

# Analisis Kualitas Layanan E-Government Menggunakan Metode E-GovQual Pada Badan Narkotika Nasional Republik Indonesia

1<sup>st</sup> Dyah Rahmawati Hasan

*Sistem Informasi*

*Universitas Telkom Surabaya*

Surabaya, Indonesia

[rahmahasann@student.telkomuniversity.ac.id](mailto:rahmahasann@student.telkomuniversity.ac.id)

2<sup>nd</sup> Mochamad Nizar Palefi

*Sistem Informasi*

*Universitas Telkom Surabaya*

Surabaya, Indonesia

[mnizarpm@telkomuniversity.ac.id](mailto:mnizarpm@telkomuniversity.ac.id)

3<sup>rd</sup> Aris Kusumawati

*Sistem Informasi*

*Universitas Telkom Surabaya*

Surabaya, Indonesia

[ariskusumawati@telkomuniversity.ac.id](mailto:ariskusumawati@telkomuniversity.ac.id)

**Abstrak** — Teknologi informasi telah menjadi bagian penting dari masyarakat modern karena kemampuannya untuk meningkatkan efisiensi dan produktivitas. Salah satu penerapan teknologi ini adalah melalui E-Government, yang digunakan oleh Badan Narkotika Nasional (BNN) untuk menyampaikan informasi tentang narkotika kepada publik melalui situs resmi BNN. Penelitian ini bertujuan untuk menganalisis kualitas layanan E-Government pada situs Badan Narkotika Nasional Republik Indonesia menggunakan metode E-GovQual. Masalah penelitian meliputi validitas dan reliabilitas instrumen kuesioner, persepsi publik terhadap kualitas layanan, dan apakah persepsi tersebut memenuhi harapan pengguna. Pendekatan kuantitatif diterapkan dengan menyebarkan kuesioner kepada responden. Data dianalisis menggunakan uji validitas dan reliabilitas, analisis deskriptif, dan One Sample T-Test. Hasil penelitian menunjukkan bahwa instrumen yang digunakan valid dan reliabel. Rata-rata skor persepsi publik untuk layanan E-Government mencapai 100, dengan hasil uji t yang signifikan ( $p < 0,05$ ), menunjukkan bahwa kualitas layanan melebihi harapan pengguna. Berdasarkan enam dimensi E-GovQual, layanan tersebut dinilai sangat baik. Oleh karena itu, kualitas layanan E-Government di BNN harus dipertahankan dan ditingkatkan lebih lanjut

**Keywords** — *E-GovQual, Public Service, E-Government, BNN, Service Quality.*

## I. PENDAHULUAN

Perkembangan teknologi informasi yang pesat menuntut pemanfaatan optimal dalam berbagai sektor, termasuk pemerintahan (Ngafifi, 2014). Salah satu bentuk penerapannya adalah e-government, yaitu penggunaan teknologi informasi dan komunikasi (TIK) untuk meningkatkan efisiensi, transparansi, dan responsivitas layanan publik (Rani, 2017). Badan Narkotika Nasional (BNN) telah menerapkan *e-government* melalui situs resmi [bnn.go.id](https://bnn.go.id), yang menyediakan layanan seperti SKBN, rehabilitasi, pengaduan, dan pelaporan daring (Adhima, 2023).

Namun, efektivitas layanan tersebut masih menghadapi berbagai kendala, seperti keterbatasan SDM, pembaruan konten yang belum optimal, dan gangguan teknis. Oleh karena itu, diperlukan evaluasi kualitas layanan digital secara sistematis. Metode E-GovQual (Papadomichelaki & Mentzas, 2012) digunakan dalam penelitian ini karena mencakup dimensi utama seperti kemudahan penggunaan, kepercayaan, keandalan, dan dukungan masyarakat.

Penelitian difokuskan pada BNN Kota Surabaya karena kota ini memiliki indeks SPBE tinggi (3,84) dan masyarakat yang responsif terhadap digitalisasi (Pranata & Adiputra, 2019). Tujuan penelitian adalah menilai kualitas layanan e-government BNN menggunakan metode E-GovQual dan memberikan rekomendasi perbaikan layanan berbasis hasil evaluasi.

## II. KAJIAN TEORI

### A. Website E-Government BNN

Website Badan Narkotika Nasional memiliki nama domain <https://bnn.go.id>. Website ini merupakan situs resmi Badan Narkotika Nasional Republik Indonesia. Berdasarkan artikel “WEBSITE BARI BNN” yang bipublikasikan di situs resmi BNN pada tahun 2002, disebutkan bahwa perbaikan website dilakukan sebagai Langkah awal dalam Pembangunan Sistem Informasi Narkoba BNN.

### B. Kualitas Layanan

Kualitas layanan merupakan penuhan kebutuhan dan harapan konsumen melalui perbandingan antara harapan dan hasil yang diterima (Jahanshahi et al., 2011). Kualitas ini terbentuk dari kemampuan perusahaan dalam memenuhi keinginan pelanggan secara tepat (Tjiptono & Chandra, 2016), serta tidak hanya bergantung pada perilaku tenaga penjual, tetapi juga pada pengetahuan produk yang dimiliki (Permana, 2013). Pelanggan menilai kualitas berdasarkan nilai produk yang diterima, yang dipengaruhi oleh pelayanan. Kualitas layanan dapat diukur melalui responsivitas, kepercayaan, dan empati (Quataishat, 2013), di mana ketiganya berperan dalam membangun kepuasan pelanggan.

Penelitian sebelumnya juga menunjukkan bahwa kualitas layanan berpengaruh positif terhadap kepuasan pelanggan (Nandan, 2010).

### C. Website

Secara umum, website adalah kumpulan halaman yang saling terhubung dan beroperasi dalam satu domain, berisi informasi berbentuk teks, gambar, audio, maupun video [5]. Website terbagi menjadi dua jenis berdasarkan sifatnya: statis (kontennya tidak sering diperbarui dan pengelolaannya dilakukan secara manual) dan dinamis (kontennya dapat diperbarui secara berkala dengan sistem manajemen konten). Sementara berdasarkan tujuan, website dapat dikategorikan menjadi personal, portal, korporat, dan forum diskusi. Website yang efektif umumnya memenuhi tujuh elemen: konteks, konten, komunitas, kustomisasi, komunikasi, koneksi, dan perdagangan [6].

### D. Electronic Government

Electronic Government (e-Government) merujuk pada penggunaan teknologi informasi dan komunikasi oleh instansi pemerintahan untuk memberikan layanan publik yang lebih cepat, efisien, dan transparan [7]. Di Indonesia, kebijakan nasional mengenai pengembangan e-Government tertuang dalam Instruksi Presiden No. 3 Tahun 2003. Model e-Government mencakup interaksi antara pemerintah dan pihak lain, yaitu:

- Government to Citizen (G2C)
- Government to Business (G2B)
- Government to Government (G2G)
- Government to Employee (G2E)

Masing-masing model bertujuan mempercepat layanan publik, mempermudah transaksi pemerintahan, serta mendorong partisipasi masyarakat melalui teknologi digital.

### E. Electronic Government Quality

E-GovQual adalah suatu kerangka evaluasi yang digunakan untuk mengukur kualitas layanan e-government dari perspektif pengguna. Model ini dikembangkan oleh Papadomichelaki dan Mentzas [8], yang mencakup enam dimensi utama:

1. Ease of Use – Kemudahan pengguna dalam mengakses dan menggunakan layanan.
2. Trust – Kepercayaan pengguna terhadap keamanan dan privasi data.
3. Functionality of the Interaction Environment – Kinerja teknis dan fungsionalitas sistem.
4. Reliability – Keandalan dan konsistensi layanan.
5. Content and Appearance of Information – Kualitas dan penyajian informasi di situs.
6. Citizen Support – Ketersediaan dukungan untuk membantu pengguna.

Model ini dianggap relevan untuk mengukur kualitas layanan digital karena mampu merepresentasikan aspek-aspek penting yang memengaruhi kepuasan pengguna.

## III. METODE

Penelitian ini menggunakan pendekatan kuantitatif dengan metode survei melalui penyebaran kuesioner kepada masyarakat yang pernah mengakses layanan e-Government BNN melalui website resmi <https://bnn.go.id>. Tujuan

utamanya adalah mengevaluasi kualitas layanan digital berdasarkan dimensi E-GovQual, yang mencakup enam aspek: *Ease of Use, Trust, Functionality of the Interaction Environment, Reliability, Content and Appearance of Information*, dan *Citizen Support*.

### A. Populasi dan Sampel

Populasi dalam penelitian ini adalah warga Kota Surabaya yang menggunakan layanan daring BNN antara Februari hingga Mei 2025, dengan total populasi sebanyak 122 orang. Penentuan jumlah sampel dilakukan menggunakan rumus Slovin dengan tingkat kesalahan 5%, sehingga diperoleh jumlah sampel sebanyak 88 responden.

$$n = \frac{N}{N \cdot e^2 + 1} \quad (1)$$

Teknik sampling yang digunakan adalah purposive sampling, dengan kriteria responden adalah warga Surabaya yang pernah menggunakan layanan pada website BNN.

### B. Instrumen Penelitian

Instrumen penelitian berupa kuesioner online yang dirancang berdasarkan indikator-indikator dari enam dimensi E-GovQual. Setiap butir pertanyaan dinilai dengan skala Likert 1–5 (sangat tidak setuju hingga sangat setuju), mencakup persepsi dan harapan pengguna. Terdapat total 26 pasang pertanyaan (52 butir), dibagi rata ke dalam setiap dimensi.

### C. Validitas dan Reliabilitas

Uji validitas dilakukan menggunakan korelasi Pearson Product Moment. Suatu item dianggap valid jika nilai  $r_{hitung} > r_{tabel}$  pada tingkat signifikansi 0,05. Uji reliabilitas dihitung menggunakan Cronbach's Alpha, dengan nilai  $\alpha \geq 0,6$  dianggap reliabel.

### D. Analisis Data

Data yang terkumpul dianalisis melalui tiga tahap utama:

1. Analisis Deskriptif untuk melihat skor rata-rata persepsi dan harapan dari tiap dimensi.
2. Uji Validitas dan Reliabilitas untuk memastikan instrumen yang digunakan sesuai.
3. Uji One Sample T-Test digunakan untuk menguji apakah nilai rata-rata persepsi dari masing-masing dimensi secara signifikan lebih tinggi dibanding nilai harapan pengguna (test value = 78).

Pengolahan data dilakukan menggunakan perangkat lunak SPSS.

## IV. HASIL DAN PEMBAHASAN

Penelitian ini bertujuan untuk mengevaluasi kualitas layanan *E-Government* pada website Badan Narkotika Nasional (BNN) menggunakan pendekatan E-GovQual. Pada bagian ini, disajikan hasil pengolahan data dan pembahasannya, mencakup keabsahan data, analisis deskriptif tiap dimensi layanan, uji statistik, serta implikasi dari temuan tersebut.

### A. Keabsahan Instrumen Penelitian

Berdasarkan hasil uji validitas dan reliabilitas yang telah dilakukan pada instrumen kuesioner, seluruh item dinyatakan memenuhi standar pengujian yang berlaku. Dengan

demikian, data yang diperoleh dapat dianggap valid dan reliabel, sehingga dapat dijadikan dasar yang kuat untuk analisis lebih lanjut serta interpretasi hasil penelitian yang akurat.

#### B. Persepsi Pengguna Berdasarkan Dimensi E-Govqual

Analisis deskriptif terhadap dimensi E-GovQual menunjukkan persepsi masyarakat terhadap layanan website BNN secara umum berada pada kategori cukup baik hingga sangat baik. Dimensi *Reliability* memperoleh nilai tertinggi sebesar 4,33, yang mengindikasikan bahwa sistem dianggap andal, jarang mengalami gangguan teknis, dan informasi yang disediakan dapat dipercaya. Selanjutnya, dimensi *Functional of the Environment* (4,18) dan *Ease of Use* (4,17) juga berada dalam kategori sangat baik, menandakan kemudahan navigasi dan kelengkapan fitur sistem dianggap sangat memadai oleh pengguna.

Dimensi *Trust* memperoleh skor 4,06, dan *Content and Appearance of Information* memperoleh 4,11, keduanya termasuk dalam kategori baik, meskipun masih terdapat ruang untuk peningkatan, terutama dalam aspek keamanan data dan kualitas tampilan informasi. Sementara itu, *Citizen Support* memperoleh nilai terendah, yaitu 3,91, yang menunjukkan bahwa dukungan terhadap pengguna, seperti bantuan teknis, respon terhadap keluhan, dan partisipasi pengguna masih perlu diperbaiki agar layanan menjadi lebih responsif dan inklusif.

#### C. Hasil Uji Statistik One-Sample T-Test

Untuk menguji sejauh mana persepsi pengguna berbeda dari nilai standar, dilakukan uji One-Sample T-Test dengan test value sebesar 78. Hasil pengujian menunjukkan bahwa nilai t hitung adalah 11,685 dengan tingkat signifikansi sebesar 0,000 ( $p < 0,05$ ), yang berarti terdapat perbedaan signifikan antara nilai rata-rata aktual layanan dan nilai standar. Nilai *Mean Difference* sebesar 22,091 menunjukkan bahwa persepsi pengguna terhadap kualitas layanan lebih tinggi dari nilai acuan. Interval kepercayaan 95% berkisar antara 18,33 hingga 25,85, menandakan bahwa persepsi positif pengguna terhadap website BNN bukan terjadi secara kebetulan.

Hasil ini memperkuat temuan sebelumnya bahwa secara umum, layanan E-Government pada website BNN dinilai cukup baik hingga sangat baik oleh pengguna, dan secara statistik dapat dikatakan bahwa kualitas layanan yang diterima masyarakat telah melampaui standar minimal yang diharapkan.

#### D. Evaluasi Per Dimensi Berdasarkan Skor Rata-Rata

Jika dilihat dari rata-rata persepsi pengguna terhadap setiap dimensi (Tabel IV.9), diperoleh skor keseluruhan sebesar 3,68 dari skala Likert 1–5. Ini menunjukkan bahwa secara umum, pengguna setuju bahwa kualitas layanan yang disediakan cukup memuaskan. Dimensi *Ease of Use* mencatat skor tertinggi (3,78), disusul oleh *Reliability* (3,68) dan *Trust* (3,65), yang mengindikasikan bahwa kemudahan akses, keandalan, dan kepercayaan merupakan aspek yang cukup baik. Namun, *Functional of the Environment* memperoleh skor terendah (3,51), yang menandakan

perlunya peningkatan pada aspek teknis dan stabilitas sistem agar pengalaman pengguna dapat lebih ditingkatkan.

#### E. Rekomendasi Perbaikan Kualitas Layanan

Berdasarkan analisis kuadran prioritas perbaikan kualitas layanan, dapat disusun peta rekomendasi sebagai berikut:

TABEL 1

Kuadran	Kriteria	Dimensi	Penjelasan
Kuadran I (Prioritas I)	Skor Rendah – Penting Tinggi: Harus segera diperbaiki	<i>Citizen Support</i> (3,91)	Dukungan pengguna belum optimal, sementara ini sangat penting untuk kepuasan.
Kuadran II (Pertahankan Kualitas)	Skor Tinggi – Penting Tinggi: Sudah baik, tetap dipertahankan dan dimonitor	<i>Ease of Use</i> (4,17)	Penggunaan mudah, penting untuk pengalaman pengguna yang positif.
		<i>Reliability</i> (4,33)	Tingkat keandalan tinggi, sangat penting, harus tetap dijaga
Kuadran III (Prioritas II)	Skor Rendah – Penting Sedang: Perlu perbaikan bertahap	<i>Trust</i> (4,06)	Kepercayaan cukup baik, tetapi masih bisa ditingkatkan di sisi keamanan & privasi.
		<i>Content &amp; Appearance</i> (4,11)	Tampilan konten baik, tapi bisa lebih menarik dan informatif.
Kuadran IV (Performa Tertinggi)		<i>Functional Environment</i> (4,18)	Fitur interaktif baik, perlu pengembangan adaptif.

- **Kuadran I (Prioritas I):** Dimensi *Citizen Support* (3,91) termasuk kategori penting tetapi masih rendah skornya, sehingga perlu segera diperbaiki. Fitur bantuan dan tanggapan pengguna harus ditingkatkan untuk menciptakan layanan yang lebih partisipatif dan responsif.
- **Kuadran II (Pertahankan Kualitas):** Dimensi *Ease of Use* (4,17) dan *Reliability* (4,33) termasuk dalam kategori skor tinggi dan penting, sehingga kualitas pada kedua dimensi ini harus dipertahankan dan dimonitor secara berkala.

- **Kuadran III (Prioritas II):** Dimensi *Trust* (4,06) dan *Content & Appearance of Information* (4,11) memiliki skor cukup baik namun masih dapat ditingkatkan secara bertahap, terutama pada aspek keamanan data dan kualitas visual informasi.
- **Kuadran IV (Performa Tinggi):** Dimensi *Functional of the Environment* (4,18) meskipun menunjukkan performa tinggi, tetapi perlu dikembangkan secara adaptif untuk menghadapi dinamika kebutuhan pengguna.

## V. KESIMPULAN

Website Badan Narkotika Nasional merupakan salah satu bentuk layanan *E-Government* yang dimanfaatkan oleh masyarakat untuk pelaporan penyalahgunaan narkoba serta memperoleh informasi terkait narkotika. Berdasarkan hasil penelitian mengenai kualitas layanan *E-Government* pada website Badan Narkotika Nasional Republik Indonesia yang dianalisis menggunakan metode *E-GovQual*, diperoleh beberapa temuan penting. Pertama, instrumen kuesioner yang digunakan terbukti valid dan reliabel, ditunjukkan oleh seluruh item yang memenuhi kriteria pengujian, sehingga data yang dikumpulkan dapat digunakan secara layak dalam analisis lanjutan. Kedua, persepsi masyarakat terhadap kualitas layanan secara umum berada pada kategori cukup baik hingga sangat baik. Dimensi Reliability memperoleh skor tertinggi (4,33), diikuti oleh *Functional of the Environment* (4,18) dan *Ease of Use* (4,17) yang semuanya berada dalam kategori sangat baik. Sementara itu, dimensi *Trust* (4,06) dan *Content and Appearance of Information* (4,11) termasuk dalam kategori baik, dan dimensi *Citizen Support* mencatat skor terendah (3,91), yang menunjukkan perlunya peningkatan pada aspek dukungan kepada pengguna. Ketiga, hasil uji One-Sample T-Test menunjukkan perbedaan yang signifikan antara persepsi masyarakat dengan nilai standar harapan, dengan nilai signifikansi 0,000 ( $p < 0,05$ ) dan *Mean Difference* sebesar 22,091. Hal ini mengindikasikan bahwa layanan yang diberikan telah diterima dengan cukup baik oleh masyarakat. Terakhir, rata-rata skor persepsi keseluruhan berada pada angka 3,68 dari skala 1–5, yang mencerminkan bahwa layanan *E-Government* pada website Badan Narkotika Nasional dinilai cukup memuaskan, meskipun masih terdapat dimensi yang memerlukan perbaikan agar dapat meningkatkan kualitas layanan secara optimal dan responsif.

## REFERENSI

- [1] F. TJIPTONO AND G. I. CHANDRA, SERVICE, QUALITY & SATISFACTION. 2011.
- [2] J. SUPRANTO AND N. LIMAKRISNA, PERILAKU KONSUMEN DAN STRATEGI PEMASARAN UNTUK MEMENANGKAN PERSAINGAN BISNIS. 2007.
- [3] P. KOTLER DAN K. KELLER, MARKETING MANAGEMENT, 15TH ED., NEW JERSEY: PEARSON EDUCATION, 2022.
- [4] S. RANI, "KOMUNIKASI PEMBANGUNAN DALAM PEMBANGUNAN ADMINISTRASI MELALUI DIGITAL GOVERNANCE," ALHADHARAH JURNAL ILMU DAKWAH, VOL. 16, NO. 31, P. 66, JUL. 2017.
- [5] N. F. ADHIMA AND T. A. OKTARIYANDA, "STRATEGY MANAGEMENT OF THE NATIONAL NARCOTICS AGENCY IN EAST JAVA PROVINCE IN EFFORTS TO PREVENT DRUGS ABUSE IN EAST JAVA," PUBLIKA, PP. 2365–2378, JUL. 2023.
- [6] X. PAPADOMICHELAKI AND G. MENTZAS, "E-GOVQUAL: A MULTIPLE-ITEM SCALE FOR ASSESSING E-GOVERNMENT SERVICE QUALITY," GOVERNMENT INFORMATION QUARTERLY, VOL. 29, NO. 1, PP. 98–109, SEP. 2011.
- [7] JAHANSHAH, A. A., GASHTI, M. A. H., MIRDAMADI, S. A., NAWASER, K., & KHAKSAR, S. M. S. (2011). STUDY THE EFFECTS OF CUSTOMER SERVICE AND PRODUCT QUALITY ON CUSTOMER SATISFACTION AND LOYALTY. INTERNATIONAL JOURNAL OF HUMANITIES AND SOCIAL SCIENCE, 1(7), 253-260.
- [8] M. V. PERMANA, "PENINGKATAN KEPUASAN PELANGGAN MELALUI KUALITAS PRODUK DAN KUALITAS LAYANAN," JURNAL DINAMIKA MANAJEMEN, VOL. 4, NO. 2, JAN. 2013.
- [9] F. T. QUTAISHAT, "USERS' PERCEPTIONS TOWARDS WEBSITE QUALITY AND ITS EFFECT ON INTENTION TO USE E-GOVERNMENT SERVICES IN JORDAN," INTERNATIONAL BUSINESS RESEARCH, VOL. 6, NO. 1, DEC. 2012.
- [10] ZULKIFLI, "MENGENAL WEBSITE DAN FUNGSINYA," JURNAL TEKNOLOGI INFORMASI, VOL. 3, NO. 2, PP. 45–50, 2005.
- [11] G. ZAFIROPOULUS, "E-GOVERNMENT AND TRANSPARENCY IN PUBLIC ADMINISTRATION," EUROPEAN JOURNAL OF E PRACTICE, VOL. 14, PP. 37–44, 2012.
- [12] X. PAPADOMICHELAKI DAN G. MENTZAS, "E-GOVQUAL: A MULTIPLE-ITEM SCALE FOR ASSESSING E-GOVERNMENT SERVICE QUALITY," GOVERNMENT INFORMATION QUARTERLY, VOL. 29, NO. 1, PP. 98–109, 2012.
- [13] "DINAS KOMUNIKASI DAN INFORMATIKA KOTA SURABAYA." <HTTPS://DINKOMINFO.SURABAYA.GO.ID/READ/43>