

**ANALISIS KUALITAS LAYANAN SISTEM *E-TICKETING* OBYEK WISATA
WADUK GAJAH MUNGKUR KABUPATEN WONOGIRI MENGGUNAKAN
MODEL *E-SERVQUAL***

Faqih Septiya Rezkiadi

NPP. 33.0446

Program Studi Teknologi Rekayasa Informasi Pemerintahan

Email: faqihseptiya142@gmail.com

Pembimbing Skripsi: Muhammad Tosan Bingamawa, M.Kom

Email: tossan@ipdn.ac.id

ABSTRACT

Problem Statement (Research Gap): The author focuses on the contextual gap regarding how e-ticketing technology impacts overall service quality in a specific tourism context managed directly by the local government, unlike existing literature which is dominated by studies on profit-oriented private sector applications or internal government information systems. ***Purpose:*** This study aims to analyze the service quality of the e-ticketing system at the Waduk Gajah Mungkur Tourist Attraction in Wonogiri Regency using the E-SERVQUAL model. ***Method:*** This research uses a descriptive quantitative approach. Data collection was carried out through a Likert scale questionnaire administered to a sample of 100 visitor respondents, calculated using the Slovin formula with a 10% error margin. The data were analyzed using descriptive statistics and E-SERVQUAL gap measurement. ***Result:*** The measurement results indicate that the highest positive indicators were found in the discount and loyalty program (+0.13) and server recovery speed (+0.12). Conversely, there were four indicators with negative values: ease of navigation (-0.07), security of feature access (-0.06), privacy control (-0.04), and ticket order completeness (-0.03). ***Conclusion:*** This study concludes that the service quality of the e-ticketing system at Waduk Gajah Mungkur is generally satisfactory but requires crucial improvements toward a more user-friendly interface design, real-time ticket stock updates, and enhanced transparency in privacy consent.

Keywords: E-SERVQUAL Model; E-Ticketing System; Governance; Service Quality.

ABSTRAK

Permasalahan (Kesenjangan Penelitian/Research Gap): Penulis berfokus pada kesenjangan kontekstual mengenai bagaimana teknologi e-ticketing memengaruhi kualitas layanan secara keseluruhan dalam konteks pariwisata spesifik yang dikelola langsung oleh pemerintah daerah, di mana literatur saat ini umumnya didominasi oleh studi pada aplikasi sektor privat atau sistem informasi internal pemerintahan. **Tujuan:** Penelitian ini bertujuan untuk menganalisis tingkat kualitas layanan sistem e-ticketing Obyek Wisata Waduk Gajah Mungkur Kabupaten Wonogiri ditinjau dari dimensi *E-SERVQUAL*. **Metode:** Penelitian ini menggunakan pendekatan kuantitatif deskriptif. Pengumpulan data dilakukan melalui instrumen kuesioner skala Likert terhadap sampel sebanyak 100 responden yang dihitung menggunakan rumus Slovin (error margin 10%). Data dianalisis dengan statistik deskriptif dan pengukuran kesenjangan (GAP) model *E-SERVQUAL*. **Hasil/Temuan:** Temuan penelitian menunjukkan bahwa tingkat kualitas layanan e-ticketing telah memenuhi bahkan melampaui harapan pada mayoritas dimensi, dengan nilai GAP positif tertinggi pada program diskon dan loyalitas (+0,13) serta kecepatan pemulihan server (+0,12). Sebaliknya, ditemukan ketidaksesuaian/GAP negatif pada empat indikator krusial: kemudahan navigasi (-0,07), keamanan akses fitur (-0,06), kendali persetujuan privasi pengguna (-0,04), dan kelengkapan pesanan tiket (-0,03). **Kesimpulan:** Penelitian ini menyimpulkan bahwa sistem e-ticketing Obyek Wisata Waduk Gajah Mungkur secara umum memberikan kualitas layanan yang memuaskan, namun sangat disarankan untuk melakukan perbaikan tata letak desain antarmuka, pembaruan stok tiket real-time, dan peningkatan transparansi persetujuan privasi.

Kata kunci: Kualitas Layanan; Model *E-SERVQUAL*; Pemerintahan; Sistem *E-Ticketing*.

I. PENDAHULUAN

1.1. Latar Belakang

Perubahan global menuju era digital telah membawa transformasi signifikan dalam berbagai aspek kehidupan, termasuk tata kelola pelayanan publik (Bingamawa et al., 2025). Digitalisasi telah menjadi faktor kunci dalam menciptakan layanan publik yang lebih efektif, efisien, dan transparan (Sen et al., 2026). Di Indonesia, transformasi digital dalam pelayanan publik diwujudkan melalui agenda Smart Government (Wahyuni, 2024), yang menekankan pemanfaatan teknologi digital tidak hanya sebagai alat administratif,

melainkan juga instrumen strategis untuk meningkatkan kualitas interaksi antara pemerintah dan Masyarakat (Mutmainnah et al., 2026).

Kabupaten Wonogiri merupakan salah satu daerah dengan potensi besar di sektor pariwisata. Obyek Wisata Waduk Gajah Mungkur menjadi kunjungan wisatawan terbanyak pada tahun 2024 dengan 156.146 pengunjung. Mengingat hal tersebut, Pemkab Wonogiri meluncurkan sistem e-ticketing pada Agustus 2025 dengan tujuan untuk mempermudah akses, mempercepat transaksi, dan meminimalisir kecurangan. Sistem e-ticketing merupakan inovasi tata kelola tiket secara elektronik yang dapat meningkatkan transparansi retribusi pelayanan publik (Khairi et al., 2025). Meskipun sistem ini baru diterapkan dan masih dalam tahap adaptasi, berbagai tantangan teknis dan penerimaan masyarakat seperti keterbatasan navigasi dan keamanan fitur tetap muncul (Karno et al., 2020).

1.2. Kesenjangan Masalah yang Diambil (*Research Gap*)

Penulis berfokus pada permasalahan adaptasi masyarakat terhadap sistem e-ticketing retribusi wisata yang baru diluncurkan oleh Pemerintah Kabupaten Wonogiri. Meskipun model E-SERVQUAL telah banyak diterapkan dalam evaluasi layanan digital, literatur yang ada saat ini umumnya didominasi oleh studi pada aplikasi sektor privat yang berorientasi profit (e-commerce) atau sistem informasi akademik/internal pemerintahan (Tijjang et al., 2026). Belum banyak penelitian yang menyoroti bagaimana teknologi e-ticketing mempengaruhi kualitas layanan secara keseluruhan dalam konteks layanan publik retribusi jasa yang dikelola langsung oleh pemerintah daerah (G2C) (Widanti, 2022). Hal ini krusial karena karakteristik pengguna layanan publik di daerah menghadapi tantangan adaptasi teknis yang berbeda.

1.3. Urgensi Penelitian

Penelitian ini penting mengingat kebutuhan untuk memberikan gambaran empiris dan evaluasi kualitas layanan e-ticketing Objek Wisata Waduk Gajah Mungkur sebagai dasar perumusan strategi perbaikan oleh pemerintah setempat. Apabila penelitian ini tidak dilaksanakan, maka pemerintah dan pemangku kebijakan akan kehilangan dasar empiris untuk mengevaluasi kekurangan dan kelebihan sistem secara faktual. Akibatnya, sistem dapat berjalan kurang optimal, masyarakat menjadi enggan beralih menggunakan e-ticketing, dan perwujudan agenda Smart Government di Wonogiri berpotensi stagnan (Guo et al., 2026).

1.4. Penelitian Terdahulu

- 1. Penelitian (Rafi et al., 2023)** pada aplikasi My Tel-U menggunakan metode *E-SERVQUAL* dan *Importance-Performance Analysis (IPA)*. Hasil penelitian menunjukkan adanya gap negatif rata-rata sebesar -0,95 yang menandakan kinerja aplikasi belum memenuhi harapan pengguna. Kontribusi penelitian ini adalah mengidentifikasi atribut layanan yang paling bermasalah serta memprioritaskan

- perbaikan melalui kuadran IPA. Pendekatan ini relevan untuk sistem e-ticketing, khususnya dalam menentukan fitur yang sangat diharapkan namun belum memadai, seperti kecepatan transaksi.
2. **Penelitian (Khoiriyah, 2025)** menganalisis Access by KAI dengan *Servqual* dan *IPA*, menemukan gap rata-rata -0,599 di semua dimensi. Enam atribut prioritas perbaikan meliputi stabilitas aplikasi, kecepatan tanggapan, solusi relevan, dukungan pengguna, fitur umpan balik, dan penanganan masalah. Temuan ini relevan untuk meningkatkan kepuasan pengguna e-ticketing Waduk Gajah Mungkur.
 3. **Penelitian (Anwarudin et al., 2022)** pada Sistem SIMAK Universitas Muhammadiyah Gombong menggunakan metode *E-SERVQUAL Gap* dengan hasil nilai gap sebesar -0,4004 yang menunjukkan kualitas layanan belum memuaskan. Penelitian ini menyoroti dimensi efisiensi, reliabilitas, responsivitas, pemenuhan, dan kontak sebagai aspek yang perlu ditingkatkan. Kontribusinya adalah memberikan gambaran dimensi mana yang paling berpengaruh terhadap kepuasan pengguna, sehingga relevan untuk sistem e-ticketing dalam mengidentifikasi dimensi dengan gap terbesar untuk diprioritaskan dalam perbaikan.
 4. **Penelitian (Algiffary & Sutabri, 2023)** pada aplikasi e-LAPKIN Pemerintah Kota Palembang menggunakan metode *E-SERVQUAL*. Temuan utama menunjukkan bahwa dimensi efisiensi, keandalan, dan responsivitas berpengaruh signifikan terhadap kualitas layanan. Kontribusi penelitian ini adalah memperlihatkan bagaimana aplikasi e-government dapat dievaluasi secara sistematis serta memberikan wawasan tentang hubungan kualitas layanan aplikasi dengan kepuasan masyarakat. Prinsip yang sama dapat diterapkan pada sistem e-ticketing untuk mengevaluasi sejauh mana aplikasi melayani masyarakat secara efektif.
 5. **Penelitian (Saraswati & Agustina, 2021)** pada aplikasi Indodax menggunakan metode *E-SERVQUAL* dan *IPA*. Hasil penelitian menemukan adanya gap kualitas layanan sebesar -0,79 yang menunjukkan layanan belum memenuhi harapan pengguna. Kontribusi penelitian ini adalah memprioritaskan atribut layanan yang paling krusial, seperti kecepatan transaksi, kemudahan penggunaan, dan keandalan sistem. Pendekatan ini relevan untuk sistem e-ticketing karena dapat membantu menilai sekaligus memprioritaskan atribut layanan yang paling penting bagi pengguna.

1.5. Pernyataan Kebaruan Ilmiah

Kebaruan (*novelty*) dari penelitian ini terletak pada konteks spesifik penerapan model *E-SERVQUAL*. Sementara penelitian sebelumnya lebih banyak terfokus pada layanan e-commerce berorientasi profit dan aplikasi internal pemerintahan atau akademik (Wang et al., 2026), penelitian ini secara khusus menguji dan mengukur tujuh dimensi *E-SERVQUAL* pada aplikasi transaksi publik (e-ticketing) untuk retribusi layanan pariwisata milik pemerintah daerah. Pengguna layanan publik daerah sering kali memiliki literasi dan

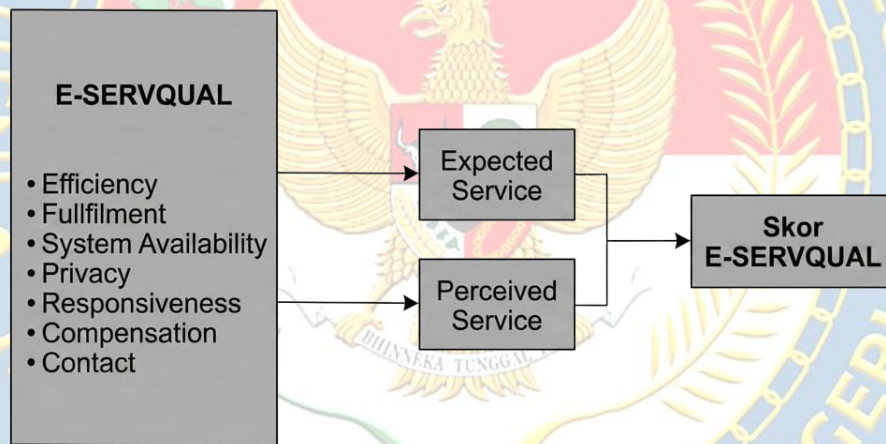
tantangan adaptasi teknis yang berbeda dari konsumen platform e-commerce komersial(Alshibani et al., 2026).

1.6. Tujuan

Penelitian ini bertujuan untuk menganalisis tingkat kualitas layanan sistem e-ticketing Obyek Wisata Waduk Gajah Mungkur Kabupaten Wonogiri ditinjau dari dimensi E-SERVQUAL.

II. METODE

Penelitian ini menggunakan pendekatan kuantitatif dengan analisis deskriptif. Pendekatan ini dipilih karena memungkinkan peneliti untuk memperoleh data empiris yang kuantitatif dan objektif guna mengukur kesenjangan persepsi dan harapan pengguna secara jelas. Populasi penelitian mencakup seluruh pengunjung Obyek Wisata Waduk Gajah Mungkur yang menggunakan layanan e-ticket, dengan total populasi acuan sebanyak 84.091 pengguna per tahun 2025. Menggunakan rumus Slovin dengan error margin sebesar 10%, maka diperoleh jumlah sampel minimal sebanyak 100 orang responden



Gambar 1. Metode *E-SERVQUAL*

Pengumpulan data utama dilakukan menggunakan kuesioner berskala Likert 1-5 yang mengukur tujuh dimensi model *E-SERVQUAL*, yaitu: efisiensi, ketersediaan sistem, pemenuhan, privasi, responsivitas, kompensasi, dan kontak (Parasuraman et al., 2005). Pengujian keabsahan instrumen diuji melalui uji Validitas (dengan rumus Korelasi Pearson) dan uji Reliabilitas (menggunakan Cronbach's Alpha melalui perangkat lunak Ms. Excel). Setelah data dinilai sah dan reliabel, data dianalisis secara deskriptif untuk mengetahui karakteristik pemusatan responden. Pengukuran inti metode *E-SERVQUAL* dihitung dengan cara mengurangkan skor persepsi aktual pengguna (*Perceived Service*) dengan skor ekspektasi pengguna (*Expected Service*). Jika menghasilkan nilai positif ($GAP > 0$), berarti kinerja melampaui harapan; dan jika menghasilkan nilai negatif ($GAP < 0$),

berarti terdapat ketidaksesuaian atau kelemahan sistem.

Tabel 1
Operasionalisasi Variabel

Variabel	Konsep Variabel	Dimensi	Indikator	Kode Indikator			
<i>E-Service Quality</i>	Selisih antara persepsi kinerja aktual (<i>Perceived Service</i>) dengan harapan pengguna (<i>Expected Service</i>) terhadap layanan sistem e-ticketing	<i>Efficiency</i>	Kecepatan dan kinerja sistem	EF1			
			Kemudahan navigasi dan pencarian	EF2			
			Proses transaksi	EF3			
		<i>System Availability</i>	<i>System Availability</i>	Stabilitas dan Keandalan Sistem	SA1		
				Kecepatan Respons dan Pemulihan	SA2		
				Keamanan dan Kemudahan Akses Fitur	SA3		
				<i>Fullfilment</i>	<i>Fullfilment</i>	Akurasi dan Kesesuaian Informasi	FL1
						Ketersediaan dan Kelengkapan Pesanan	FL2
						Ketepatan Waktu Layanan	FL3
						Keandalan dan Kemudahan Proses	FL4
		<i>Privacy</i>	<i>Privacy</i>	Perlindungan Data Pribadi	PR1		
				Keamanan Transaksi	PR2		
				Transparansi dan Kebijakan Privasi	PR3		
				Kendali dan Persetujuan Pengguna	PR4		
		<i>Responsiveness</i>	<i>Responsiveness</i>	Kecepatan dan Efektivitas Layanan Pelanggan	RV1		
				Aksesibilitas dan Ketersediaan Informasi	RV2		
		<i>Compensation</i>	<i>Compensation</i>	Kecepatan Proses Refund dan Penggantian	CP1		
				Program Diskon dan Loyalitas	CP2		
		<i>Contact</i>	<i>Contact</i>	Kemudahan Akses dan Penggunaan Sistem	CT1		
				Kualitas dan Responsivitas Layanan Pelanggan	CT2		

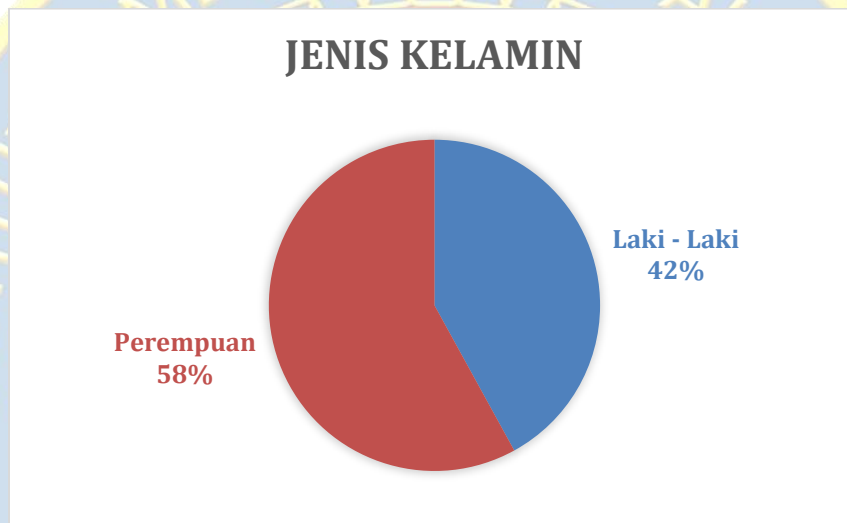
Sumber :diolah oleh peneliti , 2026

Penelitian dan pengumpulan kuesioner dilaksanakan di lokasi Obyek Wisata Waduk Gajah Mungkur Kabupaten Wonogiri selama kurun waktu Januari 2026.

III. HASIL DAN PEMBAHASAN

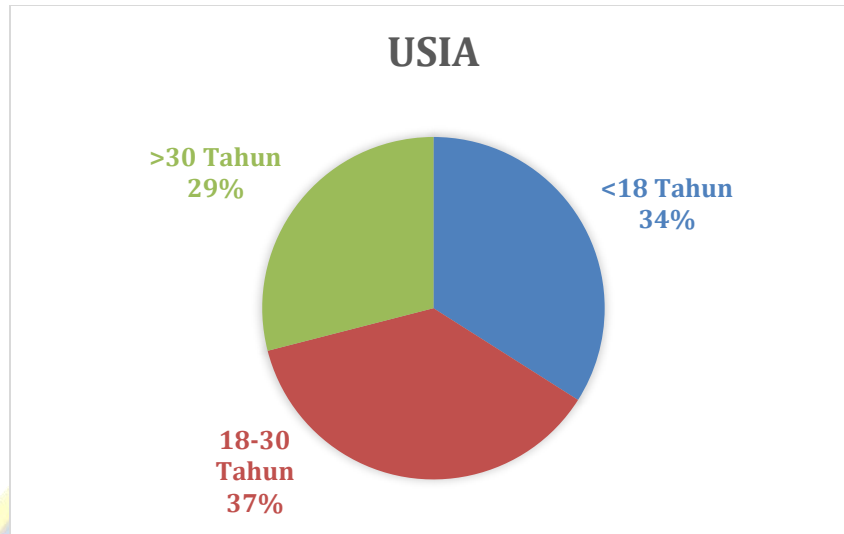
3.1. Karakteristik Responden

Berdasarkan hasil kuesioner yang disebarakan kepada 100 orang responden, diperoleh gambaran karakteristik demografis pengunjung berdasarkan jenis kelamin dan usia. Berikut adalah rinciannya:



Gambar 2. Karakteristik Jenis Kelamin

Dari distribusi 100 responden, pengguna layanan e-ticketing didominasi oleh perempuan yang berjumlah 58 orang (58%), sedangkan responden laki-laki berjumlah 42 orang (42%).



Gambar 3. Karakteristik Usia

Distribusi berdasarkan usia menunjukkan bahwa kelompok umur 18–30 tahun merupakan kategori responden terbanyak yaitu 37 orang (37%). Disusul oleh pengunjung berusia di bawah 18 tahun sebanyak 34 orang (34%), dan kelompok usia di atas 30 tahun sebanyak 29 orang (29%).

3.2. Analisis Data

Sebelum dilakukan analisis mendalam mengenai kesenjangan kualitas layanan, seluruh butir instrumen penelitian terlebih dahulu diuji melalui tahapan validitas dan reliabilitas. Proses ini penting untuk memastikan bahwa instrumen yang digunakan benar-benar mampu mengukur variabel penelitian secara tepat dan konsisten, sehingga hasil analisis yang diperoleh dapat dipertanggungjawabkan secara ilmiah.

Tabel 2
Hasil Uji Validitas Data

Kode Indikator	R tabel	R hitung <i>Expected Service</i>	R hitung <i>Perceived Service</i>	Hasil
EF1	0,195	0,933814	0,919078	Valid
EF2	0,195	0,88579	0,871705	Valid
EF3	0,195	0,894315	0,900669	Valid
SA1	0,195	0,892019	0,909374	Valid
SA2	0,195	0,903538	0,908122	Valid
SA3	0,195	0,908342	0,916034	Valid
FL1	0,195	0,911933	0,895987	Valid

FL2	0,195	0,880275	0,894325	Valid
FL3	0,195	0,875439	0,914297	Valid
FL4	0,195	0,910471	0,900113	Valid
PR1	0,195	0,892311	0,892791	Valid
PR2	0,195	0,906726	0,920298	Valid
PR3	0,195	0,876554	0,872692	Valid
PR4	0,195	0,889505	0,906747	Valid
RV1	0,195	0,897647	0,885417	Valid
RV2	0,195	0,901752	0,863913	Valid
CP1	0,195	0,884692	0,920066	Valid
CP2	0,195	0,878312	0,902004	Valid
CT1	0,195	0,90662	0,905321	Valid
CT2	0,195	0,870069	0,90365	Valid

Sumber : diolah oleh peneliti menggunakan Excel 2019, 2026

Hasil pengujian validitas menunjukkan bahwa seluruh nilai **r hitung** indikator lebih besar daripada **r tabel (0,195)**. Dengan demikian, setiap butir instrumen dinyatakan valid dan layak digunakan dalam penelitian. Validitas ini menegaskan bahwa instrumen mampu merepresentasikan konstruk yang diukur, sehingga dapat digunakan untuk menggambarkan persepsi responden terhadap kualitas layanan secara akurat.

Tabel 3
Hasil Uji Reliabilitas Data

Dimensi	<i>Expected Service</i>	<i>Perceived Service</i>	Nilai Kritis	Kesimpulan
<i>Efficiency</i>	0,928	0,919	0,6	Reliabel
<i>System Availability</i>	0,926	0,930	0,6	Reliabel
<i>Fulfillment</i>	0,940	0,944	0,6	Reliabel
<i>Privacy</i>	0,939	0,940	0,6	Reliabel
<i>Responsiveness</i>	0,903	0,853	0,6	Reliabel
<i>Compensation</i>	0,872	0,890	0,6	Reliabel
<i>Contact</i>	0,861	0,891	0,6	Reliabel

Sumber : diolah oleh peneliti menggunakan Excel 2019, 2026

Selain itu, hasil uji reliabilitas dengan menggunakan nilai **Cronbach's Alpha** memperlihatkan bahwa seluruh dimensi berada di atas batas kritis 0,60. Hal ini menunjukkan bahwa instrumen memiliki konsistensi internal yang baik dan dapat dipercaya. Dengan instrumen yang valid dan reliabel, analisis selanjutnya mengenai pemetaan kualitas layanan dilakukan berdasarkan tujuh dimensi *E-SERVQUAL* (Parasuraman et al., 2005), yaitu *Efficiency*, *System Availability*, *Fulfillment*, *Privacy*, *Responsiveness*, *Compensation*, dan *Contact* sebagai berikut :

1. *Efficiency* (Efisiensi)

Tabel 4.

Hasil pengukuran dimensi *efficiency*

Kode	Indikator	<i>Expected Service</i>	<i>Perceived Service</i>	Skor <i>E-SERVQUAL</i>
EF1	Kecepatan dan kinerja sistem	4,25	4,31	0,06
EF2	Kemudahan navigasi dan pencarian	4,31	4,24	-0,07
EF3	Proses transaksi	4,18	4,21	0,03

Sumber: Hasil pengolahan data e-servqual, 2026

Hasil pengukuran kualitas pada dimensi *Efficiency* mencatat nilai positif pada indikator kecepatan kinerja sistem (+0,06) dan proses transaksi (+0,03). Kondisi ini membuktikan kelancaran proses transaksi mampu melampaui ekspektasi. Akan tetapi, ditemukan nilai GAP negatif pada kemudahan navigasi antarmuka pengguna (-0,07). Ini menegaskan perlunya perbaikan mendesak pada UI aplikasi agar lebih intuitif bagi masyarakat umum.

2. *System Availability* (Ketersediaan Sistem)

Tabel 5.

Hasil pengukuran dimensi *system availability*

Kode	Indikator	<i>Expected Service</i>	<i>Perceived Service</i>	Skor <i>E-SERVQUAL</i>
SA1	Stabilitas dan Keandalan Sistem	4,18	4,26	0,08
SA2	Kecepatan Respons dan Pemulihan	4,17	4,29	0,12
SA3	Keamanan dan Kemudahan Akses Fitur	4,20	4,14	-0,06

Sumber: Hasil pengolahan data e-servqual, 2026

Dimensi Ketersediaan Sistem memperoleh nilai positif sangat memuaskan terkait kecepatan pemulihan server ketika terjadi kendala (+0,12) dan stabilitas situs secara umum (+0,08). Di sisi lain, indikator terkait keamanan dan kemudahan akses fitur (SA3) menghasilkan GAP negatif sebesar -0,06, mengindikasikan bahwa perlindungan akses masih belum memenuhi standar ekspektasi pengguna.

3. *Fulfillment* (Pemenuhan)

Tabel 6

Hasil Pengukuran dimensi *fulfillment*

Kode	Indikator	<i>Expected Service</i>	<i>Perceived Service</i>	Skor <i>E-SERVQUAL</i>
FL1	Akurasi dan Kesesuaian Informasi	4,24	4,24	0

FL2	Ketersediaan dan Kelengkapan Pesanan	4,12	4,09	-0,03
FL3	Ketepatan Waktu Layanan	4,12	4,16	0,04
FL4	Keandalan dan Kemudahan Proses	4,08	4,14	0,06

Sumber: Hasil pengolahan data e-servqual, 2026

Pada dimensi *Fulfillment*, akurasi deskripsi informasi layanan selaras dengan harapan pengguna (GAP=0). Ketepatan waktu transaksi (+0,04) dan keandalan proses (+0,06) dinilai cukup memuaskan. Kendati demikian, pembaruan ketersediaan stok tiket memiliki nilai GAP negatif (-0,03), yang menandakan kurangnya pemutakhiran data secara real-time.

4. Privacy (Privasi)

Tabel 7

Hasil Pengukuran dimensi *privacy*

Kode	Indikator	Expected Service	Perceived Service	Skor E-SERVQUAL
PR1	Perlindungan Data Pribadi	4,07	4,12	0,05
PR2	Keamanan Transaksi	4,16	4,20	0,04
PR3	Transparansi dan Kebijakan Privasi	4,17	4,18	-0,01
PR4	Kendali dan Persetujuan Pengguna	4,12	4,10	-0,04

Sumber: Hasil pengolahan data e-servqual, 2026

Pada aspek keamanan privasi pengguna, sistem e-ticketing dinilai telah cukup baik dalam melindungi data dari penyalahgunaan (+0,05) dan penipuan transaksi (+0,04). Sayangnya, indikator kendali dan persetujuan pengungkapan data oleh pengguna (PR4) mendapati evaluasi negatif (-0,04), menyiratkan terbatasnya otonomi dan kendali pengguna atas informasi pribadi mereka.

5. Responsiveness, Compensation, & Contact

Tabel 8

Hasil pengukuran dimensi *responsiveness, compensation, dan contact*

Kode	Indikator	Expected Service	Perceived Service	Skor E-SERVQUAL
RV1	Kecepatan dan Efektivitas Layanan Pelanggan	4,14	4,14	0
RV2	Aksesibilitas dan Ketersediaan Informasi	4,19	4,27	0,08
CP1	Kecepatan Proses Refund dan Penggantian	4,26	4,27	0,01

CP2	Program Diskon dan Loyalitas	4,18	4,31	0,13
CT1	Kemudahan Akses dan Penggunaan Sistem	4,27	4,28	0,01
CT2	Kualitas dan Responsivitas Layanan Pelanggan	4,15	4,21	0,06

Sumber: Hasil pengolahan data e-servqual, 2026

Pada tiga dimensi ini, seluruh kriteria indikator konsisten menghasilkan GAP positif. Temuan menonjol ditemukan pada program kompensasi (diskon, poin loyalitas) yang mencatatkan tingkat kepuasan paling tinggi secara akumulatif dalam penelitian ini dengan GAP sebesar +0,13. Layanan pelanggan (*Contact*) dan tingkat kecekatan (*Responsiveness*) juga mendapat respons yang secara garis besar telah melampaui harapan pengguna.

3.3. Diskusi Temuan Utama Penelitian

Implementasi sistem E-Ticketing ini terbukti mampu mempermudah dan mempercepat proses layanan retribusi publik di Wonogiri. Sama halnya dengan temuan penelitian Algiffary & Sutabri (2023) bahwa penggunaan aplikasi e-government membawa dampak positif terhadap dimensi *e-ServQual*. Namun, karena target aplikasinya melibatkan partisipasi publik lintas kelompok usia, tantangan antarmuka teknologi menjadi hambatan, sejalan dengan temuan Saraswati & Agustina (2021) bahwa aplikasi sering kali gagal di tahap aktualisasi kinerja harapan (gap negatif) terutama terkait UI dan keandalan fitur.

IV. KESIMPULAN

Penelitian ini menyimpulkan bahwa tingkat kualitas layanan sistem e-ticketing Obyek Wisata Waduk Gajah Mungkur Kabupaten Wonogiri telah berjalan memuaskan secara umum. Aspek terunggul sistem ini terletak pada pemulihan gangguan server yang sangat cepat dan keberhasilan insentif kompensasi program diskon. Namun, perbaikan segera direkomendasikan pada aspek-aspek ber-GAP negatif: desain antarmuka/navigasi yang belum ramah pengguna, kendali transparansi persetujuan privasi, keamanan akses fitur, dan akurasi ketersediaan stok tiket real-time. Peningkatan ini mutlak diperlukan untuk menjamin kepuasan publik dalam agenda Smart Government.

Keterbatasan Penelitian Penelitian ini terbatas pada pengukuran evaluasi tahap adaptasi awal (Januari 2026) peluncuran sistem dan hanya mencakup 100 responden di satu obyek wisata.

Arah Masa Depan Penelitian (*Future Work*): Diharapkan penelitian lanjutan dapat menggunakan metode campuran (*mixed methods*) yang mendalam dengan memperluas perbandingan data di berbagai obyek pariwisata retribusi digital lainnya.

V. UCAPAN TERIMA KASIH

Ucapan terima kasih ditujukan kepada Pemerintah Daerah Kabupaten Wonogiri, Badan Kesatuan Bangsa dan Politik Kabupaten Wonogiri, Dinas Kepemudaan Olahraga dan Pariwisata Kabupaten Wonogiri, serta pihak pengelola obyek wisata yang telah memfasilitasi kelancaran penelitian ini.

VI. DAFTAR PUSTAKA

- Algiffary, M. A., & Sutabri, T. (2023). Analisis Tingkat Kualitas Layanan E-Lapkin menggunakan Metode E-Servqual pada Pemerintah Kota Palembang. *Jurnal Restikom : Riset Teknik Informatika Dan Komputer*, 5(1), 21–31. <https://doi.org/10.52005/restikom.v5i1.119>
- Alshibani, S. M., Chaudhary, S., Dash, S., & Mahto, R. V. (2026). Digital transformation, open innovation and circular business model transition: The role of effectual logic. *Technology in Society*, 85. <https://doi.org/10.1016/j.techsoc.2026.103223>
- Anwarudin, A., Fadlil, A., & Yudhana, A. (2022). Analisis Kualitas Layanan Sistem Infomasi Akademik SIMAK dengan Pendekatan e-Servqual Gap. *RESISTOR (Elektronika Kendali Telekomunikasi Tenaga Listrik Komputer)*, 5(1), 85. <https://doi.org/10.24853/resistor.5.1.85-96>
- Bingamawa, M. T., Putri, T. S., Ariyana, A., Shada, Z., Utama, N. D., & Muchlisin, M. F. (2025). Perancangan Prototipe Sistem Informasi Akademik Pada Perguruan Tinggi Kedinasan XYZ Menggunakan Metode Design Thinking. *Jurnal Teknologi Komunikasi Pemerintahan (JTKP)*, 7(2), 275–301. <https://doi.org/10.33701/jtkp.v7i2.5943>
- Guo, L., Wang, L., & Zhao, W. (2026). Investigating the impact of corporate digital transformation on ESG performance: empirical evidence derived from large language models. *Journal of Innovation and Knowledge*, 17. <https://doi.org/10.1016/j.jik.2026.101065>
- Karno, K., Masrich, A., Yahya, A. S., & Nooraini, A. (2020). The Impact of the Government Revolution 4.0 on District Integrated Administration Service (DIAS). *Jurnal Ilmu Sosial*, 19(2), 160–179. <https://doi.org/10.14710/JIS.19.2.2020.160-179>
- Khairi, H., Marthalina, M., & Nawawi, M. (2025). Objectivity and Effectiveness of The Merit System in West Java Province. *E3S Web of Conferences*, 657, 09004. <https://doi.org/10.1051/E3SCONF/202565709004>
- Khoiriyah, R. (2025). Analisis Kualitas Layanan Aplikasi Access KAI Menggunakan Metode Servqual dan Importance Performance Analysis (IPA). *Remik: Riset Dan E-Jurnal Manajemen Informatika Komputer*, 9(3), 897–903. <http://doi.org/10.33395/remik.v9i3.15076>
- Mutmainnah, I., Achmad, M., Rusfiana, Y., Ilham, M., & Labolo, M. (2026). Integrating artificial intelligence in pentahelix collaborative governance: addressing poverty targeting gaps in dki jakarta. *Veredas Do Direito*, 23(5), e235048–e235048. <https://doi.org/10.18623/RVD.V23.5048>
- Parasuraman, A., Zeithaml, V. A., & Malhotra, A. (2005). E-S-QUAL a multiple-item scale for assessing electronic service quality. *Journal of Service Research*, 7(3), 213–233. <https://doi.org/10.1177/1094670504271156>
- Rafi, M. F., Nuha, H. H., & Al Makky, M. (2023). Analysis of User Satisfaction Levels

in the My Tel-U Application Using the e-SERVQUAL and Importance Performance Analysis (IPA) Methods. *2023 11th International Conference on Information and Communication Technology, ICoICT 2023, 2023-Augus*, 377–382.

<https://doi.org/10.1109/ICoICT58202.2023.10262499>

Saraswati, G. D., & Agustina, F. (2021). Analisis Kualitas Layanan Aplikasi Indodax Dengan Menggunakan Metode E-Serqual Dan Importance Performance Analysis (IPA). *Jurnal Ilmiah Komputasi*, 20(3), 425–433.

<https://doi.org/10.32409/jikstik.20.3.2735>

Sen, K. K., Karmaker, S. C., & Saha, B. B. (2026). Good governance and energy security in OECD countries: The mediating role of environmental policy stringency. *Energy Policy*, 211, 115100. <https://doi.org/10.1016/J.ENPOL.2026.115100>

Tijjang, B., Tjahjanto, Cholil, W., Amien, N. N., Supriyanto, A., Waskito, A., Hermawati, I., & Basyar, M. H. (2026). The influence of e-CRM, e-WOM, and e-service quality on the e-loyalty of online consumers. *International Journal of Data and Network Science*, 10(1), 125–136. <https://doi.org/10.5267/j.ijdns.2025.10.008>

Wahyuni, R. (2024). Integration of Digital Public Services Mall Application with a Citizen Centric Government Services Approach. *Knowbase : International Journal of Knowledge in Database*, 4(1), 13–27.

<https://doi.org/10.30983/KNOWBASE.V4I1.8368>

Wang, Z., Lu, Z., Wang, J., & Hansen, P. (2026). Information boundary spanning and digital innovation: The role of CIO-enabled information systems orchestration in open innovation ecosystems. *International Journal of Information Management*, 89.

<https://doi.org/10.1016/j.ijinfomgt.2026.103067>

Widanti, N. P. T. (2022). Konsep Good Governance dalam Perspektif Pelayanan Publik: Sebuah Tinjauan Literatur. *Jurnal Abdimas Peradaban*, 3(1), 73–85.

<https://doi.org/10.54783/ap.v3i1.11>

