan, penelitian, penulisan karya ilmiah, penyusunan laporan, penulisan kritik atau tinjauan suatu masalah.
 - b. Pengutipan tidak merugikan kepentingan yang wajar UIN Suska Riau.
2. Dilarang mengumumkan dan memperbanyak sebagian atau seluruh karya tulis ini dalam bentuk apapun tanpa izin UIN Suska Riau.



1. Dilarang mengutip sebagian atau seluruh karya tulis ini tanpa mencantumkan dan menyebutkan sumber:

- a. Pengutipan hanya untuk kepentingan pendidikan, penelitian, penulisan karya ilmiah, penyusunan laporan, penulisan kritik atau tinjauan suatu masalah.
- b. Pengutipan tidak merugikan kepentingan yang wajar UIN Suska Riau.

2. Dilarang mengumumkan dan memperbanyak sebagian atau seluruh karya tulis ini dalam bentuk apapun tanpa izin UIN Suska Riau.

3.1 Pendahuluan

3.1.1 Menentukan Tempat dan Objek Penelitian

Langkah pertama yang dilakukan peneliti dalam penelitian Tugas Akhir adalah menemukan tempat penelitian, tempat penelitian ini yaitu pada Dinas Komunikasi Informatika Statistik dan Persandian Kota Pekanbaru.

Hal utama yang perlu dilakukan dalam penyusunan laporan tugas akhir ini adalah menentukan objek penelitian. Pada Dinas Komunikasi Informatika Statistik dan Persandian yang menjadi objek penelitian adalah *website* Pemerintahan Kota pekanbaru.pekanbaru.go.id.

3.1.2 Menentukan Judul Penelitian

Setelah menentukan objek penelitian, langkah selanjutnya adalah menentukan judul penelitian tugas akhir ini yaitu: Analisa Kualitas Situs Layanan Pemerintahan Kota Pekanbaru Menggunakan Metode *E-Govqual*.

3.2 Identifikasi Masalah

Identifikasi masalah bertujuan untuk mengetahui permasalahan yang terjadi sehingga menghasilkan solusi yang dapat menjadi tujuan dari penelitian. Pada tahap identifikasi masalah, peneliti merumuskan permasalahan yang akan dibahas dan menentukan batasan-batasan masalahnya menjelaskan tujuan dan manfaat penelitian.

Berdasarkan dari identifikasi permasalahan yang telah dijelaskan, maka penulis merumuskan penelitian yang akan dibahas mengenai analisis situs layanan Pemerintahan Kota Pekanbaru menggunakan metode *E-Govqual*.

3.3 Pengumpulan Data

Pada tahap ini setelah menentukan data yang diperlukan, maka yang harus dilakukan selanjutnya adalah mengumpulkan data tersebut. Tahapan ini merupakan proses dalam pengumpulan data, data tersebut merupakan data primer atau data sekunder. Tahapannya adalah sebagai berikut.

3.3.1 Wawancara

Pada proses ini peneliti melakukan tanya jawab langsung dengan bapak Indra Hadi Utomo selaku Staf Bidang Pengelola Layanan Informasi dan Komunikasi Publik pada Dinas Komunikasi Informasi Statistik dan Persandian Kota Pekanbaru. Pertanyaan yang diajukan seputar evaluasi yang dilakukan pada *website*, permasalahan yang terjadi, dan sebagainya. Hasil wawancara dapat dilihat pada Lampiran A.

Hak Cipta Dilindungi Undang-Undang

1. Diarangi mengutip sebagian atau seluruh karya tulis ini tanpa mencantumkan dan menyebutkan sumber:
 - a. Pengutipan hanya untuk kepentingan pendidikan, penelitian, penulisan karya ilmiah, penyusunan laporan, penulisan kritik atau tinjauan suatu masalah.
 - b. Pengutipan tidak merugikan kepentingan yang wajar UIN Suska Riau.
2. Diarangi mengumumkan dan memperbanyak sebagian atau seluruh karya tulis ini dalam bentuk apapun tanpa izin UIN Suska Riau.

3.3.2 Studi Literatur

Pada tahap ini peneliti membaca dan memahami penelitian - penelitian terdahulu yang sejenis dan berhubungan dengan penelitian ini. Studi literatur adalah kegiatan atau studi menggunakan objek kajian berupa literatur. Studi literatur dijadikan sebagai perbandingan dan sumber dari data untuk penelitian yang akan dibuat. Sumber-sumber yang dapat dijadikan studi literatur antara lain jurnal, skripsi dan tesis yang terkait dengan judul penelitian ini.

3.3.3 Kuesioner

Proses pengumpulan data pada penelitian ini dilakukan dengan menyebarkan kuesioner kepada responden dilakukan secara tidak langsung dilakukan peneliti dengan bantuan fitur google *forms* yang disebarakan melalui media sosial email dan whatsapp untuk pengisiannya.

Penyebaran kuesioner dilakukan hingga pencapaian target sampel yang diinginkan. Setelah seluruh data kuesioner dalam proses penelitian terkumpul, data tersebut akan diklasifikasikan dan diproses menggunakan Microsoft Excel 2013 sebagai perangkat lunak pengolah angka.

Responden pada penelitian ini adalah masyarakat Kota Pekanbaru yang sudah pernah mengakses *website* pekanbaru.go.id. Dari data yang didapat tahun 2019 jumlah pengunjung *website* berkisar 182.290 Pengunjung. Berdasarkan rumus. Penelitian ini menggunakan metode Slovin sebagai teknik dalam penarikan sampel dan batas toleransi kesalahan 0,1 atau 10% berdasarkan rumus berikut.

$$N = \frac{182.290}{182.290x(0,1)^2 + 1} = \frac{182.290}{1.822,9 + 1} = \frac{182.290}{1.823,9} = 99,94$$

Ketentuan:

$$N = 182.290$$

$$E = 10\% = 0,1$$

Jumlah sampel yang digunakan pada penelitian ini yang ditunjukkan oleh persamaan slovin adalah 99,94 yang digenapkan menjadi 100 responden. Dalam penelitian ini akan menguji kualitas *website* berdasarkan perspesi pandangan penggunanya, Peneliti menggunakan teknik *purposive sampling* yaitu teknik yang menggunakan pertimbangan atau kriteria yang ditetapkan dalam pengambilan sampel dalam hal ini masyarakat yang pernah mengakses *website* pekanbaru.go.id. Hasil pengambilan data kuesioner dapat dilihat Lampiran B.

Hak Cipta Dilindungi Undang-Undang

1. Diarangi mengutip sebagian atau seluruh karya tulis ini tanpa mencantumkan dan menyebutkan sumber:

a. Pengutipan hanya untuk kepentingan pendidikan, penelitian, penulisan karya ilmiah, penyusunan laporan, penulisan kritik atau tinjauan suatu masalah.

b. Pengutipan tidak merugikan kepentingan yang wajar UIN Suska Riau.

2. Diarangi mengumumkan dan memperbanyak sebagian atau seluruh karya tulis ini dalam bentuk apapun tanpa izin UIN Suska Riau.

3.4 Pengolahan Data dan Analisis Data

Pada tahapan ini dilakukan pengolahan data hasil kuesioner penelitian yang telah disebarkan terkait 4 variabel E-Govqual yaitu: variabel *ease of use* (kemudahan pengguna), Trust (kepercayaan), *Content And Appearance Of Information* (isi dan tampilan), dan Citizen Support (dukung masyarakat).

3.4.1 Uji Validitas

Pada tahapan ini peneliti akan melakukan uji validitas dengan menggunakan IBM SPSS *Statistics* untuk mengetahui apakah data kuesioner yang kita dapat sudah valid atau tidak. Pengujian dilakukan dengan cara membandingkan nilai korelasi *Product Moment* atau R tabel dengan R hitung dimana R hitung harus lebih besar dari R tabel. Hasil uji validitas dapat dilihat pada Lampiran C.

3.4.2 Uji Reliabilitas

Pada tahap ini peneliti melakukan uji reliabilitas untuk mengetahui nilai data yang diperoleh dari penelitian sudah dapat dikatakan *reliable* atau *non reliable*. Alat analisis tersebut untuk menganalisa permasalahan yang ada. Hasil uji reabilitas dapat dilihat pada Lampiran D.

3.5 Analisis E-Govqual

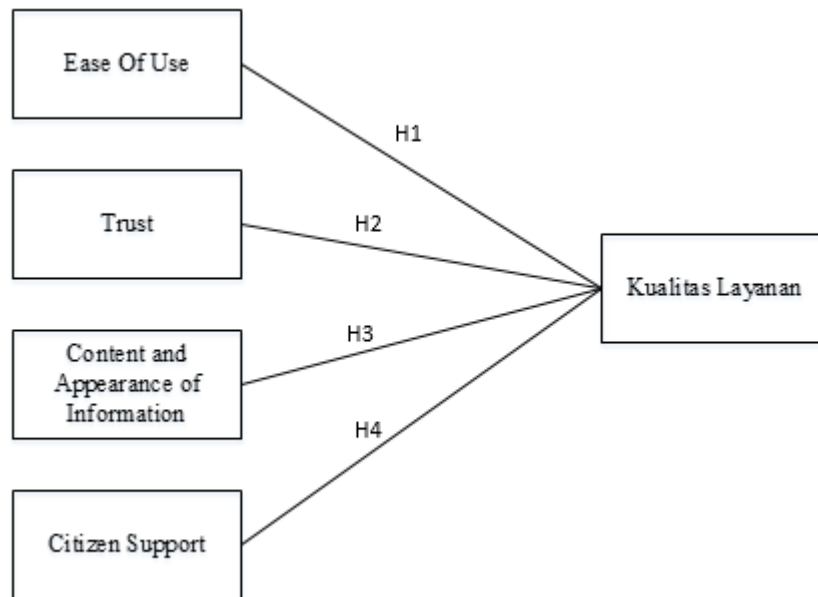
Penelitian ini dilakukan dengan metode atau pendekatan kuantitatif, dimana menekankan pada analisis pengolahan data *numeric* (angka). Pendekatan ini dilakukan untuk melakukan pengujian hipotesis dalam menentukan perbedaan atau hubungan signifikan antar variabel. Dalam penelitian ini menggunakan dimensi *Ease of Use*, *Trust*, *Content and Appearance of Information* dan *Citizen Support* sebagai instrumen. Oleh karena itu dapat dijabarkan terdapat empat hipotesis untuk variabel *construct* terkait hubungannya dengan kualitas layanan *website* Pemerintahan Kota Pekanbaru sebagai berikut:

1. *Ease of Use* (X1)
2. *Trust* (X2)
3. *Content and Appearance of Information* (X3)
4. *Citizen Support* (X4)
5. Kualitas Layanan (Y)

Hak Cipta Dilindungi Undang-Undang

1. Diarang mengutip sebagian atau seluruh karya tulis ini tanpa mencantumkan dan menyebutkan sumber:
 - a. Pengutipan hanya untuk kepentingan pendidikan, penelitian, penulisan karya ilmiah, penyusunan laporan, penulisan kritik atau tinjauan suatu masalah.
 - b. Pengutipan tidak merugikan kepentingan yang wajar UIN Suska Riau.
2. Diarang mengumumkan dan memperbanyak sebagian atau seluruh karya tulis ini dalam bentuk apapun tanpa izin UIN Suska Riau.

Rumusan hipotesis penelitian ini dapat dilihat pada Gambar 3.2.



Gambar 3.2. Konstruksi hipotesis penelitian

Keterangan:

- H1: Ease of Use (kemudahan pengguna) berpengaruh terhadap Kualitas Layanan *website* Pemerintahan Kota Pekanbaru.
- H2: Trust (kepercayaan) berpengaruh terhadap Kualitas Layanan *website* Pemerintahan Kota Pekanbaru.
- H3: *Content and Appearance of Information* (isi dan tampilan) berpengaruh terhadap Kualitas Layanan *website* Pemerintahan Kota Pekanbaru.
- H4: *Citizen Support* (dukungan) berpengaruh terhadap Kualitas Layanan *website* Pemerintahan Kota Pekanbaru.

3.6 Dokumentasi Penelitian

pada Tahap ini penulis melakukan dokumentasi hasil penelitian yaitu seluruh data yang diperoleh dari penelitian yang telah dilakukan akan dibuat dalam bentuk sebuah laporan, dimana laporan ini akan diuji kembali oleh pembimbing dan penguji dalam penelitian. Data yang diperoleh akan diproses dan diolah menjadi dalam bentuk laporan penelitian dan peneliti berharap agar penelitian ini dapat memberikan manfaat.