

ABSTRAK

Muhammad Nur Yasin, 2024. Evaluasi Kualitas Layanan *Website* SMAN 1 Ngrayun Menggunakan Metode *E-GovQual*. Skripsi. Program Studi Sistem Informasi, FT, Universitas PGRI Madiun. Pembimbing (I) Ridho Pamungkas, S.Kom., M.Kom.(II) Dimas Setiawan, S.Kom., M.Kom.

Dalam era digital, kualitas layanan *website* sekolah menjadi krusial untuk mendukung komunikasi dan penyebaran informasi yang efektif. Penelitian ini bertujuan untuk mengevaluasi kualitas layanan *website* SMAN 1 Ngrayun menggunakan metode *E-GovQual* dan menilai efisiensinya dalam menyebarkan informasi kepada komunitas sekolah. Metode penelitian yang digunakan adalah kombinasi kuantitatif dan kualitatif, melibatkan survei dan wawancara dengan siswa, guru, dan staf. Penelitian ini melibatkan 180 responden yang terdiri dari siswa, guru, dan staf administrasi. Data dikumpulkan melalui kuesioner online yang mencakup empat dimensi *E-GovQual*: *Efficiency*, *Trust*, *Reliability*, dan *Citizen Support*. Hasil dinilai sudah cukup baik, hal ini bisa dilihat dari pernyataan E1, E2, T1, T2, T3, T4, R1, R5, CS1, CS2, dan CS4 dimana responden memberi tanggapan Setuju, bahkan tidak sedikit juga yang memberi tanggapan Sangat Setuju pada pernyataan tersebut. Dalam hal efisiensi penyebaran informasi, *website* dinilai cukup efektif dalam menyediakan informasi penting seperti pengumuman, berita, dan informasi ekstrakurikuler. Meskipun demikian, terdapat ruang untuk peningkatan guna memenuhi ekspektasi pengguna yang lebih tinggi dan mengikuti perkembangan teknologi terkini. Saran untuk meningkatkan kualitas layanan *website* SMAN 1 Ngrayun, yaitu melakukan pembaruan konten secara berkala agar informasi yang tetap relevan dan *up to date*, meningkatkan interaksi pelayanan dengan memberikan fitur-fitur yang memudahkan komunikasi antara pengguna *website* dan pihak sekolah, memperhatikan keandalan *website* dengan memastikan bahwa *website* selalu dapat diakses dengan baik dan tidak mengalami gangguan teknis, melakukan pelatihan kepada staf administrasi untuk dapat mengelola *website* dengan baik dan efisien.

Kata Kunci – Evaluasi, *E-GovQual*, Kualitas layanan, *Website*

ABSTRACT

Muhammad Nur Yasin, 2024. Evaluation of the Service Quality of the SMAN 1 Ngrayun Website Using the E-GovQual Method. Thesis. Information Systems Study Program, FT, Universitas PGRI Madiun. Supervisor (I) Ridho Pamungkas, S.Kom., M.Kom. (II) Dimas Setiawan, S.Kom., M.Kom.

In the digital era, the quality of school website services is crucial to support effective communication and dissemination of information. This research aims to evaluate the service quality of the SMAN 1 Ngrayun website using the E-GovQual method and assess its efficiency in disseminating information to the school community. The research method used is a combination of quantitative and qualitative, involving surveys and interviews with students, teachers and staff. This research involved 180 respondents consisting of students, teachers and administrative staff. Data was collected through an online questionnaire covering four dimensions of E-GovQual: Efficiency, Trust, Reliability, and Citizen Support. The results are considered to be quite good, this can be seen from statements E1, E2, T1, T2, T3, T4, R1, R5, CS1, CS2, and CS4 where respondents gave Agree responses, in fact quite a few also gave Strongly Agree responses to that statement. In terms of the efficiency of information dissemination, the website is considered quite effective in providing important information such as announcements, news and extracurricular information. However, there is room for improvement to meet higher user expectations and keep up with the latest technological developments. suggestions for improving the service quality of the SMAN 1 Ngrayun website, namely updating the content regularly so that the information remains relevant and up to date, improving service interaction by providing features that facilitate communication between website users and the school, paying attention to the reliability of the website by ensuring that The website can always be accessed well and does not experience technical problems. Training the administrative staff to be able to manage the website well and efficiently.

Keywords – Evaluation, E-GovQual, Service Quality, Website