

ABSTRAK

Transformasi digital melalui Sistem Pemerintahan Berbasis Elektronik di Indonesia bertujuan meningkatkan kualitas layanan publik, namun masih terdapat kesenjangan antara evaluasi pemerintah dan persepsi pengguna. Hingga kini, belum tersedia instrumen evaluasi yang relevan untuk mengukur kualitas layanan digital dari sudut pandang pengguna dalam konteks Indonesia.

Penelitian ini bertujuan untuk melakukan eksplorasi indikator dan mengembangkan model awal pengukuran kualitas layanan digital pemerintah yang dinamakan DigiGOVQUAL, dengan fokus pada layanan *Government-to-Citizen* di Kota Batam.

Penelitian ini menggunakan pendekatan kuantitatif eksploratif dengan mengadopsi kerangka konseptual dari model *EGSQUAL* sebagai titik awal. Data dikumpulkan melalui survei online terhadap 280 responden pengguna layanan SPBE di Kota Batam. Teknik analisis utama yang digunakan adalah *Exploratory Factor Analysis* dengan metode ekstraksi *Maximum Likelihood* dan rotasi *Varimax* untuk mengidentifikasi struktur faktor laten yang mendasari persepsi pengguna.

Hasil analisis menunjukkan bahwa 24 indikator awal berhasil dikelompokkan menjadi 6 faktor utama yang relevan dan valid, dengan semua *loading factor* di atas 0.5. Keenam faktor tersebut adalah (1) Kualitas Dukungan dan Bantuan, (2) Kemudahan Penggunaan dan Interaksi, (3) Fungsionalitas Situs, (4) Kualitas dan Relevansi Informasi, (5) Kualitas dan Personalisasi Layanan, serta (6) Keamanan dan Privasi. Uji reliabilitas konsistensi internal menunjukkan bahwa keenam faktor sangat reliabel dengan nilai Cronbach's Alpha di atas 0.70.

Penelitian ini menghasilkan draf instrumen awal *DigiGOVQUAL* yang valid, reliabel, dan lebih kontekstual untuk Indonesia. Secara teoretis, model ini memberikan kontribusi pada studi kualitas layanan e-government. Secara praktis, model ini dapat menjadi masukan bagi Pemerintah Kota Batam dan Kementerian PANRB dalam mengevaluasi layanan publik digital berdasarkan pengalaman pengguna. Disarankan untuk penelitian selanjutnya melakukan validasi model melalui *Confirmatory Factor Analysis* dengan sampel yang lebih besar.

Kata Kunci: Kualitas Layanan, SPBE, *E-Government*, *DigiGOVQUAL*, *Exploratory Factor Analysis*, Kota Batam