

ABSTRAK

E-government merupakan upaya pemanfaatan teknologi informasi dan komunikasi yang memiliki tujuan untuk dapat meningkatkan efisiensi, efektivitas, transparansi, dan akuntabilitas dalam pengelolaan instansi pemerintah dan pelayanan publik. Penerapan *e-government* ini sebagai salah satu bentuk usaha pemerintah Indonesia dalam rangka mendukung transparansi tata kelola pemerintahan terutama di tingkat daerah. Oleh karena itu, penelitian ini dilakukan untuk mengukur kualitas *website e-government* Dispendukcapil, Dispendik, dan Bpkpd Kota Surabaya menggunakan standar *Rutgers-SKKU e-governance Performance Index* dan FAHP. Standar *Rutgers-SKKU e-governance Performance Index* merupakan indeks yang paling komprehensif dalam praktik untuk penelitian *e-government* saat ini, dengan 5 bidang kategori penelitian *e-government* yaitu keamanan, kegunaan, konten, layanan, dan keterlibatan warga dan sosial. Berdasarkan hasil yang didapatkan, metode FAHP dapat diimplementasikan pada sistem pengukuran kualitas *website e-government* dengan batasan nilai *Consistency Ratio* (CR) tertinggi adalah 1. Nilai terkecil CR yang didapatkan pada kriteria yang paling berpengaruh dan memiliki prioritas tertinggi dalam evaluasi *e-government* adalah Privasi/Keamanan (C01) dengan nilai paling konsisten yaitu sebesar 0.0380353. Penilaian dari 150 responden yang dipilih menggunakan pengambilan sampel Slovin dan berasal dari warga kota Surabaya, menunjukkan bahwa Alternatif A03 yaitu *website* Badan Pengelolaan Keuangan dan Pajak Daerah Kota Surabaya merupakan alternatif terbaik karena memiliki nilai preferensi tertinggi dengan nilai 4.65705815 dengan saran rekomendasi perbaikan secara terurut ada pada kriteria: Keterlibatan Warga dan Sosial, Kegunaan. Privasi / Keamanan, Layanan dan Konten. Kemudian nilai preferensi kedua dengan nilai 4.65 yaitu *website* Dinas Kependudukan dan Pencatatan Sipil Kota Surabaya, dan Dinas Pendidikan Kota Surabaya dengan nilai 3.399.

Kata kunci : *E-government*, standar *Rutgers-SKKU e-governance Performance Index*, Fuzzy AHP, kualitas *website*.

ABSTRACT

E-government is an effort to use information and communication technology with the goal of increasing efficiency, effectiveness, transparency and accountability in the management of government agencies and public services. The implementation of e-government is a form of the Indonesian government's efforts to support transparency of governance, especially at the regional level. Therefore, this research was conducted to measure the quality of e-government websites for Dispendukcapil, Dispendik, and Bpkpd Kota Surabaya using the Rutgers-SKKU e-governance Performance Index and FAHP standards. The Rutgers-SKKU e-governance Performance Index is the most comprehensive index in practice for e-government research today, with 5 e-government research category areas namely security, usability, content, services, and citizen and social engagement. Based on the results obtained, the FAHP method can be implemented on e-government website quality measurement systems with the highest Consistency Ratio (CR) value limit being 1. The smallest CR value obtained on the most influential criteria and has the highest priority in e-government evaluation is Privacy /Security (C01) with the most consistent value of 0.0380353. Assessment of 150 respondents who were selected using Slovin sampling and came from residents of the city of Surabaya, showed that Alternative A03, namely the Surabaya City Regional Financial and Tax Management Agency website, was the best alternative because it had the highest preference value with a value of 4.65705815 with suggestions for recommendations for improvement in sequential order. criteria: Citizen and Social Engagement, Usability. Privacy / Security, Services and Content. Then the second preference value with a value of 4.65 is the website of the Surabaya City Population and Civil Registration Office, and the Surabaya City Education Office with a value of 3,399.

Keywords : E-government, Rutgers-SKKU e-governance Performance Index, Fuzzy AHP standard, website quality.