

BAB II

TINJAUAN PUSTAKA

2.1 Tinjauan Empiris

Sejumlah kajian sebelumnya menyoroti struktur *E-govqual* telah dilakukan dan menjadi dasar teoretis dalam penelitian. Korpus kajian tersebut menjadi rujukan penting yang memperkaya konstruksi teoretis sekaligus memperkuat justifikasi metodologis dari riset yang tengah dilaksanakan. Adapun telaah-telaah terdahulu tersebut diantarakan sebagai berikut:

1. Sesilia Tiara Rahayu Ada, Fiqi Akbar Trinanda, Divane Infonya Safinatunnajah, Laksamana Fajar Phumi, dan Tri Lathif Mardi Suryanto (2023)

Sesilia et al. (2023) melakukan penelitian dengan judul “Analisis Layanan Peduli Lindungi dengan Model Ukur *E-govqual*”. Tujuan penelitian ini adalah untuk menganalisis kualitas layanan yang diberikan oleh aplikasi Peduli Lindungi menggunakan model *E-govqual* yang meliputi dimensi efisiensi, keandalan, kemudahan penggunaan, dan interaksi. Populasi penelitian adalah pengguna aktif aplikasi Peduli Lindungi dengan sampel sebanyak 250 responden. Metode penelitian yang digunakan adalah metode kuantitatif dengan pendekatan survei. Alat analisis yang digunakan adalah Structural Equation Modelling (SEM). Hasil penelitian menunjukkan bahwa efisiensi, keandalan, dan kemudahan penggunaan layanan memiliki pengaruh signifikan terhadap kepuasan pengguna. Namun, interaksi layanan tidak memiliki pengaruh yang signifikan terhadap kepuasan pengguna. Penelitian ini menyimpulkan bahwa untuk meningkatkan kualitas layanan, fokus perlu diberikan pada peningkatan efisiensi dan kemudahan penggunaan aplikasi.

Tabel 2.1.1 Kajian Referensi 1

Judul Penelitian	Peneliti & tahun Penelitian
------------------	-----------------------------

Analisis Layanan Peduli Lindungi dengan Model Ukur <i>E-govqual</i>	Sesilia pra Rahayu Ada, Fiqi Akbar Trinanda, Divane Infonya Safinatunnajah, Laksamana Fajar Phumi, dan Tri Lathif Mardi Suryanto (2023)
Tujuan	Ruang lingkup
Menganalisis kualitas layanan yang diberikan oleh aplikasi Peduli Lindungi menggunakan model <i>E-govqual</i> yang meliputi dimensi efisiensi, keandalan, kemudahan penggunaan, dan interaksi.	Penelitian ini mencakup analisis kualitas layanan dari aplikasi Peduli Lindungi yang digunakan oleh masyarakat Indonesia sebagai salah satu alat pengendalian pandemi COVID-19.
Hasil Penelitian	
Efisiensi, keandalan, dan kemudahan penggunaan layanan memiliki pengaruh signifikan terhadap kepuasan pengguna aplikasi iPusnas. Namun, dimensi interaksi layanan tidak memiliki pengaruh signifikan terhadap kepuasan pengguna.	
Perbedaan dengan penelitian yang akan dilakukan	
Dalam penelitian saya, menggunakan analisis parsial dan simultan, sementara penelitian ini hanya menggunakan analisis parsial. Penelitian saya melibatkan enam variabel dimensi, yaitu <i>Reliability</i> , <i>ease of use</i> , <i>Trust</i> , <i>functionality of the interaction environments</i> , <i>content and appearance of information</i> , serta <i>citizen support</i> . Sebaliknya, penelitian ini hanya menggunakan empat variabel dimensi. Selain itu, fokus penelitian saya adalah pada web SAMBAT Malang, sedangkan penelitian ini berfokus pada aplikasi Peduli Lindungi.	

2. Okky Oktavia Lubis et al. (2022)

Okky Oktavia Lubis et al. (2022) melakukan penelitian dengan judul "Analisis Tingkat Kepuasan Pengguna Aplikasi iPusnas Menggunakan Model *E-govqua*". Penelitian ini bertujuan untuk menganalisis tingkat kepuasan pengguna aplikasi perpustakaan digital nasional, iPusnas, dengan menggunakan model *E-govqual* yang mencakup dimensi efisiensi, keandalan, kemudahan penggunaan, dan interaksi layanan. Ruang lingkup penelitian ini adalah pengguna aktif aplikasi iPusnas di seluruh Indonesia, dengan total sampel sebanyak 300 responden yang dipilih menggunakan teknik purposive sampling. Metode yang digunakan adalah metode kuantitatif dengan pendekatan survei, dan alat analisis yang digunakan adalah Structural Equation Modelling (SEM). Hasil penelitian menunjukkan bahwa efisiensi, keandalan, dan kemudahan penggunaan layanan memiliki pengaruh signifikan terhadap kepuasan pengguna aplikasi iPusnas, sedangkan dimensi interaksi layanan tidak memiliki pengaruh signifikan terhadap kepuasan pengguna. Penelitian ini menyimpulkan bahwa untuk meningkatkan kepuasan pengguna, fokus utama perlu diberikan pada peningkatan efisiensi dan kemudahan penggunaan aplikasi. Perbedaan penelitian ini dengan penelitian yang akan dilakukan adalah pada objek penelitian serta fokus analisis. Penelitian ini berfokus pada aplikasi iPusnas, sedangkan penelitian yang akan dilakukan dapat mengembangkan model pengukuran yang berbeda atau fokus pada dimensi lain dari kualitas layanan untuk aplikasi yang berbeda.

Tabel 2.1.2 Kajian Referensi 2

Judul Penelitian	Peneliti & tahun Penelitian
Analisis Tingkat Kepuasan Pengguna Aplikasi iPusnas Menggunakan Model <i>E-govqua</i>	Okky Oktavia Lubis, Muhammad Taufik Syastra, Rifky Kurniawan, Mawarseh, Retno Novarini, Ahmad Karim Harahap, Muhamad Soleh Fajari, Elfina Maulid, Yulia Irfayanti,

	Sutrisno, Elisabeth Kurnia Wijayanti 2022
Tujuan	Ruang lingkup
Menganalisis tingkat kepuasan pengguna aplikasi iPusnas menggunakan model <i>E-govqual</i> , yang mencakup dimensi efisiensi, keandalan, kemudahan penggunaan, dan interaksi layanan.	Penelitian ini mencakup pengguna aktif aplikasi iPusnas di seluruh Indonesia dengan total sampel sebanyak 300 responden.
Hasil Penelitian	
Efisiensi, keandalan, dan kemudahan penggunaan layanan memiliki pengaruh signifikan terhadap kepuasan pengguna aplikasi iPusnas. Namun, dimensi interaksi layanan tidak memiliki pengaruh signifikan terhadap kepuasan pengguna.	
Perbedaan dengan penelitian yang akan dilakukan	
Dalam penelitian saya, saya menggunakan analisis parsial dan simultan, sementara penelitian oleh Okky Oktavia Lubis dkk. hanya menggunakan analisis parsial. Penelitian saya melibatkan enam variabel dimensi, yaitu <i>Reliability</i> , <i>ease of use</i> , <i>Trust</i> , <i>functionality of the interaction environments</i> , <i>content and appearance of information</i> , serta <i>citizen support</i> , sedangkan penelitian ini hanya mencakup empat variabel dimensi tidak ada <i>functionality of the interaction environments</i> , <i>Content and Appearance of Information</i> . Fokus penelitian saya terletak pada web SAMBAT Malang, sementara penelitian ini berfokus pada aplikasi iPusnas.	

3. Rizki Tri Prasetyo, Yuliana Pinaringsih Kristiutami, Ivi Daspi, Rahmat Priyanto, Faizal Hamzah (2024)

Rizki Tri Prasetio et al. (2024) melakukan penelitian dengan judul "Implementasi Model Integrasi Web-GovQual sebagai Evaluasi Kepuasan Pengguna Berbasis Layanan Masyarakat terhadap Aplikasi CasualHub". Penelitian ini bertujuan untuk mengevaluasi tingkat kepuasan pengguna aplikasi CasualHub yang berfokus pada layanan masyarakat dengan menggunakan model integrasi Web-GovQual. Model ini mengukur kualitas layanan berdasarkan dimensi seperti efisiensi, keandalan, kemudahan penggunaan, interaksi, dan kepercayaan pengguna. Ruang lingkup penelitian adalah pengguna aktif aplikasi CasualHub dengan total sampel sebanyak 350 responden yang dipilih menggunakan teknik stratified random sampling. Metode yang digunakan dalam penelitian ini adalah metode kuantitatif dengan pendekatan survei. Alat analisis yang digunakan adalah Partial Least Squares Structural Equation Modelling (PLS-SEM). Hasil penelitian menunjukkan bahwa semua dimensi dalam model Web-GovQual memiliki pengaruh signifikan terhadap kepuasan pengguna aplikasi CasualHub, kecuali pada dimensi interaksi yang menunjukkan pengaruh tidak signifikan. Penelitian ini menyimpulkan bahwa untuk meningkatkan kepuasan pengguna, fokus utama perlu diberikan pada peningkatan keandalan dan kepercayaan layanan. Perbedaan penelitian ini dengan penelitian yang akan dilakukan adalah terletak pada objek studi, model pengukuran yang digunakan, serta konteks layanan yang dievaluasi.

Tabel 2.1.3 Kajian Referensi 3

Judul Penelitian	Peneliti & tahun Penelitian
Implementasi Model Integrasi Web-GovQual sebagai Evaluasi Kepuasan Pengguna Berbasis Layanan Masyarakat terhadap Aplikasi CasualHub	Rizki Tri Prasetio, Yuliana Pinaringsih Kristutami, Ivi Daspi, Rahmat Priyanto, Faizal Hamzah (2024)
Tujuan	Ruang lingkup
Mengevaluasi tingkat kepuasan pengguna aplikasi CasualHub yang berfokus pada	Pengguna aktif aplikasi CasualHub dengan total

layanan masyarakat menggunakan model integrasi Web-GovQual. Mencakup dimensi Efisiensi, keandalan, kemudahan penggunaan, interaksi, dan kepercayaan pengguna.	sampel sebanyak 350 responden, dipilih menggunakan teknik stratified random sampling.
Hasil Penelitian	
Semua dimensi dalam model Web-GovQual memiliki pengaruh signifikan terhadap kepuasan pengguna aplikasi CasualHub, kecuali pada dimensi interaksi yang menunjukkan pengaruh tidak signifikan.	
Perbedaan dengan penelitian yang akan dilakukan	
Dalam penelitian saya, saya menggunakan analisis parsial dan simultan terhadap enam variabel dimensi yang meliputi <i>Reliability</i> , <i>ease of use</i> , <i>Trust</i> , <i>functionality of the interaction environments</i> , <i>content and appearance of information</i> , serta <i>citizen support</i> . Sedangkan, penelitian Rizki Tri Prasetio dkk. terdapat penambahan variabel dimensi yaitu <i>functionality</i> dan <i>usability</i> .	

4. Fabia Putri Insaninda dan Argo Pambudi (2024)

Fabia Putri Insaninda dan Argo Pambudi (2024) melakukan penelitian dengan judul "Analisis Kualitas Pelayanan E-Government Aplikasi Tangerang LIVE dengan Menggunakan Metode *E-govqual* di Kota Tangerang". Penelitian ini bertujuan untuk menganalisis kualitas pelayanan yang diberikan oleh aplikasi Tangerang LIVE, yang merupakan platform e-Government di Kota Tangerang. Penilaian kualitas pelayanan dilakukan dengan menggunakan metode *E-govqual*, yang mencakup dimensi efisiensi, keandalan, kemudahan penggunaan, dan interaksi layanan. Populasi penelitian adalah pengguna aktif

aplikasi Tangerang LIVE, dengan total sampel sebanyak 200 responden yang dipilih menggunakan teknik purposive sampling. Metode penelitian yang digunakan adalah metode kuantitatif dengan pendekatan survei, dan data dikumpulkan melalui penyebaran kuesioner daring. Alat analisis yang digunakan dalam penelitian ini adalah Structural Equation Modelling (SEM). Hasil penelitian menunjukkan bahwa dimensi efisiensi, keandalan, dan kemudahan penggunaan layanan memiliki pengaruh signifikan terhadap kepuasan pengguna aplikasi Tangerang LIVE. Namun, dimensi interaksi layanan tidak memiliki pengaruh signifikan terhadap kepuasan pengguna. Penelitian ini menyimpulkan bahwa untuk meningkatkan kualitas pelayanan aplikasi Tangerang LIVE, fokus utama perlu diberikan pada peningkatan efisiensi dan kemudahan penggunaan aplikasi. Perbedaan penelitian ini dengan penelitian lain terletak pada konteks pelayanan yang dievaluasi, yakni pada aplikasi e-Government di Kota Tangerang, serta penggunaan model *E-govqual* yang spesifik untuk aplikasi Tangerang LIVE.

Tabel 2.1.4 Kajian Referensi 4

Judul Penelitian	Peneliti & tahun Penelitian
Analisis Kualitas Pelayanan E-Government Aplikasi Tangerang LIVE dengan Menggunakan Metode <i>E-govqual</i> di Kota Tangerang	Fabia Putri Insaninda dan Argo Pambudi (2024)
Tujuan	Ruang lingkup
Penelitian ini mengungkap pengaruh beberapa faktor terhadap kualitas pelayanan dan kepuasan pengguna aplikasi CasualHub. Empat faktor utama, yaitu keandalan, kepercayaan, kemudahan, dan dukungan penduduk,	Penelitian dilakukan pada pengguna aktif aplikasi Tangerang LIVE di Kota Tangerang, dengan total sampel sebanyak 100 responden yang dipilih

menunjukkan pengaruh parsial yang signifikan terhadap kualitas pelayanan.	menggunakan teknik purposive sampling.
Hasil Penelitian	
Efisiensi, keandalan, dan kemudahan penggunaan layanan memiliki pengaruh signifikan terhadap kepuasan pengguna aplikasi Tangerang LIVE. Namun, dimensi <i>iCitizen Support</i> tidak memiliki pengaruh signifikan terhadap kepuasan pengguna.	
Perbedaan dengan penelitian yang akan dilakukan	
Dalam penelitian saya, saya menggunakan analisis parsial dan simultan terhadap enam variabel dimensi yang mencakup <i>Reliability</i> , <i>ease of use</i> , <i>Trust</i> , functionality of the interaction environments, content and appearance of information, serta citizen support. Sementara itu, penelitian yang dilakukan oleh Fabia Putri dkk. hanya melibatkan empat variabel, yaitu efficiency, <i>Trust</i> , <i>Reliability</i> , dan citizen support, dan menggunakan analisis parsial. Fokus penelitian juga berbeda, di mana penelitian saya berfokus pada web SAMBAT Malang, sedangkan penelitian Fabia Putri dkk. meneliti aplikasi Tangerang LIVE.	

5. Frandika Septa, Anton Yudhana, dan Abdul Fadlil (2019)

Frandika Septa, Anton Yudhana, dan Abdul Fadlil (2019) melakukan penelitian dengan judul “Analisis Kualitas Layanan E-Government dengan Pendekatan *E-govqual* Modifikasi”. Penelitian ini bertujuan untuk mengevaluasi kualitas layanan e-Government dengan menggunakan model *E-govqual* yang telah dimodifikasi. Modifikasi dilakukan untuk menyesuaikan model dengan karakteristik layanan publik yang ada di platform e-Government. Penelitian ini mengukur kualitas layanan berdasarkan beberapa dimensi utama, seperti efisiensi, keandalan, kemudahan penggunaan, keamanan, dan interaksi. Populasi penelitian adalah pengguna aktif platform e-Government yang diambil sebagai sampel menggunakan teknik random sampling. Metode penelitian yang

digunakan adalah metode kuantitatif dengan pendekatan survei. Data dikumpulkan melalui penyebaran kuesioner yang diolah menggunakan analisis statistik deskriptif dan inferensial, dengan alat analisis Structural Equation Modelling (SEM). Hasil penelitian menunjukkan bahwa semua dimensi yang dimodifikasi dalam model *E-govqual* memiliki pengaruh signifikan terhadap kepuasan pengguna, dengan dimensi keandalan dan keamanan sebagai faktor yang paling dominan. Penelitian ini menyimpulkan bahwa peningkatan kualitas layanan e-Government perlu difokuskan pada penguatan aspek keamanan dan keandalan, agar dapat memenuhi ekspektasi dan meningkatkan kepuasan pengguna layanan.

Tabel 2.1.5 Kajian Referensi 5

Judul Penelitian	Peneliti & tahun Penelitian
Analisis Kualitas Layanan E-Government dengan Pendekatan <i>E-govqual</i> Modifikasi	Frandika Septa, Anton Yudhana, dan Abdul Fadlil (2019)
Tujuan	Ruang lingkup
Mengetahui kualitas layanan website SIMSARPRAS berdasarkan persepsi kepuasan pengguna, dengan mengukur hubungan antara variabel bebas dengan variabel terikat secara parsial ataupun secara simultan. Variabel bebas terdiri dari ease of use, <i>Trust</i> , functionality of the interaction environment, <i>Reliability</i> , Content & appearance of information, dan citizen support, sedangkan varia	Berjumlah 398 operator sebagai sampel penulis anggap sebagai batas minimum jumlah sampel dari total populasi, sehingga penulis mengambil jumlah sampel sebanyak 500 operator

bel terikat adalah overall yang digunakan sebagai <i>user satisfaction</i> .	
Hasil Penelitian	
Dari hasil uji hipotesis, diperoleh 5 hipotesis diterima, dan 2 hipotesis ditolak. Hipotesis Hasil ini mengartikan bahwa ada variabel yang tidak berpengaruh positif dan signifikan terhadap kepuasan pengguna, yaitu variabel <i>Trust</i> dan variabel content & appearance of information.	
Perbedaan dengan penelitian yang akan dilakukan	
Dalam penelitian saya, fokus utamanya adalah evaluasi kualitas layanan web SAMBAT Malang yang berfungsi sebagai platform pengaduan publik, menggunakan analisis parsial dan simultan terhadap enam dimensi <i>E-govqual</i> . Sedangkan, penelitian yang berfokus pada aplikasi SimSarpras juga menggunakan analisis statistik untuk mengukur kualitas layanan, namun objek penelitian mereka adalah sistem yang mendukung manajemen sarana dan prasarana.	

6. Iswati dan Heni Retnoningrum (2019)

Iswati dan Heni Retnoningrum (2019) melakukan penelitian dengan judul "Mengukur Layanan Website *E-govqual* Terhadap Kepuasan Masyarakat Dalam Mengakses Rekap E-KTP". Penelitian ini bertujuan untuk mengevaluasi kualitas layanan website e-Government yang digunakan oleh masyarakat untuk mengakses rekap data E-KTP, dengan menggunakan pendekatan *E-govqual*. Model *E-govqual* ini melibatkan beberapa dimensi penilaian, yaitu efisiensi, keandalan, kemudahan penggunaan, keamanan, serta interaksi. Penelitian dilakukan dengan metode kuantitatif melalui survei yang disebarluaskan kepada masyarakat yang telah menggunakan website tersebut. Sampel diambil secara acak dengan menggunakan teknik random sampling untuk mendapatkan responden yang representatif. Alat analisis yang digunakan dalam penelitian ini adalah Structural Equation Modelling (SEM), yang berfungsi untuk mengukur pengaruh setiap dimensi terhadap kepuasan pengguna. Hasil penelitian

menunjukkan bahwa dimensi keandalan dan kemudahan penggunaan memiliki pengaruh signifikan terhadap kepuasan masyarakat dalam mengakses rekap E-KTP, sementara dimensi interaksi dan keamanan menunjukkan pengaruh yang lebih rendah. Penelitian ini menyarankan bahwa untuk meningkatkan kualitas layanan, perlu adanya fokus pada peningkatan keandalan dan kemudahan akses informasi pada website tersebut, sehingga dapat meningkatkan kepuasan masyarakat secara keseluruhan.

Tabel 2.1.6 Kajian Referensi 6

Judul Penelitian	Peneliti & tahun Penelitian
Mengukur Layanan Website <i>E-govqual</i> Terhadap Kepuasan Masyarakat Dalam Mengakses Rekap E-KTP	Iswati, Heni Retnoningrum(2019)
Tujuan	Ruang lingkup
Mengevaluasi kualitas layanan website e-Government yang digunakan untuk mengakses rekap E-KTP menggunakan model <i>E-govqual</i> .	Pengguna website yang mengakses rekap data E-KTP, dengan sampel yang diambil menggunakan teknik random sampling.
Hasil Penelitian	
Berdasarkan analisa hasil pembahasan penelitian didapatkan bahwa <i>E-govqual</i> berpengaruh terhadap kepuasan masyarakat sebesar 15,1% dan sisanya 84,9 % dipengaruhi oleh faktor-faktor lain yang tidak diteliti seperti komunikasi, people (orang-orang yang terlibat dalam penyampaian jasa).	
Perbedaan dengan penelitian yang akan dilakukan	
Dalam penelitian saya, saya menggunakan analisis parsial dan simultan untuk mengevaluasi pengaruh enam dimensi kualitas layanan, yaitu <i>Reliability</i> ,	

ease of use, Trust, functionality of the interaction environments, content and appearance of information, serta citizen support, terhadap kepuasan pengguna. Sebaliknya, penelitian yang berfokus pada Rekap E-ktp menggunakan analisis statistik yang serupa, tetapi fokus utamanya adalah mengukur dampak kualitas layanan pada aplikasi tersebut. Kedua penelitian sama-sama mengukur kepuasan pengguna, namun perbedaan terletak pada platform aplikasi dan dimensi kualitas layanan yang dievaluasi.

7. Putri Sekti Ari, Dessanti Hanum, Latifah (2021)

Putri Sekti Ari, Dessanti Hanum, dan Latifah (2021) melakukan penelitian berjudul “Pengaruh Kualitas Pelayanan Website DJP Terhadap Kepuasan Pengguna dengan Modifikasi *E-govqual*”. Penelitian ini bertujuan untuk menganalisis pengaruh kualitas layanan website Direktorat Jenderal Pajak (DJP) terhadap kepuasan pengguna, dengan menggunakan model *E-govqual* yang dimodifikasi. Modifikasi dilakukan untuk menyesuaikan dengan karakteristik layanan perpajakan digital yang disediakan oleh DJP. Penelitian ini menilai kualitas layanan berdasarkan dimensi efisiensi, keandalan, kemudahan penggunaan, keamanan, dan interaksi. Pengumpulan data dilakukan melalui survei terhadap pengguna aktif website DJP dengan teknik purposive sampling. Metode penelitian yang digunakan adalah metode kuantitatif, dan data dianalisis menggunakan Structural Equation Modelling (SEM). Hasil penelitian menunjukkan bahwa dimensi keandalan dan kemudahan penggunaan memiliki pengaruh signifikan terhadap kepuasan pengguna website DJP, sementara dimensi keamanan dan interaksi menunjukkan pengaruh yang lebih rendah. Penelitian ini menyimpulkan bahwa peningkatan kualitas layanan website DJP perlu difokuskan pada peningkatan keandalan dan kemudahan akses agar dapat meningkatkan kepuasan pengguna.

Tabel 2.1.7 Kajian Referensi 7

Judul Penelitian	Peneliti & tahun Penelitian
Pengaruh Kualitas Pelayanan Website DJP Terhadap Kepuasan Pengguna dengan Modifikasi <i>E-govqual</i>	Putri Sekti Ari, Dessanti Hanum, dan Latifah (2021)
Tujuan	Ruang lingkup
Penelitian ini menilai kualitas layanan berdasarkan dimensi efisiensi, keandalan, kemudahan penggunaan, keamanan, dan interaksi.	Pengguna aktif Website DJP dengan total sampel sebanyak 80 responden di Universitas Brawijaya dipilih menggunakan teknik purposive sampling
Hasil Penelitian	
Hasil penelitian menunjukkan bahwa dimensi keandalan dan kemudahan penggunaan memiliki pengaruh signifikan terhadap kepuasan pengguna website DJP, sementara dimensi keamanan dan interaksi menunjukkan pengaruh yang lebih rendah. Penelitian ini menyimpulkan bahwa peningkatan kualitas layanan website DJP perlu difokuskan pada peningkatan keandalan dan kemudahan akses agar dapat meningkatkan kepuasan pengguna.	
Perbedaan dengan penelitian yang akan dilakukan	
Penelitian saya menggunakan enam variabel dimensi, yaitu <i>Reliability</i> , <i>ease of use</i> , <i>Trust</i> , <i>functionality of the interaction environments</i> , <i>content and appearance of information</i> , serta <i>citizen support</i> . Sementara itu, penelitian tersebut hanya menggunakan empat variabel dimensi, yaitu <i>efficiency</i> , <i>Trust</i> , <i>Reliability</i> , dan <i>citizen support</i> . Selain itu, penelitian tersebut hanya meneliti pengaruh setiap variabel secara parsial, sedangkan penelitian saya	

menggabungkan analisis parsial dan simultan untuk mengevaluasi dampak kualitas layanan terhadap kepuasan pengguna.

8. Andriyan Rizki Jatmiko, Gissela Maristella Legong (2023)

“Analisis Kualitas Pelayanan Akses Informasi E-Health Menggunakan Metode *E-govqual*”. Penelitian ini bertujuan untuk mengevaluasi kualitas layanan akses informasi pada platform E-Health dengan menggunakan model *E-govqual*. Penelitian ini mengukur kualitas layanan berdasarkan lima dimensi utama: efisiensi, keandalan, kemudahan penggunaan, keamanan, dan interaksi. Populasi penelitian adalah pengguna aktif platform E-Health, dan data dikumpulkan melalui survei dengan menggunakan kuesioner yang disebarluaskan kepada para responden. Metode yang digunakan adalah kuantitatif dengan pendekatan survei, dan analisis dilakukan menggunakan Structural Equation Modelling (SEM). Hasil penelitian menunjukkan bahwa efisiensi dan keandalan layanan memiliki pengaruh signifikan terhadap kepuasan pengguna, sedangkan interaksi dan keamanan layanan tidak berpengaruh signifikan. Penelitian ini merekomendasikan peningkatan pada aspek efisiensi dan keandalan untuk memperbaiki kualitas layanan E-Health secara keseluruhan.

Tabel 2.1.8 Kajian Referensi 8

Judul Penelitian	Peneliti & tahun Penelitian
Analisis Kualitas Pelayanan Akses Informasi E-Health Menggunakan Metode <i>E-govqual</i>	Andriyan Rizki Jatmiko, Gissela Maristella Legong (2023)
Tujuan	Ruang lingkup
Penelitian ini bertujuan untuk mengevaluasi kualitas layanan akses informasi pada platform E-Health dengan menggunakan model <i>E-</i>	Dalam penelitian ini, populasi yang dijadikan sampel untuk mengukur tingkat keefektifan pelayanan e-Health adalah masyarakat yang

<i>govqual</i> . Penelitian ini mengukur kualitas layanan berdasarkan lima dimensi utama: efisiensi, keandalan, kemudahan penggunaan, keamanan, dan interaksi.	tinggal di Kota Surabaya dan telah menggunakan e-Health sebagai sarana dalam memperoleh layanan Kesehatan dari pemerintah.
Hasil Penelitian	
Hasil penelitian menunjukkan bahwa efisiensi dan keandalan layanan memiliki pengaruh signifikan terhadap kepuasan pengguna, sedangkan interaksi dan keamanan layanan tidak berpengaruh signifikan. Penelitian ini merekomendasikan peningkatan pada aspek efisiensi dan keandalan untuk memperbaiki kualitas layanan E-Health secara keseluruhan.	
Perbedaan dengan penelitian yang akan dilakukan	
Penelitian saya menggunakan enam variabel dimensi yang meliputi <i>Reliability</i> , <i>ease of use</i> , <i>Trust</i> , <i>functionality of the interaction environments</i> , <i>content and appearance of information</i> , serta <i>citizen support</i> . Sedangkan penelitian E-Health hanya menggunakan empat variabel, yaitu <i>efficiency</i> , <i>Trust</i> , <i>Reliability</i> , dan <i>citizen support</i> . Selain itu, penelitian saya menguji pengaruh variabel secara parsial dan simultan terhadap kepuasan pengguna, sedangkan penelitian tersebut hanya berfokus pada pengaruh setiap variabel secara parsial saja.	

9. Hendarta, Rozi, Wardani, Niken Hendrakusma, dan Herlambang, Admaja Dwi (2022)

Hendarta, Rozi, Wardani, Niken Hendrakusma, & Herlambang, Admaja Dwi (2019) melakukan penelitian berjudul “Evaluasi Kualitas Layanan Sistem Informasi Pelayanan (SIP) Menggunakan Metode *E-govqual* (Studi pada Dinas Kependudukan dan Pencatatan Sipil Kabupaten Jember)”. Penelitian ini bertujuan untuk menilai kualitas layanan SIP Dispendukcapil Jember dengan menggunakan kerangka *E-govqual* yang mencakup dimensi *Efficiency*, *Trust*,

Reliability, dan Citizen Support. Penelitian ini menggunakan metode kuantitatif dengan melibatkan 100 responden yang dipilih menggunakan teknik purposive sampling. Analisis data dilakukan menggunakan Confirmatory Factor Analysis (CFA) untuk menentukan prioritas pengembangan berdasarkan nilai communalities setiap atribut. Perbedaan penelitian ini dengan penelitian yang akan dilakukan terletak pada objek dan konteks layanan. Penelitian Hendarta et al. berfokus pada layanan administrasi kependudukan daring di Kabupaten Jember, sedangkan penelitian yang akan dilakukan difokuskan pada platform pengaduan publik Sambat Online Kota Malang dengan model *E-govqual* yang dimodifikasi, mempertahankan enam dimensi utama dan menganalisis pengaruh parsial serta simultan tiap dimensi terhadap kepuasan pengguna.

Tabel 2.1.9 Kajian Referensi 9

Judul Penelitian	Peneliti & tahun Penelitian
Evaluasi Kualitas Layanan Sistem Informasi Pelayanan (SIP) Menggunakan Metode <i>E-govqual</i> (Studi pada Dinas Kependudukan dan Pencatatan Sipil Kabupaten Jember)	Rozi Hendarta, Niken Hendrakusma Wardani, & Admaja Dwi Herlambang (2019)
Tujuan	Ruang lingkup
Menilai kualitas layanan SIP Dispendukcapil Jember menggunakan model <i>E-govqual</i> yang mencakup dimensi Efficiency, <i>Trust</i> , <i>Reliability</i> , dan Citizen Support, serta menentukan prioritas pengembangan layanan berdasarkan nilai <i>communalities</i> .	Penelitian dilakukan pada Dinas Kependudukan dan Pencatatan Sipil Kabupaten Jember, dengan melibatkan 100 responden pengguna layanan SIP.
Hasil Penelitian	
Hasil Confirmatory Factor Analysis (CFA) menunjukkan bahwa dimensi dengan prioritas tertinggi dalam pengembangan adalah Citizen Support (nilai	

communalities rata-rata = 0,739), diikuti oleh Trust (0,670), Reliability (0,627), dan Efficiency (0,587).

Perbedaan dengan penelitian yang akan dilakukan

Penelitian ini menggunakan metode E-GovQual dengan fokus pada identifikasi prioritas dimensi kualitas layanan berbasis nilai communalities. Penelitian saya juga menggunakan model E-GovQual, tetapi dengan enam dimensi: *Reliability, Ease of Use, Trust, Functionality of the Interaction Environments, Content & Appearance of Information*, dan *Citizen Support*. Selain itu, penelitian saya menggunakan analisis parsial dan simultan untuk menguji pengaruh antar variabel, serta objek penelitian saya adalah website SAMBAT Malang, bukan layanan SIP Dispendukcapil Jember.

10. Bella Intani Mawadah (2023)

“Analisis Kualitas Website E-Government dengan Menggunakan Metode E-GovQual Modifikasi” oleh Bella Intani Mawadah dari Universitas Tanjungpura bertujuan untuk menganalisis kualitas layanan website e-government menggunakan model E-GovQual yang telah dimodifikasi. Model ini mencakup enam dimensi, yaitu *Ease of Use, Reliability, Trust, Functionality of the Interaction Environments, Content & Appearance of Information*, dan *Citizen Support*. Penelitian dilakukan pada website LAPOR! (Layanan Aspirasi dan Pengaduan Online Rakyat) yang merupakan salah satu platform layanan publik pemerintah daerah, dengan melibatkan responden pengguna aktif yang dipilih menggunakan metode sampling tertentu. Hasil penelitian menunjukkan bahwa dimensi *Ease of Use, Reliability, Trust*, serta *Content & Appearance of Information* berpengaruh signifikan terhadap kepuasan pengguna, sedangkan dimensi *Functionality of the Interaction Environments* dan *Citizen Support* memiliki pengaruh yang lebih rendah. Rekomendasi yang diberikan adalah peningkatan interaksi layanan dan dukungan warga agar kualitas website semakin optimal. Perbedaan penelitian ini dengan penelitian yang akan dilakukan adalah pada objek penelitian dan metode analisis. Penelitian ini hanya menguji pengaruh secara parsial dengan objek LAPOR!, sedangkan

penelitian saya akan menguji pengaruh secara parsial dan simultan, dengan objek penelitian berupa website SAMBAT Malang.

Tabel 2.1.10 Kajian Referensi 10

Judul Penelitian	Peneliti & tahun Penelitian
Analisis Kualitas Website E-Government dengan Menggunakan Metode E-GovQual Modifikasi	Bella Intani Mawadah (2023)
Tujuan	Ruang lingkup
Menganalisis kualitas layanan website e-government dengan menggunakan metode E-GovQual yang telah dimodifikasi untuk menilai efektivitas, keandalan, kemudahan penggunaan, tampilan informasi, interaksi, kepercayaan, dan dukungan warga.	Penelitian ini dilakukan pada salah satu website layanan publik yaitu LAPOR! berbasis e-government yang dikelola oleh pemerintah daerah, dengan responden pengguna aktif yang dipilih menggunakan teknik sampling tertentu.
Hasil Penelitian	
Hasil analisis menunjukkan bahwa dimensi <i>Ease of Use</i> , <i>Reliability</i> , <i>Trust</i> , dan <i>Content & Appearance of Information</i> memiliki pengaruh signifikan terhadap kepuasan pengguna. Sementara itu, dimensi <i>Functionality of the Interaction Environments</i> dan <i>Citizen Support</i> menunjukkan pengaruh yang lebih rendah. Rekomendasi perbaikan difokuskan pada peningkatan interaksi layanan dan dukungan warga.	
Perbedaan dengan penelitian yang akan di lakukan	
Penelitian ini menggunakan metode E-GovQual Modifikasi dengan enam dimensi yang juga saya gunakan, namun fokusnya pada objek website pemerintah daerah yang berbeda. Selain itu, penelitian ini menggunakan	

analisis pengaruh parsial tanpa menguji secara simultan hubungan antar variabel, sedangkan penelitian saya akan menguji baik secara parsial maupun simultan, serta objek penelitian saya adalah website SAMBAT Malang.

11. Prita Haryani (2016)

“Analisis Kualitas Website Pemerintah Kota Yogyakarta Menggunakan Metode E-GovQual Modifikasi” oleh Prita Haryani (2016) bertujuan untuk mengevaluasi kualitas layanan situs resmi Pemerintah Kota Yogyakarta dengan menggunakan enam dimensi model E-GovQual Modifikasi, yaitu *Ease of Use*, *Trust*, *Reliability*, *Functionality of the Interaction Environment*, *Content & Appearance of Information*, dan *Citizen Support*. Penelitian dilakukan dengan pendekatan kuantitatif, melibatkan 90 responden pengguna aktif website tersebut, serta menggunakan uji validitas, reliabilitas, dan analisis hipotesis. Hasil penelitian menunjukkan bahwa seluruh dimensi kualitas layanan e-government berpengaruh terhadap kepuasan pengguna dan intensitas penggunaan website. Penelitian ini merekomendasikan penambahan fitur seperti *peta situs* dan *level of agreement* untuk meningkatkan kemudahan navigasi dan interaksi pengguna. Perbedaan penelitian ini dengan penelitian yang akan dilakukan terletak pada objek dan metode analisis. Penelitian ini hanya menganalisis pengaruh secara parsial pada situs Pemkot Yogyakarta, sedangkan penelitian saya akan menguji pengaruh secara parsial dan simultan dengan objek penelitian pada website SAMBAT Malang.

Tabel 2.1.11 Kajian Referensi 11

Judul Penelitian	Peneliti & tahun Penelitian
Analisis Kualitas Website Pemerintah Kota Yogyakarta Menggunakan Metode E-GovQual Modifikasi	Prita Haryani (2016)

Tujuan	Ruang lingkup
Mengevaluasi kualitas layanan website Pemerintah Kota Yogyakarta menggunakan enam dimensi E-GovQual Modifikasi (<i>Ease of Use, Trust, Reliability, Functionality of the Interaction Environment, Content & Appearance of Information, dan Citizen Support</i>).	Pengguna aktif situs resmi Pemerintah Kota Yogyakarta dengan sampel sebanyak 90 responden.
Hasil Penelitian	
Seluruh dimensi kualitas layanan e-government berpengaruh signifikan terhadap kepuasan pengguna dan intensitas penggunaan. Rekomendasi: penambahan fitur <i>peta situs</i> dan <i>level of agreement</i> untuk meningkatkan navigasi dan interaksi.	
Perbedaan dengan penelitian yang akan dilakukan	
Penelitian ini hanya menganalisis pengaruh secara parsial pada situs Pemkot Yogyakarta, sedangkan penelitian saya menguji pengaruh secara parsial dan simultan dengan objek penelitian website SAMBAT Malang.	

12. Yunita Faujiyah & Apriansyah Putra (2022)

“Analisis Kualitas Layanan E-Government SIDEMANG pada Diskominfo Kota Palembang Menggunakan Metode E-GovQual Modifikasi” bertujuan untuk menilai kualitas layanan aplikasi SIDEMANG (Sistem Administrasi Desa Online) menggunakan enam dimensi E-GovQual Modifikasi: *Ease of Use, Trust, Reliability, Functionality of the Interaction Environment, Content & Appearance of Information, dan Citizen Support*. Penelitian ini melibatkan 140 responden dari kalangan administrator kelurahan dengan metode kuantitatif dan analisis menggunakan SmartPLS. Hasil penelitian menunjukkan bahwa hanya dimensi *Functionality of the Interaction Environment* yang memiliki pengaruh signifikan terhadap kepuasan pengguna, sedangkan lima dimensi lainnya (*Ease of Use, Trust, Reliability, Content & Appearance of Information, dan Citizen Support*)

tidak berpengaruh signifikan. Rekomendasi yang diberikan adalah peningkatan fitur interaksi sistem agar lebih responsif dan sesuai kebutuhan pengguna. Perbedaan dengan penelitian yang akan dilakukan adalah pada objek penelitian dan hasil temuan: penelitian ini berfokus pada aplikasi SIDEMANG Palembang, sedangkan penelitian saya berfokus pada website SAMBAT Malang dengan analisis pengaruh secara parsial dan simultan.

Tabel 2.1.12 Kajian Referensi 12

Judul Penelitian	Peneliti & tahun Penelitian
Analisis Kualitas Layanan E-Government SIDEMANG pada Diskominfo Kota Palembang Menggunakan Metode E-GovQual Modifikasi	Yunita Faujiyah & Apriansyah Putra (2022)
Tujuan	Ruang lingkup
Menilai kualitas layanan aplikasi SIDEMANG menggunakan enam dimensi E-GovQual Modifikasi.	Administrator kelurahan pengguna SIDEMANG di Kota Palembang (140 responden).
Hasil Penelitian	
Hanya dimensi <i>Functionality of the Interaction Environment</i> yang berpengaruh signifikan terhadap kepuasan pengguna, lima dimensi lainnya tidak signifikan.	
Perbedaan dengan penelitian yang akan di lakukan	
Objek penelitian dan metode analisis di penelitian saya mencakup pengaruh parsial & simultan.	

13. Modesta Inda Kartikawati & Rizza Muhammad Arief (2024)

“Analisis Kepuasan Pengguna Website SIAPEL Layanan E-KTP Kota Malang Menggunakan Metode E-GovQual”. Penelitian ini bertujuan untuk menganalisis pengaruh dimensi kualitas layanan berbasis model E-GovQual terhadap kepuasan pengguna website SIAPEL, yaitu layanan administrasi kependudukan E-KTP di Kota Malang. Model E-GovQual yang digunakan merupakan versi modifikasi dengan enam dimensi, yaitu Ease of Use, Reliability, Trust, Functionality of the Interaction Environments, Content & Appearance of Information, dan Citizen Support. Metode penelitian yang digunakan adalah kuantitatif dengan teknik pengumpulan data melalui kuesioner kepada pengguna aktif SIAPEL. Analisis data dilakukan menggunakan uji validitas, reliabilitas, regresi linier berganda, uji t, dan uji F. Hasil penelitian menunjukkan bahwa dimensi Ease of Use, Trust, dan Reliability memiliki pengaruh signifikan terhadap kepuasan pengguna, sedangkan dimensi Functionality of the Interaction Environments, Content & Appearance of Information, dan Citizen Support memiliki pengaruh yang lebih rendah. Perbedaan penelitian ini dengan penelitian yang akan dilakukan adalah pada objek dan fokus analisis.

Penelitian Kartikawati & Arief berfokus pada website SIAPEL layanan E-KTP Kota Malang, sedangkan penelitian saya berfokus pada website e-Sambat Malang. Selain itu, penelitian saya menganalisis pengaruh keenam dimensi E-GovQual modifikasi terhadap kepuasan pengguna baik secara parsial maupun simultan, sedangkan penelitian ini lebih menekankan pada analisis parsial.

Judul Penelitian	Peneliti & tahun Penelitian
Analisis Kepuasan Pengguna Website SIAPEL Layanan E-KTP Kota Malang Menggunakan Metode E-GovQual	Modesta Inda Kartikawati & Rizza Muhammad Arief (2024)
Tujuan	Ruang lingkup
Menganalisis pengaruh dimensi kualitas layanan	Pengguna aktif website SIAPEL (layanan administrasi kependudukan E-KTP Kota

berbasis model E-GovQual terhadap kepuasan pengguna website SIAPEL.	Malang) dengan enam dimensi E-GovQual modifikasi: Ease of Use, Reliability, Trust, Functionality of the Interaction Environments, Content & Appearance of Information, dan Citizen Support.
Hasil Penelitian	
Ease of Use, Trust, dan Reliability berpengaruh signifikan terhadap kepuasan pengguna, sedangkan Functionality, Content & Appearance, dan Citizen Support memiliki pengaruh rendah.	
Perbedaan dengan penelitian yang akan dilakukan	
Penelitian ini fokus pada website SIAPEL layanan E-KTP Kota Malang, sedangkan penelitian saya fokus pada website e-Sambat Malang. Penelitian saya menganalisis pengaruh keenam dimensi E-GovQual modifikasi terhadap kepuasan pengguna baik secara parsial maupun simultan, sedangkan penelitian ini lebih menekankan analisis parsial.	

14. Yekti Asmoro Kanthi, Siti Aminah (2023)

“Evaluasi Faktor Keberhasilan dan Kepuasan Pengguna Sistem Informasi Pengaduan Online Kota Malang” bertujuan untuk menganalisis faktor-faktor yang memengaruhi keberhasilan serta kepuasan pengguna dalam penggunaan layanan pengaduan online di Kota Malang (Sambat Online) dengan menggunakan model HOT-Fit yang mencakup dimensi teknologi, manusia, organisasi, dan manfaat bersih. Ruang lingkup penelitian ini adalah masyarakat Kota Malang yang pernah menggunakan layanan Sambat Online, dengan jumlah responden sebanyak 400 orang yang dipilih melalui teknik purposive sampling. Metode penelitian yang digunakan adalah metode kuantitatif dengan pendekatan survei, sedangkan analisis data dilakukan menggunakan Structural Equation Modelling (SEM).

Hasil penelitian menunjukkan bahwa kualitas layanan berpengaruh signifikan terhadap kepuasan pengguna, dan kepuasan pengguna berpengaruh signifikan terhadap penggunaan sistem. Selain itu, kualitas sistem, kualitas informasi, dan kualitas layanan secara simultan berpengaruh signifikan terhadap manfaat sistem, begitu pula struktur organisasi dan lingkungan organisasi. Namun, kualitas sistem dan kualitas informasi secara parsial tidak berpengaruh signifikan terhadap kepuasan maupun penggunaan sistem. Perbedaan penelitian ini dengan penelitian yang akan dilakukan terletak pada model analisis yang digunakan. Penelitian ini menggunakan model HOT-Fit, sedangkan penelitian yang akan dilakukan menggunakan model e-GovQual dengan enam dimensi, yaitu *Reliability*, *Ease of Use*, *Trust*, *Functionality of the Interaction Environments*, *Content & Appearance of Information*, dan *Citizen Support*, serta berfokus pada kualitas layanan website SAMBAT Malang.

Tabel 2.1.14 Kajian Referensi 14

Judul Penelitian	Peneliti & tahun Penelitian
Evaluasi Faktor Keberhasilan dan Kepuasan Pengguna Sistem Informasi Pengaduan Online Kota Malang	Yekti Asmoro Kanthi, Siti Aminah (2023)
Tujuan	Ruang lingkup
Menganalisis faktor-faktor keberhasilan dan kepuasan pengguna dalam penggunaan sistem pengaduan online (Sambat Online) di Kota Malang dengan menggunakan model HOT-Fit (Human–Organization–Technology–Net Benefits).	Fokus pada evaluasi sistem Sambat Online—meliputi aspek teknologi (kualitas sistem, kualitas informasi, kualitas layanan), aspek manusia (kepuasan pengguna, penggunaan), serta aspek organisasi (struktur organisasi, lingkungan organisasi), dengan sampel 400 responden dari masyarakat Kota Malang.

Hasil Penelitian
Hasil penelitian menunjukkan bahwa kualitas layanan memiliki pengaruh signifikan terhadap kepuasan pengguna. Selanjutnya, kepuasan pengguna juga berpengaruh signifikan terhadap penggunaan sistem, meskipun arah pengaruhnya bernilai negatif. Secara simultan, kualitas sistem, kualitas informasi, dan kualitas layanan terbukti berpengaruh signifikan terhadap manfaat (net benefits) yang diperoleh dari sistem. Demikian pula, struktur organisasi dan lingkungan organisasi secara bersama-sama berpengaruh signifikan terhadap manfaat sistem. Namun, secara parsial, kualitas sistem dan kualitas informasi tidak berpengaruh signifikan terhadap kepuasan pengguna maupun penggunaan sistem.
Perbedaan dengan penelitian yang akan dilakukan
Penelitian ini menggunakan model HOT-Fit dengan fokus pada tiga konstruk teknologi (kualitas sistem, kualitas informasi, kualitas layanan), dua konstruk human (kepuasan pengguna, penggunaan), dan dua konstruk organisasi. Sementara penelitian saya menggunakan model e-GovQual yang memiliki enam dimensi, yaitu <i>Reliability, Ease of Use, Trust, Functionality of the Interaction Environments, Content & Appearance of Information</i> , serta <i>Citizen Support</i> . Selain itu, penelitian saya berfokus pada evaluasi kualitas layanan website SAMBAT Malang, sedangkan penelitian ini berfokus pada sistem pengaduan online Sambat Online secara umum. Sementara penelitian ini menggunakan model HOT-Fit dengan fokus pada tiga konstruk teknologi (kualitas sistem, kualitas informasi, kualitas layanan), dua konstruk human (kepuasan pengguna, penggunaan), dan dua konstruk organisasi. Sementara penelitian saya menggunakan model e-GovQual yang memiliki enam dimensi, yaitu <i>Reliability, Ease of Use, Trust, Functionality of the Interaction Environments, Content & Appearance of Information</i> , serta <i>Citizen Support</i> . Selain itu, penelitian saya berfokus pada evaluasi kualitas layanan website SAMBAT Malang, sedangkan penelitian ini berfokus pada sistem pengaduan online Sambat Online secara umum.

15. Ramis Mashuri, Afifuddin, dan Khoiron (2021)

“Inovasi Pelayanan Publik Kota Malang (Studi Program Sambat Online di Dinas Komunikasi dan Informatika)”. Penelitian ini bertujuan untuk mendeskripsikan dan menganalisis inovasi pelayanan publik di Kota Malang melalui program Sambat Online yang dikelola oleh Dinas Komunikasi dan Informatika. Ruang lingkup penelitian mencakup kebijakan, implementasi, dan dampak Sambat Online terhadap kualitas pelayanan publik serta partisipasi masyarakat dalam penyampaian aspirasi dan pengaduan. Metode penelitian yang digunakan adalah kualitatif dengan pendekatan studi kasus. Data diperoleh melalui wawancara, observasi, dan dokumentasi, kemudian dianalisis secara deskriptif. Hasil penelitian menunjukkan bahwa program Sambat Online merupakan bentuk inovasi pelayanan publik berbasis teknologi informasi yang mempermudah masyarakat menyampaikan keluhan dan aspirasi secara cepat dan transparan. Faktor pendukung inovasi ini meliputi komitmen pemerintah daerah, infrastruktur teknologi yang memadai, serta koordinasi antar-perangkat daerah. Kendala yang dihadapi antara lain keterbatasan sumber daya manusia dan kurangnya sosialisasi kepada masyarakat.

Tabel 2.1.15 Kajian Referensi 15

Judul Penelitian	Peneliti & tahun Penelitian
Inovasi Pelayanan Publik Kota Malang (Studi Program Sambat Online di Dinas Komunikasi dan Informatika)	Ramis Mashuri, Afifuddin, & Khoiron (2021)
Tujuan	Ruang lingkup
Mendeskripsikan dan menganalisis inovasi pelayanan publik di Kota Malang melalui program Sambat Online.	Kebijakan, implementasi, dan dampak program Sambat Online terhadap pelayanan publik dan partisipasi masyarakat di Kota Malang.

Hasil Penelitian
Sambat Online mempermudah masyarakat menyampaikan keluhan dan aspirasi secara cepat dan transparan. Faktor pendukung: komitmen pemerintah, infrastruktur TI, koordinasi antar-perangkat daerah. Kendala: keterbatasan SDM dan minimnya sosialisasi.
Perbedaan dengan penelitian yang akan dilakukan
Penelitian Mashuri dkk. bersifat deskriptif kualitatif fokus pada implementasi inovasi, sedangkan penelitian saya kuantitatif dengan metode E-GovQual modifikasi untuk mengukur pengaruh enam dimensi kualitas layanan terhadap kepuasan pengguna SAMBAT Malang secara parsial dan simultan.

2.2 Tinjauan Teoritis

2.2.1 E-Government

E-Government merupakan pemanfaatan teknologi informasi, seperti jaringan area luas (Wide Area Network), internet, dan aplikasi oleh lembaga pemerintahan untuk memperbaiki interaksi antara pemerintah dengan masyarakat, dunia usaha, dan institusi pemerintah lainnya. Penggunaan teknologi ini bertujuan untuk meningkatkan efisiensi, efektivitas, dan produktivitas, serta mendorong responsivitas dalam hubungan tersebut. Dengan implementasi e-Government, diharapkan terciptanya pemerintahan yang lebih baik, pengurangan korupsi, peningkatan transparansi, kenyamanan yang lebih besar bagi pengguna, peningkatan penerimaan negara, dan penurunan biaya operasional. Menurut Gronlund (2002) menyebutkan bahwa e-Government adalah "transformasi proses pemerintahan menggunakan teknologi digital untuk meningkatkan hubungan pemerintah dengan publik serta bisnis." Definisi ini menekankan aspek peningkatan layanan publik dan komunikasi antar-lembaga.

Di Indonesia, konsep e-Government mulai diterapkan secara bertahap sejak tahun 2003, ketika pemerintah mencanangkan Inpres No. 3 Tahun 2003 tentang Kebijakan dan Strategi Nasional Pengembangan e-Government. Kebijakan ini bertujuan untuk mendorong pemanfaatan teknologi informasi dalam pelayanan publik. Seiring waktu, implementasi e-Government semakin

berkembang, dengan beberapa platform digital seperti aplikasi layanan publik, sistem informasi manajemen, dan portal pemerintah pusat serta daerah. Perkembangan penting lainnya adalah lahirnya Peraturan Presiden No. 95 Tahun 2018 tentang Sistem Pemerintahan Berbasis Elektronik (SPBE), yang mengatur penerapan e-Government secara lebih terstruktur di Indonesia. Perpres ini menggarisbawahi pentingnya integrasi layanan elektronik di berbagai sektor pemerintahan guna mewujudkan transparansi, efisiensi, dan efektivitas dalam tata kelola pemerintahan. Terdapat empat model hubungan dalam e-Government, yaitu:

- *Government to Citizen (G2C)*: Interaksi langsung antara pemerintah dan warga negara, memungkinkan akses layanan publik secara online.
- *Government to Business (G2B)*: Hubungan antara pemerintah dan sektor bisnis untuk mendukung layanan seperti perizinan dan pembayaran pajak.
- *Government to Government (G2G)*: Interaksi antar lembaga pemerintahan untuk meningkatkan koordinasi dan efisiensi.
- *Government to Employees (G2E)*: Hubungan internal antara pemerintah dan pegawainya untuk memfasilitasi komunikasi dan manajemen sumber daya manusia.

2.2.2 *E-govqual*

Menurut Papadomichelaki dan Mentzas (2012), *E-govqual* adalah kerangka evaluasi kualitas layanan e-Government yang dikembangkan untuk mengukur persepsi pengguna terhadap kualitas layanan elektronik yang disediakan oleh pemerintah. Kerangka ini bertujuan untuk menilai kualitas dari interaksi antara pengguna (masyarakat) dengan layanan digital yang disediakan oleh pemerintah melalui platform online. Berikut penjelasan mengenai enam dimensi utama *E-govqual*:

1. *Reliability* (Keandalan)

Dimensi ini mengukur konsistensi dan akurasi layanan yang disediakan oleh sistem. Pengguna mengharapkan layanan e-Government yang selalu tersedia, dapat diandalkan, dan memberikan informasi atau hasil yang benar sesuai harapan

2. *Ease of Use* (Kemudahan Penggunaan)

Kemudahan penggunaan mencakup betapa mudahnya pengguna untuk mengakses, menavigasi, dan memahami layanan e-Government. Antarmuka yang intuitif dan pengalaman pengguna yang sederhana sangat penting agar berbagai kalangan masyarakat dapat menggunakan layanan dengan baik .

3. *Trust (Kepercayaan)*

Dimensi ini berhubungan dengan keyakinan pengguna terhadap keamanan dan privasi data mereka dalam sistem e-Government. Pengguna harus merasa bahwa data pribadi mereka aman, dan sistem tersebut dapat diandalkan untuk menjaga kerahasiaan serta integritas informasi .

4. *Functionality of the Interaction Environment (Fungsi Lingkungan Interaksi)*

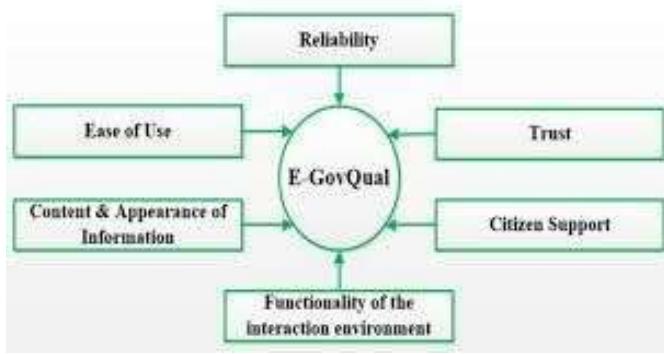
Dimensi ini mengukur bagaimana pengguna dapat berinteraksi secara efektif dengan sistem. Lingkungan interaksi mencakup fitur-fitur yang mendukung komunikasi antara pengguna dan penyedia layanan, serta kemampuan pengguna untuk melakukan aktivitas dengan lancar melalui sistem.

5. *Content and Appearance of Information (Konten dan Tampilan Informasi)*

Dimensi ini mengevaluasi kualitas konten informasi yang disajikan, termasuk kejelasan, relevansi, serta cara penyajian yang menarik. Informasi yang diberikan harus mudah dipahami dan membantu pengguna mencapai tujuannya .

6. *Citizen Support (Dukungan kepada Warga Negara)*

Dimensi ini meliputi dukungan yang diberikan kepada warga negara, baik dalam bentuk bantuan teknis, layanan pelanggan, maupun aksesibilitas. Layanan e-Government yang baik harus memastikan bahwa pengguna dapat memperoleh bantuan yang mereka butuhkan ketika menggunakan layanan tersebut .



Gambar 2.2.2 Model *E-govqual*

2.2.3 Kepuasaan pelanggan

Kepuasaan pelanggan merupakan salah satu faktor kunci yang menentukan keberhasilan suatu produk atau layanan. Menurut Kotler & Keller (2016), kepuasan pelanggan adalah tingkat perasaan seseorang setelah membandingkan kinerja produk atau jasa yang dirasakan dengan ekspektasi mereka. Jika kinerja yang dirasakan sesuai atau melebihi harapan, pelanggan akan merasa puas; sebaliknya, jika kinerja di bawah ekspektasi, pelanggan akan merasa tidak puas.

Dalam konteks layanan berbasis teknologi seperti sistem informasi atau platform e-Government, kepuasan pengguna dipengaruhi oleh berbagai faktor seperti kemudahan akses, keandalan, serta kualitas informasi yang disajikan. Faktor-faktor ini tercermin dalam model *E-govqual*, yang mengevaluasi kualitas layanan e-Government berdasarkan dimensi kemudahan penggunaan, kepercayaan, dan kualitas interaksi (Papadomichelaki & Mentzas, 2012). Penelitian terbaru menunjukkan bahwa pengalaman pengguna yang

positif dan kemudahan dalam mengakses informasi dapat meningkatkan kepuasan pengguna secara signifikan (Jatmiko et al., 2023). Lebih lanjut, menurut studi yang dilakukan oleh Hartono dan Susilo (2023), dalam sistem pengaduan online, kepuasan pengguna sangat bergantung pada responsivitas dan keandalan layanan yang diberikan oleh penyedia platform. Penelitian ini menunjukkan bahwa penyedia layanan yang mampu merespons pengaduan pengguna dengan cepat dan memberikan solusi yang tepat akan cenderung meningkatkan tingkat kepuasan pengguna secara keseluruhan.