

## **BAB II**

### **KAJIAN PUSTAKA**

#### **A. Tinjauan Pustaka**

Bedasarkan penelitian terdahulu yang sudah ditelusuri, terdapat hasil penelitian terdahulu yang akan menjadi landasan teori.

Penelitian yang ditulis oleh Khalis Syuhada yang berjudul ‘‘Pengaruh Penerapan *E-government* Terhadap Peningkatan Kualitas Pelayanan Perizinan Usaha Perdagangan’’. Penelitian ini bertujuan untuk menganalisa apa saja faktor yang paling berpengaruh dalam penerapan *e-government* terhadap kualitas pelayanan perizinan usaha perdagangan di Dinas Penanaman Modal dan Pelayanan Terpadu Satu Pintu Kota Banda Aceh. Dan hasil dari penelitian yaitu ari rekapitulasi data yang tersaji dalam tabel, terlihat adanya kecenderungan peningkatan jumlah permohonan izin usaha perdagangan. Situasi ini dapat dimaknai sebagai tanda meningkatnya kualitas pelayanan perizinan usaha perdagangan yang diberikan oleh DPMPTSP Kota Banda Aceh(Khalis Syuhada, 2021)

Dalam penelitian yang ditulis oleh Putri Sekti Ari, D., & Hanum, L. yang berjudul ‘‘Pengaruh Kualitas Pelayanan *Website* Djp Terhadap Kepuasan Pengguna Dengan Modifikasi *E-Govqual*’’. Penelitian ini punya tujuan untuk mengetahui pengaruh kualitas pelayanan terhadap kepuasan pengguna *website* DJP dengan modifikasi *e-govqual*. Hasil dari penelitian responden ini adalah mahasiswa aktif Program Studi Sarjana Perpajakan Fakultas Ilmu Administrasi Universitas

Brawijaya. Penelitian dilakukan pada 88 responden dan didapatkan data karakteristik responden meliputi : gender, angkatan dan asal(Dessanti Putri Sekti Ari & Latifah Hanum, 2021).

Dalam penelitian yang ditulis oleh Reza Darmawan dengan judul ‘‘Analisa Kualitas Layanan *Website* Dinas Perpustakaan dan Kearsipan Kota Pekanbaru Dengan Menggunakan Metode *E-Govqual*’’. Tujuan penelitian ini yaitu mengetahui hasil analisa kualitas layanan yang telah dilakukan pada *website* Perdebatan Kota Pekanbaru dengan menggunakan metode *e-govqual*. Hasil dari penelitian uji validitas dilakukan dengan memanfaatkan setiap sandi disetiap variabel yang terkait dengan skor keseluruhan yang diperoleh(REZA DARMAWAN, 2023).

Dalam penelitian yang ditulis oleh Aisha Shafira Ariani & Argo Pambudi yang berjudul ‘‘Pengaruh Penerapan *E-Government* Terhadap Kualitas Layanan Publik di Kabupaten Sleman’’ yang bertujuan untuk mengetahui seberapa besar pengaruh penerapan *E-Government* melalui Sleman Smart Apps terhadap kualitas layanan publik di Kabupaten Sleman. Untuk hasil penelitian ini yaitu uji validitas dan reliabilitas, uji prasyarat analisis, analisis akhir uji hipotesis(Aisha Shafira Ariani & Pambudi Argo, 2023).

Dalam penelitian yang ditulis oleh Wilibrodus R B Wijaya,Christine C.Widayati,Didin Hikmah Perkasa yang berjudul ‘Pengaruh Harga, Kualitas Layanan Produk Dan Kualitas Layanan Terhadap Kepuasan Konsumen’’. Tujuannya untuk mengetahui pengaruh harga, kualitas produk dan kualitas layanan terhadap kepuasan konsumen di Restoran ABC di Pantai Indah

Kapuk. Hasil dari pengujian hipotesis (Estimasi Koefisien Jalur). Nilai estimasi berhubungan jalur dalam model struktural harus signifikan. Nilai signifikansi pada hipotesis diperoleh dengan prosedur bootstrapping. Melihat signifikan pada hipotesis dengan dengan melihat nilai koefisien parameter dan nilai signifikansi t-statistik pada algoritma bootstrapping report. Mengetahui signifikan dan juga tidak dilihat dari t-table pada alpha 0,05 (5%) lebih besar atau sama dengan 1,96, kemudian t-table dibandingkan dengan t-hitung (t-statistik)(Wilibrodus R B Wijaya et al., 2023).

## **B. Landasan Teori**

### 1. Evaluasi

Evaluasi adalah suatu proses sistematis berguna untuk menilai kinerja program atau sistem terhadap tujuan, standar, dan kriteria yang telah ditetapkan. Tujuan evaluasi ini adalah memberikan gambaran obyektif mengenai efektivitas, efisiensi, dan dampak dari program atau sistem yang sedang berjalan. Evaluasi merupakan upaya untuk menilai sejauh mana tujuan pembelajaran tercapai dalam konteks manajemen pembelajaran. Evaluasi dilakukan dengan cara mengumpulkan dan menganalisis data secara komprehensif agar berguna sebagai dasar perbaikan dan pengambilan keputusan di masa depan(Rahmadani Ar Hasibuan Utia et al., 2022).

Evaluasi merupakan bagian integral dari manajemen yang memiliki peran penting dalam pembangunan dan penerapan sistem. Evaluasi tidak hanya menitikberatkan pada hasil akhir suatu program, tetapi juga pada

proses pelaksanaannya. Selain itu, evaluasi juga berperan dalam mengidentifikasi kekuatan dan kelemahan dari sistem yang sedang berjalan. Dalam konteks teknologi informasi, evaluasi juga mencakup aspek *usability* atau kemudahan penggunaan (Pamungkas et al., 2023).

## 2. Kualitas Layanan

Kualitas pelayanan dalam ranah administrasi publik merujuk pada tingkat kemampuan penyedia layanan dalam memenuhi kebutuhan dan harapan pengguna layanan. Kualitas pelayanan merupakan tolok ukur utama dalam menilai kepuasan masyarakat terhadap implementasi *e-government* di Kabupaten Sleman. Aspek-aspek kualitas pelayanan ini mencakup aspek kecepatan, ketepatan, kenyamanan, dan efektivitas layanan yang diberikan. Peran teknologi informasi dan komunikasi, terutama melalui penerapan *e-government*, dianggap sebagai faktor krusial dalam meningkatkan kualitas pelayanan publik karena mampu memberikan akses informasi yang mudah dan pelayanan yang efisien (Aisha Shafira Ariani & Pambudi Argo, 2023).

Selain itu, kualitas pelayanan juga berkaitan dengan interaksi langsung antara pemerintah dan masyarakat. Kualitas pelayanan dalam konteks *e-government* tidak hanya dinilai dari segi kecepatan dan ketepatan pelayanan, tetapi juga dari kemampuan pelayanan tersebut dalam memberdayakan masyarakat, meningkatkan transparansi, dan memperkuat akuntabilitas pemerintah. Hal ini menunjukkan bahwa konsep kualitas pelayanan bersifat multidimensional yang tidak hanya

fokus pada hasil akhir, ada juga pada proses dan interaksi antara penyedia layanan dan penerima layanan(Khalis Syuhada, 2021).

Dalam konteks layanan berbasis *website*, kualitas pelayanan dapat diinterpretasikan sebagai kemampuan *website* dalam menyajikan informasi aktual, relevan, dan tepat waktu pada pengguna. Kualitas pelayanan *website* berpengaruh langsung terhadap kepuasan pengguna, melalui faktor-faktor seperti kegunaan, keamanan, dan keandalan. Pengguna cenderung menilai kualitas pelayanan *website* dari kemudahan dan kecepatan akses serta kehandalan informasi yang disediakan. Kualitas ini menjadi penting karena berdampak pada harapan dan pengalaman pengguna(Dessanti Putri Sekti Ari & Latifah Hanum, 2021).

### 3. *Website*

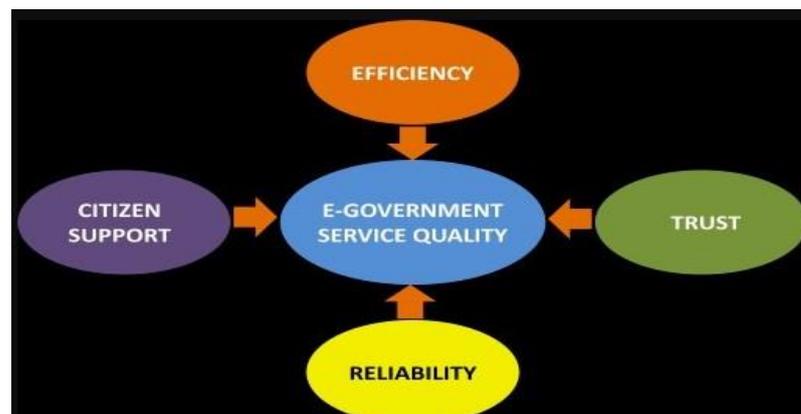
*Website* merupakan *platform* berbasis internet yang berperan sebagai sarana untuk menampilkan informasi, menyediakan layanan, dan memfasilitasi interaksi antar pengguna. *Website* memiliki peran yang vital dalam menyebarkan informasi publik secara efisien kepada masyarakat. Hal ini disebabkan oleh kemudahan akses dan fleksibilitas yang ditawarkan oleh *website*, memungkinkan masyarakat untuk mengakses informasi yang dibutuhkan kapan pun dan dimanapun(Ridho Pamungkas et al., 2020).

Selain itu, dijelaskan bahwa *website* dapat dibangun menggunakan berbagai *Content Management System (CMS)* seperti *WordPress*, yang terbukti efektif dalam mengelola konten *e-marketing* pada UMKM. CMS

ini memungkinkan pengguna untuk mengatur dan mempublikasikan konten dengan lebih efisien dan terstruktur. Keberadaan CMS juga mempermudah pengembangan dan pemeliharaan *website* tanpa memerlukan pengetahuan teknis yang mendalam (Ridho Pamungkas, 2021).

#### 4. *E-Govqual*

*E-Govqual* adalah suatu metode yang digunakan sebagai menilai mutu layanan yang disediakan oleh situs web pemerintah dari sudut pandang pengguna. Terdapat variable-variabel pada tahapan *E-govqual* seperti gambar dibawah :



Gambar 1. 1 *Dimensions-of-e-Govqual.ppm*  
[https://researchgate.net/figure/Dimensions-of-e-Govqual\\_fig2\\_350885608](https://researchgate.net/figure/Dimensions-of-e-Govqual_fig2_350885608)

Pada gambar diatas dijelaskan bahwa *Efficiency* (Efisiensi) sebagai tolok ukur kemudahan penggunaan *website* dan kecepatan dalam menemukan informasi, *Trust* (Kepercayaan) menilai Tingkat keamanan dan perlindungan data pengguna saat menggunakan *website*. *Reliability* (Keandalan) mengukur kinerja *website* keakuratan informasi yang ada. *Citizen Support* (Dukungan warga) Menilai sejauh mana *website*

membantu pengguna dan menyediakan bantuan ketika diperlukan. disini dukungan warga yang dimaksud adalah warga sekolah seperti siswa/siswi, guru, dan juga staf. Aspek-aspek utama seperti efektivitas dan reliabilitas menjadi tolok ukur penting dalam mengevaluasi kualitas situs *website*. Efektivitas berkaitan dengan kemudahan dan kecepatan dalam mengakses informasi serta layanan, sementara reliabilitas berhubungan dengan konsistensi dan ketepatan informasi yang disajikan. Kedua aspek ini memiliki peran secara langsung memengaruhi tingkat kepercayaan terhadap layanan web yang disediakan (Septiawati Rahma & Yulianingsih Evi, 2022).

### C. Keaslian Penelitian

Tabel Penelitian 3. 1 Keaslian penelitian

No	Judul	Peneliti, Media Publikasi, dan Tahun	Tujuan Penelitian	Kesimpulan	Saran atau Kelemahan	Perbandingan
1.	Pengaruh Penerapan <i>E-government</i> Terhadap Peningkatan Kualitas Pelayanan Perizinan Usaha Perdagangan	Khalis Syuhadha, Universitas Islam Negeri Ar-Raniry Banda Aceh, 2021	Penelitian ini akan mengeksplorasi apakah perubahan digital dalam tata kelola pemerintahan telah berhasil meningkatkan kemudahan akses, kecepatan, dan kepuasan pengguna dalam proses perizinan usaha perdagangan melalui DPMPTSP Kota Banda Aceh.	Peningkatan kemudahan akses, percepatan proses, dan peningkatan kepuasan para pelaku usaha dalam mengurus izin perdagangan di DPMPTSP Kota Banda Aceh. Keterkaitan yang positif ini menunjukkan kesuksesan	Menggunakan berbagai sampel yang berbeda juga bisa membantu untuk menemukan beragam dampak e-government pada berbagai layanan, sehingga memberikan pemahaman yang lebih mendalam tentang efektivitas penggunaan	Perbedaannya terletak pada jenis sistem yang dievaluasi.

No	Judul	Peneliti, Media Publikasi, dan Tahun	Tujuan Penelitian	Kesimpulan	Saran atau Kelemahan	Perbandingan
				penerapan teknologi inovatif dalam meningkatkan kualitas layanan pemerintah kepada warga dalam bidang perizinan usaha.	teknologi dalam berbagai aspek layanan DPMPTSP Kota Banda Aceh.	
2.	Pengaruh Kualitas Pelayanan <i>Website</i> Djp Terhadap Kepuasan Pengguna	Putri Sekti Ari, D., & Hanum, L. Jurnal Administrasi Bisnis, 2021	tujuan untuk mengevaluasi dampak kualitas layanan terhadap kepuasan pengguna situs web DJP	Beberapa aspek <i>e-govqual</i> yang dianalisis meliputi efisiensi, keandalan, kepercayaan, dan	Pengguna situs web DJP dapat dengan mudah mengakses berbagai layanan dan informasi terkait perpajakan.	Perbedaannya ada pada tujuan penelitian.

No	Judul	Peneliti, Media Publikasi, dan Tahun	Tujuan Penelitian	Kesimpulan	Saran atau Kelemahan	Perbandingan
	dengan Modifikasi <i>E-Govqual</i> ''		dengan menggunakan modifikasi <i>e-govqual</i> .	dukungan masyarakat.		
3.	Analisa Kualitas Layanan <i>Website</i> Dinas Perpustakaan dan Kearsipan Kota Pekanbaru Dengan Menggunakan Metode <i>E-Govqual</i>	Reza Darmawan, Jurnal Riset Sistem Informasi & Teknik Informatika, 2023	mengevaluasi kualitas layanan yang diberikan oleh <i>website</i> Perdebatan Kota Pekanbaru menggunakan metode <i>E-govqual</i> , yang menilai kualitas layanan <i>E-Government</i> berdasarkan kepercayaan, kemudahan	kualitas layanan <i>website</i> Dinas Disiplin Kota Pekanbaru, diketahui faktor-faktor yang memengaruhi kualitas layanan sesuai dengan model <i>E-Govqual</i> , serta mengetahui aspek kualitas	Hasil analisis statistik menunjukkan bahwa nilai rata-rata dari tiga dari empat dimensi kinerja <i>website</i> melebihi standar, menunjukkan perlunya peningkatan	Perbedaannya ada pada jenis sistem yang dievaluasi.

No	Judul	Peneliti, Media Publikasi, dan Tahun	Tujuan Penelitian	Kesimpulan	Saran atau Kelemahan	Perbandingan
			penggunaan, isi, dan penyajian informasi.	yang perlu ditingkatkan.	kinerja <i>website</i> tersebut	
4.	Pengaruh Penerapan <i>E-Government</i> Terhadap Kualitas Layanan Publik di Kabupaten Sleman	Aisha Shafira Ariani & Argo Pambudi, <i>Journal Of Public Policy And Administration Research</i> , 2023	Mengetahui seberapa besar pengaruh penerapan <i>E-Government</i> melalui Sleman <i>Smart Apps</i> terhadap kualitas layanan publik di Kabupaten Sleman.	penerapan <i>E-Government</i> melalui Sleman <i>Smart Apps</i> terhadap kualitas layanan publik di Kabupaten Sleman	mutu layanan masyarakat di daerah Sleman, masih ada aspek yang perlu ditingkatkan untuk penelitian yang lebih mendalam dan komprehensif.	Perbedaannya ada pada tujuan penelitian.
5.	Pengaruh Harga, Kualitas	Wilibrodus R B Wijaya,Christine C.Widayati,Didin	Tujuannya adalah untuk mengetahui pengaruh harga, kualitas produk	Harga berpengaruh positif dan signifikan terhadap	Dalam hal harga, Restoran ABC di Pantai Indah Kapuk	Perbedaannya terletak pada tujuan penelitian

No	Judul	Peneliti, Media Publikasi, dan Tahun	Tujuan Penelitian	Kesimpulan	Saran atau Kelemahan	Perbandingan
	Produk Dan Kualitas Layanan Terhadap Kepuasan Konsumen (Studi Kasus Pada Restoran ABC Di Pantai Indah Kapuk)	Hikmah Perkasa, Jurnal Kewirausahaan dan Multi Talenta (JKMT), 2023	dan kualitas layanan terhadap kepuasan konsumen di Restoran ABC di Pantai Indah Kapuk.	kepuasan konsumen di Restoran ABC di Pantai Indah Kapuk.	sebaiknya dipertimbangkan untuk meningkatkan ketersediaan menu makanan dengan harga terjangkau bagi konsumen.	