

Abstract

E-government initiatives have not yet successfully reached their ultimate objective –to improve public service access and delivery. As a result, evaluation of e-government programs has gained considerable attention. However, the existing evaluation approaches of e-government services have not effectively improved their performance on the demand side–citizens as public service users. This research aims to identify factors that could affect service user satisfaction in order to ultimately improve e-government services. Previous studies on e-government evaluation show that there is a gap in the research of accommodating both supply side –governments as service providers– and demand side –citizens as service users. Moreover, most of the previous research has focused only on tangible measures such as direct costs and benefits to evaluate e-government programs. The intangible costs and benefits are also indispensably crucial but have often not been included. Therefore, in an attempt to fill this research gap, this research is focused on evaluating e-government services by identifying tangible and intangible factors of both the supply side and demand side which could affect user satisfaction. A case study of an online public service provided by the Ministry of Industry, Republic of Indonesia is employed as the main approach and multiple sources of data are used –including interviews from both the supply side and demand side and the ministry’s survey-based evaluation documents. The research identifies that six proposed variables –namely, design and content quality, ease of use, cost-saving, responsiveness, reliability, and trust are relevant to define e-government service user satisfaction. More importantly, the evaluation finds that identifying the gap between the supply side and demand side from each variable representing the tangible and intangible measures can provide insights to decide priorities in improving public service performance and eventually, in safeguarding user satisfaction.

Keywords: e-government, evaluation; supply and demand side; tangible and intangible measures; user satisfaction

Intisari

Penerapan sistem e-government dalam program-program pemerintah belum sepenuhnya berhasil memperbaiki akses dan kualitas pelayanan publik. Oleh karenanya, penelitian tentang evaluasi terhadap program layanan berbasis sistem e-government mendapatkan perhatian yang cukup signifikan. Akan tetapi, metode evaluasi yang sudah ada dan diterapkan belum memberikan dampak yang berarti dalam perbaikan pelayanan publik, khususnya dari sudut pandang masyarakat sebagai pengguna layanan pemerintah. Penelitian ini bertujuan untuk mengidentifikasi faktor-faktor yang dapat mempengaruhi kepuasan pengguna layanan yang pada akhirnya dapat memperbaiki kualitas layanan publik. Studi-studi yang mengembangkan pendekatan evaluasi untuk program e-government menunjukkan bahwa terdapat kesenjangan dalam penelitian yang melibatkan sisi pemerintah sebagai penyedia layanan dan masyarakat sebagai pengguna layanan sehingga sering terjadi kesalahpahaman di antara keduanya. Ditambah lagi dengan masih banyaknya penelitian yang hanya terfokus pada aspek yang kasat mata (*tangible*) seperti efisiensi biaya dan keuntungan finansial. Sementara itu, aspek yang tak kasat mata (*intangible*) masih luput dari pengamatan. Didasari oleh ini, maka penelitian ini bertujuan untuk mengidentifikasi metode evaluasi yang dapat mengakomodasi aspek-aspek *tangible* dan *intangible* baik dari sisi pemerintah maupun sisi pengguna layanan publik. Studi kasus terhadap pelayanan online rekomendasi teknis di Kementerian Perindustrian dilaksanakan untuk mengamati metode evaluasi ini. Data dari survei tahunan, hasil wawancara dengan narasumber terkait, dan dokumen lainnya digunakan sebagai bahan analisis. Dari studi ini dapat disimpulkan bahwa enam faktor yaitu: mutu desain dan informasi; kemudahan penggunaan, penghematan biaya, ketanggapan, keandalan, dan kepercayaan, relevan untuk mengidentifikasi kepuasan pengguna layanan. Hal terpenting adalah bagaimana mengetahui dan mengatasi kesenjangan di antara penyedia layanan dan pengguna layanan dapat membantu menentukan prioritas untuk perbaikan layanan dan menjamin layanan publik yang bermutu dan memuaskan.

Kata kunci: e-government; evaluasi; sisi penyedia; sisi pengguna; aspek tangible; aspek intangible; kepuasan pengguna