

ABSTRAK

Transformasi digital pemerintahan melalui Sistem Pemerintahan Berbasis Elektronik (SPBE) menjadi fondasi utama dalam reformasi birokrasi di Indonesia. Namun, hingga saat ini belum tersedia instrumen baku untuk mengukur kualitas layanan SPBE, khususnya dalam domain Government-to-Government (G2G). Ketidadaan instrumen ini menyulitkan proses evaluasi dan perbaikan layanan secara sistematis. Penelitian ini bertujuan untuk mengembangkan model awal DigiGOVQUAL sebagai alat ukur kualitas layanan SPBE dari perspektif pengguna internal instansi pemerintah. Model ini dikembangkan dengan mengadaptasi indikator dari model EGSQUAL yang lebih relevan untuk layanan digital pemerintahan.

Penelitian ini menggunakan pendekatan kuantitatif dengan metode Exploratory Factor Analysis (EFA). Data dikumpulkan melalui kuesioner daring yang disebarakan kepada lebih dari 200 pegawai aktif di lingkungan pemerintahan Kota Banjar yang telah menggunakan layanan SPBE G2G. Hasil dari penelitian ini diharapkan dapat memberikan kontribusi terhadap pengembangan instrumen evaluasi kualitas layanan digital pemerintah yang valid secara empiris dan sesuai dengan konteks birokrasi di Indonesia. Model DigiGOVQUAL diharapkan menjadi dasar dalam merumuskan kebijakan pelayanan publik digital yang lebih akuntabel dan berorientasi pada pengguna.

Kata kunci: SPBE, e-Government, G2G, kualitas layanan digital, DigiGOVQUAL, EFA