

ABSTRAK

Agus Indra Diatmika, I Ketut. (2025). *Evaluasi Layanan E-Government Menggunakan WebQual 4.0, E-GovQual dan Importance Performance Analysis (IPA)*. Tesis, Ilmu Komputer, Pascasarjana, Universitas Pendidikan Ganesha.

Tesis ini sudah disetujui dan diperiksa oleh Pembimbing I: Dr. I Made Gede Sunarya, S.Kom.,M.CS. dan Pembimbing II: Dr. I Gede Aris Gunadi, S.Si. M.Kom.

Kata-kata kunci: evaluasi, E-Government, WebQual 4.0, E-GovQual, Importance Performace Analysis

Pemerintah Kota Denpasar telah mengimplementasikan *E-Government* melalui Peraturan Walikota Nomor 28 Tahun 2021 tentang Penyelenggaraan Sistem Pemerintahan Berbasis Elektronik. Salah satu implementasinya adalah pengelolaan pengaduan masyarakat melalui website PRO Denpasar (Pengaduan Rakyat Online), sebagaimana diatur dalam Peraturan Walikota Nomor 53 Tahun 2024. Hingga saat ini, belum pernah dilakukan evaluasi terhadap kinerja dan kepuasan pengguna layanan website tersebut, sehingga arah pengembangan layanan ke depan belum memiliki prioritas yang jelas. Evaluasi dilakukan dalam penelitian ini adalah dengan menggunakan dimensi dan atribut dari *WebQual* 4.0 dan *E-GovQual* serta dilakukan analisis dengan metode *Importance Performance Analysis* (IPA) untuk melihat kesesuaian dan kesenjangan antara harapan dan kinerja layanan. Responden berjumlah 252 orang pengguna aktif dan pernah melakukan pengaduan pada website PRO Denpasar dalam periode 2020–2024 yang ditentukan berdasarkan rumus *Slovin* dengan tingkat kesalahan 5%. Hasil analisis menunjukkan bahwa tingkat kesesuaian rata-rata sebesar 94% dengan kategori tinggi dan nilai gap rata-rata -0,25, yang mengindikasikan bahwa belum terpenuhinya harapan pengguna terhadap kinerja layanan website PRO Denpasar. Analisis kuadran merekomendasikan satu atribut prioritas yang perlu ditingkatkan, yaitu kemudahan bernavigasi dan pengoperasian website, yang termasuk dalam dimensi kualitas kegunaan dan memiliki tingkat kesesuaian terendah serta gap terbesar. Penelitian lanjutan disarankan untuk melibatkan admin PRO Denpasar dan pimpinan yang menggunakan sebagai responden serta menggunakan kerangka atau metode evaluasi lainnya.

ABSTRACT

Agus Indra Diatmika, I Ketut. (2025). *Evaluation of E-Government Services Using WebQual 4.0, E-GovQual and Importance Performance Analysis (IPA)*. Thesis, Computer Science, Postgraduate, Ganesha University of Education.

This thesis has been approved and reviewed by Supervisor I: Dr. I Made Gede Sunarya, S.Kom.,M.CS. and Supervisor II: Dr. I Gede Aris Gunadi, S.Si. M.Kom.

Keywords: *evaluation*, E-Government, WebQual 4.0, E-GovQual, Importance Performance Analysis

The Denpasar City Government has implemented E-Government through Mayor Regulation Number 28 of 2021 concerning the Implementation of Electronic-Based Government Systems. One of its implementations is the management of public complaints through the PRO Denpasar website (Pengaduan Rakyat Online), as regulated by Mayor Regulation Number 53 of 2024. To date, there has been no evaluation of the website's performance or user satisfaction, resulting in the lack of clear service development priorities moving forward. This study conducted an evaluation using the dimensions and attributes of WebQual 4.0 and E-GovQual, analyzed with the Importance Performance Analysis (IPA) method to assess the suitability and the gap between user expectations and service performance. The respondents consisted of 252 active users who had submitted complaints via the PRO Denpasar website during the 2020–2024 period, determined using the Slovin formula with a 5% margin of error. The analysis results showed an average suitability level of 94%, indicating a high level of alignment, and an average gap score of -0.25, suggesting that user expectations have not yet been fully met by the PRO Denpasar website's performance. The quadrant analysis recommended one priority attribute for improvement, namely the ease of navigation and website operation, which falls under the usability quality dimension and recorded the lowest suitability and the largest gap score. Further research is recommended to involve PRO Denpasar administrators and decision-makers as respondents, and to use alternative evaluation frameworks or methods.