

## ANALISIS KEBUTUHAN DIMENSI E-GOVQUAL SEBAGAI PENGUKURAN E-GOVERNMENT: LITERATURE REVIEW

### E-GOVQUAL DIMENSION REQUIREMENT ANALYSIS AS E-GOVERNMENT MEASUREMENT: A LITERATURE REVIEW

Helmy Kurniawan<sup>1)</sup>, Indira Setia A<sup>2)</sup>, Clariza Risanti<sup>3)</sup>, Rivaldo Hadi Winata<sup>4)</sup>

E-mail : <sup>1)</sup>[helmykurniawan1313@gmail.com](mailto:helmykurniawan1313@gmail.com), <sup>2)</sup>[indirasetiaa@gmail.com](mailto:indirasetiaa@gmail.com),

<sup>3)</sup>[risanticlariza@gmail.com](mailto:risanticlariza@gmail.com), <sup>4)</sup>[rivaldohadiwinata@gmail.com](mailto:rivaldohadiwinata@gmail.com)

<sup>1,2,3,4)</sup>Program Studi Sistem Informasi, Fakultas Ilmu Komputer, UPN "Veteran" Jawa Timur

#### Abstrak

*E-Government* mulai banyak diterapkan pada instansi pemerintahan di Indonesia untuk mendukung jalannya aktivitas-aktivitas pemerintah. Aktivitas pemerintah meliputi aktivitas antar instansi dan pelayanan publik. Pengukuran layanan E-Government diperlukan untuk mengetahui baik tidaknya suatu layanan tersebut. Dalam melakukan pengukuran dibutuhkan dimensi-dimensi yang tepat agar pengukuran dapat dilakukan dengan efektif dan efisien sehingga dapat menghasilkan nilai yang akurat. Pemilihan dimensi tersebut didasari oleh jenis E-Government yang diterapkan. Analisis dalam kebutuhan dimensi E-GovQual untuk mengukur E-Government menggunakan metode *systematic literature review*. Hasil yang didapatkan adalah penelitian E-Government jenis G2G memiliki pola yang serupa yaitu menggunakan dimensi *easy of use, trust, reliability, functionality of interaction environment, content and appearance of information*, dan *citizen support*. Sedangkan E-Government jenis G2C memiliki kesamaan yaitu menggunakan dimensi *trust, reliability, citizen support, efisiensi* lalu menggunakan tambahan dimensi kepuasan pengguna, efektifitas, dan kualitas sistem.

**Kata kunci:** *E-Government, Dimensi E-GovQual, Analisis, Literature Review*

#### Abstract

*E-Government* has begun to be widely applied to government agencies in Indonesia to support the running of government activities. Government activities include inter-agency activities and public services. Measurement of E-Government services is needed to determine whether or not a service is good. In carrying out measurements, the right dimensions are needed so that measurements can be carried out effectively and efficiently so that they can produce accurate values. The selection of these dimensions is based on the type of E-Government applied. Analysis of the need for the E-GovQual dimension to measure E-Government uses a systematic literature review method. The results obtained are that the G2G type of E-Government research has a similar pattern, namely using the dimensions of *easy of use, trust, reliability, functionality of interaction environment, content and appearance of information, and citizen support*. Meanwhile, the G2C type of E-Government has similarities, namely using the dimensions of *trust, reliability, citizen support, efficiency* and then using additional dimensions of *user satisfaction, effectiveness, and quality of the system*.

**Keywords:** *E-Government, E-GovQual Dimensions, Analysis, Literature Review*

## 1. PENDAHULUAN

Perkembangan teknologi informasi dan komunikasi saat ini sudah sangat pesat, teknologi sudah ada dalam segala aspek kehidupan manusia tak terkecuali kehidupan bernegara. Penyelenggaraan pemerintahan saat ini tidak hanya bersifat konvensional tetapi sudah banyak juga yang bersifat digital dengan pemanfaatan teknologi informasi dan

komunikasi. Electronic Government (e-Government) merupakan sebuah penerapan dari sebuah teknologi informasi dan komunikasi yang digunakan oleh pemerintah dengan tujuan untuk meningkatkan efisiensi, transparansi, serta partisipasi dari masyarakat. E-Government juga meningkatkan efektifitas, efisiensi, akuntabilitas dan transparansi pemerintahan[2].

E-Government diperkenalkan di Indonesia pada 2001 melalui Instruksi Presiden no. 6 tahun 2001, yang membahas tentang pengembangan dan pemberdayaan telematika di Indonesia. Dalam instruksi tersebut Presiden mengajak instansi pemerintah untuk mewujudkan pemerintahan yang baik dengan pemanfaatan teknologi, yang bertujuan untuk mengefisienkan dan meningkatkan hubungan kerja antar lembaga pemerintah serta untuk meningkatkan pelayanan publik[3]. Dipertegas dengan dikeluarkannya Instruksi Presiden No.3 tahun 2003 tentang kebijakan dan strategi nasional Pemerintah di Indonesia menganjurkan menyelenggarakan e-government. Saat ini telah banyak instansi pemerintahan di Indonesia yang menerapkan e-government. Bentuk penerapannya sendiri bermacam mulai dari e-budgeting, e-procurement, e-audit, e-catalog, e-payment, e-controlling, bahkan hingga e-health.

Saat ini hanya sedikit masyarakat yang paham pentingnya serta bagaimana cara mengevaluasi kualitas dari suatu e-Government. Evaluasi ini penting untuk dilakukan guna mengetahui kualitas dari informasi yang disebarkan. Selain itu, evaluasi juga merupakan tahapan untuk mengembangkan serta meningkatkan kualitas layanan. Untuk melakukan evaluasi pada e-Government dapat dilakukan dengan e-GovQual, yaitu framework yang digunakan untuk mengukur kualitas dari layanan website terutama website pemerintahan. Framework e-GovQual memiliki enam dimensi yang menjadi dasar pengukuran e-Government yaitu dimensi *easy-of-use*, *trust*, *reliability*, *functionality of the interaction environment*, *content & appearance of information*, dan *citizen support*. Namun pada banyak penelitian yang telah dilakukan tidak semua dimensi pada e-GovQual digunakan. Selain itu terdapat juga modifikasi dimensi serta penambahan variabel. Hal ini dilakukan oleh peneliti agar evaluasi serta pengukuran dapat berjalan dengan maksimal. Didasarkan pada hal ini maka pada penelitian ini dilakukan analisis kebutuhan dimensi e-GovQual. Melalui analisis ini akan diidentifikasi aspek pemilihan dimensi e-GovQual yang didasarkan pada e-Government melalui metode *systematic literature review*.

## 2. METODOLOGI

Metodologi yang digunakan adalah Systematic Literature Review (SLR). SLR adalah metode *literature review* yang mengidentifikasi, menilai, dan menginterpretasi seluruh temuan-temuan pada suatu topik penelitian, untuk menjawab pertanyaan penelitian (*research question*) yang telah ditetapkan sebelumnya (Kitchenham & Charters, 2007). SLR memiliki 3 tahapan, yaitu Planning, Conducting, dan Reporting.

### 2.1 Perencanaan Review

Pada langkah ini, perencanaan review yang dilakukan adalah dengan menentukan tujuan review dan protokol review[11]. Tujuan dalam review ini adalah mengetahui faktor modifikasi dimensi pada penelitian dengan metode E-GovQual. Sedangkan protokol review berisi *research question*, dalam penelitian ini adalah “Apa dimensi yang dibutuhkan pada penelitian dengan metode E-GovQual?”

### 2.2 Identifikasi Penelitian yang Relevan

Terdapat 7 paper penelitian yang mengevaluasi sebuah layanan instansi pemerintah menggunakan metode E-Govqual modifikasi. Paper penelitian ini didapatkan dari SINTA, Scopus, IJASEIT. Dalam beberapa paper ini, peneliti menambahkan dimensi tertentu untuk memodifikasi metode E-GovQual yang sudah ada. Metode E-GovQual modifikasi ini disesuaikan dengan lingkup penelitian masing-masing.

**2.3 Mengumpulkan Data yang Dibutuhkan**

Setelah menentukan penelitian relevan yang akan digunakan maka penting untuk mempertimbangkan bagaimana artikel akan digunakan agar dapat menghasilkan analisis yang benar. Setelah artikel dipilih, selanjutnya dibuat *mapping research model* untuk mengidentifikasi setiap paper yang terdiri atas informasi penulis, judul penelitian, permasalahan yang diangkat, metode, serta hasil temuan penelitian. Pada penelitian ini dilakukan juga identifikasi jenis website pada e-Government, dimensi utama pada e-GovQual serta dimensi yang digunakan untuk mengukur e-Government pada penelitian yang telah dilakukan.

**2.4 Sintesis Data**

Melalui data yang telah dikumpulkan pada tahap sebelumnya dari paper yang telah dipilih, maka tahap selanjutnya adalah mengambil kesimpulan dari data tersebut. Pada tahap ini akan diperoleh hasil yang menunjukkan pemilihan dimensi e-GovQual pada setiap e-Government yang diteliti.

**3. HASIL DAN PEMBAHASAN**

**3.1 Identifikasi Kategori E-Government**

Pada dasarnya E-Government adalah penerapan produk-produk Teknologi Informasi dan Komunikasi yang digunakan untuk mendukung administrasi pemerintahan. istilah E-Government sering dimaknai dengan pemanfaatan internet dalam mengurus urusan pemerintahan meliputi pelayanan publiknya kepada masyarakat, transparansi pembuatan kebijakan dan regulasinya. Sehingga secara singkat dapat dijelaskan E-Government adalah layanan Information and Communication Technologies (ICT) yang dimiliki dan dioperasikan oleh pemerintah, untuk meningkatkan hubungan antara warga, swasta dan pemerintah.[1]

E-Government memiliki 4 hubungan dasar yaitu *Government to Citizen/G2C* (Pemerintah dengan warga), *Government to Business/G2B* (Pemerintah dengan swasta), *Government to Government/G2G* (Pemerintah dengan pemerintah), *Government-to-Employee/G2E* (Pemerintah dengan Pegawaiinya/ASN). Sistem *Government to Government (G2G)* bertujuan untuk menciptakan efisiensi kinerja pemerintah. Sistem *Government to Citizen (G2C)* bertujuan untuk menciptakan layanan optimal terhadap masyarakat. Sistem *Government to Business (G2B)* bertujuan untuk mempercepat pertumbuhan ekonomi. Sistem *Government to Employee (G2E)* bertujuan untuk memberikan pelayanan kepada para pegawai pemerintahan secara elektronik. Paper ini berfokus pada hubungan *Government to Citizen/G2C* (Pemerintah dengan warga) dan *Government to Government/G2G* (Pemerintah dengan pemerintah). Contoh sistem E-Government disajikan dalam Tabel 1.

**Tabel 1. Tabel Kategori E-Government**

<i>Traditional Government Function</i>	<i>Government to Government</i>	<i>Government to Citizen</i>
<i>Commerce</i>	<i>Central Purchase System</i>	<i>Direct Online Consumer Complaint</i>
<i>Education</i>	<i>Online Computer Registration System</i>	<i>training Academic</i>
<i>Transportation</i>	<i>Mass Transit Database</i>	<i>Online Road Condition System</i>
<i>Health &amp; Human Services</i>	<i>Online Compensation</i>	<i>Online Welfare and Social System</i>

### 3.2 Identifikasi Kategori Website

Pada tabel ini e-Government akan dikelompokkan dalam beberapa jenis website berdasarkan fungsinya, yaitu web profil, portal, pengajuan, dan monitoring.

**Tabel 2. Tabel Identifikasi Website**

Jenis Website	Definisi
Web Profil	Web profile merupakan sebuah website yang digunakan untuk menampilkan profil serta memperkenalkan layanan dari suatu perusahaan atau organisasi.
Web Portal	Web portal merupakan website yang menyediakan informasi serta menghubungkan keberagaman layanan lainnya.
Web Pengajuan	Web pengajuan merupakan website yang menyediakan layanan pengusulan seperti dokumen maupun izin.
Web Monitoring	Web monitoring menyediakan layanan pemantauan dari sekumpulan data seperti data keuangan.

### 3.3 Karakteristik Dimensi e-GovQual

Terdapat 6 dimensi pada E-GovQual. Dimensi ini meliputi dimensi kemudahan penggunaan (*Ease of Use*), dimensi kepercayaan (*Trust*), dimensi keandalan (*Reliability*), dimensi fungsi dan interaksi formulir (*Functionality of the Interaction Environment*), dimensi isi dan tampilan informasi (*Content and Appearance of Information*), dan dimensi pendukung (*Citizen Support*).

**Tabel 3. Tabel Karakteristik Dimensi e-GovQual**

Dimensi	Karakteristik
<i>Easy of Use</i>	Kemudahan penggunaan serta interaksi pengguna dengan website
<i>Trust</i>	Kepercayaan dari <i>user</i> kepada E-Government untuk memberikan layanan yang bebas dari error serta menjaga privasi dan keamanan pengguna.
<i>Reliability</i>	Kepercayaan publik bahwa E-Government akan memberikan informasi yang benar dan tepat. Dalam segi teknis hal ini termasuk dalam <i>accessibility, availability and timeliness service</i> .
<i>Functionality of the Interaction</i>	Availability, convenience, and assistance selama user menggunakan layanan.
<i>Content and Appearance of Information</i>	Kualitas informasi serta desain yang ditampilkan pada website.
<i>Citizen Support</i>	Bantuan yang disediakan dalam menentukan informasi yang dibutuhkan oleh user.

### 3.4 Klasifikasi Dimensi e-GovQual

Berdasarkan kategori dari website maka penggunaan dimensi e-GovQual pada pengukuran e-Government di penelitian sebelumnya diklasifikasikan.

**Tabel 4. Tabel Klasifikasi Website**

Jenis Website	Instansi	Dimensi
<i>Web Profil</i>	Website DJP	Efisiensi, kepercayaan, reliabilitas, dukungan masyarakat, dan kualitas sistem.
	Website Ombudsman	Efisiensi, kepercayaan, reliabilitas,

		dukungan masyarakat, serta variabel efektivitas.
Web Portal	Tangerang LIVE	Efisiensi, kepercayaan, reliabilitas, dukungan masyarakat, kepuasan pengguna.
Web Pengajuan	SIMSARPRAS	Kemudahan penggunaan, kepercayaan, fungsi & interaksi formulir, reliabilitas, isi & tampilan informasi, dukungan masyarakat, keseluruhan.
Web Monitoring	E-Village Budgeting Banyuwangi	Kemudahan penggunaan, kepercayaan, reliabilitas, fungsionalitas & interaksi, konten & informasi, dukungan masyarakat.

### 3.5 Pemetaan Dimensi E-GovQual ke E-Government

Dalam beberapa penelitian terdahulu, penerapan metode E-GovQual menggunakan 7 Dimensi dasar E-GovQual dan dimensi tambahan sehingga diperlukannya metode E-GovQual modifikasi. Pemetaan dimensi E-GovQual ke E-Government dilakukan untuk menentukan apakah diperlukan dimensi tambahan dalam melakukan pengukuran. Pemetaan ini menghasilkan nilai P (primary) yang dapat diartikan bahwa suatu dimensi E-GovQual berhubungan secara primary terhadap kategori E-Government dimana dimensi ini seringkali digunakan dalam pengukuran E-Government kategori yang sama dan nilai S (secondary) yang dapat diartikan bahwa suatu dimensi E-GovQual berhubungan secara secondary terhadap kategori E-Government dimana dimensi ini jarang digunakan dalam pengukuran E-Government kategori yang sama. Nilai Primary dan Secondary didapatkan berdasarkan analisis kebutuhan dimensi berdasarkan studi kasus pada penelitian terdahulu yang disajikan dalam tabel.

**Tabel 5. Tabel Pemetaan Dimensi**

<i>E-Government</i>	<i>Easy to Use</i>	<i>Trust</i>	<i>Reliability</i>	<i>Function</i>	<i>Content</i>	<i>Citizen Support</i>
<i>Gov to Gov</i>	P	P	P	P	S	S
<i>Gov to Citizen</i>	P	S	P	P	S	S

**Tabel 6. Tabel Variabel yang mewakili dimensi E-Govqual Modifikasi**

<i>Variabel</i>	<i>Dimensi</i>
X1	<i>Easy to Use</i>
X2	<i>Trust</i>
X3	<i>Reliability</i>

X4	<i>Function</i>
X5	<i>Content</i>
X6	<i>Citizen Support</i>
X7	<i>Efficiency</i>
X8	<i>System Quality</i>
X9	<i>Effectiveness</i>
X10	<i>User Satisfaction</i>

**Tabel 7. Tabel Dimensi E-Govqual Modifikasi**

<i>E-Government</i>	Nama E-Gov	X1	X2	X3	X4	X5	X6	X7	X8	X9	X10
	Web DJP		✓	✓			✓	✓	✓		
<i>Gov to Citizen</i>	Website Ombudsman		✓	✓			✓	✓		✓	
	Tanggerng LIVE		✓	✓			✓	✓			✓
<i>E-Gov to Gov</i>	Village Budgeting	✓	✓	✓	✓	✓	✓				
	E-Procurement	✓	✓	✓	✓	✓	✓				
	Sistem Informasi Manajemen Daerah (SIMDA)	✓	✓	✓	✓	✓	✓				

#### 4. KESIMPULAN DAN SARAN

##### 4.1 Kesimpulan

Dari beberapa penelitian yang dilakukan dalam bidang pengukuran e-government terdapat dua jenis e-government yang diteliti, yaitu *government to government* dan *government to citizen*. Setelah dilakukan literatur review, ditemukan suatu pola kesamaan dimensi yang digunakan untuk mengukur e-government tersebut. Pada jenis E-Government *government to government* memiliki pola yang serupa yaitu menggunakan dimensi *easy of use, trust, reliability, functionality of interaction environment, content and appearance of information*, dan *citizen support*. Sedangkan E-Government dengan jenis *government to citizen* memiliki kesamaan yaitu menggunakan dimensi *trust, reliability, citizen support, efisiensi* lalu menggunakan dimensi kepuasan pengguna, efektifitas dan kualitas sistem

sebagai tambahan. Dengan ditemukan pola kesamaan ini maka akan mempermudah penelitian sejenis.

#### 4.2 Saran

Untuk penelitian selanjutnya diharapkan menggunakan literasi penelitian yang lebih banyak, harapannya agar pola dimensi tiap jenis e-government dapat lebih akurat. Sehingga dapat membantu penelitian selanjutnya mengenai topik yang serupa.

#### 5. DAFTAR RUJUKAN

- [1] F. Septa, A. Yudhana, and A. Fadlil, "Analisis Kualitas Layanan E-Government dengan Pendekatan E-GovQual Modifikasi," *J. Sistem Info. Bisnis*, vol. 9, no. 2, p. 157, Nov. 2019, doi: 10.21456/vol9iss2pp157-164.
- [2] Y. Durachman, Nuryasin, D. Harahap, A. Rodoni, A. M. Faisal Bakti, and M. Mansoer, "Analysis of Factors That Affect The Quality of E-Government Services: A Case Study in Ombudsman of the Republic of Indonesia," in 2020 8th International Conference on Cyber and IT Service Management (CITSM), Pangkal Pinang, Indonesia, Oct. 2020, pp. 1–7. doi: 10.1109/CITSM50537.2020.9268796.
- [3] Albar, H. Mooduto, A. A. Dahlan, - Yuhefizar, - Erwadi, and D. Napitupulu, "E-Government Service Quality Based on E-GovQual Approach Case Study in West Sumatera Province," *International Journal on Advanced Science, Engineering and Information Technology*, vol. 7, no. 6, p. 2337, Dec. 2017, doi: 10.18517/ijaseit.7.6.4226.
- [4] E. Yahuda Putra and P. George Imanuel, "Evaluation of Service Quality of Manado City Government Website with E-GovQual Approach to Calculate Importance Performance Analysis," in 2020 2nd International Conference on Cybernetics and Intelligent System (ICORIS), Manado, Indonesia, Oct. 2020, pp. 1–5. doi: 10.1109/ICORIS50180.2020.9320842.
- [5] N. A. Hidayah, M. C. Utami, and N. Fajrisani, "Measurement of Public Service Applications Quality Using the Electronic Government Quality (E-GovQual) Framework," presented at the 2nd International Conference on Islam, Science and Technology (ICONIST 2019), Mataram, West Nusa Tenggara, Indonesia, 2020. doi: 10.2991/assehr.k.200220.019.
- [6] D. Putri Sekti Ari and L. Hanum, "PENGARUH KUALITAS PELAYANAN WEBSITE DJP TERHADAP KEPUASAN PENGGUNA DENGAN MODIFIKASI E GOVQUAL," *jbisfia*, vol. 15, no. 01, pp. 104–111, Jan. 2021, doi: 10.21776/ub.profit.2021.015.01.11.
- [7] M. B. Prasetyo and M. S. Bukhori, "The Quality of e-Village Budgeting Service: An Empirical Research in Banyuwangi, Indonesia," p. 6, 2019.
- [8] Skelcher, Chris, "Managing for Service Quality," London: LongmanGroup, 1992
- [9] Faizan, H. Z. E-Government Services Effectiveness Evaluation Framework (E-GEEF) A Case Study of Indian E-tax Service. London, United Kingdom: London Metropolitan University, 2017. pp. 90 - 152.
- [10] B. Kitchenham, "Procedures for performing systematic reviews," Keele, UK, Keele Univ., vol. 33, no. TR/SE-0401, p. 28, 2004.
- [11] Romi Satria Wahono, 2016. *Systematic Literature Review: Pengantar, Tahapan, & Studi Kasus*. [Online]. Available at: <https://romisatriawahono.net/2016/05/15/systematic-literature-review-pengantar-tahapan-dan-studi-kasus/>. [Accessed 16 October 2021].
- [12] Jenggawah, "Digital Digital Repository Repository Universitas Universitas Jember Jember Digital Jember Digital Repository Repository Universitas Universitas Jember," pp. 68–74, 2010.

- [13] Yuhefizar, A. Huda, I. Gunawan, and E. Hariyanto, “Naskah Akademik dan Rancangan Peraturan Daerah tentang Pengelolaan E-Government di Provinsi Sumatera Barat,” E- Gov., pp. 91, 2017.
- [14] M. Zainurromadhoni, “Penilaian Kualitas Layanan E-Procurement Dengan Menggunakan Dimensi E-Govqual Quality Assessment E-Procurement Services E-Govqual Dimensions (Case Study : District Government of Ngawi),” 2014.
- [15] Haryani, P. Penilaian Kualitas Layanan Website Pemerintah Kota Yogyakarta Menggunakan Metode E-Govqual. Jurnal Ilmiah DASI, 17(3), pp.44-50