

EVALUASI KUALITAS LAYANAN E-GOVERNMENT PADA APLIKASI SMART KAMPUNG MENGGUNAKAN METODE E-GOVQUAL DAN IPA

Irhan Hisyam Dwi Nugroho^{1*}, I Gusti Lanang Agung Raditya Putra², Gede Rasben Dantes³

^{1,2,3}Program Studi Sistem Informasi, Fakultas Teknik dan Kejuruan, Universitas Pendidikan Ganesha

E-mail: irhan@undiksha.ac.id^{1*}, raditya.putra@undiksha.ac.id², rasben.dantes@undiksha.ac.id³

INFO ARTIKEL

Sejarah Artikel

Diterima : 08/05/2026

Direvisi : 31/05/2026

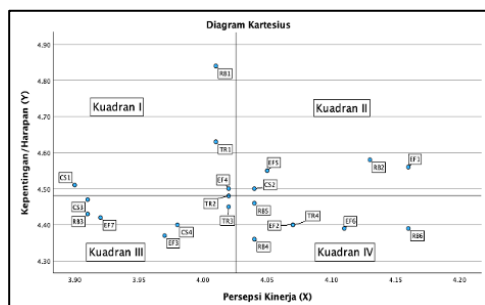
Diterbitkan : 01/06/2026

*Corresponding author

irhan@undiksha.ac.id

DOI: 10.70247/jumistik.v5i1.295

GRAPHICAL ABSTRACT



ABSTRACT

The evaluation of e-government service quality on the Smart Kampung application in Banyuwangi Regency using the E-GovQual method and Importance Performance Analysis (IPA) approach aims to assess the service alignment and provide improvement recommendations based on user perceptions. Although the application has been running for five years, challenges such as low adoption rates and the gap between expectations and actual service performance remain significant issues. The evaluation results indicate an average service alignment score of 89.73%, with the Efficiency dimension receiving the highest score (90.79%) and the Citizen Support dimension the lowest (88.59%). Based on IPA mapping, four priority improvement indicators were found in Quadrant I: RB1 (service speed and stability), EF4 (application flexibility), CS1 (assistance response), and TR1 (account security). Improvement recommendations are provided to address the existing gaps and ensure services better meet user needs. This study provides a strategic foundation for future service quality improvements for the Smart Kampung application, focusing on better, more effective, and sustainable strategies.

Keywords: E-GovQual, Importance Performance Analysis, Service Quality, Smart Kampung, Service Evaluation.

ABSTRAK

Evaluasi kualitas layanan e-government pada aplikasi Smart Kampung di Kabupaten Banyuwangi menggunakan metode E-GovQual dan pendekatan Importance Performance Analysis (IPA) bertujuan untuk menilai tingkat kesesuaian layanan dan memberikan rekomendasi perbaikan berdasarkan persepsi pengguna. Meskipun aplikasi telah berjalan selama lima tahun, tantangan adopsi yang rendah dan kesenjangan antara harapan dan kenyataan layanan masih menjadi masalah signifikan. Hasil evaluasi menunjukkan bahwa tingkat kesesuaian layanan rata-rata sebesar 89,73%, dengan dimensi *Efficiency* memperoleh nilai tertinggi (90,79%) dan dimensi *Citizen Support* nilai terendah (88,59%). Berdasarkan pemetaan IPA, empat indikator prioritas perbaikan ditemukan pada Kuadran I: RB1 (kecepatan dan stabilitas layanan), EF4 (fleksibilitas aplikasi), CS1 (respons layanan bantuan), dan TR1 (keamanan akun). Rekomendasi perbaikan disusun untuk memperbaiki gap yang ada dan memastikan layanan lebih sesuai dengan kebutuhan pengguna. Penelitian ini memberikan landasan strategis untuk perbaikan kualitas layanan aplikasi Smart Kampung ke depannya, dengan fokus pada inovasi dan strategi yang lebih baik, efektif, dan berkelanjutan.

Kata kunci: E-GovQual, Importance Performance Analysis, Kualitas Layanan, Smart Kampung, Evaluasi Layanan.

© 2026 Penerbit STMIK Amika Soppeng. All rights reserved

PENDAHULUAN

Perkembangan pesat pada sektor teknologi informasi serta komunikasi telah mendorong pemerintah untuk melakukan inovasi dalam peningkatan mutu pelayanan publik melalui integrasi sistem berbasis digital. Dalam kerangka tersebut, penerapan *e-government* hadir sebagai wujud transformasi tata kelola layanan publik yang diarahkan pada optimalisasi efisiensi, peningkatan transparansi, serta perluasan akses masyarakat terhadap berbagai layanan yang disediakan. Adaptasi perkembangan teknologi dalam dunia pemerintahan bukan hanya berkaitan dengan penggunaan perangkat keras, tetapi juga mencakup inovasi kebijakan guna mengembangkan kualitas pelayanan publik [1]. Penerapan *e-government* di Indonesia memperoleh landasan yang semakin kokoh sejak diterbitkannya "Instruksi Presiden No 3 Tahun 2003 terkait Kebijakan dan Strategi Nasional Pengembangan *E-Government*". Kebijakan ini menjadi pijakan awal dalam mendorong transformasi tata kelola pemerintahan berbasis digital. Sementara itu, Heeks memandang *e-government* sebagai optimalisasi penggunaan teknologi informasi yang ditujukan untuk memperkuat proses administrasi pemerintahan, memperluas akses informasi, serta meningkatkan kualitas pelayanan publik agar berlangsung lebih efektif [2].

Salah satu implementasi *e-government* di tingkat daerah ialah program Smart Kampung di Kabupaten Banyuwangi. Program ini adalah inovasi pelayanan publik berbasis desa yang bertujuan mendekatkan layanan kepada masyarakat melalui pemanfaatan teknologi digital [3]. Dalam implementasinya, *e-government* adalah tahap strategis yang diambil oleh pemerintah guna membangun mutu pelayanan publik dengan pemanfaatan teknologi informasi serta komunikasi [4]. Sebagai bentuk pengembangannya, Pemerintah Kabupaten Banyuwangi menghadirkan aplikasi Smart Kampung yang menyediakan berbagai layanan, seperti administrasi kependudukan, perizinan, sistem antrian, dan informasi publik. Aplikasi ini dikembangkan dalam bentuk web dan mobile agar masyarakat dapat mengakses layanan secara lebih mudah serta fleksibel.

Meskipun demikian, pelaksanaan aplikasi Smart Kampung masih menghadapi sejumlah kendala. Tingkat adopsi pengguna yang relatif rendah, kendala teknis pada beberapa fitur, serta adanya keluhan pengguna pada platform digital menunjukkan bahwa kualitas layanan aplikasi ini masih perlu dievaluasi. Situasi ini mengindikasikan terdapat kesenjangan dengan kinerja layanan yang diberikan dengan harapan pengguna. Hambatan seperti gangguan teknis dan rendahnya literasi digital juga dapat memengaruhi efektivitas implementasi layanan digital pemerintah [5]. Pada aplikasi Smart Kampung, rendahnya tingkat penguasaan teknologi dan literasi digital masyarakat juga menjadi salah satu kendala

yang memengaruhi kesiapan pengguna dalam memanfaatkan layanan secara optimal [6].

Untuk mengevaluasi kualitas layanan tersebut, penelitian ini menerapkan metode *E-GovQual* yang berfokus pada penilaian kualitas layanan *e-government* sebagaimana dari persepsi pengguna terhadap layanan yang diberikan [7]. Selain itu, metode *E-GovQual* serta "*Importance Performance Analysis* (IPA)" dapat digunakan secara bersamaan guna menilai kualitas layanan sekaligus menentukan atribut yang perlu diprioritaskan dalam perbaikan [8]. Dengan demikian, kajian ini juga memanfaatkan metode IPA guna mengidentifikasi atribut layanan yang menjadi prioritas perbaikan berdasarkan tingkat kepentingan dan kinerjanya [9]. Dengan demikian, kajian ini bermaksud guna menganalisis kualitas layanan aplikasi Smart Kampung Kabupaten Banyuwangi serta menentukan atribut-atribut yang perlu diprioritaskan dalam upaya peningkatan layanan.

TINJAUAN PUSTAKA

Evaluasi

Evaluasi adalah proses pengumpulan informasi yang kemudian dibandingkan dengan standar tertentu untuk menilai efektivitas pelaksanaan suatu kegiatan dan memberikan dasar keputusan. Fungsi evaluasi sangat penting untuk perbaikan berkelanjutan dan peningkatan kualitas program di masa depan [10]. Melalui evaluasi, kita bisa mengetahui sejauh mana tujuan tercapai dan mendapatkan informasi yang berguna untuk perbaikan program. Dalam konteks *e-government*, evaluasi digunakan untuk menilai efektivitas layanan publik berbasis digital [10].

Kualitas Layanan

Kualitas layanan adalah persepsi konsumen terhadap pelayanan yang diterima, yang dinilai melalui berbagai dimensi pelayanan seperti kecepatan dan keandalan. Kualitas layanan penting karena mempengaruhi kepuasan pelanggan yang berkaitan langsung dengan pengalaman mereka [11]. Kualitas layanan meliputi fitur dan karakteristik produk atau layanan yang memenuhi kebutuhan pelanggan, baik yang dinyatakan maupun tersirat. Teknologi memainkan peran penting dalam meningkatkan kualitas layanan.

E-Government

E-government adalah strategi untuk meningkatkan layanan publik menggunakan teknologi informasi dan komunikasi. Implementasinya terbagi menjadi empat kategori: G2C (pemerintah ke masyarakat), G2B (pemerintah ke bisnis), G2G (pemerintah ke pemerintah), dan G2E (pemerintah ke pegawai) [4].

Teknologi ini memungkinkan interaksi yang lebih efisien antara pemerintah dan masyarakat, mengurangi birokrasi dan mempermudah akses layanan publik secara digital [12]. Teknologi ini memungkinkan interaksi yang lebih efisien antara pemerintah dan masyarakat, mengurangi birokrasi dan mempermudah akses layanan publik secara digital [12].

Aplikasi Smart Kampung

Aplikasi Smart Kampung adalah sebuah inisiatif yang diluncurkan di Kabupaten Banyuwangi untuk meningkatkan pelayanan publik melalui digitalisasi administrasi desa. Smart Kampung mempermudah akses masyarakat terhadap layanan seperti kesehatan dan pendidikan, serta mendukung pemberdayaan ekonomi melalui promosi produk lokal dan pariwisata. Penelitian menunjukkan bahwa aplikasi ini berhasil mengintegrasikan teknologi dengan tata kelola pemerintahan, meningkatkan kualitas layanan publik, meskipun terdapat tantangan dalam integrasi peran antar aktor [13].

E-GovQual

Metode E-GovQual digunakan untuk menilai kualitas layanan *e-government* berdasarkan persepsi pengguna. Dalam penelitian ini, dimensi yang digunakan meliputi *Efficiency*, *Reliability*, *Trust*, dan *Citizen Support* karena keempat dimensi tersebut sesuai untuk mengevaluasi layanan digital pemerintah [7]. Penerapan E-GovQual dapat membantu mengukur kualitas layanan dari aspek efisiensi layanan, keandalan sistem, keamanan atau kepercayaan pengguna, serta dukungan petugas kepada masyarakat. Penelitian sebelumnya juga menunjukkan bahwa dimensi *trust*, *reliability*, dan *citizen support* berpengaruh positif terhadap kepuasan pengguna layanan digital pemerintah [14].

IPA (Importance Performance Analysis)

IPA adalah metode untuk menilai faktor-faktor penting dan kinerjanya dalam layanan, berdasarkan dua aspek: kepentingan dan kinerja dari layanan yang diberikan. Metode ini memetakan area yang perlu diperbaiki berdasarkan prioritas yang ditentukan oleh pengguna [15]. IPA membantu untuk menentukan area mana yang perlu ditingkatkan agar kualitas layanan bisa lebih sesuai dengan harapan pengguna. Melalui pemetaan tersebut, penyedia layanan dapat lebih mudah menentukan fokus perbaikan yang memiliki dampak terbesar terhadap kepuasan pengguna. Selain itu, metode IPA juga membantu dalam pengambilan keputusan strategis terkait peningkatan kualitas layanan secara lebih efektif dan terarah.

Penelitian Terdahulu

Penelitian ini memaparkan kebaruan melalui penerapan integrasi metode *E-GovQual* dan *Importance Performance Analysis* (IPA) untuk mengevaluasi kualitas layanan publik digital pada

aplikasi Smart Kampung. Pendekatan ini diusulkan guna memberikan evaluasi yang lebih komprehensif dalam mengukur tingkat kepuasan pengguna, sekaligus memetakan prioritas perbaikan berdasarkan dimensi kualitas layanan dan tingkat kepentingannya. Hal tersebut menjadi pembeda utama dari studi-studi sebelumnya yang cenderung berfokus secara eksklusif pada evaluasi tata letak visual dan pengalaman pengguna.

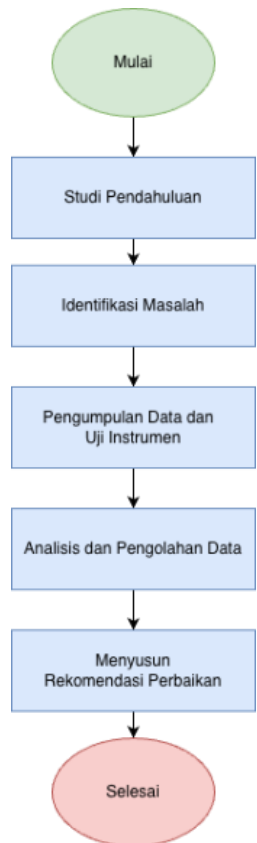
Sebagai contoh, penelitian sebelumnya pada [6] telah mengevaluasi pengalaman pengguna aplikasi Smart Kampung menggunakan pendekatan *Human Centered Design* (HCD) dan *Modular Evaluation of Key Components of User Experience* (MeCUE). Meskipun studi tersebut berhasil mengidentifikasi sejumlah permasalahan teknis terkait antarmuka dan alur layanan yang membingungkan, evaluasi yang dilakukan belum mencakup pengukuran fungsionalitas dan kinerja operasional layanan publik digital secara menyeluruh.

Oleh karena itu, penerapan instrumen E-GovQual yang dikombinasikan dengan matriks IPA pada penelitian ini difokuskan untuk mengisi kesenjangan tersebut. Model E-GovQual dinyatakan masih valid, memberikan hasil yang memuaskan, serta relevan untuk digunakan dalam konteks layanan pemerintahan [16]. Integrasi kedua metode ini memungkinkan evaluasi yang lebih holistik dan mendalam terhadap fungsionalitas aplikasi Smart Kampung, sehingga mampu memberikan rekomendasi strategis dan gambaran yang lebih presisi mengenai atribut layanan yang mendesak untuk diperbaiki.

METODOLOGI PENELITIAN

Tahapan Penelitian

Kajian ini disusun melalui rangkaian tahapan yang sistematis, dimulai dari studi awal (*preliminary study*), perumusan dan identifikasi permasalahan, kajian pustaka, hingga penetapan populasi dan sampel penelitian, serta pengembangan instrumen penelitian. Tahap berikutnya mencakup pengujian validitas serta reliabilitas instrumen, pelaksanaan pengumpulan data, serta proses analisis serta pengolahan data. Selanjutnya, disusun rekomendasi perbaikan berbasis metode IPA, yang kemudian diakhiri dengan penarikan kesimpulan serta penyusunan saran. Proses penelitian dilakukan secara bertahap agar setiap tahapan dapat berjalan secara terarah dan sesuai dengan tujuan penelitian yang telah ditetapkan. Dengan demikian, hasil penelitian diharapkan mampu memberikan gambaran yang akurat mengenai kualitas layanan aplikasi Smart Kampung serta rekomendasi perbaikan yang relevan. Selain itu, tahapan penelitian yang terstruktur membantu meminimalkan kesalahan dalam proses pengumpulan maupun pengolahan data. Pendekatan tersebut juga mendukung terciptanya hasil penelitian yang lebih objektif, valid, dan dapat dipertanggungjawabkan secara ilmiah. Keseluruhan alur penelitian tersebut divisualisasikan dalam Gambar 1.



Gambar 1. Tahapan Penelitian
Sumber: Hasil Olah Data

1. Studi Pendahuluan

Pada tahap ini, penelitian dimulai dengan observasi dan wawancara untuk memperoleh gambaran umum mengenai kondisi layanan aplikasi Smart Kampung. Tujuannya adalah untuk mengidentifikasi permasalahan awal yang ada pada aplikasi berdasarkan interaksi langsung dengan aplikasi serta wawancara dengan pengembang dan pihak terkait. Informasi yang diperoleh dari observasi dan wawancara akan digunakan untuk menentukan langkah-langkah penelitian selanjutnya.

2. Identifikasi Masalah

Pada tahap ini, peneliti mengidentifikasi masalah yang ada pada aplikasi Smart Kampung, berdasarkan hasil observasi, wawancara, serta ulasan pengguna di platform seperti Google Play Store dan App Store. Permasalahan yang ditemukan akan difokuskan untuk diteliti lebih lanjut, guna mendapatkan solusi yang tepat dalam penelitian ini.

3. Pengumpulan Data dan Uji Instrumen

Pengumpulan data dilakukan dengan menyebarkan kuesioner kepada pengguna aplikasi Smart Kampung. Populasi dalam penelitian ini adalah semua pengguna aplikasi, yang tercatat sebanyak 256.562 orang. Jumlah sampel dihitung menggunakan rumus Slovin untuk memastikan

representativitas sampel dari populasi. Sebelum kuesioner disebarkan, dilakukan uji coba instrumen untuk memastikan validitas dan reliabilitasnya.

4. Analisis dan Pengolahan Data

Data yang terkumpul kemudian dianalisis menggunakan metode E-GovQual untuk mengukur tingkat kepuasan pengguna aplikasi berdasarkan dimensi seperti *Efficiency*, *Reliability*, *Trust*, dan *Citizen Support*. Proses ini akan mengidentifikasi kesenjangan antara harapan dan persepsi pengguna terkait kualitas layanan aplikasi Smart Kampung.

5. Menyusun Rekomendasi Perbaikan

Berdasarkan hasil analisis data, rekomendasi perbaikan akan disusun. Rekomendasi ini bertujuan untuk meningkatkan kualitas layanan aplikasi Smart Kampung, dengan memfokuskan perbaikan pada dimensi yang mendapat penilaian rendah dari pengguna. Rekomendasi akan berdasarkan pada analisis gap, IPA, dan hasil dari E-GovQual, serta masukan dari responden.

Pengumpulan Data

Dalam penelitian ini, data dikumpulkan dari dua sumber utama, yaitu data primer dan data sekunder. Data primer diperoleh melalui interaksi langsung dengan responden dan pihak terkait yang berkompeten, sementara data sekunder dikumpulkan dari berbagai sumber resmi dan literatur yang relevan. Penjelasan lebih lanjut mengenai kedua jenis data ini adalah sebagai berikut:

1. Data Primer

Pada penelitian ini, data primer diperoleh melalui penyebaran kuesioner secara *online* kepada responden yang menggunakan aplikasi Smart Kampung. Kuesioner ini dirancang untuk menggali pengalaman dan persepsi pengguna terkait dengan kualitas layanan aplikasi. Selain itu, data primer juga dikumpulkan melalui wawancara langsung dengan Kepala Bidang Pengembangan Teknologi Informasi dan Pengembangan Aplikasi Smart Kampung untuk mendapatkan informasi yang lebih mendalam mengenai implementasi dan pengelolaan aplikasi tersebut di Kabupaten Banyuwangi.

2. Data Sekunder

Data sekunder diperoleh melalui pencarian dokumen online terkait dengan aplikasi Smart Kampung dan kebijakan yang relevan. Informasi yang dikumpulkan mencakup data pengguna aplikasi, penelitian terdahulu, serta pedoman kebijakan *e-government* yang digunakan untuk mendukung analisis. Data sekunder ini memperkaya pemahaman tentang kualitas layanan aplikasi dan membantu dalam mengidentifikasi permasalahan yang ada, memberikan gambaran yang lebih objektif mengenai kondisi layanan yang berjalan.

Instrumen Penelitian

Penelitian ini menerapkan metode deskriptif kuantitatif yang dimulai dengan pengumpulan data,

kemudian diikuti oleh proses pengolahan dan analisis, dan diakhiri dengan penyajian temuan empiris. Fokus kajian ini adalah aplikasi Smart Kampung yang diterapkan oleh Pemerintah Kabupaten Banyuwangi. Data dikumpulkan melalui penyebaran kuesioner secara daring menggunakan platform Google Form.

Tabel 1. Indikator Kuesioner Penelitian

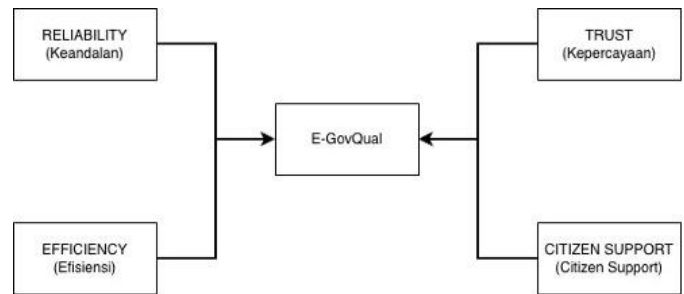
No	Indikator	Variabel
Dimensi Reliability		
1	Formulir cepat dan mudah di unduh	RB1
2	Mudah diakses kapanpun dibutuhkan	RB2
3	Keberhasilan ketika pertama kali digunakan	RB3
4	Layanan in Time	RB4
5	Halaman dimuat dengan cepat	RB5
6	Kompatibel dengan berbagai perangkat	RB6
Dimensi Efficiency		
7	Navigasikan dan tata letak jelas	EF1
8	Mesin pencari efektif	EF2
9	Struktur menu terorganisir dengan baik	EF3
10	Fleksibilitas dengan kebutuhan pengguna	EF4
11	Informasi tepat dan terperinci	EF5
12	Informasi terbaru	EF6
13	Petunjuk pengisian Formulir cukup	EF7
Dimensi Citizen Support		
14	Pegawai peduli dengan kendala pengguna	CS1
15	Pegawai menjawab dengan cepat	CS2
16	Pegawai memiliki pengetahuan yang memadai	CS3
17	Pegawai bersikap profesional sehingga menimbulkan kepercayaan	CS4
Dimensi Trust		
18	Keamanan username dan password	TR1
19	Otentikasi data pribadi	TR2
20	Keamanan data pribadi	TR3
21	Penggunaan data pribadi untuk tujuan yang jelas	TR4

Sumber: Hasil Olah Data

Analisis Data

Pada kajian ini, peneliti menerapkan beberapa metode guna mengevaluasi aplikasi Smart Kampung di Kabupaten Banyuwangi. Metode tersebut digunakan untuk mengetahui kualitas layanan aplikasi berdasarkan penilaian pengguna. Selain itu, metode yang digunakan juga membantu menentukan aspek layanan yang perlu diperbaiki, yaitu:

1. Metode E-GovQual



Gambar 2. Dimensi E-GovQual
Sumber: Hasil Olah Data

Metode E-GovQual diterapkan guna mengukur kualitas layanan *e-government* dengan fokus pada empat dimensi utama: *Reliability*, *Efficiency*, *Citizen Support*, serta *Trust*. Metode ini membantu mengevaluasi dan meningkatkan pelayanan publik berbasis teknologi informasi. Data yang diperoleh melalui kuesioner, yang mencerminkan persepsi serta ekspektasi responden, selanjutnya diolah guna mengukur tingkatan kesenjangan (*gap*) pada setiap atribut. Pengukuran selisih tersebut dilakukan dengan menerapkan persamaan yang dirumuskan pada persamaan berikut [17].

$$Q_i = Performance_i - Importance_i \quad (1)$$

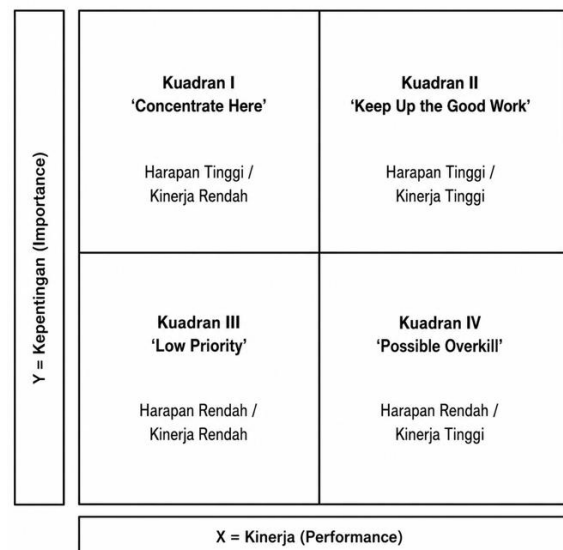
Keterangan:

Q_i = Tingkat kesenjangan (*gap*)

$Performance_i$ = Rata-rata nilai kinerja

$Importance_i$ = Rata-rata nilai kepentingan

2. Metode Importance Performance Analysis



Gambar 3. Model Importance Performance Analysis
Sumber: Hasil Olah Data

Pendekatan IPA pada dasarnya mengintegrasikan dua metode utama, yakni pengukuran tingkat kesesuaian serta pemetaan dalam bentuk kuadran. Pengukuran tingkat kesesuaian dimanfaatkan untuk menilai sejauh mana performa layanan yang dirasakan oleh pengguna selaras dengan harapan yang dimiliki. Apabila perolehan kesesuaian mencapai > 100%, kondisi tersebut mengindikasikan bahwa kinerja layanan telah mampu memenuhi bahkan menyamai ekspektasi pengguna, sebagaimana dirumuskan dalam persamaan (2) berikut [18]:

$$TK_i = \frac{X_i}{Y_i} 100 \% \quad (2)$$

Keterangan:

TK_i = Tingkat kesesuaian responden

X_i = Skor penilaian kinerja

Y_i = Skor penilaian tingkat kepentingan

Analisis kuadran diterapkan sebagai instrumen untuk menelusuri atribut dalam variable *E-GovQual* yang memerlukan penanganan prioritas. Melalui pendekatan ini, setiap atribut diposisikan ke pada empat bagian pada diagram kartesius yang terbentuk dari perpotongan dua sumbu utama. Sumbu vertikal (Y) merepresentasikan tingkat kepentingan (*importance*), sedangkan sumbu horizontal (X) mencerminkan capaian kinerja layanan aplikasi Smart Kampung (*performance*). Selanjutnya, distribusi atribut pada diagram kartesius diklasifikasikan ke dalam empat kategori utama, yakni “*Concentrate Here*”, “*Keep Up the Good Work*”, “*Low Priority*”, serta “*Possible Overkill*”. Penentuan titik perpotongan antar sumbu dilakukan dengan menggunakan formula tertentu sebagai dasar dalam membagi setiap kuadran tersebut [18]:

$$\bar{Y} = \frac{\sum_{i=1}^N \bar{Y}_i}{K} \quad (3)$$

$$\bar{X} = \frac{\sum_{i=1}^N \bar{X}_i}{K} \quad (4)$$

Keterangan:

Sumbu $\bar{Y}$ = Titik *Importance*

Sumbu $\bar{X}$ = Titik *Performance*

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

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

K = Total atribut

Atribut didapati dari perolehan analisis kuadran menggunakan metode IPA. Perolehan tersebut diterapkan guna mengidentifikasi prioritas perbaikan sebagaimana dari tingkatan kepentingan serta kinerja layanan.

Atribut didapati dari perolehan analisis kuadran menggunakan metode IPA. Perolehan tersebut diterapkan guna mengidentifikasi prioritas perbaikan sebagaimana dari tingkatan kepentingan serta kinerja layanan.

1. Karakteristik Responden

Penyebaran kuesioner dilakukan pada periode September hingga Oktober 2025 dan memperoleh sebanyak 146 responden. Namun, berdasarkan penentuan sampel menggunakan *margin of error 10%* serta kesesuaian dengan kriteria penelitian, jumlah responden yang digunakan dalam analisis adalah 100 responden. Subjek dalam penelitian ini adalah pengguna aktif aplikasi Smart Kampung, karena pengguna yang berinteraksi langsung dengan sistem merupakan sumber data yang paling valid dalam mengukur kualitas layanan dan kepuasan secara nyata [19]. Karakteristik responden berdasarkan usia menunjukkan bahwa mayoritas responden berada pada kelompok usia 26–35 tahun, yang mencerminkan dominasi kelompok usia produktif dan aktif menggunakan teknologi [20]. Hasil distribusi responden berdasarkan usia dapat dilihat pada Tabel 4.2.

Tabel 2. Karakteristik Reponden Berdasarkan Usia

No	Kelompok Usia	Keterangan	Frekuensi
1	17-25 tahun	Remaja akhir	32
2	26-35 tahun	Dewasa awal	65
3	46-55 tahun	Lansia awal	3
Total			100

Sumber: Hasil Olah Data

2. Uji Validitas

Pengujian validitas dalam kajian ini menerapkan tingkat *error* sebesar 5% (0,05), yang menunjukkan tingkat kepercayaan sebesar 95%. Pengujian validitas dilakukan dengan bantuan aplikasi SPSS menggunakan 30 responden di luar 100 responden utama. Jumlah sampel uji validitas sebanyak 30 responden, sehingga diperoleh nilai *r* tabel pada taraf signifikansi 5% sebesar 0,361. Penggunaan responden terpisah bertujuan agar hasil uji instrumen tidak memengaruhi data utama penelitian. Hal ini sejalan dengan penelitian sebelumnya yang melakukan uji validitas kepada responden di luar sampel utama dengan karakteristik serupa sebelum instrumen digunakan dalam pengumpulan data penelitian [21]. Perolehan pengujian validitas untuk setiap indikator pada variabel kajian ini diperlihatkan dalam Tabel 3.

HASIL DAN PEMBAHASAN

Tabel 3. Uji Validitas

Atribut	R Hitung (Kepentingan)	R Hitung (Kinerja)	R Tabel	Ket
RB1	0,701	0,783	0,361	Valid
RB2	0,760	0,750	0,361	Valid
RB3	0,844	0,813	0,361	Valid
RB4	0,569	0,625	0,361	Valid
RB5	0,734	0,757	0,361	Valid
RB6	0,868	0,861	0,361	Valid
EF1	0,807	0,799	0,361	Valid
EF2	0,876	0,843	0,361	Valid
EF3	0,912	0,899	0,361	Valid
EF4	0,880	0,853	0,361	Valid
EF5	0,908	0,891	0,361	Valid
EF6	0,921	0,905	0,361	Valid
EF7	0,901	0,864	0,361	Valid
CS1	0,900	0,846	0,361	Valid
CS2	0,822	0,794	0,361	Valid
CS3	0,888	0,814	0,361	Valid
CS4	0,799	0,822	0,361	Valid
TR1	0,820	0,765	0,361	Valid
TR2	0,845	0,747	0,361	Valid
TR3	0,847	0,861	0,361	Valid
TR4	0,855	0,873	0,361	Valid

Sumber: Hasil Olah Data

3. Uji Reliabilitas

Pengujian reliabilitas dijalankan untuk mengukur konsistensi setiap variable dengan menerapkan teknik *Cronbach's Alpha*. Suatu variable dikatakan reliabel apabila memiliki perolehan *Cronbach's Alpha* > 0,6. Perolehan pengujian reliabilitas guna setiap variable diperlihatkan dalam Tabel 4 serta Tabel 5.

Tabel 4. Uji Reliabilitas Kepentingan

Variabel	<i>Cronbach's Alpha</i>	Keterangan
<i>Reliability</i>	0,882	Reliabel
<i>Efficiency</i>	0,963	Reliabel
<i>Citizen Support</i>	0,946	Reliabel
<i>Trust</i>	0,951	Reliabel

Sumber: Hasil Olah Data

Berdasarkan Tabel 4, seluruh variabel pada aspek kepentingan memiliki nilai *Cronbach's Alpha* lebih dari 0,6. Nilai tersebut menunjukkan bahwa instrumen pada variabel *Reliability*, *Efficiency*, *Citizen Support*, dan *Trust* dinyatakan reliabel. Dengan demikian, instrumen pada aspek kepentingan layak digunakan dalam proses pengumpulan data penelitian.

Tabel 5. Uji Reliabilitas Kinerja

Variabel	<i>Cronbach's Alpha</i>	Keterangan
<i>Reliability</i>	0,887	Reliabel
<i>Efficiency</i>	0,954	Reliabel
<i>Citizen Support</i>	0,933	Reliabel
<i>Trust</i>	0,941	Reliabel

Sumber: Hasil Olah Data

Berdasarkan Tabel 5, seluruh variabel pada aspek kinerja juga memperoleh nilai *Cronbach's Alpha* lebih dari 0,6. Hal ini menunjukkan bahwa instrumen pada variabel *Reliability*, *Efficiency*, *Citizen Support*, dan *Trust* memiliki tingkat konsistensi yang baik dan dinyatakan reliabel. Oleh karena itu, instrumen pada aspek kinerja dapat digunakan untuk mengukur persepsi pengguna terhadap layanan aplikasi Smart Kampung.

4. Hasil Analisis E-GovQual

Pendekatan E-GovQual mengukur selisih (*gap*) antara persepsi kinerja layanan dan tingkat kepentingan yang dirasakan pengguna. Jika nilai selisih positif, layanan dianggap selaras dengan ekspektasi pengguna, sedangkan nilai negatif menunjukkan bahwa kualitas layanan belum memenuhi harapan pengguna secara optimal. Hasil analisis E-GovQual disajikan secara sistematis pada Tabel 6.

Tabel 6. Hasil Perbandingan Kinerja dan Harapan

No	Atribut	Kinerja	Kepentingan	Gap
1	RB1	4,01	4,84	-0,83
2	RB2	4,13	4,58	-0,45
3	RB3	3,91	4,43	-0,52
4	RB4	4,04	4,36	-0,32
5	RB5	4,04	4,46	-0,42
6	RB6	4,16	4,39	-0,23
7	EF1	4,16	4,56	-0,4
8	EF2	4,16	4,4	-0,33
9	EF3	4,07	4,37	-0,4
10	EF4	4,02	4,5	-0,48
11	EF5	4,05	4,55	-0,5
12	EF6	4,11	4,39	-0,28
13	EF7	3,92	4,42	-0,5
14	CS1	3,9	4,51	-0,61
15	CS2	4,04	4,5	-0,46
16	CS3	3,91	4,47	-0,56
17	CS4	3,98	4,4	-0,42
18	TR1	4,01	4,63	-0,62
19	TR2	4,02	4,48	-0,46
20	TR3	4,02	4,45	-0,43
21	TR4	4,07	4,4	-0,33

Sumber: Hasil Olah Data

Berdasarkan Tabel 6, seluruh atribut memiliki nilai *gap* negatif, yang menunjukkan bahwa kinerja layanan aplikasi Smart Kampung belum sepenuhnya memenuhi harapan pengguna. Nilai *gap* terbesar terdapat pada atribut RB1, CS1, dan TR1 sehingga atribut tersebut perlu memperoleh perhatian dalam penyusunan rekomendasi perbaikan.

Tabel 7. Rata-rata Nilai Kualitas Layanan per Dimensi

Dimensi	Persepsi	Harapan	Kesesuaian
<i>Reliability</i>	4,05	4,51	89,90%
<i>Efficiency</i>	4,04	4,45	90,79%
<i>Citizen Support</i>	3,96	4,47	88,59%
<i>Trust</i>	4,03	4,49	89,76%
Rata-rata	4,02	4,48	89,73%

Berdasarkan Tabel 7, nilai rata-rata kesesuaian kualitas layanan aplikasi Smart Kampung sebesar 89,73%. Dimensi *Efficiency* memperoleh nilai kesesuaian tertinggi sebesar 90,79%, yang menunjukkan bahwa layanan aplikasi dinilai cukup efisien oleh pengguna. Sementara itu, dimensi *Citizen Support* memperoleh nilai terendah sebesar 88,59%, sehingga aspek dukungan dan respons layanan kepada pengguna masih perlu menjadi perhatian dalam upaya peningkatan kualitas layanan.

5. Hasil Analisis Importance Performance analysis

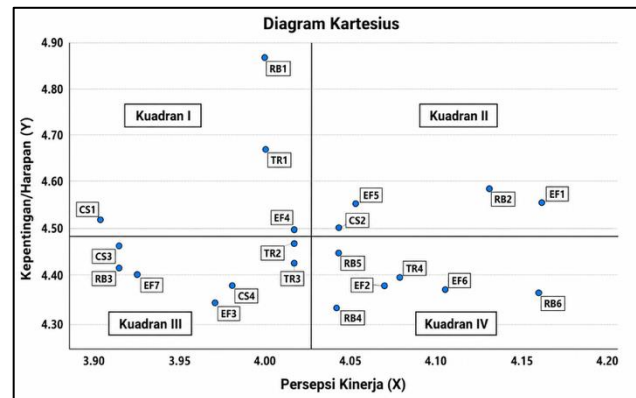
Analisis Importance Performance Analysis (IPA) digunakan untuk mengetahui prioritas perbaikan layanan aplikasi Smart Kampung berdasarkan nilai gap dan posisi setiap indikator dalam kuadran IPA. Setiap indikator dipetakan ke dalam empat kuadran, yaitu Kuadran I sebagai prioritas utama, Kuadran II sebagai aspek yang perlu dipertahankan, Kuadran III sebagai prioritas rendah, dan Kuadran IV sebagai aspek yang berlebihan. Hasil pemetaan indikator berdasarkan analisis IPA disajikan pada Tabel 8.

Tabel 8. Hasil Analisis Kuadran IPA

Ranking	Indikator	Gap	Kuadran
1	RB1	-0,83	I
2	TR1	-0,62	I
3	CS1	-0,61	I
4	CS3	-0,56	III
5	RB3	-0,52	III
6	EF5	-0,5	II
7	EF7	-0,5	III
8	EF4	-0,48	I
9	CS2	-0,46	II
10	TR2	-0,46	III
11	RB2	-0,45	II
12	TR3	-0,43	III
13	RB5	-0,42	IV
14	CS4	-0,42	III
15	EF1	-0,4	II
16	EF3	-0,4	III
17	EF2	-0,33	IV
18	TR4	-0,33	IV
19	RB4	-0,32	IV
20	EF6	-0,28	IV
21	RB6	-0,23	IV

Sumber: Hasil Olah Data

Berdasarkan Tabel 8, indikator yang masuk dalam Kuadran I adalah RB1, TR1, CS1, dan EF4. Keempat indikator tersebut menjadi prioritas utama perbaikan karena memiliki tingkat kepentingan tinggi, tetapi kinerjanya masih belum sesuai dengan harapan pengguna. Oleh karena itu, perbaikan perlu difokuskan pada peningkatan kecepatan dan stabilitas layanan, keamanan akun pengguna, respons layanan bantuan, serta fleksibilitas aplikasi terhadap kebutuhan pengguna.

**Gambar 4.** Hasil Kuadran Kartesius Analisis IPA

Sumber: Hasil Olah Data

Berdasarkan Gambar 4, hasil diagram kartesius IPA menunjukkan persebaran indikator kualitas layanan aplikasi Smart Kampung pada masing-masing kuadran. Indikator yang berada pada Kuadran I perlu mendapatkan perhatian utama karena menjadi faktor penting bagi pengguna tetapi belum menunjukkan kinerja yang optimal. Sementara itu, indikator pada Kuadran II perlu dipertahankan, Kuadran III memiliki prioritas perbaikan yang rendah, dan Kuadran IV menunjukkan aspek yang kinerjanya sudah cukup baik meskipun tingkat kepentingannya relatif lebih rendah.

6. Rekomendasi Perbaikan

Berdasarkan hasil analisis E-GovQual dan pemetaan kuadran IPA, terdapat beberapa indikator yang masuk ke dalam Kuadran I sehingga menjadi prioritas utama perbaikan. Indikator tersebut dinilai penting oleh pengguna, namun kinerjanya belum sesuai dengan harapan. Oleh karena itu, rekomendasi perbaikan difokuskan pada empat atribut utama sebagai berikut:

a. Formulir cepat dan mudah diunduh (RB1)

Atribut RB1 berkaitan dengan kemudahan pengguna dalam memperoleh dan menggunakan formulir layanan pada aplikasi Smart Kampung Kabupaten Banyuwangi. Hasil analisis menunjukkan bahwa proses unduh, pengisian, dan unggah formulir masih perlu dibuat lebih praktis. Perbaikan dapat dilakukan dengan mengembangkan formulir digital berbasis web yang dapat diisi langsung oleh

pengguna, serta menambahkan fitur simpan draft, validasi real-time, dan tanda tangan digital.

b. Keamanan username dan password (TR1)

Atribut TR1 berkaitan dengan keamanan akun pengguna dalam aplikasi Smart Kampung. Hasil analisis menunjukkan bahwa aspek ini penting, tetapi kinerjanya belum optimal sehingga perlu ditingkatkan. Rekomendasi perbaikan dapat dilakukan melalui penerapan *multi-factor authentication* (MFA), penggunaan biometrik, serta notifikasi login untuk mencegah akses tidak sah dan meningkatkan kepercayaan pengguna.

c. Pegawai peduli dengan kendala pengguna (CS1)

Atribut CS1 berkaitan dengan kepedulian petugas dalam membantu pengguna yang mengalami kendala saat menggunakan aplikasi Smart Kampung. Hasil analisis menunjukkan bahwa layanan bantuan masih perlu ditingkatkan agar lebih responsif dan mudah diakses. Perbaikan dapat dilakukan melalui pelatihan *service excellence* bagi petugas, penyediaan *helpdesk* terintegrasi, serta fitur bantuan seperti *live chat* atau pusat pengaduan.

d. Fleksibilitas sesuai kebutuhan pengguna (EF4)

Atribut EF4 berkaitan dengan kemampuan aplikasi Smart Kampung dalam menyesuaikan layanan dengan kebutuhan pengguna. Hasil analisis menunjukkan bahwa fleksibilitas aplikasi masih belum optimal. Oleh karena itu, pengembangan aplikasi perlu diarahkan pada pendekatan *user-centered*, seperti penyederhanaan tampilan, menu yang dapat disesuaikan, layanan mandiri, serta mode ramah lansia untuk meningkatkan aksesibilitas dan kenyamanan pengguna.

KESIMPULAN DAN SARAN

Berdasarkan hasil evaluasi kualitas layanan aplikasi Smart Kampung menggunakan metode E-GovQual, dapat disimpulkan bahwa aplikasi ini secara keseluruhan sudah memenuhi harapan pengguna dengan tingkat kesesuaian layanan rata-rata sebesar 89,73%. Dimensi *Efficiency* memperoleh nilai tertinggi, diikuti oleh *Reliability*, *Trust*, dan *Citizen Support*. Meskipun demikian, dimensi *Citizen Support* masih memerlukan perhatian lebih karena memiliki tingkat kesesuaian terendah dibandingkan dengan dimensi lainnya. Hasil pemetaan dengan *Importance Performance Analysis* (IPA) menunjukkan empat indikator yang perlu mendapatkan perhatian lebih, yaitu RB1 (kecepatan dan stabilitas layanan), EF4 (fleksibilitas aplikasi terhadap kebutuhan pengguna), CS1 (kepedulian dan respons layanan bantuan), serta TR1 (keamanan akun dan perlindungan data pengguna).

Berdasarkan hasil penelitian yang telah dilakukan, terdapat beberapa saran yang dapat diberikan. Dinas Komunikasi dan Informatika Kabupaten Banyuwangi serta tim pengembang aplikasi Smart Kampung disarankan untuk memprioritaskan perbaikan pada indikator RB1, EF4, CS1, dan TR1,

karena indikator tersebut berada pada Kuadran I dan menjadi prioritas utama perbaikan, dengan fokus pada peningkatan kecepatan dan stabilitas layanan, fleksibilitas aplikasi, respons layanan bantuan, serta keamanan akun pengguna. Penelitian selanjutnya disarankan untuk menggunakan metode alternatif yang sesuai dengan karakteristik platform, seperti WebQual 4.0 pada layanan berbasis web, serta menambahkan pendekatan kuantitatif lanjutan, seperti analisis pengaruh, untuk mengetahui hubungan antara dimensi E-GovQual dengan kepuasan atau kepercayaan pengguna. Selain itu, sampel penelitian selanjutnya sebaiknya difokuskan pada wilayah atau kecamatan tertentu agar pengumpulan data lebih terarah dan hasil analisis dapat menggambarkan kondisi pengguna di wilayah tersebut secara lebih mendalam.

UCAPAN TERIMA KASIH

Kami mengucapkan terima kasih kepada Dinas Komunikasi dan Informatika (Diskominfo) Banyuwangi dan seluruh elemen masyarakat Banyuwangi atas dukungan dan partisipasinya dalam penelitian ini. Tanpa bantuan dan kerjasama dari semua pihak, penelitian ini tidak dapat terlaksana dengan baik. Semoga kerja sama ini dapat terus berlanjut untuk kemajuan bersama.

DAFTAR PUSTAKA

- [1] N. K. S. Adnyani, D. A. E. Agustini, and I. W. Landrawan, "Penyelenggaraan Otonomi Daerah Berbasis Elektronik Mewujudkan Pemerintahan yang Bersih dan Berwibawa di Kabupaten Buleleng," *Jurnal Media Informatika*, vol. 6, no. 2, pp. 811–822, Jan. 2025, doi: 10.55338/JUMIN.V6I2.4814.
- [2] R. Heeks, *Implementing and Managing eGovernment: An International Text*. London, England: SAGE Publications Ltd, 2006. doi: 10.4135/9781446220191.
- [3] Y. A. Saputra and M. R. Pratama, "Inovasi E-Government Melalui Smart Kampung di Kabupaten Banyuwangi," *Jurnal Ilmu Sosial dan Ilmu Administrasi Negara*, vol. 07, no. 01, pp. 2579–342, 2023, doi: 10.30737/mediasosian.v7i1.3174.
- [4] I. K. A. I. Diatmika, I. M. G. Sunarya, and I. G. A. Gunadi, "Evaluasi Layanan Pengaduan Masyarakat Pro Denpasar Sebagai Platform E-Government Menggunakan Webqual 4.0, E-Govqual dan Importance Performance Analysis," *Jurnal Pendidikan Teknologi dan Kejuruan*, vol. 22, no. 2, pp. 150–161, Jul. 2025, doi: 10.23887/JPTK-UNDIKSHA.V22I2.98212.
- [5] R. R. Ananda and I. N. Hapsari, "Analysis of Mobile JKN Application Service Quality With E-GovQual Method and IPA," *Sistemasi: Jurnal Sistem Informasi*, vol. 13, pp. 2401–2421, 2024, doi: 10.32520/stmsi.v13i6.4537.

- [6] R. D. Prakasa, S. H. Wijoyo, and I. S. E. Maghfiroh, "Evaluasi dan Perbaikan Desain Pengalaman Pengguna Aplikasi Pelayanan Publik Smart Kampung Kabupaten Banyuwangi Menggunakan Pendekatan Human Centered Design," *Jurnal Pengembangan Teknologi Informasi dan Ilmu Komputer*, vol. 7, no. 2, pp. 727–736, Mar. 2023.
- [7] X. Papadomichelaki and G. Mentzas, "E-Govqual: A Multiple Item Scale For Assessing E-Government Service Quality," *Gov. Inf. Q.*, vol. 29, no. 1, pp. 98–109, 2012, doi: 10.1016/j.giq.2011.08.011.
- [8] Y. Yuhefizar, D. Utami, and J. Sudiman, "The E-govqual and Importance Performance Analysis (IPA) Models Analysis: Review a Web Service Quality of E-government," *JOIV: International Journal on Informatics Visualization*, vol. 8, no. 2, pp. 777–783, May 2024, doi: 10.62527/JOIV.8.2.1196.
- [9] J. A. Martilla and J. C. James, "Importance Performance Analysis," *J. Mark.*, vol. 41, no. 1, pp. 77–99, Jan. 1977, doi: 10.1177/0022242977041001.
- [10] S. Arikunto, *Dasar-Dasar Evaluasi Pendidikan*. Jakarta: Bumi Aksara, 2009.
- [11] Parasuraman, V. A. Zeithaml, and L. L. Berry, "SERVQUAL A Multiple-item Scale for Measuring Consumer Perceptions of Service Quality," *Journal of Retailing*, vol. 64, pp. 12–40, Jan. 1988, [Online]. Available: <https://www.researchgate.net/publication/200827786>
- [12] V. Ndou, "E – Government for Developing Countries: Opportunities and Challenges," *Electronic Journal of Information Systems in Developing Countries*, vol. 18, no. 1, pp. 1–24, Jun. 2004, doi: 10.1002/J.1681-4835.2004.TB00117.X.
- [13] A. Mahendra, Moch. I. N. Sunan, R. N. Azizah, S. N. A. P. C. A. F. Jasmine, and F. P. Senoaji, "Analysis of the Social Development Program: Smart Kampung Program of Banyuwangi Regency: Analisa Program Pembangunan Sosial: Smart Kampung Kabupaten Banyuwangi," *Jurnal Pemerintahan dan Politik*, vol. 11, no. 1, pp. 198–215, Jan. 2026, doi: 10.36982/JPP.V11I1.6448.
- [14] K. Setyowati, P. S. Adi, R. Suryawati, H. Parwiyanto, and S. G. Prakoso, "Effect of E-GOVQUAL Service Quality on Customer Satisfaction of Public Service Mall Website in Surakarta," *Pakistan Journal of Life and Social Sciences (PJLSS)*, vol. 22, no. 2, 2024, doi: 10.57239/pjlss-2024-22.2.004.
- [15] A. N. W. Winaya, K. Setemen, and M. W. A. Kesiman, "Analisis Keberterimaan Pengguna Taring Dukcapil Menggunakan Metode Technology Acceptance Model (TAM), Delone & Mclean dan Importance Performance Analysis (IPA)," *Jurnal Teknologi Informasi dan Ilmu Komputer (JTIIK)*, vol. 9, no. 5, pp. 1091–1100, Oct. 2022, doi: 10.25126/jtiik.202296255.
- [16] N. S. Janureksa, I. M. Candiasa, and K. Setemen, "Evaluasi Tingket Kepuasan Pengguna Layanan Semeton Denpasar Menggunakan Metode E-Govqual," *Jurnal Teknologi Informasi dan Ilmu Komputer*, vol. 9, no. 2, pp. 303–312, Feb. 2022, doi: 10.25126/JTIK.2021865131.
- [17] W. S. Jangku, I. M. Candiasa, and I. M. G. Sunarya, "Evaluasi Kualitas E-Government Menggunakan Metode E-Govqual, Importance Performance Analysis (IPA) dan Heuristic Evaluation," *KLIK: Kajian Ilmiah Informatika dan Komputer*, vol. 4, no. 4, pp. 2294–2306, Feb. 2024, doi: 10.30865/klik.v4i4.1671.
- [18] A. Sholihah, F. Adnan, and F. Nurman Arifin, "Evaluasi Kualitas Layanan Website Utama Pemerintah Kabupaten Situbondo Menggunakan Metode E-GovQual dan Importance Performance Analysis (IPA)," *Jurnal Ilmiah Komputer dan Teknologi*, vol. 12, pp. 10–24, Nov. 2022, doi: <https://doi.org/10.32699/fjyp8062>.
- [19] N. P. E. Fridayanti, G. R. Dantes, and G. A. J. Saskara, "Evaluasi Kepuasan Aplikasi Pelayanan Rakyat Online Denpasar+ Menggunakan End User Computing Satisfaction," *Jurnal Teknik Informatika dan Sistem Informasi*, vol. 10, no. 1, pp. 28–48, May 2024, doi: 10.28932/jutisi.v10i1.6936.
- [20] M. Al Amin and D. Juniati, "Klasifikasi Kelompok Umur Manusia Berdasarkan Analisis Dimensifraktal Box Counting dari Citra Wajah dengan Deteksi Tepi Canny," *MATHunesa: Jurnal Ilmiah Matematika*, vol. 5, no. 2, May 2017, Accessed: May 04, 2026. [Online]. Available: <https://ejournal.unesa.ac.id/index.php/mathunesa/article/view/19398>
- [21] G. Pujana, I. M. A. Pradnyana, and I. K. R. Artha, "Analisis Kepuasan Pengguna E-Rapor Menggunakan Metode End-User Computing Satisfaction (EUCS) di SMP Negeri 1 Sukasada," *KARMAPATI (Kumpulan Artikel Mahasiswa Pendidikan Teknik Informatika)*, vol. 12, no. 1, pp. 57–66, Apr. 2023, doi: 10.23887/KARMAPATI.V12I1.58994.