

## ***E-Service Quality Pada Pelayanan Kependudukan Elektronik “Alpukat Betawi” Pemerintah Provinsi Dki Jakarta***

**Siti Nurjanah<sup>1\*</sup>, Wahyu Mahendra<sup>2</sup>,**

<sup>1,2</sup> Universitas Indonesia, Depok, Indonesia

\*) Korespondensi: [stnrjanah27@gmail.com](mailto:stnrjanah27@gmail.com)

### **Abstract**

*“Alpukat Betawi” is an electronic public service provided to facilitate population administration services in the DKI Jakarta Province. However, not all electronic services have good service quality. This can be seen from some problems such as systems that are not running well and cannot be accessed on time, as well as data security that is not free from dangerous risks. This study aims to analyze the “Alpukat Betawi” using an e-service quality approach. The research approach carried out in this study is quantitative with a mixed-method data collection technique, which combines quantitative and qualitative methods through surveys, in-depth interviews, and literature studies. The results of this study indicate that the e-service quality on “Alpukat Betawi” electronic population service in the DKI Jakarta Provincial Government is in the good category (92%). This is evident from the four dimensions of e-service quality proposed by Papadomichelaki Mentzas (2012) which belong to the good category.*

### *Article History:*

*Received:* 22/2/2022

*Revised:* 29/10/2022

*Accepted:* 3/10/2022

*Published:* 20/10/2022

**Keyword:** *“Alpukat Betawi”; E-Service Quality; Population Service.*

## Abstrak

“Alpukat Betawi” merupakan layanan publik elektronik yang disediakan untuk mempermudah pelayanan administrasi kependudukan di Provinsi DKI Jakarta. Namun, tidak semua layanan elektronik memiliki kualitas layanan yang baik. Hal ini terlihat dari beberapa permasalahan seperti sistem yang tidak berjalan dengan baik dan tidak dapat diakses tepat waktu, serta keamanan data yang tidak lepas dari risiko berbahaya. Penelitian ini bertujuan untuk menganalisis “Alpukat Betawi” dengan menggunakan pendekatan *e-service quality*. Pendekatan penelitian yang dilakukan dalam penelitian ini adalah kuantitatif dengan teknik pengumpulan data metode campuran, yang menggabungkan metode kuantitatif dan kualitatif melalui survei, wawancara mendalam, dan studi pustaka. Hasil penelitian ini menunjukkan bahwa kualitas *e-service* pada layanan kependudukan elektronik “Alpukat Betawi” di Pemerintah Provinsi DKI Jakarta berada pada kategori baik (92%). Hal ini terlihat dari empat dimensi *e-service quality* yang dikemukakan oleh Papadomichelaki Mentzas (2012) yang termasuk dalam kategori baik.

## PENDAHULUAN

Pelayanan publik hingga kini masih menjadi fokus perhatian pemerintah guna memenuhi kebutuhan dan harapan bagi masyarakat. Namun, perhatian ini hingga kini masih belum menghasilkan hasil yang baik terlihat dari pengukuran indeks pelayanan publik Indonesia di tahun 2021 yang baru mencapai 6.10 dari skala 10 (The Global Economy, 2021). Indikasi kualitas pelayanan publik yang kurang baik ini ditunjukkan pada salah satu laporan masyarakat kepada Ombudsman RI di tahun 2019 yang mencapai 11.087 laporan (Ombudsman, 2020). Dalam rangka mewujudkan pelayanan publik yang ideal untuk masyarakat, maka pemerintah perlu menata dan menyediakan sistem pelayanan publik. Hal tersebut dapat meningkatkan kualitas pemberian pelayanan publik oleh pemerintah dan menurunkan indikasi adanya laporan kepada Ombudsman RI.

Keberadaan *e-government* yang diberikan secara maksimal oleh penyelenggara pelayanan akan mendukung dan meningkatkan pemberian pelayanan publik. Hal ini sebagaimana dengan pengaplikasian *e-government* dilakukan guna meningkatkan pelayanan

publik sehingga masyarakat dapat dengan mudah mengakses berbagai pelayanan (Rahayu dan Juwono, 2018). Jika melihat implementasi *e-government* pada penerapan Standar Pelayanan Berbasis Elektronik (SPBE) tahun 2020 mencapai 2.26 dari skala 5 (Kominfo, 2021). Hal ini mengindikasikan bahwa penyelenggaraan pelayanan publik melalui *e-government* masih belum mampu memberikan kualitas pelayanan yang prima dan kemudahan akses bagi masyarakat.

Daerah Provinsi DKI Jakarta merupakan salah satu kawasan yang menyelenggarakan pemberian publik berupa pelayanan kependudukan. Jumlah penduduk yang terus meningkat menjadi faktor pendukung mengapa pemberian pelayanan kependudukan harus diberikan secara optimal untuk masyarakat. Peningkatan ini terlihat dari Provinsi DKI Jakarta yang memiliki jumlah penduduk tertinggi, yaitu pada tahun 2020 berjumlah 10,56 juta jiwa (BPS, 2021). Badan Pusat Statistik juga memproyeksikan jumlah penduduk DKI Jakarta akan meningkat sebesar 0,79 persen dari tahun lalu atau mencapai 10,72 juta jiwa (Hanggara, 2021).

Jumlah penduduk ini selaras dengan beragam permasalahan yang diikuti. Ombudsman Perwakilan Jakarta Raya pada tahun 2018 menerima laporan substantif mengenai kependudukan sebesar 4,2% (Ombudsman, 2019).

Menanggapi hal tersebut, Pemerintah Provinsi DKI Jakarta melalui Dinas Kependudukan dan Pencatatan Sipil (Disdukcapil) menerapkan *e-government* melalui layanan “Alpukat Betawi”. “Alpukat Betawi” merupakan inovasi pelayanan publik secara elektronik oleh Disdukcapil Pemprov DKI Jakarta guna pelayanan administrasi kependudukan dapat mudah dilakukan tanpa perlu datang langsung ke tempat pelayanan. “Alpukat Betawi” sebagai bentuk *e-service* digunakan oleh Pemerintah Daerah Provinsi DKI Jakarta yang bertujuan untuk memberikan kemudahan pelayanan bagi masyarakat dalam memenuhi kebutuhan dan harapan di tengah kemajuan pesatnya perkembangan teknologi. Melalui layanan ini masyarakat dapat melihat jadwal pelayanan, pengajuan permohonan layanan, dan melakukan monitoring pelayanan yang telah diajukan ([alpukat-dukcapil.jakarta.go.id](http://alpukat-dukcapil.jakarta.go.id), nd).

Walaupun demikian, pada kenyataannya layanan “Alpukat Betawi” masih mengalami beberapa kendala yang menghambat proses pelayanan. Salah satu kendala terlihat dari adanya pengguna yang ketika memilih menu pencetakan kartu keluarga, memang selama proses dari memilih menu, memasukkan NIK dan memilih tulisan “tambah permohonan” sampai dengan langkah selanjutnya, tetapi ketika ingin disimpan untuk menyelesaikan pengajuan ini sistem menolak (Thomas, 2020). Hal ini menandakan sistem pelayanan yang ada pada “Alpukat Betawi” tidak berjalan dengan baik dan tidak sesuai dengan keinginan pengguna.

Urgensi pada penelitian terletak pada penerapan “Alpukat Betawi” sebagai upaya guna meningkatkan dan mengukur kualitas pelayanan elektornik sebagai pelayanan publik berbasis elektronik sehingga masyarakat dapat lebih merasakan kebermanfaatan dan kemudahan. Selain itu, partisipasi dari masyarakat juga ditekankan pada penerapan “Alpukat Betawi” sehingga pelayanan masyarakat dapat berjalan secara efisien, cepat, dan mudah. Oleh karena itu, inovasi pelayanan ini diharapkan dapat menjadi salah satu *e-service* Pemerintah Provinsi DKI Jakarta dalam rangka mewujudkan pelayanan publik elektronik yang berkualitas. Berdasarkan pada penjelasan di bagian latar belakang, maka rumusan masalah dalam penelitian ini, yaitu bagaimana *e-service quality* pada pelayanan kependudukan elektronik Pemerintah Provinsi DKI Jakarta? Penelitian ini bertujuan untuk menganalisis *e-service quality* pada Pelayanan Kependudukan Elektronik “Alpukat Betawi” Pemerintah Provinsi DKI Jakarta.

## KAJIAN LITERATUR

### Penelitian Terdahulu

Pratiwi, et al., (2019) dengan judul “Analisis Kualitas Situs Web Pemerintah Daerah Pelayanan Perizinan Terpadu terhadap Kepuasan Pengguna Menggunakan Model *E-Govqual* (Studi Kasus: Dinas Penanaman Modal dan Pelayanan Terpadu Satu Pintu Kabupaten Kutai Barat, Kalimantan Timur)”. Hasil penelitian ini pada variabel *usability* menunjukkan hasil baik tetapi indikator multibahasa belum tersedia. Variabel *information quality* menunjukkan hasil baik tetapi pada indikator *information timeliness* kurang tepat waktu dalam



memunculkan informasi. Variabel *security* mendapat hasil baik dan perlu peningkatan pada keamanan privasi data. Variabel *public responsiveness* menunjukkan hasil cukup baik meskipun indikator *government responsiveness* perlu ditingkatkan waktu responnya dan tanggapan mengenai saran dan pertanyaan dari pengguna.

Penelitian oleh Albar, et al., (2017) yang berjudul "*E-Government Service Quality Based on E-GovQual Approach Case Study in West Sumatera Province*", menunjukkan bahwa kualitas *e-government* dapat dikatakan sudah cukup baik dan memenuhi harapan pengguna terlihat dari hasil dimensi efisiensi, dimensi keandalan, dimensi kepercayaan, dimensi dukungan, dimensi konten dan tampilan informasi dan fungsional, dan dimensi lingkungan interaksi. Tetapi pemerintah juga harus meningkatkan kualitas pelayanan *e-government* karena hasilnya menunjukkan persetujuan yang moderat.

Wijatmoko dan Siregar (2019) dengan penelitiannya yang berjudul "*Evaluation of E-Government Service Quality Using E-GovQual Dimensions, Case Study Regional Office Ministry of Law and Human Rights DIY*". Hasil dari penelitian ini adalah Kementerian Hukum dan Hak Asasi Manusia Daerah Istimewa Yogyakarta secara umum belum dapat memenuhi harapan pengguna tentang kualitas layanan *e-government*. Hal ini dapat dilihat dari ada terdapatnya gap antara kinerja dan harapan pengguna yang memiliki nilai negatif dengan kisaran -0.049 sampai dengan 0.000. berdasarkan hasil IPA masih terdapat tiga atribut yang memang masih perlu disempurnakan yaitu faktor non teknologi, menjaga kerahasiaan penggunaan data pribadi, serta informasi yang ditampilkan di situs *e-government* ini dirinci dengan tepat.

## Kajian Teori

*E-service quality* dilakukan dalam konteks pengukuran kualitas pelayanan publik elektronik pada situs web. Salah satu model perkembangan dari *e-service quality*, yakni *e-government quality* (Alabdallat dan Alhawari, 2021). Senada dengan penilaian kualitas *e-service* yang dikemukakan oleh Parasuraman, Zeithaml, Malhotra, terdapat model lain yang turut diperkenalkan oleh Papadomichelaki & Mentzas (2012), yaitu *e-government quality*. Model ini menjadi salah satu metode dalam mengukur kualitas pelayanan elektronik dengan berfokus pada layanan atau situs pemerintah. Pengembangan model ini mengacu pada beberapa literatur yang terkait dengan kualitas situs web dan kualitas *e-service*. Model ini tidak menggabungkan antara *e-commerce* dan *e-government*, tetapi hanya digunakan untuk menganalisis kualitas layanan yang sesuai dengan *e-government* (Albar et al., 2017). Salah satu model konseptual untuk mengukur *e-service quality* diperkenalkan oleh Papadomichelaki dan Mentzas (2012) dengan empat dimensi yaitu dimensi *efficiency*, *trust*, *reliability* dan *citizen support*.

a. Dimensi *Efficiency*.  
Dimensi efisiensi diartikan sebagai kemudahan pengguna atau masyarakat dalam menggunakan situs dan kualitas informasi yang disediakan dengan rinci. Situs web memberikan informasi yang lengkap dan mudah untuk diakses oleh masyarakat. Dimensi ini meliputi struktur situs *e-government* jelas dan mudah digunakan, pencarian pada situs *e-government* efektif, tampilan situs *e-government* tersusun dengan rapih, situs *e-government* dapat menyesuaikan dengan kebutuhan pengguna, tampilan situs *e-government* menyajikan informasi yang detail, tampilan situs *e-government* menyajikan informasi yang terbaru.

#### b. Dimensi *Trust*.

Dimensi kepercayaan memiliki definisi bahwa masyarakat atau pengguna situs web percaya terhadap terbebas dari risiko bahaya atau keraguan selama proses pelayanan elektronik berlangsung terutama mengenai keamanan dan privasi mereka. Dimensi ini terdiri dari, terjaminnya keamanan situs *e-government* mengenai nama pengguna (*username*) dan kata sandi (*password*), kesesuaian data pribadi dan keperluan ketika melakukan otentikasi pada situs *e-government*, keamanan data pengguna situs *e-government* yang disimpan dengan aman, dan data yang diberikan oleh masyarakat hanya digunakan untuk kebutuhan yang diajukan.

#### c. Dimensi *Reliability*.

Dimensi *reliability* mengukur kualitas *e-service* dengan melihat kepercayaan masyarakat kepada situs *e-government* yang memberikan pelayanan secara benar dan tepat waktu. Dimensi ini meliputi formulir dapat diunduh dalam waktu singkat dari situs *e-government*, situs *e-government* dapat diakses kapanpun ketika dibutuhkan, situs *e-government* berhasil memberikan pelayanan pada permintaan pertama, situs *e-government* memberikan pelayanan tepat waktu, halaman pada situs *e-government* dapat diakses dengan cepat, dan situs *e-government* dapat berfungsi dengan baik pada ponsel atau *website* yang biasa digunakan ketika mengakses internet.

#### d.

Dimensi *Citizen Support*. Dimensi *citizen support* mengukur sejauh mana bantuan yang diberikan oleh situs web dalam memberikan bantuannya kepada masyarakat ketika mencari informasi atau selama proses pelayanan dilakukan. Dimensi *citizen support* terdiri dari pegawai menunjukkan kepedulian pada pengguna situs *e-government* untuk memecahkan masalah yang dialami, pegawai mampu

membalas dengan cepat terkait pertanyaan oleh pengguna situs *e-government*, pegawai memiliki pengetahuan untuk menjawab pertanyaan yang diajukan pengguna situs *e-government*, pegawai mampu menyampaikan kepercayaan dan keyakinan kepada pengguna situs *e-government*.

## METODE PENELITIAN

Pendekatan kuantitatif digunakan dalam penelitian ini berangkat dari teori yang dikembangkan oleh Papadomichelaki & Mentzas (2012) mengenai *e-service quality*. Penelitian ini menggunakan metode *mixed method* dengan menggabungkan antara metode kuantitatif dan metode kualitatif.

$$n = \frac{N}{1 + Ne^2}$$

n = Ukuran Sampel

N = Jumlah Populasi

e = Persentase batas toleransi kesalahan (*margin of error*)

Populasi (N) adalah sebanyak 136.144 (diperoleh dari pengguna "Alpukat Betawi" Bulan Juli-September 2021), tingkat *margin of error* sebesar 10% maka besar pengambilan sampel (n) yang didapatkan adalah sebesar 100 orang. Pengambilan *margin of error* sebesar 10% dikarenakan representasi populasi sudah cukup untuk menggambarkan keseluruhan pengguna aplikasi "Alpukat Betawi".

Populasi dalam penelitian, yaitu pengguna "Alpukat Betawi" yang sudah berusia 17 tahun ke atas, pernah menggunakan layanan administrasi kependudukan melalui "Alpukat Betawi" dengan batas kurun waktu selama empat bulan terakhir, yakni Agustus 2021-November 2021. Teknik pengambilan



sampel menggunakan non probabilita (*non-probability sampling*) dengan menerapkan *purposive sampling*. Kemudian, dalam pengolahan data kuantitatif akan dibantu dengan menggunakan *software* bernama SPSS 25 (*Statistical Product and Service Solution*). Sementara itu, metode kualitatif dilakukan dengan wawancara mendalam dan studi literatur. Wawancara mendalam dilakukan dengan narasumber ahli berjumlah empat orang dan narasumber responden berjumlah tiga orang. Studi literatur dalam penelitian ini diperoleh dari manapun seperti buku, jurnal, publikasi elektronik, dan sumber lainnya yang relevan dengan topik dan pembahasan penelitian ini.

Instrumen kuesioner dalam penelitian menggunakan skala Likert terbagi ke dalam empat kategori jawaban, yaitu “Sangat Tidak Setuju”, “Tidak Setuju”,

“Setuju”, dan “Sangat Setuju”. Penggunaan empat pengukuran skala Likert digunakan untuk menghindari jawaban netral yang dipilih oleh responden. Berdasarkan hasil survei yang mempresentasikan empat dimensi yaitu *efficiency*, *trust*, *reliability*, dan *citizen support*, peneliti melanjutkan dengan menganalisis ukuran pemusatan yang digunakan, yaitu menggunakan modus. Sementara itu, analisis data secara kualitatif akan dilakukan dengan *coding*. Hasil wawancara mendalam dan studi literatur selanjutnya akan dianalisis dengan menggunakan *coding*, yaitu *open coding*, *axial coding*, dan *selective coding*.

**Tabel 1. Pengukuran Variabel**

Variabel	Dimensi	Indikator
Kualitas E-Service	<i>Efficiency</i>	<ol style="list-style-type: none"> <li>1. “Alpukat Betawi” mudah digunakan.</li> <li>2. Mesin pencarian “Alpukat Betawi” mudah digunakan.</li> <li>3. Tampilan “Alpukat Betawi” tersusun dengan rapih.</li> <li>4. Desain “Alpukat Betawi” menyesuaikan kebutuhan pengguna.</li> <li>5. Tampilan “Alpukat Betawi” menyajikan informasi yang detail.</li> <li>6. Tampilan “Alpukat Betawi” menyajikan informasi yang terbaru (<i>up to date</i>).</li> </ol>
	<i>Trust</i>	<ol style="list-style-type: none"> <li>1. Adanya keamanan ketika mengisi nama pengguna (<i>username</i>) dan kata sandi (<i>password</i>) pada “Alpukat Betawi”.</li> <li>2. Adanya kesesuaian antara data pribadi dan keperluan otentikasi pada “Alpukat Betawi”.</li> <li>3. Data pengguna “Alpukat Betawi” tersimpan dengan aman.</li> <li>4. Data pengguna pada “Alpukat Betawi” hanya digunakan untuk kebutuhan yang diajukan.</li> </ol>
	<i>Reability</i>	<ol style="list-style-type: none"> <li>1. Formulir “Alpukat Betawi” dapat diunduh dengan cepat.</li> <li>2. “Alpukat Betawi” dapat diakses kapanpun ketika dibutuhkan.</li> </ol>

		<p>3. “Alpukat Betawi” dapat memberikan pelayanan pada permintaan pertama pengguna.</p> <p>4. “Alpukat Betawi” memberikan pelayanan tepat waktu.</p> <p>5. Halaman “Alpukat Betawi” dapat diakses dengan cepat.</p> <p>6. “Alpukat Betawi” berfungsi dengan baik pada ponsel maupun <i>website</i> yang digunakan.</p>
	<i>Citizen Support</i>	<p>1. Pegawai menunjukkan kepedulian untuk memecahkan masalah pengguna.</p> <p>2. Pegawai membalas dengan cepat terkait pertanyaan yang diajukan pengguna “Alpukat Betawi”.</p> <p>3. Pegawai memiliki pengetahuan untuk menjawab pertanyaan pengguna “Alpukat Betawi”.</p> <p>4. Pegawai dapat menyampaikan kepercayaan dan keyakinan kepada pengguna “Alpukat Betawi”.</p>

Sumber: Papadomichelaki & Mentzas (2012), Diolah Kembali Oleh Peneliti, (2021)

Indikator pada tabel di atas kemudian akan dilakukan uji reabilitas dan uji validitas dengan menyebarkan kuesioner kepada 100 responden untuk mengukur apakah variabel dan indikator penelitian sudah reliabel. Kuesioner akan dikatakan reliabel jika nilai Cronbach's Alpha lebih besar dari 0,60

(Ofset, 2005 dalam E. Ristya, 2011). Jika  $r$  hitung  $< r$  tabel, maka item pertanyaan dikatakan tidak valid. Selanjutnya, apabila  $r$  hitung  $> r$  tabel maka item pertanyaan dalam kuesioner dapat dikatakan valid (Ghozali, 2005). Berikut merupakan hasil pengukuran uji reliabilitas dan uji validitas.

## HASIL DAN PEMBAHASAN

### Hasil Penelitian

Penelitian ini akan dilakukan dengan pendekatan kuantitatif dengan berdasarkan pada karakteristik responden sebagai data primer penelitian ini terbagi ke dalam empat kategori yaitu berdasarkan usia, jenis kelamin, jenis pekerjaan, dan pendidikan terakhir. Penelitian ini akan menggunakan teori *E-GovQual* yang berasal dari Papadomichelaki & Mentzas (2012) sebagai

alat ukur utama yang akan mengukur kualitas layanan elektronik pada aplikasi “Alpukat Betawi”. Berikut ini merupakan penjabaran dari teori Papadomichelaki & Mentzas (2012) yang digunakan untuk mengukur kualitas *e-service* pada “Alpukat Betawi” Pemerintah Provinsi DKI Jakarta.

**Tabel 2. Hasil Uji Validitas**

No.	Indikator	Pearson Correlation	Sig. (2-tailed)
<i>Dimensi Efficiency</i>			
1	Saya tidak mengalami kesulitan dalam memahami fitur “Alpukat Betawi”.	.601**	0.000
2	Fitur pencarian (pada menu History) “Alpukat Betawi” mudah digunakan.	.668**	0.000
3	Tampilan fitur “Alpukat Betawi” tersusun dengan rapih.	.803**	0.000
4	Desain “Alpukat Betawi” sesuai dengan kebutuhan Saya (terkait layanan yang diakses).	.734**	0.000
5	“Alpukat Betawi” menyajikan informasi yang detail.	.785**	0.000
6	“Alpukat Betawi” menyajikan informasi yang terbaru ( <i>up to date</i> ).	.868**	0.000
<i>Dimensi Trust</i>			
1	Saya merasa aman ketika memasukkan <i>username</i> (NIK) dan password pada “Alpukat Betawi”.	.578**	0.001
2	“Alpukat Betawi” hanya meminta data pribadi Saya yang relevan (NIK, Nomor KK, nama, nomor handphone, <i>e-mail</i> ) untuk keperluan registrasi.	.558**	0.000
3	Data Saya tersimpan dengan aman di “Alpukat Betawi”.	.624**	0.000
4	Hanya data yang relevan dengan kebutuhan Saya (misal: untuk mengajukan akta kematian hanya mengisikan nama, NIK, agama, tempat tanggal lahir, alamat) untuk digunakan dalam mengajukan layanan melalui “Alpukat Betawi”.	.724**	0.000
<i>Dimensi Reliability</i>			
1	Formulir yang tersedia di “Alpukat Betawi” (misal: pencetakan KTPel, pencetakan akta kelahiran, pencetakan akta kelahiran tanpa NIK, akta kematian, pencetakan KK, perubahan biodata, pencetakan KIA, informasi data penduduk CPDB tahun 2021) dapat diunduh dengan cepat.	.743**	0.000



2	"Alpukat Betawi" dapat diakses kapanpun ketika Saya sedang membutuhkan.	.667**	0.000
3	Pengajuan layanan melalui "Alpukat Betawi" (misal: pencetakan KTPel, pencetakan akta kelahiran, pencetakan akta kematian, dan sebagainya) dapat langsung berhasil terkirim (tidak perlu mencoba berulang-berulang).	.750**	0.000
4	Pelayanan "Alpukat Betawi" diproses tepat waktu.	.797**	0.000
5	Halaman pada "Alpukat Betawi" dapat terbuka ( <i>loading</i> ) dengan cepat.	.785**	0.000
6	"Alpukat Betawi" dapat berfungsi dengan baik di ponsel atau <i>website</i> yang Saya gunakan.	.821**	0.000
<i>Dimensi Citizen Support</i>			
1	Petugas <i>Call Center</i> /Narahubung membantu menyelesaikan permasalahan yang Saya alami.	.791**	0.000
2	Petugas <i>Call Center</i> /Narahubung "Alpukat Betawi" dapat merespon dengan cepat terkait pertanyaan yang Saya ajukan (melalui Twitter, Instagram, Phone, Telegram, dan lainnya).	.763**	0.000
3	Petugas <i>Call Center</i> /Narahubung "Alpukat Betawi" mampu menjawab pertanyaan yang Saya ajukan.	.677**	0.000
4	Saya percaya bahwa petugas <i>Call Center</i> /Narahubung "Alpukat Betawi" mampu mengatasi dan menjawab pertanyaan dan kendala yang sedang Saya alami di "Alpukat Betawi".	.723**	0.000

*Sumber: Hasil Olahan Peneliti, 2021*

Berdasarkan pada tabel di atas, dapat terlihat bahwa setiap item pertanyaan setelah dilakukan uji validitas  $r$  hitung harus melebihi dari  $r$  tabel, yakni 0,1966 dengan koefisien 100

responden. Oleh karena itu, maka dapat disimpulkan bahwa uji validitas pada setiap item pertanyaan penelitian ini dapat dikatakan valid.

**Tabel 3. Hasil Uji Reliabilitas**

Cronbach's Alpha	N of Items
0.952	20

*Sumber: Hasil Olahan Peneliti, 2021 (n=100)*



Tabel 3. di atas menunjukkan hasil Cronbach's Alpha pada penelitian ini setelah dilakukan pengujian kepada 100 responden menunjukkan angka sebesar 0.952. Mengacu pada pernyataan Ofset (2005, dalam Ristya 2011) bahwa dikatakan reliabel jika Cronbach's Alpha

## Pembahasan

Dari data yang tergambar di atas, maka dapat ditarik kesimpulan bahwa masing-masing pengukur dimensi *e-service quality* yang diberikan oleh responden tergolong pada kategori baik. Hal ini tentu mengindikasikan bahwa kualitas pelayanan elektronik "Alpukat Betawi" sudah baik. Hasil analisis pada *e-service quality* pada pelayanan kependudukan elektronik "Alpukat Betawi" Pemerintah Provinsi DKI Jakarta telah diukur dari empat dimensi Papadomichelaki dan Mentzas (2012) yang dijabarkan dalam 21 indikator. Bila dilihat dari unsur jenis kelamin, sebaran responden mayoritas diisi oleh perempuan dengan perbandingan 69% dan 31% untuk laki-laki.

Data pengguna layanan "Alpukat Betawi" cukup beragam yang diketahui dari jenis pekerjaannya yang diujikan kepada responden. Jenis pekerjaan responden meliputi pelajar atau mahasiswa, PNS atau pegawai BUMN, wiraswasta atau pengusaha, ibu rumah tangga, dan buruh atau karyawan, dan lainnya seperti advokat. Lebih lanjut, jika dilihat secara keseluruhan memang responden disini mayoritas sebagai pelajar atau mahasiswa.

Hasilnya menunjukkan pada dimensi pertama, yaitu dimensi *efficiency* menunjukkan bahwa "Alpukat Betawi" sudah mudah digunakan oleh responden dan menyediakan kualitas informasi yang rinci. Hal tersebut dapat dilihat dari nilai untuk dimensi efisiensi sebesar 84%. Hal tersebut juga didukung oleh pernyataan dari pihak Kepala Satuan pengelola Aplikasi

melebihi 0,60. Oleh karena itu, dapat dikatakan bahwa item pertanyaan dalam penelitian ini memiliki tingkat reliabilitas yang tinggi karena nilai Cronbach's Alpha (0.952) lebih besar dari 0,60.

*Software dan database* UPTIK, Disdukcapil DKI Jakarta, bahwa layanan "Alpukat Betawi" memangkas proses pelayanan sebelumnya sehingga masyarakat dapat mengajukan dan berkomunikasi dengan pihak terkait secara daring. Berdasarkan pada hasil ini dapat dianalisis dari indikator pertama bahwa "Alpukat Betawi" mudah digunakan, namun masih terdapat masyarakat yang kurang paham bagaimana cara menggunakannya. Selain itu, "Alpukat Betawi" juga masih terdapat beberapa fitur yang kurang, seperti fitur *searching* layanan dan *live chat* untuk membantu memudahkan pengguna ketika mengakses "Alpukat Betawi". *Tools* pencarian pada menu *History* di "Alpukat Betawi" memudahkan pengguna untuk memantau perkembangan permohonan layanan yang diajukan. Tampilan "Alpukat Betawi" sudah tersusun dengan rapih dan dari segi *UI* sudah baik. Namun, tampilan layanan masih menyulitkan pengguna lansia. Selanjutnya, pada indikator tampilan "Alpukat Betawi" sudah sesuai dengan kebutuhan pengguna dan terdapat fitur tambahan, seperti panduan penggunaan secara umum. "Alpukat Betawi" sudah menyajikan informasi yang detail dan informasi hanya pada beberapa layanan. Walaupun demikian, terdapat layanan yang tidak memberikan informasi detail mengenai tata cara pengajuan layanannya. Indikator terakhir menunjukkan terdapat keterbaruan informasi di dalam "Alpukat Betawi" setiap tahun, namun dalam tiga bulan terakhir tidak dapat keterbaruan.

Dimensi *trust* juga menunjukkan hasil yang sama terlihat dari nilai sebesar 90%. Hasil ini menunjukkan bahwa masyarakat atau pengguna situs web percaya terhadap terbebas dari risiko bahaya atau keraguan selama proses pelayanan elektronik berlangsung terutama mengenai keamanan dan privasi mereka sehingga termasuk ke dalam kategori “Baik”. Hal ini ditunjukkan pada penilaian masyarakat bahwa mayoritas responden merasa pengisian data pribadi pengguna sudah terlindungi dengan aman di dukung dengan adanya aktivasi akun oleh petugas dan *face recognition*. Selain itu, menurut pihak Disdukcapil DKI Jakarta pengelolaan aplikasi sudah dilakukan oleh Bidang Siber Diskominfo DKI Jakarta. Namun, masih terdapat keluhan dari masyarakat yang menyayangkan ketika *login* “Alpukat Betawi” tidak ada *two step verification*. Selain itu, terdapat kesesuaian antara data pribadi untuk registrasi dan *verification code*. Untuk pengguna DKI Jakarta ketika mengisi memasukkan 11 persyaratan dan penduduk non DKI Jakarta memasukkan 14 persyaratan data diri. Indikator ketiga yaitu data pengguna “Alpukat Betawi” sudah tersimpan dengan aman dan belum terjadi kebocoran mengenai data pengguna. Indikator terakhir, berkaitan dengan pengisian data yang sudah relevan dengan layanan yang hendak diajukan oleh pengguna “Alpukat Betawi”.

Selanjutnya, dimensi *reliability* menunjukkan bahwa pelayanan yang diberikan sudah benar dan tepat waktu dengan ditunjukkannya pada penilaian dari responden sebesar 87% sehingga tergolong kategori “Baik”. Hal ini didukung oleh pernyataan dari pihak Disdukcapil DKI Jakarta bahwa mereka terus mengelola layanan “Alpukat Betawi” melalui unit pengelola teknologi informasi

kependudukan agar tetap memberikan pelayanan yang optimal untuk masyarakat dan menjamin kelancaran akses layanan tersebut. Lebih lanjut, hal ini terlihat dari pengukuran enam indikator. Indikator pertama dapat disimpulkan bahwa mayoritas dari pengguna “Alpukat Betawi” sudah dapat mengunduh formulir “Alpukat Betawi” dengan cepat. Walaupun memang terkadang terdapat pengguna yang membutuhkan *refresh* berulang kali. Secara keseluruhan berdasarkan pengalaman pengguna menyatakan “Alpukat Betawi” sudah dapat diakses ketika sedang dibutuhkan, namun tidak menutup kemungkinan masih terdapat pengguna yang tidak dapat mengaksesnya kapanpun. Pengajuan layanan pada “Alpukat Betawi” yang dirasakan oleh rata-rata pengguna sudah dapat langsung terkirim tanpa perlu mengirim kembali dua kali. Meskipun, terkadang pada beberapa waktu, layanan “Alpukat Betawi” ketika mengirim suatu permohonan harus dilakukan secara berulang kali. Selain itu, “Alpukat Betawi” juga dapat diselesaikan secara tepat waktu selama proses pengajuan dilakukan sebelum pukul 15:00 atau selama jam kerja. Jika terjadi keterlambatan dapat disebabkan oleh server yang sedang *down*. Indikator kelima hasil penelitian ditemukan bahwa halaman “Alpukat Betawi” dapat diakses dengan cepat oleh pengguna. Tetapi, ada juga yang pengguna yang berdasarkan pengalamannya merasa bahwa halaman “Alpukat Betawi” tidak dapat *loading* dengan cepat sehingga harus *refresh* terus-menerus hingga terbuka. Temuan indikator terakhir menunjukkan bahwa “Alpukat Betawi” dapat berfungsi dengan baik di ponsel atau *website* yang digunakan oleh pengguna ketika mengaksesnya.

Dimensi terakhir, dimensi *citizen support*. Dimensi ini akan mengukur sejauh mana bantuan yang diberikan oleh situs web dalam memberikan bantuannya kepada masyarakat ketika mencari informasi atau selama proses pelayanan dilakukan. Hasil responden memberikan penilaian “Baik” sebesar 85%. Hasil perhitungan tersebut berdasarkan pada pengukuran masing-masing indikator. Indikator pertama menunjukkan bahwa mayoritas pengguna merasakan petugas layanan *call center* “Alpukat Betawi” sudah membantu mereka untuk menyelesaikan permasalahan yang sedang dialami ketika menggunakan layanan. Namun, masih terdapat juga responden yang tidak mengalami hal tersebut yang mana petugas layanan *call center* tidak menyelesaikan masalah mereka. Petugas layanan *call center* merespon pertanyaan pengguna hanya pada waktu jam kerja saja, yakni pukul 08.00-16.00 WIB. Hal ini menjadi salah satu penyebab mengapa masih terdapat pengguna yang menjawab petugas layanan *call center* tidak merespon dengan cepat pertanyaan mereka. Indikator ketiga, ditemukan bahwa masih terdapat petugas layanan *call center* yang tidak menjawab pertanyaan yang diajukan pengguna terkait “Alpukat Betawi”. Walaupun memang sebagian besar responden menyatakan petugas layanan *call center* sudah menjawab pertanyaan yang diajukan. Terakhir, petugas layanan *call center* memiliki pedoman atau tata cara bagaimana mengoperasikan atau memberi pelayanan “Alpukat Betawi” guna mendapatkan kepercayaan dari masyarakat. hal ini sebagai salah satu cara agar petugas dapat memberikan keyakinan dan kepercayaan kepada pengguna.

Dengan demikian, hasil pengukuran dan penilaian responden terhadap empat dimensi menghasilkan *e-service quality* pada

“Alpukat Betawi” berada di kategori “Baik” dilihat dari nilai yang dihasilkan yakni 92%.

## KESIMPULAN DAN SARAN

Hasil penelitian menunjukkan bahwa *e-service quality* pada pelayanan kependudukan elektronik “Alpukat Betawi” Pemerintah Provinsi DKI Jakarta termasuk ke dalam rentang penilaian kategori baik oleh responden. Hal ini mengindikasikan bahwa masyarakat atau responden merasa kualitas “Alpukat Betawi” sudah baik dan sesuai dengan kebutuhan mereka. Selain itu, setiap dimensi dari *e-service quality* semua termasuk ke dalam kategori baik walaupun paling kecil ditunjukkan pada dimensi efisiensi.

Berdasarkan pada kesimpulan di atas, maka peneliti dapat memberikan saran penelitian ini yang terletak pada pemberian informasi yang lebih detail mengenai tata cara atau panduan permohonan pada setiap layanan dan menambahkan fitur tabahan seperti *two step verification* ketika *login*. Selain itu, *maintenance* rutin pada setiap kuartal dan melakukan *training* dan pelatihan setiap setahun sekali kepada setiap operator “Alpukat Betawi”.

## DAFTAR PUSTAKA

- Alabdallat, W., & Alhawari, O. (2021). Considering Business Perception in Assessing E-Service Quality in the Jordanian Government. *Managament Science Letters*, 11, 1591-1600.
- Albar, & Mooduto, HA., & Dahlan, A.A., & Yuhefizar, & Erwadi, & Napitupulu, D. (2017). E-government Service Quality Based on E-GovQual

- Approach Case Study in West Sumatera Province. *International Journal on Advanced Science Engineering Information Technology*, 7(6), 2337-2342.
- Alpukat Dukcapil DKI Jakarta (nd). "Alpukat Betawi". Retrieved from <https://alpukatdukcapil.jakarta.go.id/>
- Badan Pusat Statistik. (2021, 22 Januari). Jumlah Penduduk Hasil SP2020 Provinsi DKI Jakarta Sebesar 10.56 Juta Jiwa. Retrieved from <https://jakarta.bps.go.id/pressrelease/2021/01/22/541/jumlah-penduduk-hasil-sp2020-provinsidki-jakarta-sebesar-10-56-juta-jiwa.html>
- E. Ristya, W. (2011). Uji Validitas dan Reliabilitas dalam Penelitian Epidemiologi Kedokteran Gigi. *Stomatognatic-Jurnal Kedokteran Gigi*, 8(1), 27-34.
- Ghozali, I. (2005). *Aplikasi Multivariante dengan Proses SPSS*. Semarang: Badan Penerbit Universitas Diponegoro.
- Hanggara, G. (2021). Cara Gampang Urus Dokumen Kependudukan Lewat Jaki. Retrieved from <https://smartcity.jakarta.go.id/blog/615/cara-gampang-urisdokumen-kependudukan-lewat-jaki>
- Kominfo. (2020, 27 Agustus). Tips dari Kominfo untuk Melindungi Data Pribadi di Internet. Retrieved from [https://kominfo.go.id/content/detail/28946/tips-darikominfo-untuk-melindungi-data-pribadi-di-internet/0/sorotan\\_media](https://kominfo.go.id/content/detail/28946/tips-darikominfo-untuk-melindungi-data-pribadi-di-internet/0/sorotan_media)
- Ombudsman Republik Indonesia Perwakilan Jakarta Raya. (2019). Catatan Akhir Tahun 2018. Jakarta: Ombudsman Republik Indonesia Perwakilan Jakarta Raya.
- Ombudsman RI. (2020, 04 Maret). Selama 2019, Ombudsman: Pemda dan Kepolisian Banyak Dilaporkan Warga. Retrieved from <https://ombudsman.go.id/news/r/selama-2019-%20ombudsman-pemda-dankepolisian-banyak-dilaporkan-warga>
- Papadomichelaki, X., & Mentzas, G. (2012). E-GovQual: A Multiple-Item Scale for Assessing E-government Service Quality. *Government Information Quarterly*, 29(1), 98-109.
- Pratiwi, A.D.E., & Wardani, N.H., & Herlambang, A.D. (2019). Analisis Kualitas Situs Web Pemerintah Daerah Pelayanan Perijinan Terpadu terhadap Kepuasan Pengguna Menggunakan Model E-Govqual (Studi Kasus: Dinas Penanaman Modal dan Pelayanan Terpadu Satu Pintu Kabupaten Kutai Barat, Kalimantan Timur). *Jurnal Pengembangan Teknologi Informasi dan Ilmu Komputer*, 3(9), 9177-9185.
- Rahayu, A.Y. S., & Juwono, V. (2018). *Birokrasi dan Governance: Teori, Konsep dan Aplikasinya*. Depok: Raja Grafindo Persada.
- The Global Economy. (2021). Indonesia: Public Service Index. Retrieved from [https://www.theglobaleconomy.com/Indonesia/public\\_services\\_index/](https://www.theglobaleconomy.com/Indonesia/public_services_index/)



Thomas, V. F. (2020, 19 Maret). Mencoba Layanan Publik Daring Yang Bikin Kepala Pening. Retrieved from <https://tirto.id/mencoba-layanan-publik-daring-yang-bikin-kepala-pening-eFX1>

Wijatmoko, T.R., & Siregar, M.U. (2019). Evaluation of *E-government* Service Quality Using e-GovQual Dimensions. *International Journal on Informatics for Development*, 8(2), 55-61.