

ANALISIS KUALITAS WEBSITE PEMERINTAH KOTA BALIKPAPAN DENGAN METODE E- GOVQUAL DAN IMPORTANCE PERFORMANCE ANALYSIS (IPA)

Nama Mahasiswa : Putri Permata Sari Syamtah
NIM : 10201072
Dosen Pembimbing Utama : Sri Rahayu Natasia, S.Komp, M.Si., M.Sc.
Dosen Pembimbing Pendamping : Vika Fitratunanny Insanittaqwa, S.Komp.,
M.Si., M.Sc.

ABSTRAK

Pemerintah Kota Balikpapan bersama DISKOMINFO Kota Balikpapan mengelola *website* pemerintah Kota Balikpapan untuk memberikan informasi kepada masyarakat tentang Pemerintahan Kota Balikpapan. Terdapat aspek pada *website* pemerintah Kota Balikpapan yang dinilai belum memadai memadai dari segi kualitas dan dapat mempengaruhi kualitas pelayanan dari pemerintah Kota Balikpapan. Penelitian ini bertujuan untuk menganalisis kualitas dari *website* pemerintah Kota Balikpapan dengan menggunakan metode E-GovQual dan metode *Importance Performance Analysis* (IPA). E-GovQual merupakan metode yang digunakan untuk mengukur kualitas sistem informasi berbasis elektronik dalam memberikan pelayanan kepada masyarakat dengan 4 dimensi. IPA adalah metode analisis data yang dapat menguji tingkat kualitas layanan apakah kinerja dan harapan pengguna terhadap *e-government* dengan harapan dapat membuat layanan pemerintah menjadi lebih baik ke depannya. Diketahui hasil perhitungan analisis tingkat kesesuaian secara total sebesar 79% yang menunjukkan bahwa *website* pemerintah kota Balikpapan belum memenuhi harapan pengguna. Kemudian hasil analisis kuadran IPA menunjukkan terdapat 8 indikator yang perlu menjadi prioritas perbaikan yaitu indikator “E1” mengenai efektivitas mesin pencari, “E4” mengenai struktur *website*, “T1” mengenai Keamanan informasi pribadi, “T2” mengenai data pribadi yang hanya diperlukan dalam *website* hanya untuk otentikasi, “T3” mengenai data yang diberikan oleh pengguna kepada *website* diarsipkan dengan baik, “CS2” mengenai pengelola *website* memberikan balasan yang cepat terhadap pertanyaan pengguna, “CS3” mengenai pengelola memiliki pengetahuan yang cukup untuk menjawab pertanyaan pengguna, dan “CS4” mengenai pengelola memiliki kemampuan untuk menyampaikan layanan dengan kepercayaan dan keyakinan. Kemudian terdapat indikator yang perlu dipertahankan (Kuadran 2) yaitu “E6” mengenai navigasi *website* pemerintah kota Balikpapan bekerja dengan baik, “R1” mengenai file atau formulir pada *website* pemerintah kota Balikpapan dapat diunduh dalam waktu singkat, “R4” mengenai layanan yang diberikan *website* pemerintah kota Balikpapan, dan “R6” mengenai *website* pemerintah kota Balikpapan dapat diakses menggunakan perangkat apapun.

Kata kunci: Analisis Kualitas, E-GovQual, *Importance Performance Analysis*, Pemerintah Kota Balikpapan.