

ABSTRAK

Kualitas layanan merupakan kemampuan sebuah perusahaan dalam memenuhi harapan pelanggan dengan memberikan layanan kepada pelanggan pada saat berinteraksi dengan pelanggan. 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 melihat sejauh mana *website* memberikan layanan pada masyarakat maka diperlukannya analisis kualitas layanan *website*. Analisis kualitas layanan *website* dapat dilakukan dengan pendekatan dimensi *E-Govqual* yang kemudian dilanjutkan dengan analisis *importance performance analysis* (IPA) untuk mengetahui indikator apa saja yang telah memenuhi dan tidak memenuhi harapan. *Analysis potential gain in customer value* (PGCV) dilakukan untuk penentuan prioritas perbaikannya.

Hasil akhir penelitian menunjukkan, bahwa Dari 19 atribut yang diteliti pada *website* DPMPTSP Kabupaten Bangkalan, dapat disimpulkan bahwa kualitas *website* saat ini masih kurang memadai karena tidak semua atribut yang diukur sesuai dengan standar dimensi *E-Govqual*. Hal ini menunjukkan bahwa *website* tersebut masih belum mampu memenuhi seluruh harapan yang diinginkan pengguna. Salah satu contoh nyata dari kesenjangan kualitas ini adalah pada atribut IT4 yang tergolong dalam Kuadran 3, dengan tingkat kesesuaian sebesar 67,1%, yang mengindikasikan bahwa kinerja *link* pada *website* masih jauh dari yang diharapkan pengguna.

Kata Kunci : Kualitas Layanan, *website*, *E-Govqual*, *Importance Performance Analysis* (IPA), *Potential Gain In Customer Value* (PGCV).

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 websites in public organizations plays an important role in terms of increasing 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 see the extent to which the website provides services to the community, it is necessary to analyze the quality of website services. Analysis of website service quality can be done with the e-Govqual dimension approach which is then followed by an importance performance analysis (IPA) to find out what indicators have met and do not meet expectations. Analysis of potential gain in customer value (PGCV) was carried out to determine the priority of improvement.

The final results of the study show that of the 19 attributes studied on the Bangkalan Regency DPMPTSP website, it can be concluded that the current website quality is still inadequate because not all attributes measured are in accordance with the E-Govqual dimension standards. This shows that the website is still not able to meet all the expectations that users want. One obvious example of this quality gap is in the IT4 attribute which belongs to Quadrant 3, with a conformance rate of 67.1%, which indicates that the performance of links on a website is still far from what users expect.

Keywords: *Service Quality, website, E-Govqual, Importance Performance Analysis (IPA), Potential Gain In Customer Value (PGCV).*