

SAKALIMA
PILAR PEMBERDAYAAN MASYARAKAT PENDIDIKAN
VOL 3. NO. 3 (2026)

ISSN: **3064-2361**

Analisis Kualitas Layanan dan Penerimaan Pengguna Dapodik SMK Surabaya dengan *E-GovQual* dan *Technology Acceptance Model*

Anies Ekawati✉, Ani Dijah Rahajoe✉, dan Faisal Muttaqin✉

To cite this article A. Ekawati, A. D. Rahajoe, and F. Muttaqin, “Analisis Kualitas Layanan dan Penerimaan Pengguna Dapodik SMK Surabaya dengan *E-GovQual* dan *Technology Acceptance Model*,” *SAKALIMA Pilar Pemberdaya. Masy. Pendidik.*, vol. 3, no. 3, pp. 398–415, 2026, doi: <https://doi.org/10.70211/sakalima.v3i3.717>.

To link to this article:



Published online: Sept. 10, 2026



Submit your article to this journal



View crossmark data

Full Terms & Conditions of access and use can be found at
<https://journal.wiseedu.co.id/index.php/sakalima/about>



Analisis Kualitas Layanan dan Penerimaan Pengguna Dapodik SMK Surabaya dengan *E-GovQual* dan *Technology Acceptance Model*

Anies Ekawati, Ani Dijah Rahajoe, Faisal Muttaqin

Received: 30 Juni 2026

Revised: 15 Juli 2026

Accepted: 27 Agustus 2026

Online: 10 September 2026

Abstract

Digital transformation has positioned Dapodik as a mandatory national education information system for school data management and policy implementation in Indonesia. Nevertheless, recurring concerns regarding access speed, synchronization, data validation, technical support, and usability indicate the need to evaluate both service quality and user acceptance. This study aimed to assess Dapodik services among vocational high school (SMK) operators in Surabaya by combining the E-GovQual and Technology Acceptance Model (TAM) perspectives. A quantitative survey was conducted using a structured Likert-scale questionnaire administered to Dapodik operators and active users; 80 responses were obtained, with 77 complete cases entering the reliability analysis. The analysis comprised descriptive assessment, Pearson correlation-based validity testing, Cronbach's alpha reliability testing, and gap-oriented evaluation of E-GovQual and TAM indicators. The findings show that Dapodik was generally perceived positively, particularly for privacy and security (92%), actual system use (93%), behavioral intention (91%), perceived usefulness (90%), trust (90%), and ease of use (89%). The principal weakness concerned search and access performance, reflected in the lower perceived ease-of-use/efficiency score (78%). The instrument demonstrated high internal consistency (Cronbach's alpha = 0.892), while item correlations were positive and statistically significant. The study indicates that integrating service-quality and technology-acceptance perspectives provides a practical diagnostic framework for mandatory educational information systems. The findings imply that server performance, search functionality, synchronization, user support, interface clarity, and account security should be prioritized to strengthen the effectiveness and sustainability of Dapodik-based educational data management.

Keywords: Dapodik; E-GovQual; Educational Information System; Service Quality; Technology Acceptance Model

Publisher's Note:

WISE Pendidikan Indonesia stays neutral with regard to jurisdictional claims in published maps and institutional affiliations.



Copyright:

©

2026 by the author(s).

License WISE Pendidikan Indonesia, Bandar Lampung, Indonesia. This article is an open access article distributed under the terms and conditions of the Creative Commons Attribution (CC BY 4.0) license.

<https://creativecommons.org/licenses/by/4.0/>.



PENDAHULUAN

Transformasi digital sektor publik telah menggeser layanan pemerintahan dari mekanisme administratif konvensional menuju layanan berbasis sistem informasi yang menuntut kualitas, aksesibilitas, reliabilitas, keamanan, dan orientasi pengguna. Keberhasilan layanan digital pemerintah tidak cukup diukur dari tersedianya teknologi, tetapi juga dari kemampuannya menghasilkan layanan yang akurat, mudah diakses, responsif, aman, dan relevan bagi pengguna. Literatur *e-government* menunjukkan bahwa kualitas sistem, kualitas informasi, kualitas layanan, dan desain layanan berhubungan erat dengan kepuasan, kepercayaan, serta keberlanjutan penggunaan layanan digital [1], [2], [3]. Dalam konteks adopsi teknologi, persepsi kegunaan, kemudahan penggunaan, ekspektasi kinerja, dan kondisi pendukung juga menjadi konstruk penting yang menjelaskan penerimaan dan perilaku penggunaan sistem [4], [5], [6]. Oleh karena itu, evaluasi sistem digital pemerintah idealnya memadukan perspektif kualitas layanan dan penerimaan teknologi agar mampu menangkap pengalaman pengguna secara lebih utuh [7], [8], [9].

Pada bidang pendidikan Indonesia, Data Pokok Pendidikan (Dapodik) berfungsi sebagai infrastruktur data nasional yang digunakan dalam pengelolaan data satuan pendidikan, peserta didik, pendidik, tenaga kependidikan, sarana-prasarana, dan berbagai kebutuhan kebijakan. Karakter Dapodik sebagai sistem yang bersifat mandatori menjadikan kualitas pengalaman operator penting karena intensitas penggunaan tidak selalu identik dengan penerimaan sukarela. Studi pada layanan *e-government* wajib menunjukkan bahwa *perceived usefulness*, *system quality*, dan *service quality* tetap berperan terhadap kepuasan walaupun pengguna tidak memiliki banyak alternatif untuk meninggalkan sistem [9], [10], [11]. Temuan mengenai layanan digital publik juga memperlihatkan bahwa stabilitas, kejelasan informasi, keamanan, dan respons dukungan teknis berkontribusi terhadap evaluasi positif pengguna [3], [12], [13]. Dengan demikian, tingginya frekuensi penggunaan Dapodik perlu dibedakan dari kualitas penerimaan yang sesungguhnya, terutama ketika penggunaan dipengaruhi oleh kewajiban administratif.

Kerangka *E-GovQual* memberikan dasar yang relevan untuk menilai kualitas layanan elektronik pemerintah melalui empat dimensi utama, yaitu *efficiency*, *reliability*, *trust*, dan *citizen support* [1]. *Efficiency* merepresentasikan kemudahan dan kecepatan memperoleh layanan; *reliability* berkaitan dengan konsistensi dan ketersediaan fungsi sistem; *trust* mencakup keyakinan terhadap keamanan serta perlindungan informasi; sedangkan *citizen support* menilai dukungan yang tersedia ketika pengguna mengalami kendala. Perkembangan riset berikutnya menegaskan bahwa kualitas layanan pemerintah digital juga dipengaruhi oleh aspek aksesibilitas, privacy protection, user support, kualitas respons, dan kejelasan interaksi [3], [8], [14]. Kajian empiris di Indonesia dan negara berkembang menunjukkan bahwa kualitas *e-government* berhubungan dengan kepuasan, kepercayaan, dan persepsi nilai layanan [12], [15], [13]. Karena itu, *E-GovQual* sesuai digunakan untuk mengidentifikasi area layanan Dapodik yang telah memenuhi ekspektasi maupun bagian yang masih memiliki kesenjangan.

Di sisi lain, *Technology Acceptance Model* (TAM) menjelaskan bahwa *perceived usefulness* (PU) dan *perceived ease of use* (PEOU) merupakan determinan utama penerimaan teknologi dan niat menggunakan sistem [4]. Sejumlah pengembangan teori penerimaan teknologi memperkuat pentingnya faktor kemudahan, manfaat, sikap, kepercayaan, serta kondisi sosial-teknis dalam menjelaskan adopsi sistem informasi [5], [6], [16]. Pada layanan e-

government, kemudahan penggunaan, kegunaan, kompatibilitas, kepercayaan, risiko, kualitas informasi, dan kualitas layanan terbukti berkaitan dengan *intention to use* maupun *actual use* [17], [18], [19]. Penelitian yang lebih mutakhir juga menunjukkan bahwa PU dan PEOU tetap relevan pada layanan pemerintah digital, meskipun kontribusinya dapat berinteraksi dengan *trust*, *digital literacy*, *system quality*, dan *social engagement* [20], [21], [22]. Hal ini menjadikan TAM tepat untuk menilai apakah operator Dapodik memandang sistem sebagai alat yang membantu pekerjaan serta cukup mudah dipelajari dan dioperasikan.

Integrasi *E-GovQual* dan TAM penting karena kedua kerangka menjawab pertanyaan yang berbeda tetapi saling melengkapi. *E-GovQual* menilai mutu layanan yang diterima pengguna, sedangkan TAM menjelaskan bagaimana karakteristik pengalaman tersebut diterjemahkan menjadi persepsi manfaat, kemudahan, sikap, dan niat menggunakan teknologi. Literatur menunjukkan bahwa kualitas layanan digital dapat memperkuat kepuasan, kepercayaan, *perceived value*, dan penerimaan, sementara kualitas sistem dan informasi turut menentukan keberhasilan penggunaan berkelanjutan [2], [23], [24]. Studi di Indonesia tentang adopsi *e-government* juga memperlihatkan bahwa *service quality*, *information quality*, *trust*, *perceived risk*, dan *performance expectancy* menjadi faktor penting bagi *behavioral intention* dan penggunaan aktual [23], [25], [26]. Dengan demikian, pendekatan gabungan memberikan dasar diagnostik yang lebih kuat daripada penggunaan satu model secara terpisah.

Konteks Sekolah Menengah Kejuruan (SMK) di Kota Surabaya memiliki karakteristik yang relevan untuk pengujian tersebut karena operator harus mengelola data sekolah yang kompleks, termasuk data peserta didik, pendidik, rombongan belajar, kurikulum, sarana-prasarana, serta komponen kejuruan. Kompleksitas tugas meningkatkan kebutuhan terhadap sistem yang stabil, cepat, mudah dinavigasi, aman, dan memiliki dukungan teknis yang responsif. Studi terdahulu mengenai *e-government* menunjukkan bahwa beban tugas, kualitas interaksi, keandalan, dan desain layanan dapat memengaruhi evaluasi pengguna, terutama ketika layanan dipakai secara intensif [3], [27], [28]. Pada saat yang sama, penelitian adopsi *e-government* menekankan bahwa konteks pengguna dan tingkat kematangan layanan dapat menghasilkan pola penerimaan yang berbeda [7], [16], [19]. Oleh sebab itu, kajian yang secara khusus memeriksa operator Dapodik SMK dapat memberikan temuan yang lebih kontekstual daripada generalisasi dari layanan publik yang bersifat sukarela atau dari pengguna umum.

Meskipun literatur *e-government* telah banyak membahas kualitas layanan maupun penerimaan teknologi, masih terdapat kesenjangan penelitian pada integrasi *E-GovQual* dan TAM dalam sistem pendidikan nasional yang bersifat wajib, khususnya pada operator SMK dengan kompleksitas pengelolaan data yang tinggi. Sebagian penelitian terdahulu berfokus pada layanan publik umum, portal pemerintah, perpajakan, administrasi kependudukan, atau aplikasi pemerintah daerah [6], [12], [22], sementara studi mengenai mandatory *e-government* menegaskan bahwa niat penggunaan perlu ditafsirkan secara hati-hati karena penggunaan dapat dipengaruhi kewajiban [9], [10], [11]. Kebaruan penelitian ini terletak pada penggunaan dua lensa analitis secara terpadu untuk memetakan kualitas layanan, penerimaan pengguna, serta prioritas perbaikan Dapodik dalam konteks SMK Kota Surabaya. Berdasarkan gap tersebut, penelitian ini bertujuan mengevaluasi kualitas layanan Dapodik berdasarkan dimensi *E-GovQual*, menilai penerimaan pengguna berdasarkan konstruk TAM, mengidentifikasi indikator dengan capaian dan kesenjangan paling menonjol, serta menyusun implikasi perbaikan layanan bagi pengelolaan data pendidikan.

METODOLOGI

Desain Penelitian

Penelitian ini menggunakan pendekatan kuantitatif dengan desain survei deskriptif-eksplanatori untuk mengevaluasi persepsi pengguna terhadap kualitas layanan dan penerimaan aplikasi Dapodik. *E-GovQual* diperlakukan sebagai kerangka pengukuran kualitas layanan yang mencakup *efficiency*, *reliability*, *trust*, dan *citizen support* [1], sedangkan TAM digunakan untuk menginterpretasikan *perceived usefulness*, *perceived ease of use*, *attitude toward using*, *behavioral intention*, dan *actual system use* [4], [5]. Integrasi kedua kerangka digunakan sebagai perangkat evaluatif untuk memetakan aspek layanan yang kuat, aspek yang masih memiliki kesenjangan, dan area prioritas perbaikan. Penelitian tidak mengubah fungsi operasional Dapodik, tetapi mengukur persepsi operator berdasarkan pengalaman penggunaan aktual.

Populasi dan Sampel Penelitian

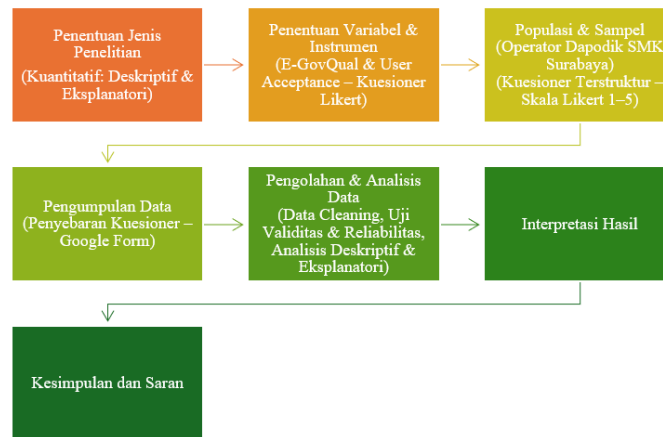
Populasi penelitian adalah operator dan pengguna aktif Dapodik pada SMK di Kota Surabaya yang terlibat langsung dalam penginputan, pengelolaan, validasi, dan sinkronisasi data sekolah. Pemilihan responden dilakukan secara purposive dengan kriteria memiliki pengalaman menggunakan Dapodik dan terlibat dalam pengelolaan data sekolah. Kuesioner menghasilkan 80 respons. Berdasarkan keluaran SPSS pada pengujian reliabilitas, 77 kasus (96,3%) memiliki data lengkap dan dianalisis, sedangkan 3 kasus (3,8%) dikeluarkan secara listwise karena data tidak lengkap. Penggunaan purposive sampling dipilih agar jawaban berasal dari pengguna yang benar-benar memahami proses operasional sistem, dengan konsekuensi bahwa generalisasi hasil dibatasi pada konteks responden dan wilayah penelitian.

Instrumen dan Operasionalisasi Variabel

Instrumen penelitian berupa kuesioner tertutup dengan skala Likert yang dikembangkan dari indikator *E-GovQual* dan TAM. Indikator kualitas layanan mencakup efisiensi navigasi dan pencarian, keandalan dan konsistensi performa, kepercayaan serta keamanan, dan dukungan pengguna. Indikator penerimaan teknologi mencakup kemudahan penggunaan, kegunaan, kenyamanan/sikap terhadap penggunaan, niat menggunakan, dan penggunaan aktual. Penyusunan item mempertahankan pemisahan konstruk kedua model agar indikator *E-GovQual* tidak diperlakukan sebagai bagian intrinsik TAM. Prinsip pengembangan skala menekankan kejelasan konstruk, keterwakilan indikator, dan konsistensi internal [29], [30].

Prosedur Pengumpulan Data

Pengumpulan data dilakukan melalui kuesioner daring menggunakan *Google Form* kepada operator/pengguna aktif Dapodik di SMK Kota Surabaya. Tahapan penelitian meliputi penetapan konstruk dan indikator, penyusunan instrumen, penyebaran kuesioner, pemeriksaan kelengkapan data, pengujian validitas dan reliabilitas, analisis deskriptif, pemetaan kesenjangan indikator, serta interpretasi hasil. Alur tersebut dirangkum pada Gambar 1. Data yang diperoleh selanjutnya digunakan untuk menilai capaian masing-masing dimensi dan menyusun rekomendasi perbaikan yang tetap merujuk pada temuan empiris penelitian.



Gambar 1. Prosedur Penelitian

Teknik Analisis Data

Analisis dilakukan menggunakan SPSS versi 25. Statistik deskriptif digunakan untuk merangkum pola jawaban responden dan persentase pencapaian indikator. Validitas item dievaluasi menggunakan korelasi Pearson dengan memperhatikan arah koefisien dan signifikansi statistik ($p < 0,05$). Reliabilitas internal dievaluasi menggunakan Cronbach's alpha; nilai alpha 0,70 atau lebih diperlakukan sebagai indikasi konsistensi internal yang memadai [31], [30]. Selanjutnya, hasil *E-GovQual* dan TAM dibandingkan secara deskriptif untuk mengidentifikasi indikator dengan capaian tinggi dan area yang belum optimal. Karena naskah sumber tidak menyajikan keluaran regresi atau SEM yang lengkap, interpretasi hubungan antarkonstruk dibatasi pada pola korelasional dan deskriptif yang tersedia sehingga tidak digunakan untuk menyatakan kausalitas yang tidak didukung oleh hasil statistik.

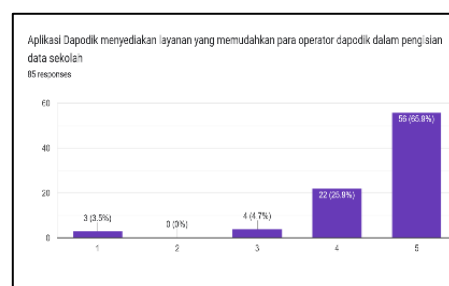
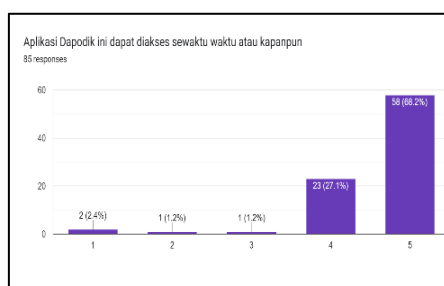
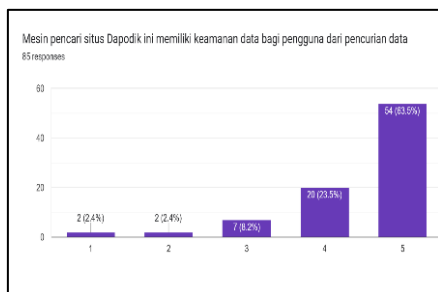
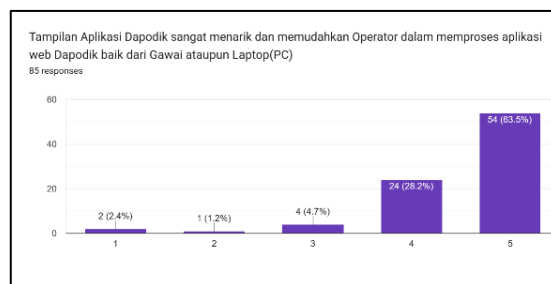
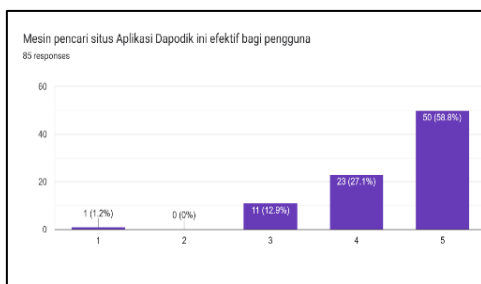
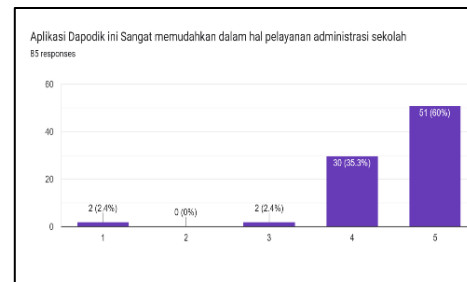
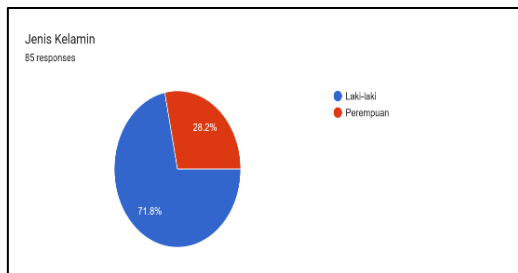
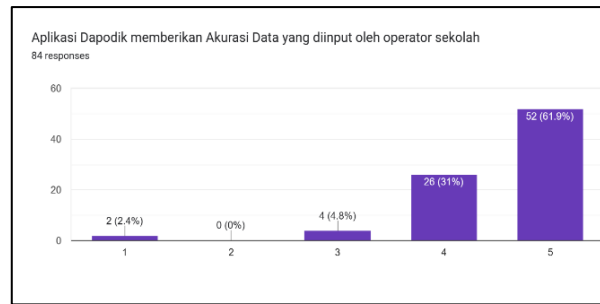
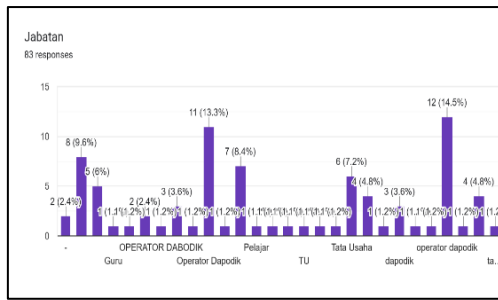
Interpretasi dan Evaluasi Kesenjangan

Evaluasi kesenjangan dilakukan dengan membandingkan capaian aktual setiap indikator terhadap kondisi layanan yang diharapkan pengguna. Indikator dengan persentase lebih rendah diperlakukan sebagai prioritas perbaikan, sedangkan indikator dengan capaian tinggi dipertahankan sebagai kekuatan layanan. Pendekatan ini digunakan untuk menyusun rekomendasi pada aspek performa server, sinkronisasi, mesin pencarian, UI/UX, keamanan, dan dukungan teknis. Kerangka interpretasi tersebut konsisten dengan literatur yang menekankan bahwa kualitas layanan digital perlu dievaluasi secara multidimensi dan dikaitkan dengan pengalaman, kepuasan, serta penerimaan pengguna [3], [8], [14].

HASIL DAN PEMBAHASAN

Hasil

Profil Responden dan Pola Penilaian Pengguna



Gambar 2. Grafik Hasil Kuisisioner Kepuasan Pengguna Aplikasi Dapodik

Gambar 2 memperlihatkan distribusi jawaban responden terhadap aspek akses, struktur menu, pencarian, keamanan akun, stabilitas layanan, dan dukungan aplikasi. Secara umum, respons cenderung berada pada kategori positif, meskipun kecepatan akses dan fungsi pencarian masih menunjukkan ruang perbaikan. Hasil deskriptif berikutnya mengonfirmasi bahwa indikator dengan capaian terendah berada pada aspek *efficiency/perceived ease of use* (78%),

sedangkan indikator penggunaan aktual, keamanan, niat penggunaan, dan kegunaan memperoleh nilai lebih tinggi.

Validitas Instrumen

Uji korelasi Pearson terhadap delapan item menunjukkan koefisien positif dengan rentang 0,285–0,770 dan nilai signifikansi yang memenuhi kriteria $p < 0,05$ pada pasangan item yang dilaporkan. Temuan tersebut menunjukkan adanya keterkaitan internal antarpengukuran dan mendukung penggunaan item dalam analisis deskriptif. Gambar 3 menyajikan keluaran SPSS untuk pengujian instrumen, sedangkan Gambar 4 merangkum koefisien korelasi dan signifikansinya.

	VAR00001	VAR00002	VAR00003	VAR00004	VAR00005	VAR00006	VAR00007	VAR00008
VAR00001	Pearson Correlation: 1	.564**	.441**	.544**	.552**	.343**	.315**	.475**
	Sig. (2-tailed)	.000	.000	.000	.001	.005	.000	
N	79	79	79	79	77	79	79	79
VAR00002	Pearson Correlation: .564**	1	.427**	.494**	.469**	.315**	.285*	.390**
	Sig. (2-tailed)	.000	.000	.000	.005	.010	.000	
N	79	80	80	80	80	78	80	80
VAR00003	Pearson Correlation: .441**	.427**	1	.314**	.602**	.404**	.418**	.290**
	Sig. (2-tailed)	.000	.000	.005	.000	.000	.000	
N	79	80	80	80	80	78	80	80
VAR00004	Pearson Correlation: .544**	.494**	.314**	1	.597**	.683**	.525**	.672**
	Sig. (2-tailed)	.000	.000	.005	.000	.000	.000	
N	79	80	80	80	80	78	80	80
VAR00005	Pearson Correlation: .552**	.469**	.602**	.597**	1	.486**	.655**	.621**
	Sig. (2-tailed)	.000	.000	.000	.000	.000	.000	
N	79	80	80	80	80	78	80	80
VAR00006	Pearson Correlation: .343**	.315**	.404**	.683**	.486**	1	.770**	.562**
	Sig. (2-tailed)	.001	.005	.000	.000	.000	.000	
N	77	78	78	78	78	78	78	78
VAR00007	Pearson Correlation: .315**	.285*	.418**	.525**	.655**	.770**	1	.434**
	Sig. (2-tailed)	.005	.010	.000	.000	.000	.000	
N	79	80	80	80	80	78	80	80
VAR00008	Pearson Correlation: .475**	.390**	.290**	.672**	.621**	.562**	.434**	1
	Sig. (2-tailed)	.000	.000	.000	.000	.000	.000	
N	79	80	80	80	80	78	80	80

**. Korelasi signifikan pada tingkat 0,01 (dua sisi).

*. Korelasi signifikan pada tingkat 0,05 (dua sisi).

Gambar 3. Uji Validitas dan Reliabilitas dengan SPSS

Variabel yang Diuji	Pearson Correlation	Sig. (2-tailed)	Keterangan
VAR00001 ↔ VAR00002	0,564	0,000	Signifikan
VAR00001 ↔ VAR00003	0,441	0,000	Signifikan
VAR00001 ↔ VAR00004	0,544	0,000	Signifikan
VAR00001 ↔ VAR00005	0,552	0,000	Signifikan
VAR00001 ↔ VAR00006	0,363	0,001	Signifikan
VAR00001 ↔ VAR00007	0,315	0,005	Signifikan
VAR00001 ↔ VAR00008	0,475	0,000	Signifikan
VAR00002 ↔ VAR00003	0,427	0,000	Signifikan
VAR00002 ↔ VAR00004	0,494	0,000	Signifikan
VAR00002 ↔ VAR00005	0,469	0,000	Signifikan
VAR00002 ↔ VAR00006	0,315	0,005	Signifikan
VAR00002 ↔ VAR00007	0,285	0,010	Signifikan
VAR00002 ↔ VAR00008	0,390	0,000	Signifikan
VAR00003 ↔ VAR00004	0,314	0,005	Signifikan
VAR00003 ↔ VAR00005	0,602	0,000	Signifikan
VAR00003 ↔ VAR00006	0,404	0,000	Signifikan
VAR00003 ↔ VAR00007	0,418	0,000	Signifikan
VAR00003 ↔ VAR00008	0,290	0,000	Signifikan
VAR00004 ↔ VAR00005	0,597	0,000	Signifikan
VAR00004 ↔ VAR00006	0,683	0,000	Signifikan
VAR00004 ↔ VAR00007	0,525	0,000	Signifikan
VAR00004 ↔ VAR00008	0,672	0,000	Signifikan
VAR00005 ↔ VAR00006	0,486	0,000	Signifikan
VAR00005 ↔ VAR00007	0,655	0,000	Signifikan
VAR00005 ↔ VAR00008	0,621	0,000	Signifikan
VAR00006 ↔ VAR00007	0,770	0,000	Signifikan
VAR00006 ↔ VAR00008	0,562	0,000	Signifikan
VAR00007 ↔ VAR00008	0,434	0,000	Signifikan

Gambar 4. Hasil Uji Korelasi

Reliabilitas Instrumen

Pengujian reliabilitas menggunakan 77 kasus lengkap dari total 80 respons menghasilkan Cronbach's alpha sebesar 0,892 untuk delapan item. Nilai tersebut menunjukkan konsistensi internal yang tinggi dan berada di atas batas 0,70 yang umum digunakan dalam penelitian berbasis skala [31], [30]. Dengan demikian, instrumen memiliki reliabilitas yang memadai untuk mendukung interpretasi hasil pada sampel penelitian ini.

Case Processing Summary

	N	%
Cases		
Valid	77	96.3
Excluded ^a	3	3.8
Total	80	100.0

a. Penghapusan daftar berdasarkan semua variabel dalam prosedur.

Reliability Statistics

Cronbach's Alpha	N of Items
.892	8

Gambar 5. Hasil Uji Reliabilitas

Hasil validitas dan reliabilitas merupakan bukti kualitas pengukuran, bukan bukti kausalitas antarkonstrukt. Oleh karena itu, temuan berikut disajikan sebagai evaluasi deskriptif dan gap analysis terhadap E-GovQual dan TAM berdasarkan data yang tersedia.

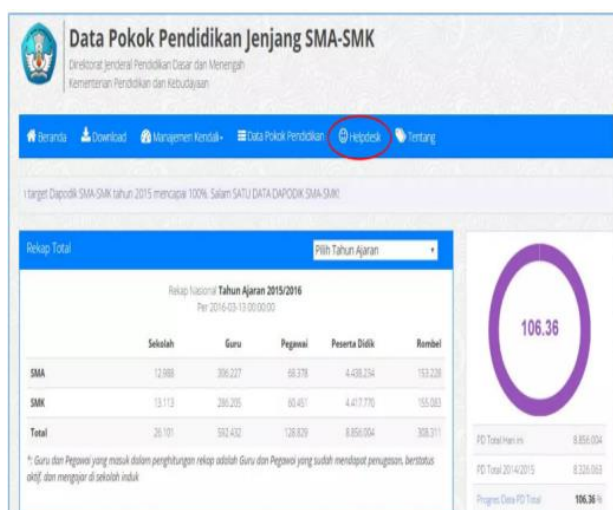
Evaluasi E-GovQual dan Prioritas Perbaikan

Tabel 1 menguraikan temuan tersebut pada tingkat atribut, terutama terkait navigasi, mesin pencarian, keamanan akun dan data, stabilitas layanan, serta akses helpdesk. Pola ini menunjukkan bahwa kelemahan utama tidak terletak pada penerimaan keberadaan sistem, melainkan pada kecepatan dan efisiensi interaksi ketika pengguna menyelesaikan tugas operasional.

Tabel 1. Rekomendasi Perbaikan Aplikasi Dapodik SMK Kota Surabaya dengan E-Govqual

Dimensi	Atribut	Hasil Perbaikan	Keterangan
Efisiensi (Efficiency)	Navigasi situs/aplikasi	Aplikasi mudah di gunakan	Struktur situs web aplikasi dapodik jelas dan mudah dioperasikan.
		Mesin pencari situs Dapodik ini efektif	Mesin pencarian web dapodik.kemendikdasmen.go.id dapat dicari, akan tetapi butuh perbaikan dalam hal pengaksesan data.
		Situs aplikasi Dapodik SMK dapodik.kemendikdasmen.go.id	Situs web aplikasi dapodik dirancang untuk memudahkan operator Dapodik dalam pengoperasian di sekolah-sekolah, dan kemendikdasmen memberi arahan.
Kepercayaan (Trust)	Reputasi sistem/aplikasi baik	Username dan password di aplikasi dapodik ini aman.	Keamanan data username dan password aman pada situs ini.
Dapat Diandalkan (Reliability)	Konsistensi performa sistem	Data yang ada di Dapodik baik untuk siswa maupun guru di sediakan dengan Tingkat keamanan yang sangat baik	Data tersebut dapat diakses hanya dengan yang memiliki user dan password. Sehingga tidak menimbulkan permasalahan dengan yang bukan pemilik data tersebut.
		Aplikasi dapodik.kemendikdasmen.go.id ini tersedia dan dapat diakses kapan pun dibutuhkan oleh Operator Dapodik Sekolah	Layanan tanggap terhadap masalah operator Dapodik di sekolah mudah diakses kapan pun.
		Aplikasi dapodik.kemendikdasmen.go.id menyediakan layanan tepat waktu	Admin Dapodik dari Kemendikdasmen menyediakan layanan tepat waktu.
Dukungan Warga Negara (Citizen Support)	Tersedianya layanan bantuan (helpdesk)	Website dapodik.kemendikdasmen.go.id bisa diakses melalui browser pada laptop / komputer / gadget.	Operator Dapodik dapat mengakses aplikasi dari alat digital apa saja atau gawai.
Keamanan (Privacy and Security)	Sistem memiliki proteksi terhadap akses ilegal	Aplikasi dapodik.kemendikdasmen.go.id menyediakan layanan yang aman dari pencurian data.	Admin Dapodik dari Kemendikdasmen menyediakan layanan yang aman untuk data sekolah.
Kemudahan pengguna (Ease of Use)	Sistem mudah dipelajari	Aplikasi dapodik.kemendikdasmen.go.id menyediakan layanan yang memudahkan para operator dapodik dalam pengisian data.	Tampilan UI/UX Desain di aplikasi Dapodik sangat memudahkan operator dapodik dalam penginputan data sekolah.

Prioritas perbaikan yang diturunkan dari temuan *E-GovQual* mencakup optimasi mesin pencarian dan akses data, peningkatan kapasitas serta stabilitas server, penguatan keamanan akun melalui autentikasi berlapis, penyederhanaan UI/UX, penguatan sistem helpdesk, otomatisasi validasi/pengisian data, dan pelatihan operator. Rekomendasi tersebut merupakan konsekuensi langsung dari indikator dengan capaian relatif lebih rendah dan masalah operasional yang dilaporkan responden.



Gambar 6. Aplikasi Layanan Bantuan Aplikasi Dapodik

Tabel 2. Evaluasi Penerimaan Pengguna Berdasarkan TAM

Dimensi Technology Acceptance Model (TAM)	Permasalahan pada Aplikasi Dapodik	Perbaikan yang Disarankan	Dampak yang Diharapkan
<i>Perceived Usefulness</i> (Persepsi Kegunaan)	Operator sekolah masih mengalami keterlambatan sinkronisasi data dan proses input yang cukup lama.	Meningkatkan kecepatan server dan optimalisasi proses sinkronisasi data secara otomatis.	Pengguna merasa aplikasi lebih membantu pekerjaan administrasi sekolah secara efektif dan efisien.
<i>Perceived Ease of Use</i> (Persepsi Kemudahan Penggunaan)	Tampilan menu masih dianggap kompleks bagi pengguna baru.	Mendesain ulang antarmuka aplikasi menjadi lebih sederhana, jelas, dan mudah dipahami.	Pengguna lebih mudah mempelajari dan menggunakan aplikasi tanpa kesulitan.
<i>Attitude Toward Using</i> (Sikap terhadap Penggunaan)	Sebagian pengguna merasa aplikasi sering mengalami error saat digunakan.	Melakukan pemeliharaan sistem secara berkala dan memperbaiki bug aplikasi.	Pengguna memiliki sikap yang lebih positif terhadap penggunaan aplikasi Dapodik.
<i>Behavioral Intention to Use</i> (Niat Menggunakan)	Pengguna kurang tertarik menggunakan fitur tertentu karena dianggap rumit.	Menambahkan panduan penggunaan interaktif dan video tutorial pada aplikasi.	Meningkatkan minat pengguna untuk terus menggunakan seluruh fitur aplikasi.
<i>Actual System Use</i> (Penggunaan Sistem Secara Nyata)	Penggunaan aplikasi belum optimal karena kendala akses jaringan dan performa sistem.	Mengembangkan fitur offline sementara dan meningkatkan stabilitas aplikasi saat jaringan lemah.	Penggunaan aplikasi menjadi lebih maksimal dalam kegiatan pendataan sekolah.
<i>System Quality</i> (Kualitas Sistem)	Sistem terkadang lambat saat banyak pengguna mengakses secara bersamaan.	Upgrade kapasitas server dan optimasi database aplikasi.	Sistem menjadi lebih stabil, cepat, dan responsif.

Dimensi Technology Acceptance Model (TAM)	Permasalahan pada Aplikasi Dapodik	Perbaikan yang Disarankan	Dampak yang Diharapkan
<i>Information Quality</i> (Kualitas Informasi)	Informasi validasi data terkadang kurang jelas dipahami pengguna.	Menambahkan notifikasi dan penjelasan validasi data yang lebih detail dan informatif.	Pengguna lebih mudah memahami kesalahan data dan memperbaikinya dengan cepat.
<i>User Satisfaction</i> (Kepuasan Pengguna)	Pengguna merasa layanan bantuan masih kurang cepat.	Menyediakan layanan helpdesk dan chatbot responsif 24 jam.	Kepuasan pengguna terhadap layanan aplikasi meningkat.
<i>Trust & Security</i> (Kepercayaan & Keamanan)	Pengguna khawatir terhadap keamanan data sekolah dan akun operator.	Menambahkan fitur verifikasi dua langkah (<i>Two-Factor Authentication</i>) dan enkripsi data.	Pengguna merasa lebih aman dan percaya dalam menggunakan aplikasi Dapodik.

Tabel 2 merangkum permasalahan, rekomendasi, dan dampak yang diharapkan pada dimensi TAM serta konstruk pendukung yang muncul dalam evaluasi. Permasalahan utama meliputi keterlambatan sinkronisasi, proses input yang relatif lama, menu yang masih kompleks bagi pengguna baru, error pada kondisi tertentu, keterbatasan pemanfaatan sebagian fitur, kendala jaringan, performa ketika akses serentak tinggi, kejelasan pesan validasi, kecepatan helpdesk, dan kekhawatiran keamanan. Temuan tersebut konsisten dengan kebutuhan untuk memperbaiki aspek teknis sekaligus pengalaman pengguna.

Pada Tabel 3, privacy and security memperoleh 92%, trust 90%, ease of use 89%, reliability 88%, dan citizen support 85%, sedangkan efficiency memperoleh 78% dan menjadi area yang belum tercapai sepenuhnya. Berdasarkan Tabel 4, Actual System Use mencapai 93%, Behavioral Intention to Use 91%, Perceived Usefulness terkait dukungan pekerjaan 90%, aksesibilitas sistem 88%, dan Attitude Toward Using 87%. Perceived Ease of Use menjadi indikator dengan capaian terendah, yaitu 78%, terutama karena kecepatan pencarian dan akses data belum optimal. Tingginya actual use dan behavioral intention perlu dibaca dalam konteks Dapodik sebagai sistem utama pendataan pendidikan nasional yang bersifat mandatori, sehingga frekuensi penggunaan tidak selalu identik dengan kebebasan memilih system.

Tabel 3. Perbaikan Aplikasi Dapodik SMK Kota Surabaya dengan Menggunakan E Govqual

Dimensi	Indikator	Hasil Penilaian	Presentasi Pencapaian	Satus	Rekomendasi
Efisiensi (<i>Efficiency</i>)	Kemudahan navigasi situs/aplikasi	Struktur situs web aplikasi Dapodik jelas dan mudah dioperasikan, namun mesin pencarian masih membutuhkan peningkatan dalam pengaksesan data.	78%	Belum Tercapai Sepenuhnya	Meningkatkan performa mesin pencarian, mempercepat akses data, serta menambahkan filter pencarian yang lebih efektif.
Kepercayaan (<i>Trust</i>)	Reputasi sistem/aplikasi baik	Username, password, serta data siswa dan guru memiliki tingkat keamanan yang baik dan hanya dapat diakses oleh pengguna tertentu.	90%	Tercapai	Menambahkan fitur verifikasi dua langkah (2FA) dan notifikasi keamanan akun untuk meningkatkan perlindungan data.
Dapat Diandalkan (<i>Reliability</i>)	Konsistensi performa sistem	Sistem dapat diakses kapan saja dan layanan admin cukup responsif dalam membantu operator sekolah.	88%	Tercapai	Meningkatkan stabilitas server dan menyediakan sistem backup otomatis untuk

Dimensi	Indikator	Hasil Penilaian	Presentasi Pencapaian	Satus	Rekomendasi
Dukungan Warga Negara (<i>Citizen Support</i>)	Tersedianya layanan bantuan (<i>helpdesk</i>)	Website dapat diakses melalui berbagai perangkat digital seperti laptop, komputer, dan gadget.	85%	Tercapai	menjaga konsistensi layanan. Menyediakan layanan helpdesk 24 jam, FAQ, dan video tutorial untuk membantu operator sekolah.
Keamanan (<i>Privacy and Security</i>)	Proteksi terhadap akses ilegal	Sistem menyediakan layanan keamanan data sekolah dan melindungi data dari pencurian.	92%	Tercapai	Melakukan audit keamanan sistem secara berkala dan menambahkan fitur logout otomatis saat akun tidak aktif.
Kemudahan Pengguna (<i>Ease of Use</i>)	Sistem mudah dipelajari	Tampilan UI/UX aplikasi memudahkan operator dalam penginputan data sekolah.	89%	Tercapai	Mengembangkan tampilan dashboard yang lebih modern, responsif, dan menyediakan fitur auto-save data.

Tabel 4. Perbaikan Aplikasi Dapodik SMK Kota Surabaya dengan Menggunakan TAM

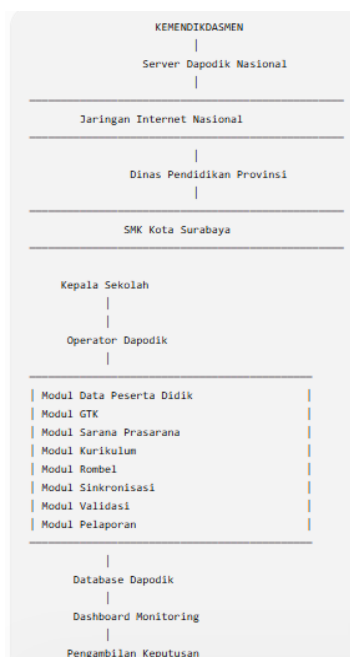
Variabel TAM	Indikator	Hasil Penilaian	Persentase Pencapaian	Status	Rekomendasi
<i>Perceived Ease of Use</i> (PEOU)	Kemudahan navigasi dan pencarian data	Mesin pencarian pada aplikasi dapat digunakan, namun masih terdapat kendala dalam kecepatan dan pengaksesan data.	78%	Belum Tercapai Sepenuhnya	Meningkatkan performa mesin pencarian dan optimasi server agar akses data lebih cepat dan efisien.
<i>Perceived Usefulness</i> (PU)	Sistem membantu pekerjaan operator sekolah	Aplikasi Dapodik membantu operator dalam penginputan, pengelolaan, dan pengiriman data sekolah secara efektif.	90%	Tercapai	Menambahkan fitur otomatisasi validasi data untuk mempercepat pekerjaan operator sekolah.
<i>Perceived Usefulness</i> (PU)	Sistem dapat diakses kapan saja	Sistem dapat digunakan kapan pun dibutuhkan dan layanan admin cukup responsif terhadap kendala pengguna.	88%	Tercapai	Meningkatkan stabilitas server dan sistem backup agar layanan tetap optimal saat banyak pengguna mengakses.
<i>Attitude Toward Using</i> (ATU)	Tingkat kenyamanan pengguna dalam menggunakan sistem	Operator merasa nyaman menggunakan aplikasi karena tampilan dan fitur cukup mudah dipahami.	87%	Tercapai	Menambahkan panduan penggunaan interaktif dan video tutorial bagi pengguna baru.

Variabel TAM	Indikator	Hasil Penilaian	Persentase Pencapaian	Status	Rekomendasi
<i>Behavioral Intention to Use (BI)</i>	Minat pengguna untuk terus menggunakan aplikasi	Operator sekolah tetap menggunakan aplikasi Dapodik karena menjadi sistem utama pendataan pendidikan nasional.	91%	Tercapai	Menjaga kualitas layanan dan meningkatkan fitur sesuai kebutuhan operator sekolah.
<i>Actual System Use (AU)</i>	Penggunaan nyata sistem oleh operator	Aplikasi digunakan secara rutin oleh operator sekolah dalam pengelolaan data pendidikan.	93%	Tercapai	Melakukan pembaruan sistem secara berkala untuk menjaga performa dan keamanan aplikasi.

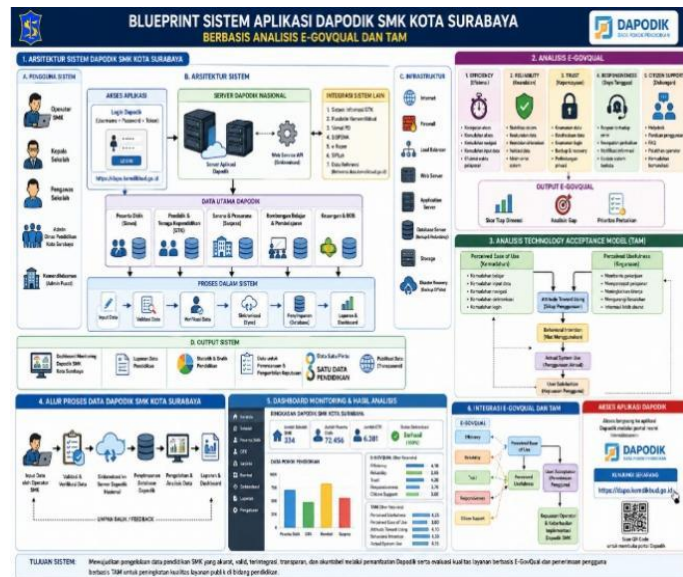
Secara keseluruhan, profil TAM memperlihatkan bahwa manfaat yang dirasakan dan penggunaan aktual lebih kuat dibanding kemudahan interaksi pada beberapa fitur. Pola tersebut mengarahkan rekomendasi pada optimasi server dan mesin pencari, penyederhanaan antarmuka, *auto-save* dan validasi otomatis, panduan interaktif, pemeliharaan sistem, serta peningkatan perlindungan akun dan data.

Hubungan antara PEOU dan PU pada naskah ini diinterpretasikan secara konseptual dan korelasional. Data menunjukkan bahwa aspek kemudahan masih memiliki celah, sementara kegunaan memperoleh penilaian tinggi. Dengan demikian, peningkatan kemudahan diperkirakan dapat memperkuat pengalaman manfaat, tetapi klaim pengaruh kausal PEOU terhadap PU memerlukan pengujian model struktural atau regresi yang tidak tersedia secara lengkap pada hasil penelitian ini.

Temuan deskriptif juga menunjukkan bahwa aplikasi dipersepsikan cukup aman, struktur menu umumnya dapat dipahami, dan dukungan pengguna dinilai membantu. Namun, kecepatan akses, pencarian, sinkronisasi, kejelasan validasi, dan konsistensi respons bantuan tetap merupakan titik perbaikan utama.



Gambar 7. Blueprint Aplikasi Dapodik SMK Kota Surabaya



Gambar 8. Blueprint Sistem Aplikasi Dapodik SMK Kota Surabaya Berbasis Analisis *E-GovQual* and *Technology Acceptance Model* (TAM)

Gambar 7 dan Gambar 8 merangkum blueprint perbaikan yang diturunkan dari hasil penelitian. Blueprint tersebut menghubungkan infrastruktur, proses pengelolaan data, kualitas layanan, penerimaan pengguna, dan prioritas pengembangan. Dengan demikian, blueprint berfungsi sebagai keluaran aplikatif yang menerjemahkan temuan kuantitatif menjadi agenda peningkatan layanan, bukan sebagai model kausal baru.

Pembahasan

Temuan pertama menunjukkan bahwa *efficiency/perceived ease of use* merupakan aspek paling lemah dengan capaian 78%, sementara *perceived usefulness* dan *actual system use* berada pada tingkat yang lebih tinggi. Pola tersebut selaras dengan TAM yang menempatkan kemudahan sebagai faktor penting dalam pembentukan persepsi manfaat dan penerimaan [4], [5], [19]. Penelitian e-government di Vietnam dan studi berbasis *trust digital literacy* juga menunjukkan bahwa *perceived usefulness* dan *perceived ease of use* tetap relevan dalam menjelaskan penerimaan, tetapi kekuatannya dipengaruhi kualitas pengalaman penggunaan dan faktor kontekstual [20], [21]. Dalam konteks Dapodik, temuan ini berarti bahwa sistem dipandang berguna karena mendukung pekerjaan administratif, tetapi manfaat tersebut belum sepenuhnya diimbangi pengalaman akses yang cepat dan efisien.

Temuan kedua berkaitan dengan *reliability* dan *service performance*. Responden menilai layanan relatif dapat diandalkan, tetapi gangguan akses, sinkronisasi, error, dan beban server tetap menjadi sumber kesenjangan. Hasil ini sejalan dengan perspektif *information systems success* yang menempatkan *system quality* dan *service quality* sebagai komponen penting keberhasilan sistem [2], serta dengan penelitian desain layanan *e-government* yang menunjukkan bahwa akurasi, *accessibility*, *user support*, dan *convenience* membentuk kepuasan pengguna [3]. Temuan Ye et al. juga menegaskan bahwa efisiensi dan kualitas respons merupakan unsur penting evaluasi layanan pemerintah digital [8]. Dengan demikian, peningkatan kapasitas server dan mekanisme sinkronisasi bukan sekadar isu teknis, tetapi bagian dari kualitas layanan yang dirasakan langsung oleh operator.

Temuan ketiga menunjukkan bahwa *trust* serta *privacy and security* memperoleh capaian tinggi, masing-masing 90% dan 92%, walaupun sebagian pengguna masih

menyampaikan kekhawatiran terhadap keamanan akun dan data. Kondisi ini konsisten dengan penelitian yang menempatkan *trust*, *perceived risk*, *privacy*, dan *security* sebagai determinan penting adopsi *e-government* [17], [18], [32]. Studi mutakhir juga menunjukkan bahwa kualitas layanan dapat memperkuat *trust* dan *satisfaction*, sementara *trust* berperan sebagai mekanisme penting dalam pembentukan evaluasi positif terhadap layanan digital pemerintah [24], [27], [13]. Karena Dapodik memuat data pendidikan yang sensitif, penguatan autentikasi dua faktor, notifikasi keamanan, audit keamanan berkala, dan backup data menjadi implikasi praktis yang tetap relevan meskipun persepsi keamanan saat ini sudah tinggi.

Temuan keempat berkaitan dengan *citizen support* dan kejelasan informasi. Nilai *citizen support* sebesar 85% menunjukkan layanan bantuan telah berfungsi, tetapi belum sepenuhnya memenuhi harapan terkait kecepatan respons dan penyelesaian masalah. Hasil ini sejalan dengan kajian *E-GovQual* yang menempatkan *citizen support* sebagai dimensi inti kualitas layanan [1], dengan studi *service design* yang menegaskan pentingnya *user support* dan *facilitating services* [3], serta penelitian tentang *e-government service quality* yang menemukan hubungan kualitas dukungan dengan kepuasan dan loyalitas pengguna [10], [12]. Implikasinya, *helpdesk* berbasis tiket, FAQ kontekstual, tutorial interaktif, dan standarisasi waktu respons lebih tepat diposisikan sebagai elemen kualitas layanan daripada sekadar fasilitas tambahan.

Temuan kelima adalah tingginya *Behavioral Intention to Use* (91%) dan *Actual System Use* (93%). Nilai tersebut menunjukkan penggunaan Dapodik telah terinternalisasi dalam pekerjaan operator, tetapi perlu ditafsirkan secara hati-hati karena Dapodik merupakan sistem mandatori. Penelitian pada layanan *e-government* wajib menunjukkan bahwa *usefulness* tetap penting bagi *satisfaction*, tetapi *intention* dan *actual use* dapat dipengaruhi kewajiban institusional [9], [10]. Karena itu, tingginya penggunaan aktual pada penelitian ini tidak dapat secara otomatis diperlakukan sebagai bukti bahwa seluruh pengalaman pengguna telah optimal. Perbandingan ini memperkuat pentingnya membaca indikator penggunaan bersama dengan *efficiency*, *PEOU*, *support*, dan *gap* layanan.

Temuan keenam memperlihatkan kesesuaian dengan penelitian *e-government* di Indonesia. Studi pada adopsi *e-government* di Indonesia menemukan bahwa *trust*, *perceived risk*, *attitude*, *service quality*, dan *perceived usefulness* berperan dalam penerimaan layanan [23], sedangkan penelitian pada JAKI menunjukkan bahwa *information quality*, *service quality*, *government capacity*, *trust*, dan *attitude* berkontribusi terhadap *behavioral intention* dan *use behavior* [25]. Penelitian layanan administrasi publik di Indonesia juga memperlihatkan bahwa kualitas *e-government* berkaitan dengan kepuasan dan kepercayaan [12], [15]. Perbedaannya, penelitian ini berfokus pada pengguna profesional/operator sekolah dalam sistem pendidikan yang wajib, sehingga sumber kesenjangan lebih banyak berkaitan dengan efisiensi tugas, sinkronisasi, pencarian, dan dukungan operasional dibanding keputusan awal untuk mengadopsi layanan.

Kebaruan penelitian ini terletak pada integrasi *E-GovQual* dan TAM sebagai kerangka diagnostik pada Dapodik di lingkungan SMK Kota Surabaya. *E-GovQual* digunakan untuk memetakan kualitas layanan eksternal yang dialami pengguna, sedangkan TAM digunakan untuk membaca manfaat, kemudahan, sikap, niat, dan penggunaan aktual. Kombinasi ini memungkinkan identifikasi bahwa suatu sistem dapat memiliki penggunaan aktual dan *perceived usefulness* tinggi tetapi tetap menyimpan *gap* pada *efficiency* dan *perceived ease of use*. Perspektif gabungan tersebut memperluas penerapan penelitian *e-government* yang

sebelumnya lebih banyak menguji adopsi pada layanan publik umum, tingkat kematangan layanan, atau layanan sukarela [7], [16], [26].

Secara teoretis, hasil penelitian mendukung pandangan bahwa kualitas layanan dan penerimaan teknologi perlu dianalisis sebagai domain yang saling terkait tetapi tidak identik. Secara praktis, prioritas perbaikan harus diarahkan pada indikator yang paling dekat dengan beban kerja operator: peningkatan kapasitas server, optimasi pencarian dan sinkronisasi, penyederhanaan UI/UX, otomatisasi validasi, helpdesk yang dapat dilacak, panduan kontekstual, serta penguatan keamanan akun. Prinsip ini sejalan dengan literatur yang menekankan multidimensionalitas kualitas *e-government* dan pentingnya menghubungkan kualitas sistem, informasi, layanan, trust, dan pengalaman pengguna [22], [14], [28].

Penelitian ini memiliki beberapa keterbatasan. Sampel terbatas pada pengguna Dapodik SMK di Kota Surabaya dan dipilih secara purposive sehingga generalisasi ke jenjang pendidikan atau wilayah lain perlu dilakukan secara hati-hati. Data berbasis *self-report* berpotensi mengandung bias persepsi, sedangkan sifat Dapodik yang mandatori dapat meningkatkan nilai behavioral intention dan actual use tanpa sepenuhnya mencerminkan pilihan sukarela. Selain itu, keluaran statistik yang tersedia terutama berupa deskriptif, korelasi item, dan reliabilitas; karena itu, hubungan kausal antarkonstruksi *E-GovQual* dan TAM belum dapat dipastikan. Penelitian berikutnya perlu menggunakan sampel lebih luas, desain multiwilayah, pengukuran berbasis konstruk yang tervalidasi, serta regresi atau SEM untuk menguji jalur antarkonstruksi secara langsung.

Secara keseluruhan, integrasi temuan *E-GovQual* dan TAM menunjukkan bahwa keberhasilan Dapodik di lingkungan SMK tidak cukup dipertahankan melalui kewajiban penggunaan. Keberlanjutan kualitas layanan memerlukan pengalaman operasional yang cepat, stabil, aman, mudah dipahami, dan didukung mekanisme bantuan yang responsif agar manfaat sistem benar-benar dirasakan dalam pekerjaan pengelolaan data pendidikan.

KESIMPULAN

Penelitian ini menunjukkan bahwa kualitas layanan dan penerimaan pengguna Dapodik pada SMK di Kota Surabaya secara umum berada pada kategori positif, dengan capaian tertinggi pada *Actual System Use* (93%), *privacy and security* (92%), *Behavioral Intention to Use* (91%), serta *Perceived Usefulness* dan *trust* (masing-masing 90%), sedangkan *efficiency/Perceived Ease of Use* menjadi aspek yang relatif paling lemah (78%) karena masih terdapat kendala pada kecepatan akses, pencarian, sinkronisasi, dan beberapa fungsi antarmuka. Instrumen penelitian memiliki konsistensi internal tinggi dengan Cronbach's alpha 0,892 dan korelasi item yang positif serta signifikan. Integrasi *E-GovQual* dan TAM memperlihatkan bahwa tingginya penggunaan aktual pada sistem yang bersifat mandatori perlu dibaca bersama kualitas pengalaman pengguna, sehingga prioritas pengembangan tidak hanya diarahkan pada keberlanjutan penggunaan, tetapi juga pada efisiensi, keandalan, dukungan teknis, kejelasan informasi, dan keamanan. Secara praktis, peningkatan kapasitas server, optimasi sinkronisasi dan pencarian, penyederhanaan UI/UX, otomatisasi validasi, penguatan helpdesk, serta autentikasi berlapis menjadi agenda utama perbaikan. Temuan ini memperkuat penggunaan kerangka gabungan kualitas layanan dan penerimaan teknologi untuk mengevaluasi sistem informasi pendidikan, meskipun generalisasi hasil tetap dibatasi oleh

konteks Surabaya, *purposive sampling*, data *self-report*, dan belum tersedianya pengujian struktural antarkonstruk.

INFORMASI PENULIS

Penulis Koresponden

Anies Ekawati – Program Studi Magister Teknologi Informasi, Universitas Pembangunan Nasional Veteran Jawa Timur (Indonesia);
Email: aniesipiems472@gmail.com

Penulis

Ani Dijah Rahajoe – Program Studi Magister Teknologi Informasi, Universitas Pembangunan Nasional Veteran Jawa Timur (Indonesia);
Email: anidijah@upnjatim.ac.id

Faisal Muttaqin – Program Studi Magister Teknologi Informasi, Universitas Pembangunan Nasional Veteran Jawa Timur (Indonesia);
Email: faisalmuttaqin@upnjatim.ac.id

KONFLIK KEPENTINGAN

"Penulis menyatakan tidak ada konflik kepentingan."

DAFTAR PUSTAKA

- [1] 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, 2012. <https://doi.org/10.1016/j.giq.2011.08.011>
- [2] W. H. DeLone and E. R. McLean, "The DeLone and McLean model of information systems success: A ten-year update," *Journal of Management Information Systems*, vol. 19, no. 4, pp. 9–30, 2003. <https://doi.org/10.1080/07421222.2003.11045748>
- [3] F. K. Y. Chan, J. Y. L. Thong, S. A. Brown, and V. Venkatesh, "Service design and citizen satisfaction with e-government services: A multidimensional perspective," *Public Administration Review*, vol. 81, no. 5, pp. 874–894, 2021. <https://doi.org/10.1111/puar.13308>
- [4] F. D. Davis, "Perceived usefulness, perceived ease of use, and user acceptance of information technology," *MIS Quarterly*, vol. 13, no. 3, pp. 319–340, 1989. <https://doi.org/10.2307/249008>
- [5] V. Venkatesh, M. G. Morris, G. B. Davis, and F. D. Davis, "User acceptance of information technology: Toward a unified view," *MIS Quarterly*, vol. 27, no. 3, pp. 425–478, 2003. <https://doi.org/10.2307/30036540>
- [6] L. Carter and F. Bélanger, "The utilization of e-government services: Citizen trust, innovation and acceptance factors," *Information Systems Journal*, vol. 15, no. 1, pp. 5–25, 2005. <https://doi.org/10.1111/j.1365-2575.2005.00183.x>
- [7] S. Ozkan and I. E. Kanat, "e-Government adoption model based on theory of planned

- behavior: Empirical validation,” *Government Information Quarterly*, vol. 28, no. 4, pp. 503–513, 2011. <https://doi.org/10.1016/j.giq.2010.10.007>
- [8] X. Ye, X. Su, Z. Yao, L. Dong, Q. Lin, and S. Yu, “How do citizens view digital government services? Study on digital government service quality based on citizen feedback,” *Mathematics*, vol. 11, no. 14, Art. no. 3122, 2023. <https://doi.org/10.3390/math11143122>
- [9] A. I. Alkrajji, “An examination of citizen satisfaction with mandatory e-government services: Comparison of two information systems success models,” *Transforming Government: People, Process and Policy*, vol. 15, no. 1, pp. 36–58, 2021. <https://doi.org/10.1108/TG-01-2020-0015>
- [10] A. Alkrajji and N. Ameen, “The impact of service quality, trust and satisfaction on young citizen loyalty towards government e-services,” *Information Technology & People*, vol. 35, no. 4, pp. 1239–1270, 2022. <https://doi.org/10.1108/ITP-04-2020-0229>
- [11] S. Nookhao and S. Kiattisin, “Achieving a successful e-government: Determinants of behavioral intention from Thai citizens’ perspective,” *Heliyon*, vol. 9, no. 8, Art. no. e18944, 2023. <https://doi.org/10.1016/j.heliyon.2023.e18944>
- [12] R. Pramuditha, D. Muhafidin, A. Sumaryana, and E. Susanti, “Exploring the impacts of e-government service quality on citizen satisfaction and trust: Evidence from population administration services,” *Journal of Logistics, Informatics and Service Science*, vol. 11, no. 8, pp. 283–302, 2024. <https://doi.org/10.33168/JLISS.2024.0817>
- [13] H. A. Alsarraf, S. Aljazzaf, and A. M. Ashkanani, “Do you see my effort? An investigation of the relationship between e-government service quality and trust in government,” *Transforming Government: People, Process and Policy*, vol. 17, no. 1, pp. 116–133, 2023. <https://doi.org/10.1108/TG-05-2022-0066>
- [14] W. J. A. Al-Nidawi, S. K. J. Al-Wassiti, M. A. Maan, and M. Othman, “A review in e-government service quality measurement,” *Indonesian Journal of Electrical Engineering and Computer Science*, vol. 10, no. 3, pp. 1257–1265, 2018. <https://doi.org/10.11591/ijeecs.v10.i3.pp1257-1265>
- [15] Y. Mulyana and M. Jamaludin, “Effects of government electronic service quality on citizen satisfaction with integrated service delivery in urban areas,” *International Journal of Public Policy and Administration Research*, vol. 10, no. 1, 2023. <https://doi.org/10.18488/74.v10i1.3293>
- [16] M. A. Shareef, V. Kumar, U. Kumar, and Y. K. Dwivedi, “e-Government Adoption Model (GAM): Differing service maturity levels,” *Government Information Quarterly*, vol. 28, no. 1, pp. 17–35, 2011. <https://doi.org/10.1016/j.giq.2010.05.006>
- [17] F. Bélanger and L. Carter, “Trust and risk in e-government adoption,” *Journal of Strategic Information Systems*, vol. 17, no. 2, pp. 165–176, 2008. <https://doi.org/10.1016/j.jsis.2007.12.002>
- [18] M. Warkentin, D. Gefen, P. A. Pavlou, and G. M. Rose, “Encouraging citizen adoption of e-government by building trust,” *Electronic Markets*, vol. 12, no. 3, pp. 157–162, 2002. <https://doi.org/10.1080/101967802320245929>
- [19] S.-Y. Hung, C.-M. Chang, and T.-J. Yu, “Determinants of user acceptance of the e-government services: The case of online tax filing and payment system,” *Government Information Quarterly*, vol. 23, no. 1, pp. 97–122, 2006. <https://doi.org/10.1016/j.giq.2005.11.005>
- [20] T. T. U. Nguyen, P. V. Nguyen, H. T. N. Huynh, G. Q. Truong, and L. Do, “Unlocking e-government adoption: Exploring the role of perceived usefulness, ease of use, trust, and social media engagement in Vietnam,” *Journal of Open Innovation: Technology, Market, and Complexity*, vol. 10, no. 2, Art. no. 100291, 2024. <https://doi.org/10.1016/j.joitmc.2024.100291>
- [21] A. K. AbdulKareem and K. A. Oladimeji, “Cultivating the digital citizen: Trust, digital

- literacy and e-government adoption,” *Transforming Government: People, Process and Policy*, vol. 18, no. 2, pp. 270–286, 2024. <https://doi.org/10.1108/TG-11-2023-0196>
- [22] Y. Li and H. Shang, “How does e-government use affect citizens’ trust in government? Empirical evidence from China,” *Information & Management*, vol. 60, no. 7, Art. no. 103844, 2023. <https://doi.org/10.1016/j.im.2023.103844>
- [23] M. Anityasari, A. Pamungkas, and A. Sonhaji, “Measuring user acceptance of e-government adoption in an Indonesian context: A study of the extended technology acceptance model,” *International Journal of Electronic Governance*, vol. 16, no. 2, pp. 172–195, 2024. <https://doi.org/10.1504/IJEG.2024.140787>
- [24] R. Pramuditha, D. Muhafidin, A. Sumaryana, E. Susanti, and B. N. Avianto, “Towards enhanced citizen trust: The impact of e-Gov service quality on citizen satisfaction in the digital age,” *Electronic Government*, vol. 22, no. 3, pp. 277–300, 2026. <https://doi.org/10.1504/EG.2026.153478>
- [25] M. Al-Kautsar Maktub, P. W. Handayani, and F. P. Sunarso, “Citizen acceptance and use of the Jakarta Kini (JAKI) e-government: Extended unified model for electronic government adoption,” *Heliyon*, vol. 11, no. 2, Art. no. e42078, 2025. <https://doi.org/10.1016/j.heliyon.2025.e42078>
- [26] M. Alomari, P. Woods, and K. Sandhu, “Predictors for e-government adoption in Jordan,” *Information Technology & People*, vol. 25, no. 2, pp. 207–234, 2012. <https://doi.org/10.1108/09593841211232712>
- [27] Y. Long, K. Yang, R. Huang, G. Yuan, and Y. Xia, “Enhancing citizen satisfaction with mobile government services in China: The mediating role of trust in service quality and perceived value,” *Telematics and Informatics*, Art. no. 102355, 2025. <https://doi.org/10.1016/j.tele.2025.102355>
- [28] A. Alawneh, H. Al-Refai, and K. Batiha, “Measuring user satisfaction from e-government services: Lessons from Jordan,” *Government Information Quarterly*, vol. 30, no. 3, pp. 277–288, 2013. <https://doi.org/10.1016/j.giq.2013.03.001>
- [29] A. Parasuraman, V. A. Zeithaml, and A. Malhotra, “E-S-QUAL: A multiple-item scale for assessing electronic service quality,” *Journal of Service Research*, vol. 7, no. 3, pp. 213–233, 2005. <https://doi.org/10.1177/1094670504271156>
- [30] G. O. Boateng, T. B. Neilands, E. A. Frongillo, H. R. Melgar-Quinonez, and S. L. Young, “Best practices for developing and validating scales for health, social, and behavioral research: A primer,” *Frontiers in Public Health*, vol. 6, Art. no. 149, 2018. <https://doi.org/10.3389/fpubh.2018.00149>
- [31] M. Tavakol and R. Dennick, “Making sense of Cronbach’s alpha,” *International Journal of Medical Education*, vol. 2, pp. 53–55, 2011. <https://doi.org/10.5116/ijme.4dfb.8dfd>
- [32] P. Gupta, A. Hooda, A. Jeyaraj, J. J. M. Seddon, and Y. K. Dwivedi, “Trust, risk, privacy and security in e-government use: Insights from a MASEM analysis,” *Information Systems Frontiers*, vol. 27, pp. 1089–1105, 2025. <https://doi.org/10.1007/s10796-024-10497-8>