



INNOVATIVE: Journal Of Social Science Research

Volume 4 Nomor 4 Tahun 2024 Page 13033-13045

E-ISSN 2807-4238 and P-ISSN 2807-4246

Website: <https://j-innovative.org/index.php/Innovative>

Analisis Kualitas Layanan Website terhadap Kepuasan Pelanggan menggunakan Metode *E-Govqual*, *Importance Performance Analysis* dan *Potential Gain in Customer Value* (Studi Kasus: Dinas Penanaman Modal & Pelayanan Terpadu Satu Pintu Kabupaten Bangkalan)

Machsus Hadiri^{1✉}, Muhammad Yusuf², Budi Dwi Satoto³

Universitas Trunojoyo Madura

Email: Machsushadiri99@gmail.com^{1✉}

Abstrak

Kualitas layanan merupakan kemampuan sebuah perusahaan dalam memenuhi harapan pelanggan dengan memberikan layanan kepada pelanggan pada saat berinteraksi dengan pelanggan. Penggunaan website merupakan langkah yang tepat dalam penerapan E-Government karena informasi yang terkandung di dalamnya lebih mudah diakses bagi pengguna informasi. Penggunaan website di organisasi publik berperan penting dalam hal peningkatan transparansi, akuntabilitas dan partisipasi publik dengan menyediakan pengungkapan yang lebih efektif dan efisien mengenai proses, struktur dan produk pemerintah. Pemerintah Kabupaten Bangkalan melalui Dinas Penanaman Modal dan Pelayanan Terpadu Satu Pintu (DPMPTSP) Kabupaten Bangkalan menerapkan konsep E-Government dengan cara membangun website DPMPTSP yang berisi tentang informasi pelayanan. Untuk mengetahui kualitas suatu layanan website E-Government maka dilakukan analisis kualitas layanan dengan menggunakan metode *E-Govqual*, *Importance Performance Analysis* (IPA) dan *Potential Gain In Customer Value* (PGCV).

Kata Kunci: *E-Govqual*, *Importance Performance Analysis* (IPA), *Kualitas layanan*, *Potential Gain in Customer Value* (PGCV), *Website*

Abstract

Service quality is the ability of a company to meet customer expectations by providing services to customers when interacting with customers. The use of the website is the right step in the implementation of E-Government because the information contained in it is more accessible to information users. The use of websites in public organizations plays an important role in improving transparency, accountability and public participation by providing more effective and efficient disclosure of government processes, structures and products. The Bangkalan Regency Government through the Bangkalan Regency Investment and One-Stop Integrated Services Office (DPMPTSP) applies the E-Government concept by building a DPMPTSP website that contains service information. To determine the quality of an E-Government website service, a service quality analysis is carried out using the E-Govqual, Importance Performance Analysis (IPA) and Potential Gain In Customer Value (PGCV) methods. Keywords: *E-Govqual, Importance Performance Analysis (IPA), Potential Gain In Customer Value (PGCV), Service quality, Website*

PENDAHULUAN

Kepesatan teknologi membuat masyarakat sangat bergantung dari kebutuhan akan adanya internet, baik kebutuhan dalam segi operasional maupun dalam segi sistem pelayanan pemerintahan. Peran teknologi informasi dalam masyarakat modern tidak dapat dlebih-lebihkan. Perkembangan TI telah membuat kehidupan sehari-hari masyarakat jauh lebih mudah. Penggunaan teknologi informasi tidak hanya digunakan sebatas perorangan namun telah digunakan dalam banyak instansi pemerintah (D. Napitupulu, 2018).

Kemajuan teknologi telah memberikan sumber informasi dan komunikasi yang amat luas. Salah satu pemanfaatan sebuah teknologi informasi dan komunikasi yang ada pada pemerintahan dalam rangka meningkatkan efisiensi, efektivitas, transparansi dan akuntabilitas penyelenggara pemerintah ialah adanya *E-Government*. Pengembangan *E-Government* diatur dalam Inpres no. 95 tahun 2018 yang berisi tentang SPBE (P. B. Elektronik & P. N. 95, 2018). Dengan adanya instruksi tersebut instansi pemerintahan dapat mengembangkan tata kelola pemerintahan yang efektif serta dapat meningkatkan kualitas pelayanan.

E-Government bertujuan untuk membuat layanan pemerintah lebih dekat pada orang-orang yang menggunakan layanan tersebut. Salah satu bentuk penerapan *E-Government* yaitu dengan membangun *website* pelayanan publik. Penggunaan *website* merupakan langkah yang tepat dalam penerapan *E-Government* karena informasi yang terkandung di dalamnya lebih mudah diakses bagi penggunanya. Penggunaan *website* di organisasi publik memegang peran penting dalam hal peningkatan transparansi, akuntabilitas dan partisipasi publik dengan menyediakan informasi yang lebih efektif dan

efisien mengenai proses, struktur dan produk pemerintah (A. H. Sulaiman, H. Aryadita, & A. Pinandito, 2018).

Salah satu pemerintahan daerah yang telah mengimplementasikan *E-Government* melalui *website* yaitu Kabupaten Bangkalan. Saat ini ada sejumlah instansi pemerintah di kabupaten Bangkalan yang telah mengembangkan *E-Government* melalui *website*. Hal ini tidak lain hanya untuk mengimplementasikan kebijakan-kebijakan yang telah di terbitkan oleh pemerintah, di antara instansi yang sudah mengembangkan *E-Government* melalui *website* yaitu Dinas Penanaman Modal dan Pelayanan Terpadu Satu Pintu (DPMPTSP). DPMPTSP telah menerapkan sistem informasi secara *online* melalui *website* <https://dpmptsp.bangkalankab.go.id/>. Fitur sistem informasi *online* pada DPMPTSP Kabupaten Bangkalan menerapkan sistem informasi terkait profil DPMPTSP Bangkalan, pengumuman resmi, alur pelayanan, syarat pengurusan izin, dasar hukum dan struktur jabatan.

Untuk meningkatkan pelayanan *E-Government* yang maksimal kepada masyarakat melalui *website*, maka diperlukan *feedback* terhadap pihak Dinas Penanaman Modal dan Pelayanan Terpadu Satu Pintu (DPMPTSP), yaitu dengan melakukan analisis kualitas layanan *website* Dinas Penanaman Modal dan Pelayanan Terpadu Satu Pintu (DPMPTSP) terhadap kepuasan pelanggan. Dengan adanya penilaian dari pengguna layanan *website* Dinas Penanaman Modal dan Pelayanan Terpadu Satu Pintu (DPMPTSP), maka akan diketahui fitur *website* apa saja yang sudah baik atau fitur yang masih memerlukan perbaikan. Untuk mengetahui tingkat kualitas layanan *website* maka perlu dilakukan analisis kualitas layanan (F. septa, A. Yudhana, & A. Fadlil, 2019).

Metode *E-Govqual* dapat dipakai untuk menilai evaluasi kualitas layanan *E-Government*. *E-Govqual* yaitu cara untuk menilai kualitas layanan yang dirancang untuk mengevaluasi kinerja situs web yang dilihat dari persepsi akhir. Kemudian untuk menentukan indikator yang telah memenuhi atau tidak memenuhi harapan maka digunakan teknik analisis *Importance Performance Analysis* (IPA). IPA ialah suatu cara penguraian penilaian dalam memperkirakan kualitas layanan berlandaskan persepsi pengguna akhir. Kemudian hasil dari analisa metode IPA maka perlu dilakukan penentuan prioritas perbaikan yaitu dengan menggunakan metode *PGCV*. Dari paparan latar belakang di atas maka peneliti tertarik untuk menganalisis dengan judul "Analisis Kualitas Layanan *Website* Terhadap Kepuasan Pelanggan Menggunakan Metode *E-GovQual*, *Importance Performance Analysis* Dan *Potential Gain In Customer Value* (Studi Kasus: Dinas Penanaman Modal & Pelayanan Terpadu Satu Pintu Kabupaten Bangkalan)".

METODE PENELITIAN

Pada penelitian ini alur yang akan digunakan adalah sebagai berikut: Pertama, mengidentifikasi masalah melalui diskusi dan wawancara dengan penyedia layanan, khususnya kepada DPMPTSP Kabupaten Bangkalan. Kedua, melakukan studi literatur sebagai proses pengumpulan referensi yang dapat digunakan sebagai landasan teoritis. Sumber yang digunakan sebagai pustaka yaitu buku, jurnal, dokumen pemerintah, dan penelitian sebelumnya tentang metode pengukuran E-GovQual, IPA dan PGCV, layanan pemerintah, populasi, dan uji instrumen sebagai landasan teoritis. Ketiga, menentukan sampel penelitian menggunakan rumus Slovin. Keempat, menyusun kuesioner berdasarkan pengembangan dari indikator-indikator E-Govqual. metode E-Govqual terdapat 47 atribut, tetapi dalam menganalisis suatu layanan tidak semua atribut akan digunakan, atribut yang di gunakan akan disesuaikan terlebih dahulu dengan objek yang akan diteliti. Kelima, proses mengumpulkan data dengan menyebarkan kuesioner secara langsung. Keenam, melakukan uji validitas dan reliabilitas setelah data dikumpulkan. Ketujuh, melakukan analisis IPA untuk menentukan aspek atau karakteristik layanan mana yang perlu ditingkatkan terlebih dahulu. Dalam analisis sains, ada empat bagian dalam skala prioritas: berkonsentrasi di sini, pertahankan pekerjaan yang baik, prioritas rendah dan kemungkinan berlebihan. Peneliti akan dapat menawarkan saran untuk perbaikan jika mereka mengetahui di mana atribut berada pada pemetaan prioritas. Kedelapan, melakukan analisis PGCV sebagai pelengkap dari analisis IPA, dimana analisis ini digunakan untuk menentukan dimensi mana saja yang perlu mendapatkan prioritas utama dalam dilakukannya tindakan, baik tindakan pengembangan maupun tindakan perbaikan. Dalam analisis PGCV setiap dimensi tergantung pada dua faktor yaitu ACD dan UDCV. Kesembilan, penarikan kesimpulan penelitian.

HASIL DAN PEMBAHASAN

Uji Validitas Instrumen

Uji Validitas dilakukan untuk mencari tahu apakah pernyataan yang digunakan dalam kuesioner dapat dikatakan valid dalam mengukur variabel indikator yang dipakai. Pengujian ini dilakukan dengan membandingkan nilai korelasi (r) hitung dengan nilai korelasi (r) tabel.

Tabel 1. Hasil Uji Validitas Kuesioner Kinerja (*Performance*)

Kode Atribut	Nilai r hitung	Nilai r tabel	Keterangan
Kemudahan Pengguna			
KP1	0,376	0,306	Valid
KP2	0,441	0,306	Valid
KP3	0,369	0,306	Valid
KP4	0,792	0,306	Valid
KP5	0,423	0,306	Valid
KP6	0,353	0,306	Valid
Keandalan			
K1	0,357	0,306	Valid
K2	0,544	0,306	Valid
K3	0,444	0,306	Valid
K4	0,459	0,306	Valid
Isi dan tampilan			
IT1	0,371	0,306	Valid
IT2	0,578	0,306	Valid
IT3	0,783	0,306	Valid
IT4	0,349	0,306	Valid
IT5	0,434	0,306	Valid
IT6	0,553	0,306	Valid
IT7	0,353	0,306	Valid
IT8	0,433	0,306	Valid
Bantuan Masyarakat			
BM1	0,336	0,306	Valid

Dari tabel 1 di atas dapat disimpulkan seluruh pertanyaan kuesioner bagian kinerja (*Performance*) memenuhi syarat yang menyatakan kuesioner tersebut valid, yaitu r hitungnya lebih besar dibanding r tabel (0,306).

Tabel 2. Hasil Uji Validitas Kuesioner Harapan (*Importance*)

Kode Atribut	Nilai r hitung	Nilai r tabel	Keterangan
Kemudahan Pengguna			
KP1	0,313	0,306	Valid
KP2	0,608	0,306	Valid
KP3	0,328	0,306	Valid
KP4	0,384	0,306	Valid

KP5	0,687	0,306	Valid
KP6	0,395	0,306	Valid
Keandalan			
K1	0,341	0,306	Valid
K2	0,544	0,306	Valid
K3	0,444	0,306	Valid
K4	0,452	0,306	Valid
Isi & Tampilan			
IT1	0,326	0,306	Valid
IT2	0,439	0,306	Valid
IT3	0,574	0,306	Valid
IT4	0,316	0,306	Valid
IT5	0,589	0,306	Valid
IT6	0,687	0,306	Valid
IT7	0,307	0,306	Valid
IT8	0,514	0,306	Valid
Bantuan Masyarakat			
BM1	0,360	0,306	Valid

Dari tabel 2 dapat disimpulkan seluruh pertanyaan kuesioner bagian *importance* memenuhi , syarat dan dinyatakan valid. Dikarenakan kedua bagian kuesioner dinyatakan valid, maka keseluruhan kuesioner dapat dianggap valid.

Untuk mencari tahu sejauh mana instrumen penelitian dapat diandalkan dan dipercaya, maka perlu dilakukan uji reliabilitas terhadap instrumen penelitian. Pada penelitian ini, metode pengujian reliabilitas yang digunakan ialah metode *Crocbach's Alpha*. Dengan ketentuan jika nilai reliabilitas yang dicari lebih besar dari 0,60 maka pertanyaan dalam kuesioner layak digunakan (*reliable*) dan berlaku sebaliknya. Hasil uji reliabilitas dalam penelitian ini dapat dilihat pada tabel 3 dan 4.

Tabel 3. Hasil Uji Reliabilitas kuesioner *performance*

Variabel	<i>Cronbach Alpa</i>	Nilai Batas	Keterangan
KP	0,621	0,6	Reliabel
K	0,608	0,6	Reliabel
IT	0,618	0,6	Reliabel
BM	0,763	0,6	Reliabel

Dari tabel 3 dapat disimpulkan bahwa instrumen penelitian (kuesioner) pada

bagian *Performance* dikatakan *reliable*. Hal ini dapat dilihat bahwa nilai *cronbach's alpha* tiap variabel berada di atas nilai batas kecukupan (0,60).

Tabel 4. Hasil Uji Realibilitas kuesioner *Importance*

Variabel	<i>Cronbach Alpha</i>	Nilai Batas	Keterangan
KP	0,717	0,6	Reliabel
K	0,602	0,6	Reliabel
IT	0,683	0,6	Reliabel
BM	0,763	0,6	Reliabel

Dari tabel 4 dapat disimpulkan bahwa instrumen penelitian (kuesioner) pada bagian *Importance* dikatakan *reliable*. Hal ini dapat dilihat bahwa nilai *cronbach's alpha* tiap variabel berada di atas nilai batas kecukupan (0,60). Dikarenakan kedua bagian kuesioner *reliable*, maka keseluruhan kuesioner dianggap *reliable*.

Analisis Data

Metode analisis yang digunakan untuk mengolah data pada penelitian ini ialah metode *Importance Performance Analysis* (IPA), dimana pada metode tersebut terdapat 3 jenis analisis yaitu : (1) Analisis tingkat kesesuaian; (2) Analisis Gap, dan (3) Analisis Kuadran.

Analisis tingkat kesesuaian bertujuan untuk mengetahui seberapa besar pengguna merasa puas dengan pelayanan informasi *website* Dinas DPMPTSP Kabupaten Bangkalan dengan kategori tingkat kesesuaian (Tki) dibagi ke dalam tiga kemungkinan yaitu : ((1) Apabila Tki besar kecil dari 100% maka artinya tingkat *performance* dari suatu atribut sudah melampaui *importance* sehingga dapat dinyatakan bahwa pengguna sangat puas dengan layanan yang diberikan; (2) Apabila Tki sama dengan 100% maka tingkat *performance* dari suatu atribut sudah sesuai dengan *importance* sehingga dapat dinyatakan bahwa pengguna puas dengan layanan yang diberikan, dan (3) Apabila Tki kurang dari 100% maka tingkat *performance* dari suatu atribut masih di bawah *importance* sehingga dapat dinyatakan bahwa pengguna tidak atau belum puas dengan layanan yang diberikan. Untuk mencari tingkat kesesuaian dapat menggunakan persamaan $Tki = \frac{x_i}{y_i} \times 100\%$. Hasil perhitungan tingkat kesesuaian dapat dilihat pada tabel 5.

Tabel 5. Hasil Tingkat Kesesuaian

Variabel	Kinerja	Harapan	Tingkat Kesesuaian	Keterangan
KP1	3,35	3,48	96%	Belum Puas
KP2	3,41	3,57	96%	Belum Puas
KP3	3,27	3,49	94%	Belum Puas
KP4	3,15	3,37	93%	Belum Puas
KP5	3,27	3,54	92%	Belum Puas
KP^	3,22	3,53	91%	Belum Puas
K1	2,88	3,49	83%	Belum Puas
K2	3,16	3,35	94%	Belum Puas
K3	3,25	3,41	95%	Belum Puas
K4	3,23	3,50	92%	Belum Puas
IT1	3,07	3,26	94%	Belum Puas
IT2	2,73	3,44	79%	Belum Puas
IT3	2,77	3,44	81%	Belum Puas
IT4	2,21	3,39	65%	Belum Puas
IT5	3,22	3,44	94%	Belum Puas
IT6	3,29	3,44	96%	Belum Puas
IT7	2,49	3,52	71%	Belum Puas
IT8	2,45	3,45	71%	Belum Puas
BM1	3,31	3,34	99%	Belum Puas

Pada tabel 5 dapat disimpulkan tingkat kesesuaian seluruh atribut bernilai belum puas, hal ini dikarenakan tingkat kesesuaian seluruh atribut nilainya lebih kecil dari 100%. Tingkat kesesuaian ini didapat berdasarkan penilaian pengguna dimana pengguna merasa nilai *performance* suatu atribut pada layanan informasi *website* DPMPTSP kabupaten Bangkalan lebih rendah dibanding nilai kepentingan atau harapan (*importance*) suatu atribut.

Analisis Gap (Kesenjangan) bertujuan untuk melihat besaran gap antara *performance* saat ini dengan *importance* menurut pengguna. Apabila Q_i besar atau sama dengan 0, berarti kualitas yang dirasakan telah memenuhi kualitas yang diinginkan. Sementara apabila Q_i lebih kecil dari 0 maka kualitas yang dirasakan belum dapat memenuhi kualitas yang diinginkan. Untuk mengukur Q_i dapat menggunakan persamaan $Q_i = P_i - I_i$. Hasil perhitungan gap dapat dilihat pada tabel 6.

Tabel 6. Hasil perhitungan GAP

Variabel	Kinerja	Harapan	Nilai gap	Keterangan
KP1	3,35	3,48	- 0,13	Belum Memenuhi
KP2	3,41	3,57	- 0,16	Belum Memenuhi
KP3	3,27	3,49	- 0,22	Belum Memenuhi
KP4	3,15	3,37	- 0,22	Belum Memenuhi
KP5	3,27	3,54	- 0,27	Belum Memenuhi
KP6	3,22	3,53	- 0,31	Belum Memenuhi
K1	2,88	3,49	- 0,61	Belum Memenuhi
K2	3,16	3,35	- 0,19	Belum Memenuhi
K3	3,25	3,41	- 0,16	Belum Memenuhi
K4	3,23	3,50	- 0,27	Belum Memenuhi
IT1	3,07	3,26	- 0,19	Belum Memenuhi
IT2	2,73	3,44	- 0,71	Belum Memenuhi
IT3	2,77	3,44	- 0,67	Belum Memenuhi
IT4	2,21	3,39	- 1,18	Belum Memenuhi
IT5	3,22	3,44	- 0,22	Belum Memenuhi
IT6	3,29	3,44	- 0,15	Belum Memenuhi
IT7	2,49	3,52	- 1,03	Belum Memenuhi
IT8	2,45	3,45	- 1,00	Belum Memenuhi
BM1	3,31	3,34	- 0,03	Belum Memenuhi

Pada tabel 6 dapat disimpulkan tingkat kesenjangan seluruh atribut belum memenuhi, hal ini dikarenakan nilai Q_i seluruh atribut nilainya lebih kecil dari 0 maka kualitas yang dirasakan belum dapat memenuhi kualitas yang diinginkan.

Analisis kuadran dilakukan untuk mengetahui respon konsumen (dalam hal ini pengguna layanan) terhadap atribut penilaian yang dipetakan dalam diagram berdasarkan tingkat *importance* dan tingkat *performance* dari atribut penilaian tersebut. Diagram ini terdiri dari sebuah sumbu X yang mewakili tingkat *performance* dan sebuah sumbu Y yang mewakili tingkat *importance*. Dalam diagram tersebut nantinya akan ada garis perpotongan antara sumbu X dan sumbu Y yang menghasilkan 4 kuadran di dalamnya.

Untuk melakukan analisis kuadran maka terlebih dahulu mencari rata-rata nilai dari *performance* dan rata-rata nilai *importance* tiap atribut yang digunakan menggunakan persamaan $Y = \frac{-Y_i}{n}$. Kemudian dalam diagram tersebut akan terbagi menjadi empat bagian yang dibatasi garis yang berpotongan tegak lurus pada titik

(\bar{X}, \bar{Y}) . Untuk menghitung \bar{X} dan \bar{Y} dapat menggunakan persamaan $X = \frac{\sum x_i}{n}$.

Tabel 7. Rata-rata nilai dari *performance* dan *importance* tiap atribut

Variabel	Kinerja	Harapan
KP1	3,35	3,48
KP2	3,41	3,57
KP3	3,27	3,49
KP4	3,15	3,37
KP5	3,27	3,54
KP6	3,22	3,53
K1	2,88	3,49
K2	3,16	3,35
K3	3,25	3,41
K4	3,23	3,50
IT1	3,07	3,26
IT2	2,73	3,44
IT3	2,77	3,44
IT4	2,21	3,39
IT5	3,22	3,44
IT6	3,29	3,44
IT7	2,49	3,52
IT8	2,45	3,45
BM1	3,31	3,34
Sumbu X dan Y	3,04	3,44
	X	Y

Dari tabel 7 dapat dilihat sumbu X adalah bernilai 3.04 dan sumbu Y adalah bernilai 3.44. Pada gambar 1 ditampilkan hasil analisis kuadran tiap atribut yang sudah dimasukkan ke dalam kuadran IPA.



Gambar 1. Hasil Kuadran IPA

Pada gambar 1 dapat dilihat terdapat 4 kuadran, dimana kuadran A terdapat 5 atribut yaitu IT2, IT3, IT7, IT8 dan K1 yang berarti atribut tersebut memiliki nilai harapan yang tinggi namun memiliki kinerja yang rendah. Pada kuadran B terdapat 8 atribut yaitu KP1, KP2, KP3, KP 5, KP6, IT5, IT6 dan K4 yang berarti atribut tersebut memiliki nilai tingkat harapan dan tingkat kinerja yang tinggi. Terdapat 5 atribut pada kuadran C yaitu IT1, K2, K3, BM1 dan KP4 yang berarti nilai harapan dan kinerja sama-sama bernilai rendah. Pada kuadran D hanya terdapat 1 atribut yaitu atribut IT4 yang berarti kuadran ini memiliki nilai tingkat harapan yang rendah dan nilai kinerja yang tinggi.

Analisis PGCV

Dari hasil analisis *Importance-performance Analysis*, selanjutnya dilakukan penentuan urutan prioritas perbaikan pelayanan dengan menggunakan indeks *Potential Gain in Customer Value* (PGCV) untuk mengetahui urutan prioritas perbaikan pelayanan yang harus dilakukan. Untuk mendapatkan nilai PGCV, pertama harus menentukan nilai ACV (*Achieved Customer Value*) dan UDCV (*Ultimately Desired Customer Value*). Berikut indeks PGCV yang disajikan pada table di bawah ini.

Tabel 8.

No	Variabel	Kinerja	Harapan	ACV	UDCV	PGCV
		X	Y	(X) x (Y)	(Y) x (Xmax)	UDCV-ACV
1	KP1	3,35	3,48	11,66	13,92	2,26
2	KP2	3,41	3,57	12,17	14,28	2,11
3	KP3	3,27	3,49	11,41	13,96	2,55
4	KP4	3,15	3,37	10,62	13,48	2,86
5	KP5	3,27	3,54	11,58	14,16	2,58
6	KP6	3,22	3,53	11,37	14,12	2,75
7	K1	2,88	3,49	10,05	13,96	3,91
8	K2	3,16	3,35	10,59	13,40	2,81
9	K3	3,25	3,41	11,08	13,64	2,56
10	K4	3,23	3,50	11,31	14,00	2,70
11	IT1	3,07	3,26	10,01	13,04	3,03
12	IT2	2,73	3,44	9,39	13,76	4,37
13	IT3	2,77	3,44	9,53	13,76	4,23
14	IT4	2,21	3,39	7,49	13,56	6,07
15	IT5	3,22	3,44	11,08	13,76	2,68
16	IT6	3,29	3,44	11,32	13,76	2,44

17	IT7	2,49	3,52	8,76	14,08	5,32
18	IT8	2,45	3,45	8,45	13,80	5,35
19	BM1	3,31	3,34	11,06	13,36	2,30

Prioritas perbaikan berdasarkan perhitungan PGCV

Hasil perhitungan PGCV digunakan untuk mengetahui atribut mana saja yang digunakan dalam menentukan prioritas perbaikan DPMPTSP Kabupaten Bangkalan. Berikut adalah hasil perhitungan PGCV yang disajikan pada tabel di bawah ini.

Tabel 9. Urutan indeks prioritas PGCV

No	Variabel	Kinerja	Harapan	ACV	UDCV	PGCV	Urutan Prioritas
		X	Y	(X) x (Y)	(Y) x (Xmax)	UDCV-ACV	
1	KP1	3,35	3,48	11,66	13,92	2,26	18
2	KP2	3,41	3,57	12,17	14,28	2,11	19
3	KP3	3,27	3,49	11,41	13,96	2,55	15
4	KP4	3,15	3,37	10,62	13,48	2,86	8
5	KP5	3,27	3,54	11,58	14,16	2,58	13
6	KP6	3,22	3,53	11,37	14,12	2,75	10
7	K1	2,88	3,49	10,05	13,96	3,91	6
8	K2	3,16	3,35	10,59	13,40	2,81	9
9	K3	3,25	3,41	11,08	13,64	2,56	14
10	K4	3,23	3,50	11,31	14,00	2,70	11
11	IT1	3,07	3,26	10,01	13,04	3,03	7
12	IT2	2,73	3,44	9,39	13,76	4,37	4
13	IT3	2,77	3,44	9,53	13,76	4,23	5
14	IT4	2,21	3,39	7,49	13,56	6,07	1
15	IT5	3,22	3,44	11,08	13,76	2,68	12
16	IT6	3,29	3,44	11,32	13,76	2,44	16
17	IT7	2,49	3,52	8,76	14,08	5,32	3
18	IT8	2,45	3,45	8,45	13,80	5,35	2
19	BM1	3,31	3,34	11,06	13,36	2,30	17

Berdasarkan tabel di atas diketahui bahwa prioritas perbaikan PGCV didasarkan pada hasil perhitungan indeks PGCV. Pada hasil perhitungan indeks PGCV diketahui bahwa prioritas perbaikannya didasarkan pada urutan nilai indeks yang paling besar. Artinya, semakin besar nilai indeks PGCV maka akan semakin besar pula atribut tersebut menduduki prioritas urutan pertama untuk diperbaiki oleh DPMPTSP Kabupaten Bangkalan.

SIMPULAN

Dari hasil penelitian analisis data menggunakan metode *E-Govqual*, IPA dan PGCV pada bab sebelumnya, maka dapat diambil kesimpulan sebagai berikut.

1. Dari 19 atribut yang dilakukan penelitian pada DPMPTSP Kabupaten Bangkalan, maka dapat dilihat kualitas *website* DPMPTSP Kabupaten Bangkalan saat ini masih kurang baik dikarenakan kondisi *website* masih belum memenuhi semua atribut dimensi *E-Govqual*
2. Dari 19 atribut yang diteliti ada beberapa atribut yang mempengaruhi terhadap kualitas layanan *website* DPMPTSP Kabupaten Bangkalan yaitu atribut yang termasuk pada kuadran 3 yaitu atribut IT4 dimana pada atribut tersebut memiliki nilai tingkat kesesuaian 67,1
3. Dalam menentukan atribut yang menjadi prioritas perbaikan dapat dilihat berdasarkan besarnya nilai indeks PGCV. Atribut dengan nilai indeks PGCV terbesar menjadi prioritas pertama dalam perbaikan.

DAFTAR PUSTAKA

- Aeni, Et Al. 2019. "Penerapan Metode Copy The Master Pada Pembelajaran Menulis Teks Argumentasi Untuk Meningkatkan Kreativitas Menulis Mahasiswa". Jurnal Pendidikan, Kebahasaan, dan Kesusastraan Indonesia, 3 (2).
- Akidah, Ihramsari & Mansyur, Umar. 2022. "Strategi Image Streaming Terhadap Kemampuan Menulis Pada Mahasiswa". Jurnal Literasi. 6(2), 406-413.
- Amalia, Riski. 2018. "Penerapan Strategi Copy The Master Dalam Meningkatkan Keterampilan Menulis Puisi Pada Siswa Kelas VIII.A Smp Negeri 3 Labakkang Kabupaten Pangkep". Skripsi. Universitas Muhammadiyah Makassar, Hal-22.
- Marganingsih, Marti. 2022. "Peningkatan Keterampilan Menulis Cerpen Melalui Media Teks Lagu Dengan Metode Latihan Terbimbing". Jurnal Ilmiah Bahasa dan Sastra, 6(6).
- Ningrum, Muliadi, & Rabiah, Sitti. 2022. "Model Konstruktivistik Terhadap Peningkatan Kemampuan Menulis Teks Ceramah Siswa". Journal of Language and Literature, 2(2), 180-187.
- Nurhayati. 2019. Apresiasi Prosa Fiksi Indonesia (Revisi). Jawa Tengah: Cakrawala Media.
- Nurjannah, Arifah., & Suhara, Alfa Mitri. 2019. "Analisis Penggunaan Bahasa Daerah dalam Pembelajaran Menulis Cerpen di Kelas IX SMPN 1 CIPATAT". Parole (Jurnal Pendidikan Bahasa dan Sastra Indonesia), 2 (2), 260.
- Pertiwi, S., & Kolen, K. V. 2020. "Pengaruh Media Film Terhadap Keterampilan Menulis Narasi Pada Mata pelajaran Bahasa Indonesia Pada Siswa Kelas V SD 02 Pagi Cipayung". Jurnal Inovasi Pendidikan MH Thamrin, 4(1), 10-19.