

Evaluasi Kualitas Layanan *Electronic* Pendapatan Asli Daerah (E-PAD) Di Kabupaten Banyuwangi Menggunakan Metode *E-GovQual* dan IPA

Beny Prasetyo^{1,*}, Fahrobby Adnan², Randika Andi Syahputra³

¹ Fakultas Ilmu Komputer, Sistem Informasi, Universitas Jember, Jember, Indonesia¹

Email: ^{1*}beny.pssi@unej.ac.id, ²fahrobby@unej.ac.id, ³randikaandi6@gmail.com

^{*)} Email Penulis Utama

Abstrak—Pemerintah Kabupaten Banyuwangi pada tahun 2018 telah menciptakan sebuah inovasi baru dalam pengembangan *e-Government* salah satunya yaitu *electronic* Pendapatan Asli Daerah (E-PAD) yang berbasis *website* beralamatkan <https://layanan.banyuwangikab.go.id>. Layanan E-PAD merupakan sebuah inovasi milik Pemerintah Kabupaten Banyuwangi yang dikelola oleh Badan Pendapatan Daerah Kabupaten Banyuwangi. E-PAD merupakan layanan yang dapat membantu dalam menyampaikan informasi dan memberikan pelayanan kepada seluruh wajib pajak yang memiliki kewajiban dalam melaporkan dan membayar pajak daerah di Kabupaten Banyuwangi. Pada penelitian ini menggunakan metode *e-GovQual* yang bertujuan untuk mengetahui sejauh mana kualitas dari layanan E-PAD yang diterima oleh pengguna, dan metode IPA untuk mengukur kinerja layanan berdasarkan tingkat kepentingan layanan E-PAD. Hasil dari evaluasi tersebut akan diketahui bagaimana kualitas layanan yang diberikan dan atribut apa saja yang perlu mendapat rekomendasi perbaikan berdasarkan skala prioritasnya. Dengan demikian hasil dari evaluasi dan rekomendasi perbaikan dapat dijadikan acuan dalam pengembangan layanan E-PAD kedepannya kepada pihak penyedia layanan. Pengambilan data pada penelitian ini menggunakan instrumen kuisioner yang diberikan kepada wajib pajak yang menggunakan layanan E-PAD. Penyusunan instrumen kuisioner disusun berdasarkan turunan dari definisi operasional variabel pada metode *e-GovQual*. Atribut yang digunakan pada penelitian berjumlah 32 atribut yang telah didiskusikan dengan pihak penyedia layanan. Sampel yang digunakan berjumlah 73 responden dengan menggunakan teknik *probability sampling* yang diambil secara acak (*random sampling*). Hasil dari penelitian menunjukkan total dari nilai kinerja yang pada seluruh variabel *e-GovQual* diatas skor likert 3 (baik) yaitu 3,42. Artinya, bahwa layanan E-PAD sudah memiliki kinerja yang baik menurut persepsi pengguna. Sedangkan pada total skor nilai kepentingan dari seluruh variabel *e-GovQual* yaitu sebesar 3,39. Sehingga menimbulkan kesenjangan antara kinerja dengan kepentingan sebesar 0,03. Apabila nilai kesenjangan bernilai (+) maka kinerja dari layanan tersebut sudah memenuhi kepentingan pengguna, dan jika nilai kesenjangan bernilai negatif (-) maka kinerja dari layanan tersebut masih belum memenuhi kepentingan pengguna. Menurut hasil analisis kesesuaian antara tingkat kinerja dengan tingkat kepentingan memiliki nilai kesesuaian >100% yaitu 100,88%. Apabila nilai kesesuaian diatas 100% menunjukkan bahwa kinerja layanan sudah memenuhi kepentingan pengguna. Dengan demikian secara keseluruhan kinerja dari layanan E-PAD sudah baik dan sudah memenuhi kepentingan dari pengguna. Terdapat empat atribut yang perlu mendapatkan prioritas utama untuk dilakukan perbaikan yaitu kemudahan dalam mengingat URL (AEU3), adanya perhitungan yang terprogram pada formulir (AFIE1), keringkas data dan informasi akurat (AC2), dan ketepatan dalam transaksi (ATR4).

Kata Kunci: *e-Government, E-GovQual, Importance Performance Analysis, Likert score*

Abstract—Banyuwangi Regency Government in 2018 has created an innovation in the development of *e-Government*, namely *electronic* Pendapatan Asli Daerah (E-PAD) based on a *website* addressed <https://layanan.banyuwangikab.go.id>. E-PAD service is an innovation managed by the Banyuwangi Regency Revenue Agency. E-PAD is a service that can help convey information and provide services to all taxpayers who should report and pay local taxes in Banyuwangi Regency. The study used the *e-GovQual* method to determine the extent of the quality of E-PAD services received by users. And the IPA method to measure service *performance* based on the level of E-PAD service interests. The evaluation results will determine how the quality of the service provided and what attributes need to be improved based on the scale of priority. Thus, the evaluation and recommendation of improvement can be used as a reference in developing E-PAD services in the future to the service provider. The data collection in this study uses questionnaire instruments provided to taxpayers who use E-PAD services. The preparation of questionnaire instruments is structured based on derivatives of the operational definition of variables in the *e-GovQual* method. The attributes used in the study amounted to 32 attributes that had been discussed with the service provider. A total of 73 respondents were sampled using random sampling techniques. The study results showed the total *performance* value in all *e-GovQual* variables above the likert score of 3 (good) which is 3.42. In the total interest value score of all *e-GovQual* variables of 3.39, the gap between *performance* and interest is 0.03. According to the results of conformity analysis, between level of *performance* with level of *importance*, has conformity value of >100% which is 100.88%. If the conformity value above 100% indicates that the *performance* of the service has met the interests of the user. Thus the overall *performance* of E-PAD services is good and has fulfilled users' interests. Four attributes need to get the main priority for improvement, namely ease of remembering URLs (AEU3), the existence of programmatic calculations on forms (AFIE1), the brevity of accurate data and information (AC2), and accuracy in transactions (ATR4).

Keywords: *e-Government, E-GovQual, Importance Performance Analysis, Likert score*

1. PENDAHULUAN

E-Government (electronic government) adalah proses pemanfaatan teknologi informasi yang disediakan oleh pemerintah, baik *website* atau *nonwebsite* dalam menjalankan sistem pemerintahan yang efisien serta memberikan pelayanan kepada masyarakat atas informasi yang diberikan [1]. Tujuan dari *e-Government* yakni untuk mewujudkan tata kelola pemerintahan yang baik. Dalam hal ini pemerintah terus-menerus menciptakan berbagai layanan pemerintahan berbasis elektronik yang diyakini bisa meningkatkan kualitas pelayanan kepada masyarakat. Dengan semakin pesatnya manfaat penggunaan TIK, berbagai peluang muncul untuk meningkatkan pelayanan di sektor publik, salah satunya kegiatan transaksi tanpa adanya tatap muka secara fisik.

Pemerintah Kabupaten Banyuwangi pada tahun 2018 telah menciptakan sebuah inovasi baru dalam pengembangan *e-Government* salah satunya yaitu *electronic* Pendapatan Asli Daerah (E-PAD) berbasis *website* beralamatkan <https://layanan.banyuwangikab.go.id> [2]. Layanan E-PAD merupakan layanan yang dapat membantu dalam menyampaikan informasi dan memberikan pelayanan kepada seluruh wajib pajak yang memiliki kewajiban dalam melaporkan dan membayar pajak daerah di Kabupaten Banyuwangi [3]. Sesuai tujuan penerapan E-PAD adalah untuk memudahkan pengguna dalam melakukan pelaporan dan pembayaran yang sebelumnya dilakukan secara langsung ke kantor Badan Pendapatan Daerah [4]. Dengan diterapkannya E-PAD dapat meningkatkan transparansi dan akuntabilitas pendapatan pajak daerah di Kabupaten Banyuwangi. Layanan E-PAD menunjukkan sebuah komitmen dari Pemkab Banyuwangi dalam mencegah tindak pidana korupsi sehingga menciptakan sebuah pemerintahan yang bersih.

Menurut Undang-Undang Nomor 28 Tahun 2009 tentang Pajak Daerah dan Retribusi Daerah, pajak daerah merupakan kontribusi seorang wajib pajak yang terutang dan dibayarkan kepada daerah berlandaskan undang-undang yang diperlukan untuk keperluan daerah dan kemakmuran rakyat. Kewajiban membayar iuran kepada negara merupakan bentuk kontribusi sebagai rakyat yang tidak dapat dihindari. Pajak adalah sebuah komitmen sebagai warga negara yang memiliki kewajiban membayar pajak kepada negara yang bersifat memaksa, tidak langsung mendapatkan imbalan yang berlandaskan undang-undang. Pajak merupakan sumber anggaran terbesar yang dimiliki Indonesia dalam menyelesaikan pembangunan terhadap Anggaran Pendapatan dan Belanja Negara (APBN) [4].

Terbitnya E-PAD mendukung adanya Peraturan Presiden (Perpres) No. 95 Tahun 2018 tentang Sistem Pemerintahan Berbasis Elektronik yang dijadikan dasar dalam memanfaatkan TIK di Pemerintahan Indonesia. Sejak akhir tahun 2018 Pemerintah Kabupaten Banyuwangi memulai reformasi birokrasi di bidang pelaporan dan pembayaran pajak daerah dengan meluncurkan layanan E-PAD. Dalam penerapannya selama tiga tahun menurut Arga selaku operator layanan E-PAD mengungkapkan belum ada yang melakukan sebuah evaluasi mengenai kualitas layanannya secara keseluruhan. Beliau juga menambahkan, terdapat *trial error* di awal penerapan yang terus dibenahi. Sesuai Peraturan Bupati Banyuwangi (Perbup) Nomor 47 Tahun 2012 tentang standar pelayanan minimal bidang komunikasi dan informatika di Kabupaten Banyuwangi, bahwa untuk mengoptimalkan kualitas pelayanan informasi kepada masyarakat, Satuan Kerja Perangkat Daerah (SKPD) sebagai penanggung jawab kegiatan yang menangani urusan bidang komunikasi dan informatika diperlukan evaluasi terhadap persiapan, pelaksanaan, dan pengembangan terhadap pelayanan informasi. Dalam hal ini Pemerintah Kabupaten Banyuwangi perlu melakukan sebuah evaluasi kualitas layanan E-PAD untuk mengetahui sejauh mana tingkat kepuasan pengguna, apakah sudah sesuai dengan yang diharapkan pengguna atau perlu mendapatkan rekomendasi perbaikan serta mempertahankan layanan yang sudah berjalan dengan baik. Hasil dari sebuah evaluasi tersebut dapat dijadikan dasar untuk meningkatkan layanan dan pengembangan bagi penyedia layanan.

Metode untuk mengukur kualitas layanan dapat digunakan dengan beberapa metode yaitu seperti, Kualitas Layanan (*Service Quality*), Kualitas *Website* (*WebQual*) dan *e-Government Quality (e-GovQual)* [5]. Kualitas Layanan (*Service Quality*) adalah metode untuk mengevaluasi seberapa baik kualitas layanan mengenai penilaian kesenjangan antara kenyataan dan harapan pengguna atas layanan yang didapat [6]. Kualitas *Website (WebQual)* merupakan teknik pengukuran kualitas *website* berdasarkan persepsi pengguna akhir [7]. Sedangkan *e-GovQual* merupakan salah satu metode pengukuran untuk mengetahui kualitas layanan *website* milik pemerintahan menurut persepsi pengguna [8]. Dengan demikian, untuk mengevaluasi sebuah kualitas layanan E-PAD dalam penelitian ini lebih spesifik menggunakan model pengukuran *e-GovQual*. Hasil penilaian dari pengukuran *e-GovQual* adalah di dapatkan nilai gap antara kinerja layanan dengan harapan [9].

Hasil pengukuran dengan menggunakan metode *e-GovQual* diperoleh nilai kesenjangan (gap) yang selanjutnya dianalisis menggunakan metode *Importance Performance Analysis (IPA)* untuk mengidentifikasi atribut-atribut yang perlu diberikan rekomendasi prioritas perbaikan. Metode IPA adalah sebuah metode untuk mengukur kualitas sebuah layanan dari segi pengguna berdasarkan analisis penilaian pada tingkat kepentingan (*importance*) dan tingkat kinerja (*performance*) [10]. Untuk mengetahui atribut layanan *e-Government* yang perlu mendapat perbaikan berdasarkan skala prioritasnya dapat menggunakan analisis kuadran. Analisis kuadran pada penelitian ini berfokus pada kuadran 1 dan kuadran 2. Karena analisis pada kuadran 1 memiliki urgensi yang tinggi, dengan tingkat kepentingan dari pengguna tinggi tetapi kinerja yang diberikan rendah. Analisis

pada kuadran 2 sama-sama memiliki tingkat kepentingan dan tingkat kinerja yang tinggi. Dengan demikian, analisis pada kuadran 2 harus dipertahankan kinerjanya yang sudah berjalan dengan baik.

Berdasarkan deskripsi yang telah dipaparkan, belum dilakukan pengukuran terhadap kualitas layanan E-PAD, sehingga belum ada perbaikan yang sesuai dengan kepentingan pengguna. Dengan demikian, diperlukan suatu evaluasi kualitas layanan E-PAD milik Pemkab Banyuwangi dengan menggunakan metode *e-GovQual* untuk mengetahui kualitas layanannya dan kemudian dianalisis dengan menggunakan pendekatan IPA. Dalam hal ini, evaluasi kualitas layanan E-PAD adalah menurut persepsi pengguna wajib pajak yang memiliki kewajiban dalam melaporkan dan membayar pajak ke daerah. Hasil dari evaluasi tersebut akan diketahui bagaimana kualitas layanan yang diberikan dan atribut apa saja yang perlu mendapat rekomendasi perbaikan berdasarkan skala prioritasnya. Dengan demikian hasil dari evaluasi dan rekomendasi perbaikan dapat dijadikan acuan dalam pengembangan layanan EPAD kedepannya kepada pihak penyedia layanan.

2. METODE PENELITIAN

2.1 Menentukan Variabel dan Definisi Operasional Variabel Penelitian

Definisi operasional adalah penjelasan mengenai suatu variabel yang diteliti sehingga dapat diamati dan diukur. Metode *e-GovQual* pada dasarnya memiliki 47 atribut dan 6 dimensi, namun tidak semuanya dapat digunakan perlu disesuaikan dengan konstruksi *website e-Government* [8]. Terdapat beberapa alasan mengapa tidak semua atribut dapat digunakan dalam penelitian ini. Atribut yang seharusnya tidak digunakan dan bila dipaksa digunakan, maka akan menghasilkan nilai negatif pada atribut tersebut. Atribut yang dimaksud seperti fungsi pencarian telah disesuaikan dengan kebutuhan pengguna, kemampuan dalam menyelesaikan layanan, menyediakan persetujuan tertulis, penggunaan data pribadi pengguna, pemanfaatan informasi masyarakat, halaman bantuan, pertanyaan yang sering ditanyakan dan detail informasi pegawai. Kemudian menurut pihak penyedia layanan terdapat beberapa atribut yang dirasa akan sulit dimengerti oleh pengguna ketika digunakan sebagai instrumen penelitian. Atribut yang dimaksud yaitu, peta situs, anonimitas, bebas penolakan dengan otentikasi pihak terlibat, penggunaan enkripsi, formulir bantuan online, tandatangan elektronik dan animasi. Dengan demikian penelitian ini menggunakan sebanyak 32 atribut yang telah disesuaikan dengan kondisi layanan E-PAD melalui diskusi bersama pihak penyedia layanan. Dimensi dan atribut tersebut disajikan dalam Tabel 1 sebagai berikut:

Tabel 1. Definisi Operasional Variabel

Variabel	Definisi Variabel	Kode	Atribut	Sumber
<i>Ease of Use</i>	Tingkat kemudahan pengguna dalam mengakses situs <i>website</i> [1]	AEU1	Struktur <i>website</i> jelas dan mudah dipahami	[1]
		AEU2	Pencarian situs <i>website</i> akurat	
		AEU3	Kemudahan dalam mengingat URL	
		AEU4	Personalisasi Informasi	
<i>Trust</i>	Kepercayaan pengguna pada situs <i>website</i> selama proses layanan meliputi keamanan pengguna dan perlindungan privasi [1]	ATR1	Tidak memberikan informasi pribadi	[1]
		ATR2	Data yang diberikan diarsipkan dengan aman	
		ATR3	Prosedur memperoleh <i>username</i> dan <i>password</i> aman	
		ATR4	Ketepatan dalam transaksi	
		ATR5	Akses kontrol	
<i>Functionality of the Interaction Environment</i>	Ketersediaan, kemudahan, dan bantuan selama proses pengisian formulir terhadap pengguna [1]	AFIE1	Adanya perhitungan yang terprogram pada formulir	[1]
		AFIE2	Format respon yang memadai	
<i>Reliability</i>	Kemampuan layanan berupa aksesibilitas, dan keakuratan	ARB1	Keberhasilan dalam melakukan layanan secara tepat	[1]
		ARB2	Memberikan layanan	

Variabel	Definisi Variabel	Kode	Atribut	Sumber
	informasi yang diperlukan pengguna [1]	ARB3	secara tepat waktu	
		ARB4	Mudah untuk diakses	
		ARB5	Kesesuaian dengan sistem <i>browser</i> berfungsi dengan baik Kecepatan <i>loading</i>	
Content and appearance of information	Penyajian isi informasi meliputi ukuran halaman <i>website</i> , grafis, dan ketepatan warna yang diberikan kepada pengguna [1]	AC1	Kelengkapan data dan informasi pengguna	[1]
		AC2	Keringkasan data dan informasi akurat	
		AC3	Relevansi data	
		AC4	Pembaharuan informasi secara berkala	
		AC5	Link berfungsi dengan baik	
		AC6	Kemudahan dalam memahami informasi	
		AC7	Warna	
		AC8	Grafis	
		AC9	Kesesuaian ukuran halaman <i>website</i>	
Citizen Support	Kemampuan layanan dalam membantu menyelesaikan permasalahan yang dihadapi pengguna [1]	ACZ1	Pedoman yang mudah dipahami	[1]
		ACZ2	Fasilitas pelacakan transaksi	
		ACZ3	Pegawai dapat memecahkan masalah dari pengguna	
		ACZ4	Pegawai dapat menjawab dengan cepat pertanyaan pengguna	
		ACZ5	Pegawai memiliki wawasan dalam menjawab pertanyaan	
		ACZ6	Kesopanan pegawai	
		ACZ7	Pegawai memiliki kemampuan untuk menyampaikan informasi tanpa ragu	

2.2 Penentuan Sampel

Menurut Sugiyono sampel adalah bagian dari jumlah dan karakteristik yang dimiliki oleh populasi atau bagian tersebut harus mewakili populasi yang akan diteliti [11]. Pengambilan sampel dilakukan menggunakan teknik probability sampling dimana sampel yang diambil secara acak (random sampling). Teknik ini meliputi *simple random sampling*, *proportionate stratified random sampling*, *disproportionate stratified random sampling*, *sampling area (cluster)* [12]. Probability sampling merupakan teknik pengambilan sampel yang semua anggota populasi memiliki peluang yang sama untuk dipilih [11]. Sampel dalam penelitian ini yakni wajib pajak yang memiliki kewajiban membayar dan melaporkan kepada daerah dimana terdapat 90 pengguna (wajib pajak) yang terdaftar pada *website* layanan E-PAD. Dengan menggunakan rumus *Slovin* ditentukan tingkat kesalahan sebesar 5% dari 90 populasi. Untuk menentukan jumlah responden yang dibutuhkan peneliti menggunakan rumus *Slovin* yang dituliskan pada persamaan (1):

$$n = \frac{N}{1+Ne^2} \dots\dots\dots (1)$$

Keterangan:
n = Jumlah Sampel
N = Jumlah Populasi
*e*² = Tingkat Kesalahan (*margin of error*)

$$n = \frac{90}{1+90(0,05)^2} = 73,4693877$$

Berdasarkan hasil perhitungan menggunakan rumus *Slovin*, diperoleh jumlah sampel yang digunakan sebanyak 73 sampel penelitian.

2.3 Penyusunan Instrumen Penelitian

Penelitian ini menggunakan instrumen penelitian berupa kuisisioner dengan menggunakan pendekatan *e-GovQual*. Atribut pada penelitian ini menggunakan 32 atribut yang kemudian akan diuraikan menjadi butir pertanyaan kuisisioner. Kuisisioner merupakan teknik pengumpulan data berupa sekumpulan pertanyaan-pertanyaan yang bertujuan untuk mengumpulkan informasi dari wajib pajak yang diperlukan peneliti. Penelitian ini kuisisioner dibagi menjadi 2 macam yaitu kuisisioner kepentingan dan kuisisioner kinerja. Pengumpulan data kuisisioner menggunakan pembobotan skala likert yang disajikan pada Tabel 2.

Tabel 2. Skala Likert

Skala Penilaian Kinerja	Skala Penilaian Kepentingan	Skor Nilai
Sangat setuju	Sangat penting	4
Setuju	Penting	3
Tidak setuju	Tidak penting	2
Sangat tidak setuju	Sangat tidak penting	1

2.4 Pengujian Instrumen Penelitian

Pengujian instrumen penelitian menggunakan uji validitas dan uji reliabilitas. Dalam uji instrumen menggunakan jumlah sampel sebanyak 30 responden [13]. Uji Validitas merupakan pengujian untuk mengukur seberapa cermat sebuah pertanyaan dalam kuisisioner yang akan ditanyakan kepada responden. Uji validitas dikatakan valid ketika memberikan hasil yang tepat dan akurat terhadap instrumen yang digunakan. Dasar penetapan uji validitas dari sebuah instrumen apabila nilai *pearson correlation* lebih besar dari nilai *r* tabel maka *item* pertanyaan tersebut dinyatakan valid. Sedangkan apabila jika nilai *pearson correlation* kurang dari *r* tabel maka *item* pertanyaan tersebut tidak valid. Uji reliabilitas merupakan pengujian untuk mengetahui konsistensi alat ukur dengan menggunakan kuisisioner. Dasar penetapan uji reliabilitas dari sebuah instrumen yakni jika nilai *Cronbach Alpha* > 0,6 maka variabel tersebut dinyatakan reliabel, dan jika nilai *Cronbach Alpha* < 0,6 maka variabel tersebut tidak reliabel.

2.5 Analisis e-GovQual

Penelitian ini menggunakan analisis *e-GovQual* untuk mengetahui kualitas layanan E-PAD dari sisi pengguna akhir [8]. Hasil dari pengumpulan data didapatkan skor tingkat kinerja dan skor tingkat kepentingan kemudian dilakukan analisis untuk mencari tingkat kesenjangan (Gap) dengan rumus persamaan sebagai berikut:

$$\text{Tingkat Kesenjangan (Gap)} = \bar{X}_{\text{kinerja}} - \bar{X}_{\text{kepentingan}} \dots \dots \dots (2)$$

Keterangan:

- \bar{X}_{kinerja} = Rata-rata nilai kinerja
- $\bar{X}_{\text{kepentingan}}$ = Rata-rata nilai kepentingan

Dasar penilaian untuk menetapkan hasil dari analisis *e-GovQual* yaitu:

- 1) Jika nilai tingkat kesenjangan (Gap) bernilai (+) atau > 0, maka layanan tersebut sudah sesuai harapan pengguna.
- 2) Jika nilai tingkat kesenjangan (Gap) bernilai (-) atau < 0, maka layanan tersebut belum sesuai harapan pengguna.

2.6 Analisis Importance Performance Analysis (IPA)

Analisis IPA digunakan untuk mengidentifikasi atribut apa saja dari layanan E-PAD yang perlu mendapat prioritas perbaikan. Penelitian ini menggunakan dua analisis IPA, yaitu analisis kesesuaian dan analisis kuadran.

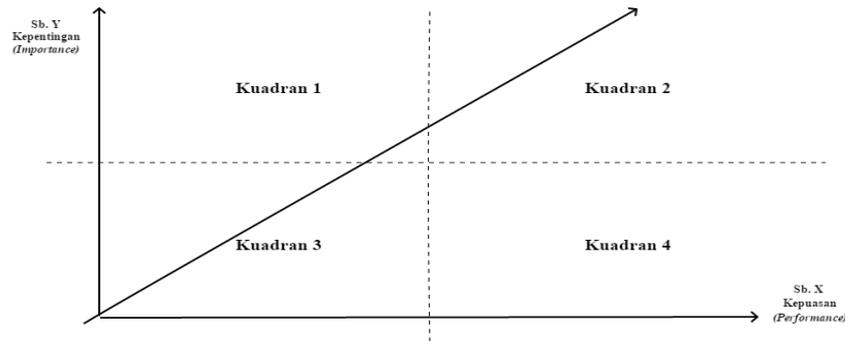
Analisis kesesuaian digunakan untuk menilai tingkat kesesuaian layanan yang diberikan dengan kepentingan pengguna. Berikut rumus yang digunakan dituliskan pada Persamaan (3):

$$TK_i = \frac{X_i}{Y_i} 100\% \dots \dots \dots (3)$$

Keterangan:

- TK_i = Tingkat kesesuaian responden ke-i
- X_i = Skor penilaian tingkat kinerja (kepuasan)
- Y_i = Skor penilaian tingkat kepentingan (harapan)

Analisis kuadran digunakan untuk mengetahui atribut mana saja yang perlu mendapatkan rekomendasi prioritas perbaikan. Terdapat 4 kuadran pada skala prioritas yang berupa diagram kartesius yang disajikan pada Gambar 1.



Gambar 1. Diagram Kartesius IPA

(J. Martilla dan James, 1977)

Dalam analisis IPA terdapat dua dimensi yaitu berbentuk sumbu X (Horizontal) dan sumbu Y (Vertikal). Sumbu Y merupakan tingkat kepentingan (*Importance*) dan sumbu X merupakan tingkat kinerja layanan dari *website* tersebut (*Performance*). Untuk pemetaan diagram kartesius terbagi menjadi empat kuadran yakni, *concentrate here, here up the good work, low priority, possible overkill* dengan menetapkan titik potong menggunakan rumus:

$$\text{Sumbu } \bar{Y} = \frac{\sum_{i=1}^N \bar{Y}_i}{K} \dots\dots\dots (4)$$

$$\text{Sumbu } \bar{X} = \frac{\sum_{i=1}^N \bar{X}_i}{K} \dots\dots\dots (5)$$

Keterangan :

Sumbu \bar{Y} : Titik *Importance*

Sumbu \bar{X} : Titik *Performance*

$\sum_{i=1}^N \bar{Y}_i$: Keseluruhan nilai rata-rata kepentingan

$\sum_{i=1}^N \bar{X}_i$: Nilai keseluruhan rata-rata kinerja

K : Total atribut

3. HASIL DAN PEMBAHASAN

3.1 Sampel Penelitian

Pengambilan sampel dilakukan menggunakan teknik *probability sampling* dimana sampel yang diambil secara acak (*random sampling*). *Probability sampling* merupakan teknik pengambilan sampel yang semua anggota populasi memiliki peluang yang sama untuk dipilih [11]. Sampel dalam penelitian ini yakni 73 wajib pajak yang berada di Kabupaten Banyuwangi. Angka tersebut diperoleh berdasarkan jumlah populasi layanan E-PAD sebanyak 90, dengan menggunakan rumus *Slovin* dengan tingkat error 5% maka diperoleh jumlah sampel sebanyak 73.

3.2 Instrumen Pengukuran

Penelitian ini menggunakan instrumen penelitian berupa kuisisioner dengan menggunakan pendekatan *e-GovQual*. Atribut pada penelitian ini menggunakan 32 atribut yang kemudian akan diuraikan menjadi butir pertanyaan kuisisioner. Kuisisioner merupakan teknik pengumpulan data berupa sekumpulan pertanyaan-pertanyaan yang bertujuan untuk mengumpulkan informasi dari wajib pajak yang diperlukan peneliti. Penelitian ini kuisisioner dibagi menjadi 2 macam yaitu kuisisioner kepentingan dan kuisisioner kinerja. Pengumpulan data kuisisioner menggunakan pembobotan skala likert yang disajikan pada Tabel 2.

3.3 Karakteristik Responden

Responden pada penelitian ini adalah wajib pajak sebagai pengguna layanan E-PAD yang memiliki kewajiban dalam melaporkan dan membayar pajak ke daerah Kabupaten Banyuwangi. Wajib pajak sendiri

terdiri berdasarkan bentuk usaha yakni bentuk “badan” dan “perorangan”. Pengambilan sampel pada penelitian ini menggunakan teknik *probability sampling* dimana sampel dalam penelitian ini berjumlah 73 responden dari 90 populasi pengguna layanan E-PAD. Terdapat alasan menggunakan teknik tersebut karena untuk memudahkan peneliti dalam proses pengumpulan data.

A. Karakteristik Responden Berdasarkan Bentuk Usaha

Tabel 3. Karakteristik Responden Berdasarkan Bentuk Usaha

Bentuk Usaha	Frekuensi	Presentase
Badan	22	31%
Perorangan	51	69%
TOTAL	73	100%

Pada Tabel 3 menyajikan data responden berdasarkan bentuk usaha. Responden dengan bentuk usaha “badan” berjumlah sekitar 31% sedangkan bentuk usaha “perorangan” berjumlah sekitar 69%. Berdasarkan tabel 3 didapatkan responden terbanyak adalah dengan bentuk “perorangan” sebesar 51 orang dari 73 responden.

B. Karakteristik Responden Berdasarkan Jenis Kelamin

Tabel 4. Karakteristik Responden Berdasarkan Jenis Kelamin

Jenis Kelamin	Frekuensi	Presentase
Laki-Laki	42	58%
Perempuan	31	42%
TOTAL	73	100%

Pada Tabel 4 menyajikan data responden berdasarkan jenis kelamin. Responden dengan jenis kelamin “laki-laki” berjumlah sekitar 58% sedangkan responden dengan jenis kelamin “perempuan” berjumlah sekitar 42%. Berdasarkan tabel 4 didapatkan responden terbanyak adalah berjenis kelamin “laki-laki” sebesar 42 orang dari 73 responden.

3.4 Hasil Uji Instrumen

Dalam penelitian ini dilakukan uji instrumen guna memastikan instrumen yang telah disusun dapat digunakan untuk mengumpulkan data. Terdapat dua jenis uji instrumen, yakni uji validitas dan reliabilitas.

3.4.1 Uji Validitas

Uji validitas dalam penelitian ini menggunakan *software* statistik SPSS 24. Uji validitas menggunakan nilai signifikansi sebesar 95% dengan tingkat error 5% yang artinya instrumen penelitian tersebut tingkat akurasinya sebesar 95% dan tingkat error sampai 5%. Pengamatan data pada penelitian ini dilakukan dengan pengamatan sosial mengenai persepsi pengguna terhadap kinerja layanan E-PAD. Berikut hasil uji validitas terhadap hasil kuesioner dengan 73 responden ditunjukkan pada Tabel 5:

Tabel 5. Kesimpulan Uji Validitas

Atribut	R Hitung	R Tabel	Keterangan
AEU1	0,888	0,361	VALID
AEU2	0,911	0,361	VALID
AEU3	0,890	0,361	VALID
AEU4	0,724	0,361	VALID
ATR1	0,896	0,361	VALID
ATR2	0,703	0,361	VALID
ATR3	0,922	0,361	VALID
ATR4	0,919	0,361	VALID
ATR5	0,885	0,361	VALID
AFIE1	0,898	0,361	VALID
AFIE2	0,922	0,361	VALID
ARB1	0,499	0,361	VALID
ARB2	0,721	0,361	VALID
ARB3	0,699	0,361	VALID
ARB4	0,787	0,361	VALID
ARB5	0,734	0,361	VALID

Atribut	R Hitung	R Tabel	Keterangan
AC1	0,795	0,361	VALID
AC2	0,673	0,361	VALID
AC3	0,656	0,361	VALID
AC4	0,570	0,361	VALID
AC5	0,633	0,361	VALID
AC6	0,425	0,361	VALID
AC7	0,756	0,361	VALID
AC8	0,717	0,361	VALID
AC9	0,616	0,361	VALID
ACZ1	0,503	0,361	VALID
ACZ2	0,733	0,361	VALID
ACZ3	0,772	0,361	VALID
ACZ4	0,785	0,361	VALID
ACZ5	0,601	0,361	VALID
ACZ6	0,721	0,361	VALID
ACZ7	0,460	0,361	VALID

Berdasarkan uji validitas yang telah dilakukan pada variabel *Ease of Use* (AEU) diperoleh nilai r hitung (*pearson correlation*) dari korelasi tiap atribut (AEU1, AEU2, AEU3, dan AEU4) terhadap total seluruh variabel *Ease of Use*. Banyaknya sampel yang digunakan pada uji instrumen ini berjumlah (N) = 30 dengan derajat kebebasan (*degree of freedom*) $df = N-2$, yakni 28. Diketahui titik distribusi r tabel dengan $df = 28$ dan tingkat signifikansi untuk uji dua arah 0.05% adalah 0,361. Kesimpulan uji validitas variabel *ease of use* yang terdiri dari tiga atribut yakni (AEU1, AEU2, AEU3, dan AEU4) memiliki nilai r hitung yang lebih besar dari nilai r tabel dan dinyatakan valid.

Berdasarkan uji validitas yang telah dilakukan pada variabel *Trust* (ATR) diperoleh nilai r hitung (*pearson correlation*) dari korelasi tiap atribut (ATR1, ATR2, ATR3, ATR 4 dan ATR5) terhadap total seluruh variabel *Trust*. Banyaknya sampel yang digunakan pada uji instrumen ini berjumlah (N) = 30 dengan derajat kebebasan (*degree of freedom*) $df = N-2$, yakni 28. Diketahui titik distribusi r tabel dengan $df = 28$ dan tingkat signifikansi untuk uji dua arah 0.05% adalah 0,361. Kesimpulan uji validitas variabel *trust* yang terdiri dari lima atribut yakni (ATR1, ATR2, ATR3, ATR4, dan ATR5) memiliki nilai r hitung yang lebih besar dari nilai r tabel dan dinyatakan valid.

Berdasarkan uji validitas yang telah dilakukan pada variabel *Functionality of the Interaction Environment* (AFIE) diperoleh nilai r hitung (*pearson correlation*) dari korelasi tiap atribut (AFIE1, dan AFIE2) terhadap total seluruh variabel *Functionality of the Interaction Environment*. Banyaknya sampel yang digunakan pada uji instrumen ini berjumlah (N) = 30 dengan derajat kebebasan (*degree of freedom*) $df = N-2$, yakni 28. Diketahui titik distribusi r tabel dengan $df = 28$ dan tingkat signifikansi untuk uji dua arah 0.05% adalah 0,361. Kesimpulan uji validitas variabel *functional of the interaction environment* yang terdiri dari dua atribut yakni (AFIE1, dan AFIE2) memiliki nilai r hitung yang lebih besar dari nilai r tabel dan dinyatakan valid.

Berdasarkan uji validitas yang telah dilakukan pada variabel *reability* diperoleh nilai r hitung (*pearson correlation*) dari korelasi tiap atribut (ARB1, ARB2, ARB3, ARB4, dan ARB5) terhadap total seluruh variabel *Reability*. Banyaknya sampel yang digunakan pada uji instrumen ini berjumlah (N) = 30 dengan derajat kebebasan (*degree of freedom*) $df = N-2$, yakni 28. Diketahui titik distribusi r tabel dengan $df = 28$ dan tingkat signifikansi untuk uji dua arah 0.05% adalah 0,361. Kesimpulan uji validitas variabel *reability* yang terdiri dari lima atribut yakni (ARB1, ARB2, ARB3, ARB4, dan ARB5) memiliki nilai r hitung yang lebih besar dari nilai r tabel dan dinyatakan valid.

Berdasarkan uji validitas yang telah dilakukan pada variabel *conten and appearance of the information* diperoleh nilai r hitung (*pearson correlation*) dari korelasi tiap atribut (AC1, AC2, AC3, AC4, AC5, AC6, AC7, AC8, dan AC9) terhadap total seluruh variabel *Conten and Appearance of the Information*. Banyaknya sampel yang digunakan pada uji instrumen ini berjumlah (N) = 30 dengan derajat kebebasan (*degree of freedom*) $df = N-2$, yakni 28. Diketahui titik distribusi r tabel dengan $df = 28$ dan tingkat signifikansi untuk uji dua arah 0.05% adalah 0,361. Kesimpulan uji validitas variabel *conten and appearance of the information* yang terdiri dari sembilan atribut yakni (AC1, AC2, AC3, AC4, AC5, AC6, AC7, AC8, dan AC9) memiliki nilai r hitung yang lebih besar dari nilai r tabel dan dinyatakan valid.

Berdasarkan uji validitas yang telah dilakukan pada variabel *citizen support* diperoleh nilai r hitung (*pearson correlation*) dari korelasi tiap atribut (ACZ1, ACZ2, ACZ3, ACZ4, ACZ5, ACZ6, dan ACZ7) terhadap total seluruh variabel *Citizen Support*. Banyaknya sampel yang digunakan pada uji instrumen ini berjumlah (N) = 30 dengan derajat kebebasan (*degree of freedom*) $df = N-2$, yakni 28. Diketahui titik distribusi r tabel dengan $df = 28$ dan tingkat signifikansi untuk uji dua arah 0.05% adalah 0,361. Kesimpulan uji validitas

variabel *citizen support* yang terdiri dari sembilan atribut yakni (ACZ1, ACZ2, ACZ3, ACZ4, ACZ5, ACZ6, dan ACZ7) memiliki nilai *r* hitung yang lebih besar dari nilai *r* tabel dan dinyatakan valid.

3.4.2 Uji Reliabilitas

Uji Reliabilitas merupakan pengujian untuk mengetahui konsistensi alat ukur dengan menggunakan kuisioner [14]. Tujuan dilakukan uji reliabilitas untuk mengetahui konsistensi dari instrumen penelitian ketika digunakan berkali-kali. Uji reliabilitas dalam penelitian ini menggunakan *software* statistik SPSS 24 dengan menghitung nilai Uji validitas dalam penelitian ini menggunakan *software* statistik SPSS 24 dengan menghitung nilai *Cronbach Alpha* tiap variabel. Apabila nilai *Cronbach Alpha* > 0,6 maka variabel tersebut dikatakan reliabel, dan jika nilai *Cronbach Alpha* < 0,6 maka variabel tersebut tidak reliabel.

Tabel 6. Statistik Reliabilitas Variabel

Variabel	Cronbach's Alpha	N of Items
<i>Ease of Use</i>	0,874	4
<i>Trust</i>	0,915	5
<i>Functionality of the Interaction Environment</i>	0,789	2
<i>Reliability</i>	0,705	5
<i>Content and Appearance of the Information</i>	0,831	9
<i>Citizen Support</i>	0,776	7

Berdasarkan uji reliabilitas yang telah dilakukan menunjukkan bahwa keenam variabel adalah bersifat reliabel, karena telah memenuhi syarat suatu variabel dapat dikatakan reliabel yaitu *Cronbach Alpha* > 0,6.

3.5 Hasil Analisis e-GovQual

Analisis ini dilakukan dengan tujuan untuk mengetahui nilai kesenjangan antara kinerja layanan yang dirasakan dan kepentingan layanan berdasarkan dari nilai rata-rata kinerja dan kepentingan dari 32 atribut yang telah ditetapkan. Apabila nilai kesenjangan bernilai positif (+) atau > 0 menggambarkan bahwa kinerja dari layanan sudah memenuhi kepentingan pengguna. Kemudian apabila nilai kesenjangan bernilai negatif (-) atau < 0 menggambarkan bahwa kinerja dari layanan belum memenuhi kepentingan pengguna.

Tabel 7. Analisis e-GovQual

No.	Atribut Pengukuran	Kinerja	Kepentingan	Kesenjangan
Variabel Ease of Use				
1	Struktur <i>website</i> jelas dan mudah dipahami (AEU1)	3,56	3,49	0,07
2	Pencarian situs <i>website</i> akurat (AEU2)	3,73	3,47	0,26
3	Kemudahan dalam mengingat URL (AEU3)	3,20	3,49	-0,29
4	Personalisasi Informasi (AEU4)	2,84	3,36	-0,52
Variabel Trust				
5	Tidak memberikan informasi pribadi (ATR1)	3,82	3,52	0,30
6	Data yang diberikan diarsipkan dengan aman (ATR2)	3,50	3,47	0,03
7	Prosedur memperoleh username dan password aman (ATR3)	3,71	3,42	0,29
8	Ketepatan dalam transaksi (ATR4)	3,30	3,39	-0,09
9	Akses Kontrol (ATR5)	3,71	3,47	0,24
Variabel Functionality of the Interaction Environment				
10	Adanya perhitungan yang terprogram pada formulir (AFIE1)	3,39	3,46	-0,07
11	Format respon yang memadai (AFIE2)	3,57	3,46	0,11
Variabel Reliability				
12	Keberhasilan dalam melakukan layanan secara tepat (ARB1)	3,38	3,31	0,07
13	Memberikan layanan secara tepat waktu (ARB2)	3,20	3,35	-0,15
14	Mudah untuk diakses (ARB3)	3,58	3,52	0,06
15	Kesesuaian dengan sistem <i>browser</i> berfungsi dengan baik (ARB4)	3,58	3,36	0,22
16	Halaman situs <i>website</i> diunduh cukup cepat (ARB5)	3,23	3,36	-0,13
Variabel Content and Appearance of Information				
17	Kelengkapan data dan informasi (AC1)	3,32	3,35	-0,03
18	Keringkasan data dan informasi akurat (AC2)	3,24	3,49	-0,25
19	Relevansi data (AC3)	3,46	3,39	0,07

20	Pembaharuan informasi secara berkala (AC4)	3,32	3,31	0,01
21	Link berfungsi dengan baik (AC5)	3,52	3,36	0,16
22	Kemudahan dalam memahami informasi (AC6)	3,47	3,30	0,17
23	Warna (AC7)	3,54	3,28	0,26
24	Grafis (AC8)	3,50	3,36	0,14
25	Kesesuaian ukuran halaman <i>website</i> (AC9)	3,50	3,26	0,24
Variabel Citizen Support				
26	Pedoman yang mudah dipahami (ACZ1)	3,08	3,20	-0,12
27	Fasilitas pelacakan transaksi (ACZ2)	3,43	3,36	0,07
28	Pegawai dapat memecahkan masalah dari pengguna (ACZ3)	3,23	3,27	-0,04
29	Pegawai dapat menjawab dengan cepat pertanyaan pengguna (ACZ4)	3,19	3,21	-0,02
30	Pegawai memiliki wawasan dalam menjawab pertanyaan (ACZ5)	3,28	3,34	-0,06
31	Kesopanan pegawai (ACZ6)	3,54	3,36	0,18
32	Pegawai memiliki kemampuan untuk menyampaikan informasi tanpa ragu (ACZ7)	3,58	3,42	0,16
Analisis e-GovQual		3,42	3,39	0,03

Berdasarkan Tabel 7 menunjukkan hasil dari rata-rata nilai kesenjangan setiap variabel *e-GovQual*. Nilai total yang didapatkan pada tingkat kinerja diatas skor likert 3 (baik) yaitu sebesar 3,42. Artinya, layanan E-PAD dalam hal ini sudah memiliki kinerja yang baik menurut perspektif pengguna. Sedangkan pada nilai total yang didapatkan pada tingkat kepentingan sebesar 3,39. Berdasarkan hasil tersebut diperoleh kesenjangan (Gap) antara nilai rata-rata kinerja dan nilai rata-rata kepentingan sebesar 0,03 atau > 0 . Dengan demikian, kinerja secara keseluruhan dari layanan E-PAD sudah memenuhi kepentingan pengguna.

3.6 Analisis Importance Performance Analysis

Pada penelitian ini menggunakan analisis IPA yang bertujuan untuk mengetahui apakah kinerja layanan yang diberikan sudah sesuai dengan tingkat kepentingan pengguna. Analisis IPA terdiri dari analisis kesesuaian dan analisis kuadran.

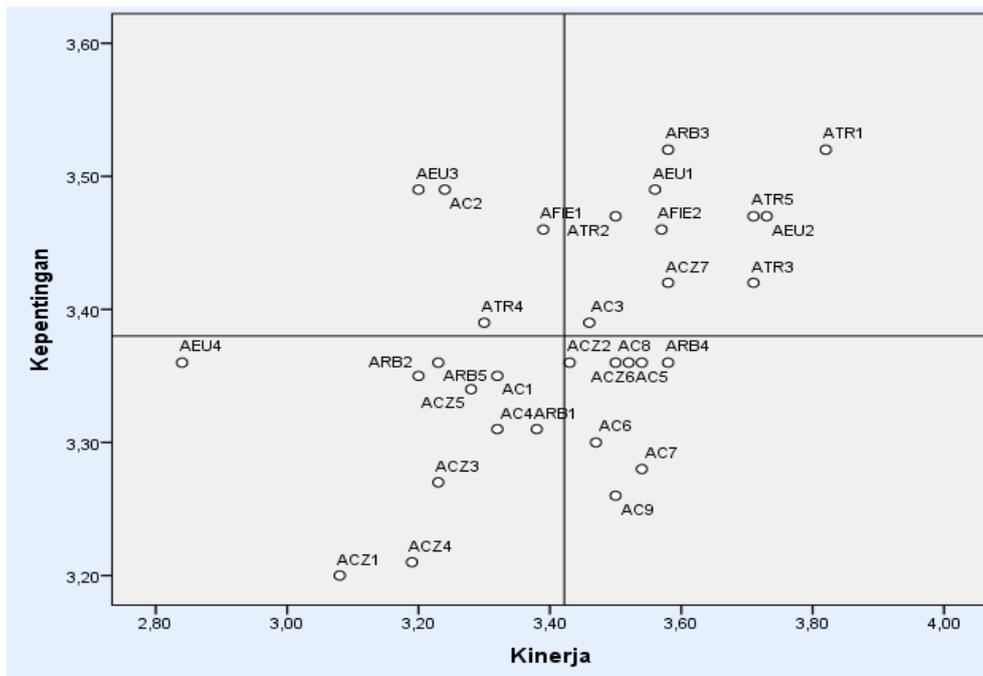
Tabel 8. Hasil Analisis IPA

No.	Atribut Pengukuran	Kinerja	Kepentingan	Kesesuaian
Variabel Ease of Use				
1	Struktur <i>website</i> jelas dan mudah dipahami (AEU1)	3,56	3,49	102%
2	Pencarian situs <i>website</i> akurat (AEU2)	3,73	3,47	107,49%
3	Kemudahan dalam mengingat URL (AEU3)	3,20	3,49	91,69%
4	Personalisasi Informasi (AEU4)	2,84	3,36	84,52%
Variabel Trust				
5	Tidak memberikan informasi pribadi (ATR1)	3,82	3,52	108,52%
6	Data yang diberikan diarsipkan dengan aman (ATR2)	3,50	3,47	100,86%
7	Prosedur memperoleh username dan password aman (ATR3)	3,71	3,42	108,47%
8	Ketepatan dalam transaksi (ATR4)	3,30	3,39	97,34%
9	Akses Kontrol (ATR5)	3,71	3,47	106,91%
Variabel Functionality of the Interaction Environment				
10	Adanya perhitungan yang terprogram pada formulir (AFIE1)	3,39	3,46	97,97%
11	Format respon yang memadai (AFIE2)	3,57	3,46	103,17%
Variabel Reliability				
12	Keberhasilan dalam melakukan layanan secara tepat (ARB1)	3,38	3,31	102,11%
13	Memberikan layanan secara tepat waktu (ARB2)	3,20	3,35	95,52%
14	Mudah untuk diakses (ARB3)	3,58	3,52	101,70%
15	Kesesuaian dengan sistem <i>browser</i> berfungsi dengan baik (ARB4)	3,58	3,36	106,54%
16	Halaman situs <i>website</i> diunduh cukup cepat (ARB5)	3,23	3,36	96,13%
Variabel Content and Appearance of Information				
17	Kelengkapan data dan informasi (AC1)	3,32	3,35	99,10%
18	Keringkasan data dan informasi akurat (AC2)	3,24	3,49	92,83%
19	Relevansi data (AC3)	3,46	3,39	102,06%

20	Pembaharuan informasi secara berkala (AC4)	3,32	3,31	100,30%
21	Link berfungsi dengan baik (AC5)	3,52	3,36	104,76%
22	Kemudahan dalam memahami informasi (AC6)	3,47	3,30	105,51%
23	Warna (AC7)	3,54	3,28	107,92%
24	Grafis (AC8)	3,50	3,36	104,16%
25	Kesesuaian ukuran halaman <i>website</i> (AC9)	3,50	3,26	107,36%
Variabel Citizen Support				
26	Pedoman yang mudah dipahami (ACZ1)	3,08	3,20	96,25%
27	Fasilitas pelacakan transaksi (ACZ2)	3,43	3,36	102,08%
28	Pegawai dapat memecahkan masalah dari pengguna (ACZ3)	3,23	3,27	98,77%
29	Pegawai dapat menjawab dengan cepat pertanyaan pengguna (ACZ4)	3,19	3,21	99,37%
30	Pegawai memiliki wawasan dalam menjawab pertanyaan (ACZ5)	3,28	3,34	98,20%
31	Kesopanan pegawai (ACZ6)	3,54	3,36	105,35%
32	Pegawai memiliki kemampuan untuk menyampaikan informasi tanpa ragu (ACZ7)	3,58	3,42	104,67%
Analisis Kesesuaian (%)		3,42	3,39	100,88%

Berdasarkan Tabel 8 menunjukkan hasil prosentase kesesuaian dari setiap variabel. Nilai total yang didapatkan pada tingkat kinerja diatas skor likert 3 (baik) yaitu sebesar 3,42. Artinya, layanan E-PAD dalam hal ini sudah memiliki kinerja yang baik menurut perspektif pengguna. Sedangkan pada nilai total yang didapatkan pada tingkat kepentingan sebesar 3,39. Berdasarkan hasil tersebut diperoleh prosentase kesesuaian antara nilai rata-rata kinerja dan nilai rata-rata kepentingan sebesar 100,88% atau > 100%. Dengan demikian, kinerja secara keseluruhan dari layanan E-PAD sudah memenuhi kepentingan pengguna.

Untuk menganalisa faktor-faktor layanan *e-Government* yang perlu ditingkatkan berdasarkan skala prioritasnya maka perlu dipetakan ke dalam perspektif kinerja dan kepentingan dengan IPA yang dapat disajikan pada Gambar 2 sebagai berikut :



Gambar 2. Hasil Analisis Kuadran

A. Kuadran 1

Atribut-atribut pada kuadran ini memiliki tingkat kepentingan yang tinggi, tetapi tingkat kinerja yang diberikan rendah. Artinya, pihak penyedia layanan perlu memprioritaskan atribut-atribut yang terdapat pada kuadran ini untuk meningkatkan kinerja sistem agar sesuai dengan kepentingan pengguna. Berikut atribut yang berada pada kuadran 1:

- Kemudahan dalam mengingat URL (AEU3)
- Adanya perhitungan yang terprogram pada formulir (AFIE1)

- Keringkasan data dan informasi akurat (AC2)
- Ketepatan dalam transaksi (ATR4)

B. Kuadran 2

Atribut-atribut pada kuadran ini memiliki tingkat kepentingan yang tinggi, dan tingkat kinerja yang diberikan juga tinggi. Artinya, kinerja yang dirasakan oleh pengguna sudah sesuai yang diharapkan. Jadi, atribut yang berada pada kuadran ini perlu dipertahankan kinerjanya. Berikut atribut yang berada pada kuadran 2:

- Struktur *website* jelas dan mudah dipahami (AEU1)
- Pencarian situs *website* akurat (AEU2)
- Tidak memberikan informasi pribadi (ATR1)
- Data yang diberikan diarsipkan dengan aman (ATR2)
- Prosedur memperoleh *username* dan *password* aman (ATR3)
- Akses Kontrol (ATR5)
- Format respon yang memadai (AFIE2)
- Mudah untuk diakses (ARB3)
- Relevansi data (AC3)
- Pegawai memiliki kemampuan untuk menyampaikan informasi tanpa ragu (ACZ7)

C. Kuadran 3

Atribut-atribut pada kuadran ini memiliki nilai kepentingan yang dianggap pengguna kurang penting dan kinerja yang diberikan rendah. Berikut atribut yang berada pada kuadran 3:

- Personalisasi Informasi (AEU4)
- Keberhasilan dalam melakukan layanan secara tepat (ARB1)
- Memberikan layanan secara tepat waktu (ARB2)
- Halaman situs *website* diunduh cukup cepat (ARB5)
- Kelengkapan data dan informasi (AC1)
- Pembaharuan informasi secara berkala (AC4)
- Pedoman yang mudah dipahami (ACZ1)
- Pegawai dapat memecahkan masalah dari pengguna (ACZ3)
- Pegawai dapat menjawab dengan cepat pertanyaan pengguna (ACZ4)
- Pegawai memiliki wawasan dalam menjawab pertanyaan (ACZ5)

D. Kuadran 4

Atribut-atribut pada kuadran ini memiliki nilai kepentingan yang rendah tetapi, tingkat kinerja yang dirasakan tinggi. Berikut atribut yang berada pada kuadran 4:

- Kesesuaian dengan sistem *browser* berfungsi dengan baik (ARB4)
- Link berfungsi dengan baik (AC5)
- Kemudahan dalam memahami informasi (AC6)
- Warna (AC7)
- Grafis (AC8)
- Kesesuaian ukuran halaman *website* (AC9)
- Fasilitas pelacakan transaksi (ACZ2)
- Kesopanan pegawai (ACZ6)

3.7 Rekomendasi Perbaikan

Berdasarkan hasil dari analisis kuadran IPA diatas, dapat diketahui apa saja atribut-atribut yang perlu mendapatkan prioritas perbaikan dan apa saja atribut-atribut yang perlu untuk dipertahankan kinerjanya. Atribut yang perlu mendapatkan prioritas perbaikan yaitu berada pada kuadran 1. Sedangkan atribut yang perlu untuk dipertahankan kinerjanya yaitu berada pada kuadran 2. Atribut-atribut tersebut adalah sebagai berikut:

A. Kuadran 1

Kuadran 1 merupakan atribut-atribut yang memiliki nilai tingkat kepentingan yang tinggi, tetapi tingkat kinerja yang diberikan rendah. Artinya, atribut-atribut yang terletak pada kuadran 1 perlu mendapatkan prioritas utama untuk dilakukan perbaikan. Berikut atribut-atribut yang berada pada kuadran 1:

- Kemudahan dalam mengingat URL (AEU3) Artinya, atribut ini memiliki tingkat kepentingan yang tinggi, namun kinerjanya masih rendah. Sehingga perlu mendapatkan prioritas utama untuk dilakukan perbaikan dengan cara memberikan kemudahan dalam mengingat alamat URL (*link*) pada layanan E-PAD dengan nama yang mudah diingat oleh pengguna. Sehingga pengguna dengan mudah dalam mengingat URL (*link*) layanan E-PAD.

- Adanya perhitungan yang terprogram pada formulir (AFIE1) Artinya, atribut ini memiliki tingkat kepentingan yang tinggi, namun kinerjanya masih rendah. Sehingga perlu mendapatkan prioritas utama untuk dilakukan perbaikan dengan cara meningkatkan kinerja sistem layanan E-PAD untuk bisa melakukan perhitungan otomatis yang terprogram pada saat pengguna mengisi formulir.
- Keringkasan data dan informasi akurat (AC2) Artinya, atribut ini memiliki tingkat kepentingan yang tinggi, namun kinerjanya masih rendah. Sehingga perlu mendapatkan prioritas utama untuk dilakukan perbaikan dengan cara memberikan keringkasan data dan informasi yang akurat kepada pengguna.
- Ketepatan dalam transaksi (ATR4) Artinya, atribut ini memiliki tingkat kepentingan yang tinggi, namun kinerjanya masih rendah. Sehingga perlu mendapatkan prioritas utama untuk dilakukan perbaikan dengan cara meningkatkan kinerja sistem layanan E-PAD untuk dapat melakukan ketepatan dalam transaksi data yang dilakukan oleh pengguna. Sehingga menghasilkan data yang tepat dan sesuai.

B. Kuadran 2

Kuadran 2 merupakan atribut-atribut yang memiliki nilai tingkat kepentingan yang tinggi dan tingkat kinerja yang diberikan juga tinggi. Artinya, atribut-atribut yang terletak pada kuadran 2 ini harus dipertahankan kinerjanya. Berikut atribut-atribut yang berada pada kuadran 2:

- Struktur *website* jelas dan mudah dipahami (AEU1)
- Pencarian situs *website* akurat (AEU2)
- Tidak memberikan informasi pribadi (ATR1)
- Data yang diberikan diarsipkan dengan aman (ATR2)
- Prosedur memperoleh *username* dan *password* aman (ATR3)
- Akses Kontrol (ATR5)
- Format respon yang memadai (AFIE2)
- Mudah untuk diakses (ARB3)
- Relevansi data (AC3)
- Pegawai memiliki kemampuan untuk menyampaikan informasi tanpa ragu (ACZ7)

4. KESIMPULAN

4.1 Kesimpulan

Berdasarkan hasil penelitian yang telah dilakukan, dapat ditarik kesimpulan sebagai berikut:

1. Evaluasi kualitas layanan e-Pendapatan Asli Daerah (E-PAD) menggunakan metode *e-GovQual* yang terdiri dari 6 variabel antara lain; *ease of use*, *trust*, *functionality of the interaction environment*, *reliability*, *content and appearance of information*, *citizen support* dengan jumlah atribut yang digunakan yaitu 32 atribut. Total dari nilai kinerja pada seluruh variabel *e-GovQual* diatas skor likert 3 (baik) yaitu 3,42. Artinya, bahwa layanan E-PAD sudah memiliki kinerja yang baik menurut persepsi pengguna. Sedangkan pada total skor nilai kepentingan dari seluruh variabel *e-GovQual* yaitu sebesar 3,39. Sehingga menimbulkan kesenjangan antara kinerja dengan kepentingan sebesar 0,03. Apabila nilai kesenjangan bernilai (+) maka kinerja dari layanan tersebut sudah memenuhi kepentingan pengguna, dan jika nilai kesenjangan bernilai negatif (-) maka kinerja dari layanan tersebut masih belum memenuhi kepentingan pengguna. Menurut hasil analisis kesesuaian antara tingkat kinerja dengan tingkat kepentingan memiliki nilai kesesuaian >100% yaitu 100,88%. Apabila nilai kesesuaian diatas 100% menunjukkan bahwa kinerja layanan sudah memenuhi kepentingan pengguna. Dengan demikian secara keseluruhan kinerja dari layanan E-PAD sudah baik dan sudah memenuhi kepentingan dari pengguna.
2. Berdasarkan hasil analisis kuadran IPA terdapat empat atribut yang berada pada kuadran 1 yaitu kemudahan dalam mengingat URL (AEU3), adanya perhitungan yang terprogram pada formulir (AFIE1), keringkasan data dan informasi akurat (AC2), dan ketepatan dalam transaksi (ATR4). Hal tersebut menunjukkan atribut AEU3, AFIE1, AC2, dan ATR4 perlu dilakukan perbaikan kinerjanya dengan prioritas utama, karena atribut tersebut memiliki tingkat kepentingan yang tinggi tetapi tingkat kinerja yang diberikan rendah. Adapun saran perbaikan yang dapat dilakukan pada kemudahan dalam mengingat URL (AEU3) dengan cara memberikan kemudahan dalam mengingat alamat URL (*link*) pada layanan E-PAD dengan nama yang mudah diingat oleh pengguna. Perbaikan pada atribut adanya perhitungan yang terprogram pada formulir (AFIE1), dengan meningkatkan kinerja sistem layanan E-PAD untuk bisa melakukan perhitungan otomatis yang terprogram pada saat pengguna mengisi formulir. Perbaikan pada atribut keringkasan data dan informasi akurat (AC2), dengan memberikan keringkasan data dan informasi yang akurat kepada pengguna. Perbaikan pada atribut ketepatan dalam transaksi (ATR4) dengan meningkatkan kinerja sistem layanan E-PAD untuk dapat melakukan ketepatan dalam transaksi data yang dilakukan oleh pengguna. Sedangkan atribut yang terletak pada kuadran 2 terdapat 10 atribut yaitu Struktur *website* jelas dan mudah dipahami (AEU1), pencarian situs *website* akurat (AEU2), tidak memberikan

informasi pribadi (ATR1), data yang diberikan diarsipkan dengan aman (ATR2), prosedur memperoleh *username* dan *password* aman (ATR3), akses kontrol (ATR5), format respon yang memadai (AFIE2), mudah untuk diakses (ARB3), relevansi data (AC3), pegawai memiliki kemampuan untuk menyampaikan informasi tanpa ragu (ACZ7). Atribut yang berada pada kuadran 2 perlu untuk dipertahankan kinerjanya, karena atribut tersebut memiliki tingkat kepentingan yang tinggi dan kinerja yang diberikan juga tinggi sehingga sudah memenuhi kepentingan pengguna.

4.2 Saran

Berdasarkan penelitian yang telah dilakukan terdapat beberapa saran untuk penelitian selanjutnya yaitu diperlukan evaluasi kembali mengenai kualitas layanan e-Pendapatan Asli Daerah (E-PAD) dengan menggunakan metode yang berbeda, sehingga dapat dijadikan bahan pembandingan untuk evaluasi. Dengan dilakukannya penelitian tersebut, akan memberikan saran yang optimal kepada pihak penyedia layanan E-PAD kedepannya dalam hal ini yaitu Badan Pendapatan Daerah Kabupaten Banyuwangi.

UCAPAN TERIMAKASIH

Penulis mengucapkan terimakasih kepada seluruh pihak yang telah bersedia memberikan data yang diperlukan oleh penulis dan waktu yang diluangkan untuk membantu penulis dalam penelitian ini, serta dukungan keluarga kepada penulis dalam penyelesaian penelitian ini.

REFERENCES

- [1] Menkominfo, “Peraturan menteri komunikasi dan informatika republik indonesia nomor 22 tahun 2015 tentang rencana strategis kementerian komunikasi dan informatika tahun 2015—2019,” 2015.
- [2] “E-PAD,” 2018. [Online]. Available: <https://layanan.banyuwangikab.go.id/>.
- [3] Admini, EFEKTIVITAS penerapan sistem e pad (elektronik-pendapatan asli daerah) pada badan pendapatan daerah kabupaten banyuwangi.
- [4] K. D. Admini dan N. N, “EFEKTIVITAS penerapan sistem e pad (elektronik-pendapatan asli daerah) pada badan pendapatan daerah kabupaten banyuwangi,” 2020.
- [5] P. Haryani, “Penilaian kualitas layanan website pemerintah kota yogyakarta menggunakan metode e-govqual,” AMIKOM, 2016.
- [6] A. P. Parasuraman, A. Z. V dan L. B. L, “SERVQUAL : a multiple- item scale for measuring consumer perceptions of service quality.,” 1988.
- [7] S. J. Barnes dan V. R, “Measuring web site quality improvements: a case study of the forum on strategic management knowledge exchange,” *Industrial Management & Data Systems*, no. 103(5):297–309, 2003.
- [8] X. Papadomichelaki dan M. G, “E-govqual: a multiple-item scale for assessing e-government service quality,” *Government Information Quarterly*., no. 29(1):98–109, 2012.
- [9] D. Napitupulu, “Analisa kualitas layanan e-government dengan pendekatab e-govqual dan ipa,” no. 6(2):153–168, 2016.
- [10] J. Martilla dan J. J, “Importance-Performance Analysis: An Easily Applied Technique for Measuring Attribute Importance and Performance Can Further the Development of Effective Marketing Programs,” *Journal of Marketing*, 1977.
- [11] Sugiyono, Metode penelitian pendidikan pendekatan kuantitatif, kualitatif, dan r&d, Bandung: Penerbit CV. Alfabeta, 2018.
- [12] Sugiyono, Metode penelitian bisnis: pendekatan kuantitatif, kualitatif, kombinasi, dan r&d, Bandung: Penerbit CV. Alfabeta, 2017.
- [13] Sugiyono, Metode Penelitian Pendidikan Pendekatan Kuantitatif, Kualitatif, Dan R&D, Bandung: Penerbit CV. Alfabeta, 2013.
- [14] Priyatno, Mandiri Belajar Analisis Data Dengan Spss, Yogyakarta: Mediakom, 2014.