

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

Oleh

Irhan Hisyam Dwi Nugroho, NIM 2115091052

Program Studi Sistem Informasi

Jurusan Teknik Informatika

Email: irhan@undiksha.ac.id

ABSTRAK

Aplikasi Smart Kampung merupakan layanan publik digital terintegrasi yang dikembangkan oleh Pemerintah Kabupaten Banyuwangi untuk mempermudah masyarakat dalam mengakses layanan pemerintahan. Meskipun telah beroperasi sejak tahun 2019, aplikasi ini masih menghadapi beberapa kendala, seperti rendahnya tingkat adopsi pengguna sebesar 19,44%, permasalahan teknis, serta inkompatibilitas pada beberapa perangkat. Penelitian ini bertujuan untuk mengevaluasi tingkat kesesuaian kualitas layanan aplikasi Smart Kampung dan menyusun rekomendasi perbaikan layanan. Metode yang digunakan adalah E-Government Quality (E-GovQual) dengan empat dimensi, yaitu *Reliability*, *Efficiency*, *Citizen Support*, dan *Trust*, serta Importance Performance Analysis (IPA) untuk menentukan prioritas perbaikan layanan. Hasil penelitian menunjukkan bahwa rata-rata tingkat kesesuaian kualitas layanan aplikasi Smart Kampung sebesar 89,73%. Dimensi *Efficiency* memperoleh nilai tertinggi sebesar 90,79%, diikuti oleh *Reliability* sebesar 89,80%, *Trust* sebesar 89,76%, dan *Citizen Support* sebesar 88,59%. Hasil pemetaan IPA menunjukkan bahwa indikator RB1, EF4, CS1, dan TR1 berada pada Kuadran I sehingga menjadi prioritas utama perbaikan.

Kata kunci: Kualitas Layanan, *E-Government*, Smart Kampung, E-Govqual, IPA

EVALUATION OF E-GOVERNMENT SERVICE QUALITY IN THE SMART KAMPUNG APPLICATION USING THE E-GOVQUAL METHOD AND IPA

Oleh

Irhan Hisyam Dwi Nugroho, NIM 2115091052

Program Studi Sistem Informasi

Jurusan Teknik Informatika

Email: irhan@undiksha.ac.id

ABSTRACT

The Smart Kampung application is an integrated digital public service developed by the Banyuwangi Regency Government to facilitate public access to government services. Although it has been implemented since 2019, the application still faces several challenges, including a low user adoption rate of 19.44%, technical issues, and device incompatibility. This study aims to evaluate the service quality of the Smart Kampung application and propose improvement recommendations. The method used is E-Government Quality (E-GovQual), which consists of four dimensions: Reliability, Efficiency, Citizen Support, and Trust, combined with Importance Performance Analysis (IPA) to determine service improvement priorities. The results show that the average service quality conformity level is 89.73%, with Efficiency having the highest score at 90.79%, followed by Reliability (89.80%), Trust (89.76%), and Citizen Support (88.59%). The IPA results indicate that indicators RB1, EF4, CS1, and TR1 are in Quadrant I and should be prioritized for improvement.

Keywords: Service Quality, E-Government, Smart Kampung, E-Govqual, IPA