

**EVALUASI KUALITAS  
LAYANAN WEBSITE E-GOVERNMENT  
MENGUNAKAN DIMENSI E-GOVQUAL  
STUDI KASUS KANTOR WILAYAH KEMENTERIAN  
HUKUM DAN HAK ASASI MANUSIA DIY**



Oleh :  
**TAUFIQ EFFENDY WIJATMOKO**  
**NIM. 19206050001**

STATE ISLAMIC UNIVERSITY  
**SUNAN KALIJAGA**  
TESIS  
**YOGYAKARTA**

Diajukan kepada Fakultas Sains dan Teknologi UIN Sunan Kalijaga  
Yogyakarta untuk Memenuhi Salah Satu Syarat guna Memperoleh Gelar  
Magister Komputer

**YOGYAKARTA**

**2021**

## PERNYATAAN KEASLIAN

Yang bertanda tangan di bawah ini :

Nama : Taufiq Effendy Wijatmoko  
NIM : 19206050001  
Jenjang : Magister  
Program Studi : Informatika

menyatakan bahwa naskah tesis ini secara keseluruhan adalah hasil penelitian/karya saya sendiri, kecuali pada bagian-bagian yang dirujuk sumbernya.

Yogyakarta, 20 Januari 2021  
Saya yang menyatakan,



Taufiq Effendy Wijatmoko  
NIM : 19206050001

STATE ISLAMIC UNIVERSITY  
SUNAN KALIJAGA  
YOGYAKARTA

## PERNYATAAN BEBAS PLAGIASI

Yang bertanda tangan di bawah ini :

Nama : Taufiq Effendy Wijatmoko  
NIM : 19206050001  
Jenjang : Magister  
Program Studi : Informatika

menyatakan bahwa naskah tesis ini secara keseluruhan benar-benar bebas dari plagiasi. Jika di kemudian hari terbukti melakukan plagiasi, maka saya siap ditindak sesuai ketentuan hukum yang berlaku.

Yogyakarta, 20 Januari 2021

Saya yang menyatakan,



Taufiq Effendy Wijatmoko  
NIM : 19206050001

STATE ISLAMIC UNIVERSITY  
SUNAN KALIJAGA  
YOGYAKARTA



## PENGESAHAN TUGAS AKHIR

Nomor : B-158/Un.02/DST/PP.00.9/01/2021

Tugas Akhir dengan judul : Evaluasi Kualitas Layanan Website E-Government Menggunakan Dimensi eGovQual Studi Kasus Kantor Wilayah Kementerian Hukum dan HAM DIY

yang dipersiapkan dan disusun oleh:

Nama : TAUFIQ EFFENDY WIJATMOKO, S.Si., M.H.  
Nomor Induk Mahasiswa : 19206050001  
Telah diujikan pada : Jumat, 22 Januari 2021  
Nilai ujian Tugas Akhir : A-

dinyatakan telah diterima oleh Fakultas Sains dan Teknologi UIN Sunan Kalijaga Yogyakarta

### TIM UJIAN TUGAS AKHIR



Ketua Sidang

Maria Ulfah Siregar, S.Kom. MIT., Ph.D.  
SIGNED

Valid ID: 600dded6522f9



Penguji I

Dr. Agung Fatwanto, S.Si., M.Kom.  
SIGNED

Valid ID: 600e0f9b7e0e2



Penguji II

Dr. Ir. Bambang Sugiantoro, S.Si., M.T.  
SIGNED

Valid ID: 60045009214ef



Yogyakarta, 22 Januari 2021

UIN Sunan Kalijaga  
Dekan Fakultas Sains dan Teknologi

Dr. Hj. Khurul Wardati, M.Si.  
SIGNED

Valid ID: 600e4b7e6e1a0

*NOTA DINAS PEMBIMBING*

Kepada Yth.,  
Dekan Fakultas Sains dan  
Teknologi UIN Sunan Kalijaga  
Yogyakarta

*Assalamu 'alaikum wr. wb.*

Setelah melakukan bimbingan, arahan, dan koreksi terhadap penulisan tesis yang berjudul:

**EVALUASI KUALITAS  
LAYANAN WEBSITE E-GOVERNMENT  
MENGUNAKAN DIMENSI E-GOVQUAL  
STUDI KASUS KANTOR WILAYAH KEMENTERIAN  
HUKUM DAN HAK ASASI MANUSIA DIY**

Yang ditulis oleh:

Nama : Taufiq Effendy Wijatmoko  
NIM : 19206050001  
Jenjang : Magister  
Program Studi : Informatika

Saya berpendapat bahwa tesis tersebut sudah dapat diajukan kepada Magister Informatika UIN Sunan Kalijaga untuk diujikan dalam rangka memperoleh gelar Magister Informatika.

*Wassalamu'alaikum wr. wb.*

Yogyakarta, 20 Januari 2021  
Pembimbing,



Maria Ulfah Siregar, S.Kom., MIT.,  
Ph.D NIP. 19780106 200212 2 001

## ABSTRACT

Public services cannot be separated from the role of information technology to provide fast, cheap, effective and reliable services to the public. This research was conducted to study the service quality of e-government websites using the e-GovQual dimension. The research includes quantitative research with a number of respondents for the survey. This research question is based on the e-GovQual dimension and represents the attributes of each e-GovQual dimension to assess the quality of the e-Government website of the Ministry of Law and Human Rights DIY. The Importance Performance Analysis (IPA) method is used to help e-GovQual measure the importance/ expectation level and performance level of each e-GovQual attribute by classifying it in the Cartesian quadrant (*concentration here, keep a good job, low priority, and possibly excessive*). Recommendations for improvement of Information and Communication Technology management using the IT Service Management (ITSM) approach to the Information Technology Infrastructure Library (ITIL) framework, which is a technology service management method that seeks to align IT with business needs for organizations providing efficient IT services with quality assurance. With ITSM as a best practice framework it is expected to improve the quality of Information Technology-based services in the government sector for the public.

**Keywords:** *e-Government, e-GovQual, IPA, ITSM*

STATE ISLAMIC UNIVERSITY  
SUNAN KALIJAGA  
YOGYAKARTA

## INTISARI

Pelayanan publik tidak lepas dari peran teknologi informasi untuk memberikan pelayanan yang cepat, murah, efektif dan terpercaya kepada masyarakat. Penelitian ini dilakukan untuk mengevaluasi kualitas layanan website e-government dengan menggunakan dimensi e-GovQual. Penelitian ini termasuk penelitian kuantitatif dengan melibatkan sejumlah responden untuk survei. Pertanyaan penelitian ini didasarkan pada dimensi e-GovQual dan merepresentasikan atribut masing-masing dimensi e-GovQual untuk menilai kualitas layanan website e-Government Kementerian Hukum dan HAM DIY. Metode Importance Performance Analysis (IPA) digunakan untuk membantu e-GovQual mengukur tingkat kepentingan/harapan dan tingkat kinerja setiap atribut e-GovQual dengan mengklasifikasikannya dalam kuadran Cartesian (*concentrating here, keep up the good work, low priority, and possible overkill*). Rekomendasi perbaikan pengelolaan Teknologi Informasi dan Komunikasi menggunakan pendekatan IT Service Management (ITSM) kerangka kerja Information Technology Infrastructure Library (ITIL) yang merupakan metode manajemen layanan teknologi informasi yang berupaya menyelaraskan TI dengan kebutuhan bisnis untuk mengelola penyediaan layanan TI yang efisien dengan jaminan kualitas. Dengan ITSM sebagai kerangka kerja *best practice* diharapkan dapat meningkatkan kualitas layanan berbasis Teknologi Informasi pada sektor pemerintahan untuk masyarakat.

**Kata kunci:** *e-Government, e-GovQual, IPA, ITSM*

## KATA PENGANTAR

Puji syukur kepada Allah SWT atas segala limpahan rahmat dan hidayah-Nya saya dapat menyelesaikan Tesis ini dengan baik. Tesis ini ditulis sebagai Tugas Akhir pada Program Magister Informatika Universitas Islam Negeri Sunan Kalijaga Yogyakarta.

Saya menyadari bahwa tanpa bantuan dari berbagai pihak, tesis ini tidak mungkin dapat saya selesaikan dengan baik. Maka pada kesempatan ini izinkanlah saya dengan segala kerendahan hati untuk menyampaikan terima kasih, rasa hormat dan penghargaan setinggi-tingginya kepada :

1. Dr. Khurul Wardati, M.Si., selaku Dekan Fakultas Sains dan Teknologi Universitas Islam Negeri Sunan Kalijaga Yogyakarta atas segala bimbingan dan dukungan selama masa pendidikan saya,
2. Dr. Ir. Bambang Sugiantoro, S.Si., M.T., selaku Ketua Prodi Magister Informatika Fakultas Sains dan Teknologi Universitas Islam Negeri Sunan Kalijaga Yogyakarta sekaligus sebagai Dosen Pembimbing Akademik dan Dosen Penguji Tugas Akhir, atas segala bimbingan, dorongan, nasehat dan dukungan selama masa pendidikan saya,
3. Maria Ulfa Siregar, S.Kom., MIT., Ph.D., selaku Dosen Pembimbing Tugas Akhir yang telah meluangkan waktunya, memberikan bimbingan, dorongan, perhatian, semangat dan dukungan pada saya selama masa pendidikan terutama pada saat penulisan Tesis ini sehingga saya dapat menyelesaikan tesis ini.
4. Dr. Agung Fatwanto, S.Si., M.Kom., selaku Dosen Penguji Tugas Akhir atas segala arahan, masukan dan dukungan selama masa pendidikan saya,

5. Seluruh Dosen dan pegawai jajaran Program Magister Informatika Universitas Islam Negeri Sunan Kalijaga Yogyakarta atas segala ilmu pengetahuan, pengalaman, dan persaudaraan yang luar biasa.
6. Jajaran Kantor Wilayah Kementerian Hukum dan HAM DIY atas kesempatan yang diberikan kepada penulis untuk menyelesaikan pendidikan.
7. Ibunda dan istri tercinta atas segala perhatian dan dukungan.
8. Rekan-rekan Magister Informatika angkatan 2019 atas segala kerjasama, canda tawa dan persaudaraan yang tidak lekang oleh waktu.

Penulis merasa bahwa Tesis ini masih jauh dari sempurna, oleh karena itu dengan hati terbuka penulis mengharapkan saran dan masukan untuk perbaikan penelitian ini. Atas segala perhatian, doa, kerja sama, dan bimbingannya, penulis mengucapkan terima kasih.

Yogyakarta, 20 Januari 2021

STATE ISLAMIC UNIVERSITY  
SUNAN KALIJAGA  
YOGYAKARTA

Penulis

## DAFTAR ISI

<b>HALAMAN JUDUL .....</b>	<b>i</b>
<b>HALAMAN PERNYATAAN KEASLIAN.....</b>	<b>ii</b>
<b>PENGESAHAN .....</b>	<b>iv</b>
<b>NOTA DINAS PEMBIMBING .....</b>	<b>v</b>
<b>ABSTRAK .....</b>	<b>vi</b>
<b>INTISARI .....</b>	<b>vii</b>
<b>KATA PENGANTAR .....</b>	<b>viii</b>
<b>DAFTAR ISI .....</b>	<b>x</b>
<b>DAFTAR TABEL .....</b>	<b>xii</b>
<b>DAFTAR GAMBAR .....</b>	<b>xiii</b>
<b>BAB I      PENDAHULUAN.....</b>	<b>1</b>
1.1   Latar Belakang.....	1
1.2   Rumusan Masalah.....	6
1.3   Ruang Lingkup Penelitian .....	6
1.4   Tujuan dan Manfaat Penelitian .....	7
1.5   Sistematika Penulisan.....	8
<b>BAB II     KAJIAN PUSTAKA DAN LANDASAN TEORI.....</b>	<b>9</b>
2.1   Kajian Pustaka.....	9
2.2   Landasan Teori.....	10
2.2.1   Pelayanan Publik .....	10
2.2.2   Website .....	11
2.2.3   Website sebagai Media e-Government .....	14
2.2.4   Electronic Government .....	23
2.2.5   Analisis Faktor .....	44
2.2.6   Importance Perfomance Analysis .....	47
2.2.7   Skala Likert .....	50
2.2.8   Uji Validitas .....	53
2.2.9   Uji Reliabilitas .....	57
2.2.10   Analisis Kesenjangan .....	59
2.2.11   e-GovQual .....	61
2.2.12   IT Service Management .....	65

<b>BAB III</b>	<b>METODE PENELITIAN.....</b>	<b>70</b>
	3.1 Metode Penelitian .....	70
	3.1.1 Jenis penelitian .....	70
	3.1.2 Waktu dan tempat penelitian .....	70
	3.1.3 Variabel penelitian .....	71
	3.1.4 Instrumen penelitian .....	72
	3.1.5 Pembuatan Kuisioner .....	75
	3.2 Populasi dan Sampel .....	79
	3.2.1 Populasi .....	79
	3.2.2 Sampel .....	80
	3.2.3 Penentuan Jumlah Sampel.....	86
	3.3 Analisa Data .....	84
<b>BAB IV</b>	<b>HASIL DAN PEMBAHASAN .....</b>	<b>88</b>
	4.1 Gambaran Umum Objek Penelitian .....	88
	4.1.1 Gambaran Umum Kantor Wilayah Kementerian Hukum dan HAM D.I. Yogyakarta .....	88
	4.1.2 Gambaran Umum Website .....	95
	4.2 Analisis Deskriptif .....	99
	4.2.1 Analisis Data Karakteristik Responden .....	99
	4.2.2 Analisis Penilaian Website Kanwil Kemenkumham DIY .....	103
	4.2.3 Analisa .....	117
<b>BAB V</b>	<b>PENUTUP .....</b>	<b>122</b>
	5.1 Kesimpulan .....	122
	5.2 Saran .....	124
<b>DAFTAR PUSTAKA .....</b>		<b>xiv</b>
<b>LAMPIRAN .....</b>		<b>xvii</b>
<b>DAFTAR RIWAYAT HIDUP .....</b>		<b>xxix</b>

## DAFTAR TABEL

No	Tabel	Halaman
2.1	Penelitian Terkait	9
2.2	Skala Likert	50
2.3	Tingkat hubungan interval koefisien r	57
2.4	Kriteria Reliabilitas	59
3.1	Adaptasi Dimensi e-GovQual	72
3.2	Variabel e-GovQual	74
3.3	Daftar Pertanyaan Kuisisioner	77
3.4	Skala Likert Kuisisioner	78
4.1	Layanan dan fitur Website Kemenkumham	96
4.2	Corrected Item-Total Correlation	103
4.3	Cronbach's Alpha	106
4.4	Analisis Deskriptif	106
4.5	Analisis Deskriptif Dimensi Effeiciency	107
4.6	Analisis Deskriptif Dimensi	108
4.7	Analisis Deskriptif Dimensi	108
4.8	Analisis Deskriptif Dimensi	109
4.9	Analisis Gap	110

STATE ISLAMIC UNIVERSITY  
SUNAN KALIJAGA  
YOGYAKARTA

## DAFTAR GAMBAR

No.	Gambar	Halaman
2.1	Tahapan Perkembangan Website	16
2.2	Model Konsep e-GovQual	64
2.3	Siklus ITIL	66
4.1	Struktur Organisasi Kantor Wilayah Kementerian Hukum dan HAM DIY	95
4.2	Beranda Website Kantor Wilayah Kementerian Hukum dan HAM DIY	98
4.3	Statistik Respponden Berdasarkan Jenis Kelamin	100
4.4	Statistik Respponden Berdasarkan Umur	100
4.5	Statistik Respponden Berdasarkan Pendidikan	101
4.6	Statistik Respponden Berdasarkan Frekuensi Kunjungan	102
4.7	Statistik Respponden Berdasarkan Durasia Akses	102
4.8	Importance Perfomance Analysis (IPA)	114

STATE ISLAMIC UNIVERSITY  
SUNAN KALIJAGA  
YOGYAKARTA

## **BAB I**

### **PENDAHULUAN**

#### **1.1 Latar Belakang**

Keberhasilan kinerja instansi pemerintah salah satunya dilihat dari tingginya kepuasan masyarakat sebagai pengguna layanan publik. Tingginya indeks kepuasan masyarakat mengindikasikan pelayanan telah berjalan dengan baik sehingga secara tidak langsung akan menumbuhkan kepercayaan bagi masyarakat terhadap pemerintah. Program e-government dengan kerangka transformasi digital mutlak mewajibkan seluruh instansi pemerintah siap untuk selalu menyajikan informasi yang lengkap dan transparan, layanan prima dengan interaksi dan komunikasi yang sangat baik, serta dapat menjangkau seluruh masyarakat. Pemerintah juga terus didorong untuk dapat melakukan sinergi dan kolaborasi dengan berbagai kalangan, baik masyarakat, kalangan bisnis, maupun instansi pemerintah terkait secara dinamis, efektif dan efisien. Implementasi e-Government pada instansi pemerintah diharapkan dapat memberikan pelayanan terbaik kepada masyarakat sebagai pengguna layanan dengan lebih cepat, lebih murah, lebih efektif, dan lebih efisien serta dapat mewujudkan *smart government*.

Kualitas layanan didefinisikan oleh Lewis dan Booms (1983) sebagai ukuran seberapa bagus tingkat kinerja layanan yang diberikan sesuai dengan ekspektasi pengguna layanan. Pemenuhan apa saja yang dibutuhkan dan diinginkan masyarakat dilakukan sebagai upaya mewujudkan peningkatan kualitas layanan publik. Harapan atau ekspektasi masyarakat pengguna layanan dapat terpenuhi dengan pemenuhan kebutuhan dan keinginan masyarakat. Sebuah kualitas

layanan harus dapat memenuhi apa yang diharapkan oleh penggunanya (masyarakat), kualitas suatu layanan yang baik dapat meningkatkan citra positif organisasi sebagai bagi pembuat atau pemberi layanan publik, akan tetapi jika kualitas layanan publik tersebut dinilai kurang baik, maka secara tidak langsung akan menurunkan citra positif organisasi dan menurunkan rasa percaya masyarakat kepada pemerintah. Dengan menurunnya indeks kepuasan masyarakat otomatis kinerja instansi pemerintah dinilai kurang baik.

Untuk mengetahui tingkat kualitas layanan publik pada instansi pemerintah telah dikembangkan berbagai metode pengukuran kualitas layanan. Beberapa variabel yang menjadi titik fokus penilaian terdapat pada kata pengguna layanan, layanan, kualitas, dan level. Metode kualitas e-Government (*e-Govqual*) merupakan salah satu metode yang digunakan untuk mengevaluasi kualitas layanan pada instansi pemerintah.

Sebelum menggunakan e-Govqual, pada tahun-tahun sebelumnya, kualitas layanan yang paling umum menggunakan metode Servqual atau service quality. Servqual dikembangkan oleh Parasuraman pada tahun 1988. Dukungan memiliki kemampuan untuk mencapai nilai terbaik. Servqual mengacu pada lima dimensi pengukuran; keandalan, daya tanggap, jaminan, bukti fisik, dan empati. Peringkat Masyarakat dikonseptualisasikan sebagai apa yang diharapkan masyarakat dari layanan dan nilai yang diberikan masyarakat untuk layanan yang benar-benar diterima.

Metode Webqual dikembangkan oleh Stuart Barnes pada tahun 2000. Webqual adalah salah satu metode pengukuran kualitas yang ditunjukkan untuk mengukur kualitas website web. Teknik pengukuran Webqual dilakukan berdasarkan persepsi pengguna akhir. Webqual

adalah pengembangan lebih lanjut dari metode Servqual.

Sedikit berbeda dari Webqual atau Servqual, e-Govqual lebih spesifik ditujukan untuk mengukur kualitas layanan berbasis teknologi informasi (elektronik) pada pemerintah atau e-Government. Metode e-Govqual merupakan konsep dimensi pengukuran kualitas layanan dalam hal layanan elektronik yang berfokus pada website atau portal instansi pemerintah.

Penulis dalam mengukur kualitas layanan pada Kantor Wilayah Kementerian Hukum dan HAM DIY menggunakan atribut/variabel yang ada di empat dimensi e-Govqual sebagai variabel pengukuran dalam penelitian. Empat dimensi yang digunakan yaitu *efficiency*, *trust*, *reliability* dan *citizen support* sesuai dengan Papadomichelaki dalam penemuannya yang membagi skala pengukuran e-Govqual menjadi empat dimensi tersebut.

Setelah menetapkan penggunaan dimensi e-Govqual dalam pengukuran kualitas layanan, metode diperlukan untuk mengukur tingkat harapan/kepentingan (*importance*) dan kinerja (*performance*) setiap atribut. Metode analisis data yang diharapkan dapat mengetahui bagaimana kualitas layanan e-Government di Kantor Wilayah Kementerian Hukum dan Hak Asasi Manusia Daerah Istimewa Yogyakarta adalah dengan menggunakan *Importance Performance Analysis* (IPA).

Dengan menggunakan IPA nantinya hasil analisis data digambarkan dalam diagram Cartesian yang terdiri dari sumbu X yang mewakili tingkat kinerja (*performance*) dan sumbu Y yang mewakili tingkat kepentingan (*importance*). Hasil dari digaram Cartesian IPA dapat diketahui klasifikasi masing-masing atribut, apakah

diklasifikasikan di kuadran *Concentrate Here, Keep up the good work, Low Priority* atau *Possible overkill*.

Kantor Wilayah Kementerian Hukum dan Hak Asasi Manusia Daerah Istimewa Yogyakarta adalah instansi pusat dibawah Kementerian Hukum dan HAM Republik Indonesia yang berdomisili di Daerah Istimewa Yogyakarta. Kantor Wilayah Kementerian Hukum dan Hak Asasi Manusia Daerah Istimewa Yogyakarta menyediakan berbagai layanan publik bagi masyarakat luas khususnya yang berada di wilayah Daerah Istimewa Yogyakarta dan seluruh Indonesia pada umumnya. Berbagai Layanan tersebut diantaranya adalah : Layanan Pemasyarakatan, Layanan Keimigrasian (Pembuatan Paspor, Pembuatan Visa, Pembuatan Ijin Tinggal), Layanan bagi Warga Negara Asing, Layanan Administrasi Hukum Umum, Layanan Fidusia, Layanan Kekayaan Intelektual (pendaftaran Indikasi Geografis, pendaftaran Merek, pendaftaran Paten, pendaftaran Cipta, pendaftaran Desain Industri), Layanan Kewarganegaraan, Layanan Ijin Penelitian Pemasyarakatan, Layanan Komunikasi Masyarakat, Layanan Hak Asasi Manusia, Layanan Pengaduan Masyarakat dan layanan administrasi lainnya. Peran Teknologi Informasi dan Komunikasi (*ICT*) mutlak tidak dapat dipisahkan dari proses layanan kepada masyarakat untuk dapat memberikan layanan yang murah, cepat, efektif, efisien dan dapat diandalkan untuk masyarakat sebagai pengguna layanan.

Terhadap berbagai layanan kepada masyarakat yang dilakukan oleh Kantor Wilayah Kementerian Hukum dan HAM DIY belum pernah dilakukan evaluasi bagaimana penilaian masyarakat terhadap layanan website e-government Kantor Wilayah Kementerian Hukum dan HAM DIY, bagaimana tingkat aksesibilitas website oleh masyarakat,

bagaimana peran website dalam melayani masyarakat dalam layanan Pemasyarakatan, Keimigrasian, Hukum dan HAM serta bagaimana harapan masyarakat terhadap keberadaan website Kemenkumham DIY dan pertanyaan lainnya yang berkaitan dengan layanan website Kemenkumham DIY sebagai bentuk implementasi e-Government.

Evaluasi kualitas layanan website e-government Kantor Wilayah Kementerian Hukum dan HAM Daerah Istimewa Yogyakarta menggunakan dimensi eGovQual kemudian dipadukan dengan ITSM atau *IT Service Management* khususnya framework ITIL (*Information Technology Infrastructure Library*) merupakan upaya penulis untuk menyelaraskan penyampaian layanan teknologi informasi dengan kebutuhan organisasi yang menekankan manfaat bagi pengguna layanan. *Framework* ITIL dipilih karena institusi pemerintahan merupakan organisasi yang bergerak pada pemberian layanan jasa.

Penelitian ini adalah pengembangan dari berbagai permasalahan diatas. Dengan harapan agar layanan website e-government Kantor Wilayah Kementerian Hukum dan HAM Daerah Istimew Yogyakarta pada khususnya dan website e-government instansi pemerintah pada umumnya dapat secara signifikan meningkatkan kualitas layanan dan fitur website e-government sehingga dapat meningkatkan harapan/ekspektasi masyarakat. Implementasi layanan website e-government dapat meningkatkan efisiensi operasional Teknologi Informasi instansi, meningkatkan standar kualitas layanan, meningkatkan efektivitas dan efisiensi pemberian layanan serta mendukung upaya memberikan service terbaik bagi pengguna layanan Teknologi Informasi. Hal ini tentu bermuara pada meningkatkan Indeks Kepuasan Masyarakat serta menumbuhkan rasa percaya masyarakat pada pemerintah.

## 1.2 Rumusan Masalah

Untuk meningkatkan kualitas layanan e-Government di Kantor Wilayah Kementerian Hukum dan HAM Daerah Istimewa Yogyakarta dibutuhkan evaluasi dan analisis kualitas layanan publik. Evaluasi dan analisis kualitas layanan publik khususnya layanan website e-government Kantor Wilayah Kementerian Hukum dan HAM Daerah Istimewa Yogyakarta yang bertujuan untuk mendapatkan kesimpulan berupa tingkat kualitas pelayanan website e-Government serta dapat menentukan prioritas pengembangan layanan e-Government ke depan.

Berdasarkan identifikasi permasalahan yang telah diuraikan di atas, pertanyaan penelitian yang diajukan adalah :

1. Bagaimana tingkat kepuasan pengguna/publik/masyarakat terhadap kualitas layanan website e-Government yang dilaksanakan di Kementerian Hukum dan Hak Asasi Manusia Daerah Istimewa Yogyakarta?
2. Bagaimana prioritas dan kerangka kerja yang digunakan dalam pengembangan layanan website e-government berbasis website di Kantor Wilayah Kementerian Hukum dan HAM Daerah Istimewa Yogyakarta berdasarkan penilaian kualitas layanan website e-government menggunakan dimensi e-GovQual?

## 1.3 Ruang Lingkup Penelitian

Berdasarkan hasil perumusan masalah maka diperoleh permasalahan bahwa perlu untuk dilakukan evaluasi terhadap kualitas layanan website e-government Kantor Wilayah Kementerian Hukum dan HAM Daerah Istimewa Yogyakarta sehingga muncul pertanyaan penelitian yang tercantum pada rumusan masalah. Selanjutnya untuk

menjawab pertanyaan penelitian tersebut dilakukan penelitian yang dibatasi ruang lingkungannya, yaitu :

1. Penelitian ini akan melakukan evaluasi tingkat kualitas layanan website e-government Kantor Wilayah Kementerian Hukum dan HAM Daerah Istimewa Yogyakarta dengan menggunakan dimensi e-GovQual
2. Studi kasus yang dipakai adalah website Kantor Wilayah Kementerian Hukum dan HAM Daerah Istimewa Yogyakarta dengan alamat <https://jogja.kemenkumham.go.id/>

## **1.4 Tujuan dan Manfaat Penelitian**

### **1.4.1 Tujuan Penelitian.**

Penelitian ini bertujuan untuk mengetahui sejauh mana kualitas pelayanan publik khususnya pada layanan website e-government pada Kantor Wilayah Kementerian Hukum dan HAM Daerah Istimewa Yogyakarta serta mendapatkan rekomendasi prioritas dari masing-masing atribut pada dimensi e-GovQual untuk pengembangan dan peningkatan layanan website e-Government pada Kantor Wilayah Kementerian Hukum dan HAM Daerah Istimewa Yogyakarta sehingga layanan e-government Kanwil Kemenkumham Daerah Istimewa Yogyakarta dapat meningkat serta dapat memenuhi harapan masyarakat Daerah Istimewa Yogyakarta sebagai pengguna layanan.

### **1.4.2 Manfaat Penelitian.**

Adapun manfaat yang diharapkan dari penelitian ini adalah dapat memberikan sumbangan pemikiran bagi peningkatan kualitas layanan website e-government pada Kantor Wilayah Kementerian Hukum dan HAM DIY serta pada instansi pemerintah lain. Manfaat lainnya adalah

dapat dijadikan referensi atau masukan bagi penelitian akademis terkait dengan penilaian layanan e-government menggunakan dimensi e-GovQual pada khususnya serta peningkatan implementasi e-government untuk mempercepat transformasi digital pada pemerintahan di Indonesia.

### **1.5 Sistematika Penulisan**

Dalam penulisan ini penulis menjabarkannya dengan sistematika penulisan yang terdiri dari 5 (lima) bab, yaitu:

#### **BAB I Pendahuluan**

Bab ini memberikan keterangan dan penjelasan mengenai

- A. Latar Belakang
- B. Rumusan Masalah
- C. Batasan Masalah
- D. Hipotesis
- E. Tujuan dan Manfaat

#### **BAB II Kajian Pustaka dan Landasan Teori**

Bab ini akan menguraikan mengenai :

- A. Kajian Pustaka
- B. Landasan Teori

#### **BAB III Metodologi Penelitian**

- A. Sumber Data
- B. Teknik pengumpulan data
- C. Analisis data

#### **BAB IV Hasil dan Pembahasan**

#### **BAB V Penutup.**

- A. Kesimpulan
- B. Saran

## **BAB V**

### **PENUTUP**

#### **5.1 Kesimpulan**

Penelitian dilakukan untuk melihat kualitas layanan e-Government di Kantor Wilayah Kementerian Hukum dan HAM Daerah Istimewa Yogyakarta dengan menggunakan pendekatan dimensi e-GovQual yang terdiri dari 4 (empat) dimensi yaitu efisiensi (*Efficiency*), kepercayaan (*Trust*), kehandalan (*Reliability*), dan dukungan warga (*Citizen Support*) dengan total menggunakan 20 (dua puluh) atribut pengukuran yang telah dilakukan uji validitas dan uji reliabilitas.

Dari hasil analisa data diperoleh *performance* atau kinerja dengan nilai rata-rata 4,49 dan *importance* dengan nilai rata-rata 4,75. Hal tersebut mengindikasikan bahwa secara umum kinerja layanan e-government pada Kanwil Kemenkumham DIY telah berjalan baik terlihat dari nilai *performance* 4,49 dari nilai maksimal 5, namun dirasa masih belum memenuhi harapan atau ekspektasi masyarakat yaitu pada nilai 4,75.

Hasil analisis gap menunjukkan sebagian besar pada setiap atribut pengukuran terdapat gap antara kinerja dan ekspektasi yang memiliki nilai negatif dengan kisaran antara -0.51 hingga 0.12. Hasil analisis gap menunjukkan terdapat 17 (tujuh belas) atribut yang memiliki nilai negatif, 1 (satu) atribut yang memiliki nilai 0 (nol), dan 2 (dua) atribut yang memiliki nilai positif. Hanya terdapat dua atribut yang dinilai oleh responden bahwa kinerja layanan telah melebihi harapan/ekspektasi masyarakat yakni atribut *Informasi yang ditampilkan detail (EF6)* dan *Atribut menjaga kerahasiaan penggunaan data pribadi*

(TR4). Sedangkan atribut Akuisisi username dan password di website e-government ini aman (TR2) memiliki nilai performance dan importance yang sama yakni 4,60. Secara umum kualitas kinerja layanan website e-Government dinilai oleh responden dapat dikatakan sudah bagus namun sebagian besar belum memenuhi apa yang diharapkan oleh masyarakat.

Dari hasil analisis *Importance Performane Analysis* IPA diketahui bahwa terdapat 3 (tiga) aspek layanan e-Government yang masuk pada kuadran *Concentrate Here* yang menjadi prioritas utama untuk perbaikan. Faktor-faktor tersebut terkait dengan faktor non-teknologi, yaitu *Pegawai memberikan jawaban yang cepat atas pertanyaan pengguna, Website e-Government Kemenkumham DIY ini menyediakan layanan tepat waktu, dan Kemampuan instansi untuk melakukan layanan yang dijanjikan secara akurat.*

Dapat ditarik kesimpulan bahwa kualitas layanan website e-Government Kemenkumham DIY menggunakan pendekatan dimensi e-GovQual menurut masyarakat sebagai pengguna layanan sudah baik dan mampu memberikan kepuasan kepada masyarakat. Namun instansi pemerintah dalam hal ini adalah Kantor Wilayah Kementerian Hukum dan HAM Daerah Istimewa Yogyakarta harus terus meningkatkan kualitas pelayanan website e-government kepada masyarakat guna mewujudkan *good governance*.

Penyusunan roadmap dan rencana pengembangan Teknologi Informasi pada instansi pemerintah yang handal harus berpedoman pada Manajemen Layanan TI dalam kerangka kerja *Information Technology Infrastructure Library* (ITIL). Pembangunan dan pengembangan sistem dan aplikasi akan sangat bermanfaat bagi manajemen/ pimpinan dalam

menggali informasi sebagai dasar pengambilan keputusan/kebijakan khususnya bagi sebuah instansi pemerintah.

## 5.2 Saran

Rekomendasi peningkatan kinerja layanan website e-government di Kantor Wilayah Kementerian Hukum dan HAM Daerah Istimewa Yogyakarta dapat menggunakan framework ITIL. Implementasi *ITSM framework ITIL* pada Kantor Wilayah Kementerian Hukum dan HAM Daerah Istimewa Yogyakarta dapat meningkatkan efisiensi operasional Teknologi Informasi instansi, meningkatkan standar kualitas layanan, meningkatkan efektivitas dan efisiensi pemberian layanan.

Layanan e-government harus berfokus pada penerapan semua aspek layanan, bukan hanya aplikasi dan cara penggunaannya dalam kondisi normal. Tahap ini harus memastikan bahwa layanan dapat beroperasi dalam kondisi yang tidak biasa dan ekstrim, dan bantuan selalu tersedia ketika terjadi kesalahan. Hal tersebut perlu diperhatikan untuk mendukung upaya memberikan service terbaik bagi masyarakat sebagai pengguna layanan.

Pengembangan sistem layanan e-Government dengan berpedoman terhadap *IT Service Management (ITSM)* dalam *framework ITIL* akan memberikan nilai tambah pada suatu organisasi, antara lain terbangunnya standar arsitektur pengembangan sistem management yang baik, desain perangkat lunak yang tidak tergantung pada struktur organisasi, pengembangan sistem yang selalu akan mengacu kepada blueprint dan roadmap yang telah ditetapkan, serta implementasi sistem informasi akan lebih cepat karena

pengembangan sistem dan aplikasi tidak tergantung pada perubahan organisasi.



## DAFTAR PUSTAKA

- Abdul Kadir. 2003. *Pengenalan Sistem Informasi*, Andi, Yogyakarta.
- Arikunto, S. 2010. *Prosedur Penelitian Suatu Pendekatan Praktik*. Jakarta: Rineka Cipta.
- A.P. Parasuraman, V.A. Zeithami, and L.L. Berry.1988. *SERVQUAL: A multiple-item scale for measuring consumer perceptions of service quality*. Journal of Retailing, 64, 12-40.
- Alhamdu.2016. *Analisis Statistik Dengan Program SPSS*.Palembang: NoerFikri Offset.
- Blokdijk, G. 2008. *ITIL IT Service Management – 100 Most Asked Questions on IT Service Management and ITIL Foundation Certification*, Training and Exams. London: Emereo.
- Cartlidge, A., Rudd, C., Smith, M., Wigzel, P., Rance, S., Shaw, S., & Wright, T. 2012. *An Introductory Overview of ITIL® 2011*. London: The Stationery Office.
- Colin Rudd.2004.*An Introductory Overview of ITIL® Version 1.0am* , itEMS Ltd © Copyright itSMF
- Cresswell, J. W.2009. *Research Design Qualitative, Quantitative, and Mixed Methods Approaches*. Third Edition. California: SAGE publications.
- Napitupulu. D. 2016. *Analisa Kualitas Layanan e-Government dengan Pendekatan e-Govqual & IPA*. Jurnal Penelitian Pos dan Informatika, Vol.6 (No.2), 153-168.
- Ghozali, I. 2014. *Partial Least Squares Konsep, Teknik Dan Aplikasi Menggunakan Program Smartpls 3.0 Edisi 2*. Semarang: Badan Penerbit - Undip.

- Ghozali, I. 2011. *Structural Equation Modelling, Metode Alternatif Dengan Partial Least Squares (Pls)*. Semarang: Badan Penerbit - Undip.
- Grant, R. M. 2010. *Contemporary Strategy Analysis* (7<sup>th</sup> ed.). Wiley.
- Herwanto, Dene, Zulfa, F.I., & Euis, N.S.Y. 2013. *Integration of Service Quality and Importance Performance Analysis Method In Improving Service Quality at SMK Plus Laboratorium Indonesia, Karawang*. International Journal of Engineering and Applied Sciences Vol. 2 No.3 pp.1-14.
- Hidayat, R. 2010. *Cara Praktis Membangun Website Gratis: Pengertian Website*. Jakarta: Pt Elex Media Komputindo Kompas, Gramedia.
- Inpres. 2003. *Instruksi Presiden No 3 Kebijakan Dan Strategi Nasional Pengembangan E-Government*.
- ITSMF . 2007. *An Introductory Overview of ITIL® V3*.
- J.A. Martilla, and J.C. James.1977.*Importance Performance Analysis*. *Journal of Marketing*. American Marketing Association. 77-79
- Kotler, P.2002. *Manajemen Pemasaran Di Indonesia : Analisis Perencanaan Implementasi Dan Pengendalian* . Jakarta: Salemba Empat.
- Lewis, R.C. & Booms, B.H. 1983. *The marketing aspects of service quality* in Berry, L., Shostack, G. and Upah, G. (eds.). *Emerging perspectives on services marketing*: American Marketing Association Chicago.
- Menkominfo. 2003. *Panduan Penyusunan Rencana Induk Pengembangan E-Government*.
- Priyanto, D.2014. *SPSS 22 Pengolahan Data Terpraktis*. Yogyakarta: Penerbit ANDI.
- R.E. Indrajit. 2002. *Membangun Aplikasi E-Government*. Jakarta: PT Alex Media Komputindo.

- Santoso, S.2006. *Seri Solusi Bisnis Berbasis TI: Menggunakan SPSS untuk Statistik Multivariate*. Jakarta: Elex media Komputindo
- Setyaningrum, A. 2015. *Tesis : Penilaian Kualitas Website Menggunakan Dimensi E-Govqual: Studi Kasus Kementerian Komunikasi Dan Informatika*. Jakarta: UI.
- Siregar, Syofian. 2013. *Metode Penelitian Kuantitatif Dilengkapi Dengan Perbandingan Perhitungan Manual & SPSS*. Jakarta: Prenadamedia Group
- Sugiyono.2011. *Metode Penelitian Kuantitatif, Kualitatif dan R&D*. Bandung : Alfabeta.
- Sugiyono. 2013. *Metode Penelitian Kuantitatif, kualitatis*. Bandung. Alfabeta.
- Suhairi, K., & Gaol, F. 2013. The Measurement of Optimization Performance of Managed Service Division with ITIL Framework using Statistical Process Control. *Journal of Networks*, 8(3), 518-529.
- Thoifah,I'anut. 2016. *Statistika Pendidikan dan Metode Penelitian Kuantitatif*. Malang: Madani.
- Tjiptono, F dan G. Chandra. 2011. *Service, Quality, dan Satisfaction*. Yogyakarta: ANDI.
- X. Papadomichelaki and G. Mentzas. 2012. E-GovQual: A multiple-item scale for assessing e-government service quality. *Government Information Quarterly*, Vol.29, 98-109.

## LAMPIRAN

### Kuisiener

The screenshot shows a web browser window with the URL <https://jogja.kemenkumham.go.id/survei/survei-e-gov>. The page header includes the logo of the Office of the Regional Attorney General of the Ministry of Law and Human Rights of DIY and a navigation menu with items: HOME, PROFIL, PRODUK HUKUM, LAYANAN PUBLIK, PUSAT INFORMASI, SURVEI, and KERJA SAMA. A search icon is also present. The main content area features a survey titled "Kuisiener Evaluasi Kualitas Layanan e-Government Kantor Wilayah Kementerian Hukum dan HAM DIY". The text of the survey explains its purpose and provides a link to the website. A sidebar on the right contains a search bar and a list of survey categories, with "Survei e-Gov Kanwil Kemenkumham DIY" selected. The bottom of the page shows a "Data diri responden" section.

KANTOR WILAYAH DAERAH ISTIMEWA JOGJAKARTA KEMENTERIAN HUKUM DAN HAM REPUBLIK INDONESIA

HOME PROFIL PRODUK HUKUM LAYANAN PUBLIK PUSAT INFORMASI SURVEI KERJA SAMA

Survei IKM Pelayanan Kanwil  
Survei Kebutuhan Konsumen (Baltbangkumham)  
Survei e-Gov Kanwil Kemenkumham DIY

### Kuisiener Evaluasi Kualitas Layanan e-Government Kantor Wilayah Kementerian Hukum dan HAM DIY

Kuisiener ini dimaksudkan untuk mengevaluasi sejauh mana kualitas layanan e-Government khususnya pada website Kantor Wilayah Kementerian Hukum dan HAM DIY. Partisipasi anda dalam mengisi kuisiener ini sangat berguna untuk pengembangan layanan e-Government Kantor Wilayah Kementerian Hukum dan HAM DIY. Adapun laman website yang Anda nilai kinerjanya adalah <https://jogja.kemenkumham.go.id/>

Selanjutnya kami mohon bantuan Anda untuk memberikan jawaban. Kami menjamin kerahasiaan data dan hanya digunakan untuk penelitian semata. Atas kesediaannya kami ucapkan terima kasih.

\* Wajib

Data diri responden

<https://jogja.kemenkumham.go.id/survei/survei-e-gov>

This block is a close-up of the survey title and introductory text from the screenshot above. It features a large, stylized watermark of the logo of Sunan Kalijaga Yogyakarta University in the background.

### Kuisiener Evaluasi Kualitas Layanan e-Government Kantor Wilayah Kementerian Hukum dan HAM DIY

Kuisiener ini dimaksudkan untuk mengevaluasi sejauh mana kualitas layanan e-Government khususnya pada website Kantor Wilayah Kementerian Hukum dan HAM DIY. Partisipasi anda dalam mengisi kuisiener ini sangat berguna untuk pengembangan layanan e-Government Kantor Wilayah Kementerian Hukum dan HAM DIY. Adapun laman website yang Anda nilai kinerjanya adalah <https://jogja.kemenkumham.go.id/>

Selanjutnya kami mohon bantuan Anda untuk memberikan jawaban. Kami menjamin kerahasiaan data dan hanya digunakan untuk penelitian semata. Atas kesediaannya kami ucapkan terima kasih.

\* Wajib

### Data diri responden

Pada bagian ini, kami mohon untuk mengisi data diri Anda. Data diri responden dalam penelitian ini akan digunakan untuk keperluan demografi responden.

### Jenis Kelamin : \*

- Laki-laki  
 Perempuan

### Umur :

- < 16 tahun  
 16 - 25 tahun  
 26 - 35 tahun

### Pengukuran kualitas layanan e-Government

Kuisisioner ini terdiri dari 20 (dua puluh) pertanyaan, setelah seluruhnya terjawab mohon klik tombol submit/kirim pada bagian paling bawah.

Keterangan skala jawaban :

- SS = Sangat Setuju  
S = Setuju  
N = Netral  
TS = Tidak Setuju  
STS = Sangat Tidak Setuju

Alamat situs website Kantor Wilayah Kementerian Hukum dan HAM DIY mudah diingat

	SS	S	N	TS	STS
Harapan	<input type="radio"/>				
Kinerja	<input type="radio"/>				

## Data Responden

No	Jenis Kelamin	Umur	Pendidikan	Frekuensi	Durasi
1	Perempuan	16 - 25 tahun	SLTA	Sekali dalam sebulan	Kurang dari 1 jam
2	Perempuan	36 - 45 tahun	Sarjana	Sekali dalam seminggu	Kurang dari 1 jam
3	Laki-laki	26 - 35 tahun	Sarjana	Setiap hari	1 - 5 jam
4	Laki-laki	36 - 45 tahun	Sarjana	Sekali dalam seminggu	1 - 5 jam
5	Perempuan	26 - 35 tahun	Sarjana	Setiap hari	1 - 5 jam
6	Laki-laki	36 - 45 tahun	Diploma	Setiap hari	Kurang dari 1 jam
7	Perempuan	16 - 25 tahun	Sarjana	Sekali dalam seminggu	Kurang dari 1 jam
8	Laki-laki	26 - 35 tahun	Sarjana	Sekali dalam seminggu	6 - 10 jam
9	Laki-laki	36 - 45 tahun	Diploma	Sekali dalam seminggu	1 - 5 jam
10	Laki-laki	16 - 25 tahun	Sarjana	Sekali dalam sebulan	Kurang dari 1 jam
11	Perempuan	36 - 45 tahun	Magister	Sekali dalam sebulan	1 - 5 jam
12	Perempuan	16 - 25 tahun	SLTA	Setiap hari	1 - 5 jam
13	Laki-laki	26 - 35 tahun	SLTA	Setiap hari	1 - 5 jam
14	Perempuan	26 - 35 tahun	Sarjana	Setiap hari	1 - 5 jam
15	Laki-laki	36 - 45 tahun	Magister	Sekali dalam sebulan	Kurang dari 1 jam
16	Laki-laki	46 - 55 tahun	Sarjana	Sekali dalam sebulan	1 - 5 jam
17	Laki-laki	26 - 35 tahun	SLTA	Sekali dalam seminggu	Kurang dari 1 jam
18	Laki-laki	46 - 55 tahun	Magister	Sekali dalam sebulan	1 - 5 jam
19	Laki-laki	16 - 25 tahun	Sarjana	Sekali dalam sebulan	1 - 5 jam

20	Perempuan	26 - 35 tahun	Diploma	Sekali dalam setahun	Kurang dari 1 jam
21	Laki-laki	16 - 25 tahun	Sarjana	Sekali dalam sebulan	1 - 5 jam
22	Laki-laki	26 - 35 tahun	Sarjana	Setiap hari	Kurang dari 1 jam
23	Perempuan	36 - 45 tahun	SLTA	Sekali dalam sebulan	1 - 5 jam
24	Perempuan	26 - 35 tahun	Sarjana	Sekali dalam seminggu	Kurang dari 1 jam
25	Laki-laki	36 - 45 tahun	Diploma	Sekali dalam seminggu	1 - 5 jam
26	Laki-laki	26 - 35 tahun	Sarjana	Sekali dalam seminggu	Kurang dari 1 jam
27	Laki-laki	36 - 45 tahun	Sarjana	Sekali dalam sebulan	Kurang dari 1 jam
28	Laki-laki	26 - 35 tahun	SLTA	Sekali dalam sebulan	1 - 5 jam
29	Perempuan	36 - 45 tahun	Magister	Sekali dalam setahun	1 - 5 jam
30	Laki-laki	36 - 45 tahun	Magister	Sekali dalam sebulan	1 - 5 jam
31	Perempuan	36 - 45 tahun	Sarjana	Setiap hari	1 - 5 jam
32	Laki-laki	26 - 35 tahun	SLTA	Setiap hari	1 - 5 jam
33	Laki-laki	36 - 45 tahun	Magister	Setiap hari	1 - 5 jam
34	Perempuan	46 - 55 tahun	Magister	Sekali dalam sebulan	1 - 5 jam
35	Laki-laki	26 - 35 tahun	SLTA	Sekali dalam seminggu	1 - 5 jam
36	Laki-laki	26 - 35 tahun	Sarjana	Sekali dalam seminggu	1 - 5 jam
37	Perempuan	46 - 55 tahun	Magister	Sekali dalam seminggu	Kurang dari 1 jam
38	Laki-laki	16 - 25 tahun	Sarjana	Sekali dalam seminggu	1 - 5 jam
39	Perempuan	26 - 35 tahun	Sarjana	Setiap hari	1 - 5 jam
40	Laki-laki	26 - 35 tahun	SLTA	Sekali dalam seminggu	1 - 5 jam

41	Laki-laki	16 - 25 tahun	Diploma	Sekali dalam sebulan	Kurang dari 1 jam
42	Laki-laki	46 - 55 tahun	SLTA	Sekali dalam seminggu	1 - 5 jam
43	Laki-laki	36 - 45 tahun	Sarjana	Setiap hari	1 - 5 jam
44	Laki-laki	26 - 35 tahun	Sarjana	Sekali dalam sebulan	Kurang dari 1 jam
45	Perempuan	36 - 45 tahun	Magister	Sekali dalam seminggu	1 - 5 jam
46	Laki-laki	26 - 35 tahun	SLTA	Setiap hari	1 - 5 jam
47	Laki-laki	36 - 45 tahun	SLTA	Sekali dalam setahun	1 - 5 jam
48	Laki-laki	26 - 35 tahun	Diploma	Sekali dalam seminggu	1 - 5 jam
49	Laki-laki	36 - 45 tahun	Sarjana	Sekali dalam seminggu	1 - 5 jam
50	Laki-laki	26 - 35 tahun	Sarjana	Setiap hari	1 - 5 jam
51	Perempuan	26 - 35 tahun	Sarjana	Setiap hari	1 - 5 jam
52	Perempuan	16 - 25 tahun	SLTA	Setiap hari	1 - 5 jam
53	Laki-laki	46 - 55 tahun	SLTA	Sekali dalam sebulan	1 - 5 jam
54	Laki-laki	26 - 35 tahun	SLTA	Sekali dalam sebulan	1 - 5 jam
55	Laki-laki	26 - 35 tahun	Sarjana	Setiap hari	1 - 5 jam
56	Laki-laki	26 - 35 tahun	Sarjana	Setiap hari	1 - 5 jam
57	Laki-laki	16 - 25 tahun	Sarjana	Sekali dalam seminggu	Kurang dari 1 jam
58	Perempuan	36 - 45 tahun	SLTA	Sekali dalam seminggu	1 - 5 jam
59	Laki-laki	16 - 25 tahun	Diploma	Setiap hari	Kurang dari 1 jam
60	Perempuan	26 - 35 tahun	SLTA	Sekali dalam sebulan	1 - 5 jam
61	Laki-laki	16 - 25 tahun	Sarjana	Setiap hari	1 - 5 jam

62	Laki-laki	26 - 35 tahun	Sarjana	Sekali dalam seminggu	1 - 5 jam
63	Laki-laki	16 - 25 tahun	Sarjana	Sekali dalam setahun	1 - 5 jam
64	Perempuan	36 - 45 tahun	Sarjana	Sekali dalam seminggu	1 - 5 jam
65	Laki-laki	26 - 35 tahun	Sarjana	Sekali dalam sebulan	1 - 5 jam
66	Laki-laki	26 - 35 tahun	Magister	Sekali dalam setahun	Kurang dari 1 jam
67	Perempuan	36 - 45 tahun	SLTA	Sekali dalam seminggu	1 - 5 jam
68	Perempuan	16 - 25 tahun	SLTA	Sekali dalam seminggu	1 - 5 jam
69	Laki-laki	26 - 35 tahun	Sarjana	Sekali dalam setahun	1 - 5 jam
70	Laki-laki	26 - 35 tahun	Sarjana	Sekali dalam seminggu	1 - 5 jam
71	Laki-laki	16 - 25 tahun	Sarjana	Sekali dalam sebulan	1 - 5 jam
72	Laki-laki	36 - 45 tahun	Diploma	Setiap hari	1 - 5 jam
73	Laki-laki	36 - 45 tahun	Magister	Sekali dalam seminggu	1 - 5 jam
74	Laki-laki	26 - 35 tahun	Diploma	Setiap hari	Kurang dari 1 jam
75	Perempuan	26 - 35 tahun	Sarjana	Setiap hari	1 - 5 jam
76	Perempuan	16 - 25 tahun	Sarjana	Sekali dalam sebulan	6 - 10 jam
77	Laki-laki	36 - 45 tahun	Diploma	Sekali dalam seminggu	1 - 5 jam
78	Laki-laki	26 - 35 tahun	Sarjana	Sekali dalam seminggu	Kurang dari 1 jam
79	Laki-laki	26 - 35 tahun	Sarjana	Sekali dalam seminggu	1 - 5 jam
80	Laki-laki	16 - 25 tahun	Diploma	Sekali dalam seminggu	1 - 5 jam
81	Laki-laki	26 - 35 tahun	Sarjana	Sekali dalam seminggu	Kurang dari 1 jam
82	Perempuan	26 - 35 tahun	Sarjana	Sekali dalam setahun	1 - 5 jam

83	Laki-laki	16 - 25 tahun	Sarjana	Sekali dalam seminggu	1 - 5 jam
84	Laki-laki	36 - 45 tahun	Diploma	Setiap hari	1 - 5 jam
85	Perempuan	36 - 45 tahun	SLTA	Sekali dalam seminggu	1 - 5 jam
86	Laki-laki	36 - 45 tahun	SLTA	Setiap hari	Kurang dari 1 jam
87	Laki-laki	26 - 35 tahun	Sarjana	Sekali dalam seminggu	Kurang dari 1 jam
88	Perempuan	26 - 35 tahun	SLTA	Sekali dalam sebulan	1 - 5 jam
89	Perempuan	36 - 45 tahun	Magister	Setiap hari	6 - 10 jam
90	Perempuan	36 - 45 tahun	Magister	Sekali dalam seminggu	1 - 5 jam
91	Laki-laki	26 - 35 tahun	Sarjana	Sekali dalam seminggu	1 - 5 jam
92	Perempuan	46 - 55 tahun	Sarjana	Sekali dalam seminggu	1 - 5 jam
93	Perempuan	26 - 35 tahun	Sarjana	Setiap hari	Kurang dari 1 jam
94	Laki-laki	26 - 35 tahun	Sarjana	Sekali dalam seminggu	1 - 5 jam
95	Laki-laki	16 - 25 tahun	Diploma	Sekali dalam setahun	1 - 5 jam
96	Laki-laki	36 - 45 tahun	Sarjana	Sekali dalam seminggu	1 - 5 jam
97	Perempuan	36 - 45 tahun	Sarjana	Sekali dalam sebulan	1 - 5 jam
98	Laki-laki	26 - 35 tahun	Sarjana	Sekali dalam seminggu	Kurang dari 1 jam
99	Laki-laki	46 - 55 tahun	Magister	Setiap hari	Kurang dari 1 jam
100	Laki-laki	46 - 55 tahun	Sarjana	Sekali dalam seminggu	1 - 5 jam
101	Perempuan	26 - 35 tahun	Sarjana	Setiap hari	1 - 5 jam
102	Laki-laki	26 - 35 tahun	Sarjana	Setiap hari	1 - 5 jam
103	Laki-laki	36 - 45 tahun	Magister	Sekali dalam sebulan	Kurang dari 1 jam

104	Laki-laki	26 - 35 tahun	Sarjana	Setiap hari	1 - 5 jam
105	Perempuan	16 - 25 tahun	Sarjana	Setiap hari	1 - 5 jam
106	Perempuan	36 - 45 tahun	Sarjana	Sekali dalam sebulan	6 - 10 jam
107	Perempuan	46 - 55 tahun	Magister	Sekali dalam seminggu	1 - 5 jam
108	Laki-laki	26 - 35 tahun	Sarjana	Sekali dalam seminggu	Kurang dari 1 jam
109	Perempuan	16 - 25 tahun	Sarjana	Sekali dalam sebulan	1 - 5 jam
110	Perempuan	26 - 35 tahun	Sarjana	Sekali dalam seminggu	1 - 5 jam
111	Laki-laki	46 - 55 tahun	Magister	Sekali dalam setahun	1 - 5 jam
112	Perempuan	26 - 35 tahun	Sarjana	Sekali dalam seminggu	Kurang dari 1 jam
113	Perempuan	16 - 25 tahun	SLTA	Setiap hari	1 - 5 jam
114	Laki-laki	36 - 45 tahun	SLTA	Sekali dalam seminggu	1 - 5 jam
115	Laki-laki	26 - 35 tahun	SLTA	Sekali dalam seminggu	1 - 5 jam
116	Laki-laki	36 - 45 tahun	Sarjana	Sekali dalam sebulan	1 - 5 jam

STATE ISLAMIC UNIVERSITY  
**SUNAN KALIJAGA**  
 YOGYAKARTA

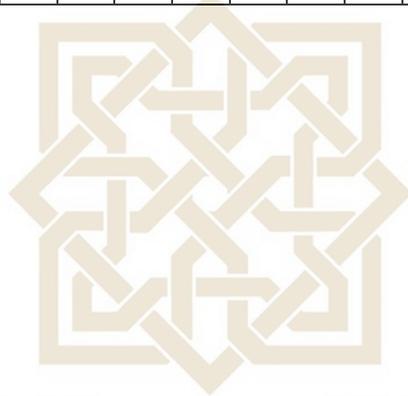
**Data Penilaian Kualitas Layanan Website e-Government Kantor Wilayah  
Kementerian Hukum dan HAM DIY**

No	EF 1	EF 2	EF 3	EF 4	EF 5	EF 6	TR 1	TR 2	TR 3	TR 4	RE 1	RE 2	RE 3	RE 4	RE 5	CS 1	CS 2	CS 3	CS 4	CS 5
1	5	5	4	5	5	5	5	5	4	5	5	5	5	5	5	5	4	3	4	5
2	5	5	5	5	5	5	3	4	5	4	5	5	5	4	5	5	3	3	4	5
3	5	4	4	5	5	5	3	5	5	3	5	3	5	4	4	5	5	3	4	4
4	5	5	3	5	3	4	3	4	4	5	5	4	5	5	5	5	5	3	4	4
5	4	5	4	5	5	4	3	4	5	5	4	5	5	4	4	5	4	3	4	5
6	5	5	5	5	4	5	5	5	5	4	5	4	4	5	4	5	3	5	3	3
7	5	4	3	5	4	5	4	5	5	5	5	4	5	5	5	5	3	5	5	4
8	5	4	5	5	4	5	4	5	5	5	5	5	4	5	5	4	3	4	3	3
9	5	5	4	5	4	5	4	4	5	4	5	4	5	5	5	5	3	4	3	4
10	5	4	4	4	4	5	5	4	4	5	5	4	4	4	4	4	4	4	3	4
11	5	4	3	5	4	5	3	3	5	5	5	4	4	5	5	4	4	4	3	5
12	4	4	3	5	5	5	5	5	5	5	3	5	4	5	3	5	3	5	4	3
13	4	4	4	5	4	5	3	5	4	5	4	5	5	4	3	5	3	5	3	4
14	4	5	3	5	4	4	3	4	5	4	5	3	5	5	3	3	3	4	5	5
15	5	4	5	5	4	4	5	5	5	5	5	4	4	4	4	5	3	5	4	5
16	5	5	3	5	5	4	4	5	3	5	5	3	5	5	5	5	5	5	3	4
17	5	4	3	5	5	4	3	4	5	5	5	4	5	5	5	4	4	4	4	4
18	4	4	3	5	4	4	4	4	5	4	5	4	5	4	5	4	3	5	4	3
19	5	4	4	5	4	4	4	3	5	4	5	5	4	5	3	3	5	4	4	4
20	5	5	4	5	5	5	3	3	4	5	5	4	5	4	5	5	4	4	3	4
21	5	5	5	5	4	4	3	4	4	5	5	4	5	4	3	5	4	4	5	5
22	5	4	5	5	4	5	3	5	5	5	4	4	4	5	5	5	3	3	3	4
23	5	4	4	4	4	5	3	4	4	4	5	4	5	5	3	4	5	5	4	4
24	5	5	4	5	4	4	5	5	4	5	4	5	5	5	3	3	5	3	4	4
25	5	5	5	5	3	4	4	3	3	5	4	4	5	5	5	5	5	5	3	5
26	5	4	4	4	4	5	5	5	5	5	5	5	5	5	3	5	5	5	5	3
27	4	4	4	5	5	5	4	5	3	4	5	4	4	5	4	5	3	4	3	4
28	5	4	4	4	4	5	5	5	3	5	4	4	5	4	3	4	3	4	3	3
29	5	5	5	5	4	5	4	4	5	5	5	4	5	5	5	5	4	5	3	3
30	3	4	5	5	5	5	4	5	5	5	5	4	5	5	5	5	5	5	5	5
31	4	4	5	5	4	5	3	4	5	5	4	5	4	4	4	5	5	3	5	5
32	5	3	5	5	4	4	5	4	4	5	5	4	5	5	4	5	3	4	5	4
33	3	5	5	4	4	5	5	4	4	5	4	3	5	5	3	5	5	5	3	5

34	3	4	4	5	4	5	4	4	5	5	4	4	5	4	4	5	4	5	4	5	
35	3	4	5	4	4	4	4	4	5	5	5	4	5	5	4	3	4	4	3	4	
36	4	5	5	4	5	5	3	4	5	5	5	3	4	5	5	3	4	5	5	5	
37	3	5	3	5	4	5	3	5	3	5	5	5	4	5	4	3	3	4	4	4	
38	3	4	4	4	3	5	4	5	4	4	3	4	5	5	5	3	4	3	5	4	
39	5	5	5	5	5	5	3	3	4	5	5	4	5	5	4	3	5	3	4	5	
40	4	5	4	5	5	3	4	5	4	4	5	4	4	5	5	4	4	4	5	5	
41	4	5	5	4	4	4	4	5	5	5	5	5	4	4	4	5	4	3	3	5	
42	5	4	5	5	5	5	5	4	5	5	4	4	5	5	5	4	4	5	4	4	
43	5	4	5	5	5	5	5	4	4	4	5	4	5	4	5	5	5	3	4	4	
44	3	5	4	3	5	5	5	4	5	5	4	5	5	4	4	5	5	3	3	4	
45	5	5	5	5	3	5	4	5	4	4	5	4	5	4	5	5	5	4	5	5	
46	5	4	5	4	4	5	4	5	4	4	5	4	4	5	4	5	3	4	4	4	
47	5	5	5	5	5	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	5	3	5	4	5	
48	5	5	4	5	5	5	4	5	4	5	5	5	4	5	4	4	3	5	4	4	
49	5	5	4	5	4	5	5	5	4	4	5	5	5	5	4	5	5	3	4	5	
50	5	5	5	4	5	5	4	5	5	4	4	4	5	4	4	4	4	3	3	5	
51	5	5	4	5	5	5	4	4	4	4	5	4	5	4	5	4	4	4	3	5	
52	5	5	5	5	4	5	4	4	4	4	5	5	5	5	4	4	5	4	3	5	
53	5	5	5	4	4	4	5	5	5	5	4	5	4	4	5	5	4	5	5	5	
54	5	5	5	5	4	5	5	5	5	5	4	5	5	5	5	4	5	4	5	5	
55	5	5	4	5	5	4	5	4	4	5	4	3	5	5	4	5	5	5	4	4	
56	5	5	5	5	4	4	4	4	4	5	4	4	5	4	4	5	5	5	4	5	
57	5	5	4	4	5	5	5	4	4	5	5	4	5	4	4	4	4	5	5	5	
58	5	5	4	4	5	5	5	5	5	4	5	4	4	4	4	5	3	5	4	5	
59	4	4	4	5	4	5	5	4	5	5	4	5	4	5	4	4	5	4	4	4	
60	5	5	5	4	4	5	5	4	5	4	4	4	4	5	4	5	3	5	5	5	
61	5	5	5	5	5	4	5	5	4	5	5	5	4	4	5	5	4	4	5	4	
62	5	5	5	5	5	4	5	5	5	5	5	5	4	5	4	5	4	4	5	5	
63	5	4	5	4	5	4	4	5	4	4	4	4	4	5	5	4	5	3	5	4	5
64	5	5	5	4	5	5	5	5	4	4	5	4	4	4	4	5	5	4	5	4	
65	5	5	5	4	4	5	5	5	4	4	4	5	5	5	4	4	4	4	4	4	
66	4	5	4	5	4	5	5	5	4	4	5	4	4	4	4	5	4	4	4	4	
67	5	5	5	4	4	5	5	5	4	4	5	4	5	5	4	5	4	4	4	5	
68	5	5	4	5	4	4	5	5	5	4	5	5	4	4	4	5	4	5	5	5	
69	5	5	5	4	4	5	4	4	4	5	4	5	4	4	4	4	5	4	4	5	
70	4	5	5	5	4	5	5	5	5	4	5	4	4	5	5	4	4	5	5	5	

71	5	5	5	5	5	5	4	5	5	5	4	5	5	4	4	4	5	4	5	
72	5	5	4	5	4	4	5	5	5	4	4	5	5	5	5	4	5	5	4	5
73	5	4	4	5	4	4	4	5	4	5	4	5	4	5	4	5	5	5	4	5
74	5	5	5	4	5	5	5	5	4	4	5	5	4	4	4	5	5	4	4	5
75	5	5	4	5	5	4	5	5	5	5	4	5	5	5	4	4	5	4	4	5
76	4	5	5	5	5	4	4	5	4	4	4	5	4	5	5	5	5	4	4	5
77	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	4	4	4	5	5	5
78	4	5	5	5	5	4	5	5	5	5	5	5	4	5	5	4	4	5	4	4
79	5	5	5	5	4	4	4	5	4	5	4	5	4	5	5	4	4	4	4	4
80	5	5	4	5	5	5	4	4	5	5	4	5	5	4	5	5	5	5	5	4
81	5	5	5	4	5	5	4	5	5	4	5	4	4	5	4	4	4	5	5	4
82	5	5	5	5	5	5	4	5	4	4	5	5	5	4	5	5	4	4	4	5
83	5	5	5	5	5	5	4	5	4	4	4	5	4	5	5	5	5	4	5	5
84	5	5	5	4	5	5	5	4	5	5	4	5	5	4	5	4	5	5	5	5
85	4	5	5	4	5	5	5	5	4	4	5	5	4	4	4	5	5	4	4	5
86	5	5	5	5	4	5	5	5	5	5	5	5	4	5	5	4	4	5	5	5
87	4	5	5	5	5	5	5	5	4	4	4	4	4	4	5	5	5	4	4	5
88	5	5	5	4	4	5	5	4	4	4	5	4	5	4	4	5	4	4	5	5
89	5	5	5	5	5	5	5	5	4	5	5	4	5	4	4	4	4	5	4	5
90	4	4	5	5	5	4	5	5	5	5	5	5	4	5	5	4	5	4	5	5
91	5	5	4	4	5	4	5	5	4	5	4	4	4	4	4	4	5	4	5	4
92	4	5	4	5	5	5	4	5	5	5	4	5	4	5	4	4	5	5	5	4
93	5	5	5	4	4	5	4	5	4	5	5	5	4	5	4	5	5	4	4	5
94	5	5	5	5	5	4	4	4	4	4	4	4	5	5	4	4	5	4	4	5
95	5	5	5	4	5	5	4	5	5	5	4	5	4	4	4	5	5	5	4	5
96	5	5	4	5	5	4	4	5	4	5	4	5	5	4	5	5	5	4	5	5
97	5	5	5	5	5	4	4	5	4	5	5	4	5	5	4	4	4	4	5	5
98	5	5	5	4	5	5	5	5	4	5	4	4	4	5	5	5	5	5	4	4
99	5	5	5	4	5	5	4	5	5	4	4	5	4	4	4	4	4	4	5	4
100	5	5	5	4	5	5	4	5	4	5	5	5	5	5	5	5	5	4	4	4
101	5	5	5	5	5	5	5	5	4	5	5	5	5	5	4	5	4	4	5	5
102	5	5	5	5	5	5	4	5	5	4	4	4	5	4	5	5	5	5	5	5
103	4	4	5	4	5	5	5	5	5	5	4	4	5	4	5	5	5	4	4	5
104	5	5	4	5	4	5	5	5	4	5	5	4	5	5	5	4	4	5	5	5
105	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	4	5	5	4	4	4	5	5	4
106	5	5	4	4	5	5	4	4	5	5	5	4	5	4	4	4	4	5	5	5
107	5	5	5	5	4	4	5	5	4	5	4	4	5	5	5	5	5	5	5	4

108	5	5	4	4	5	5	5	5	4	4	5	5	5	4	4	4	5	4	4	5
109	5	5	5	4	5	4	4	5	4	4	4	4	5	4	5	5	5	4	5	4
110	5	5	4	4	5	4	4	4	4	4	5	5	4	4	4	5	5	4	5	4
111	5	5	4	5	5	4	4	5	4	5	4	4	4	4	5	4	5	4	4	5
112	5	5	5	5	5	5	5	5	4	5	5	5	5	5	5	5	4	5	4	5
113	5	5	4	4	5	5	4	5	4	5	4	5	5	4	5	5	4	5	5	5
114	5	4	5	5	5	4	5	5	5	4	5	4	5	5	4	4	4	4	4	5
115	5	5	4	4	5	4	4	5	4	4	5	5	5	4	4	4	5	4	4	4
116	5	5	5	4	5	5	4	4	5	5	4	5	5	5	5	4	5	5	4	5



STATE ISLAMIC UNIVERSITY  
**SUNAN KALIJAGA**  
 YOGYAKARTA