

---

---

## ANALISIS *WEBSITE E-GOVERNMENT* PROVINSI BENGKULU MENGUNAKAN *WEBQUAL 4.0*

Diana

Informatika, Fakultas Teknik Universitas Muhammadiyah Bengkulu  
Jl. Bali Po. Box, 118 Kota Bengkulu 38119 INDONESIA  
(telp: 0736-22765; fax : 0736-26161)

[anaiboel@gmail.com](mailto:anaiboel@gmail.com)

### ABSTRACT

*Analysis of the quality of the e-government website is very important to be studied. WebQual 4.0 is a method used to measure the quality of a website based on user perception. Parameter WebQual 4.0 consists of usability, quality of information, and service interactions. The data collection is done by distributing questionnaires to 30 students in the province of Bengkulu. Website sampled is website Bengkulu province. The study of Bengkulu province website indicates that the respondents agree with the usability of the website, of sufficient quality and do not agree to the service interaction. Assessment of the overall Bengkulu website is of sufficient quality. Based on the results of questionnaires usability gained 3.92 score, the quality of information obtained score 3:00, 2:47 score obtaining service interaction, and the overall gain score 3:13.*

**Keywords:** *websites, e-government, WebQual 4.0, usability, quality of information, interaction services*

### ABSTRAK

Analisis kualitas pada *website e-government* sangat penting untuk dikaji. *Webqual 4.0* adalah metode yang digunakan untuk mengukur kualitas *website* berdasarkan persepsi pengguna. Parameter *webqual 4.0* terdiri dari *usability*, kualitas informasi, dan interaksi pelayanan. Pengumpulan data dilakukan dengan menyebarkan kuesioner kepada 30 mahasiswa di provinsi Bengkulu. *Website* yang dijadikan sampel adalah *website* provinsi Bengkulu. Hasil penelitian terhadap *website* provinsi Bengkulu menunjukkan bahwa responden *setuju* terhadap *usability website*, *cukup berkualitas* dan *tidak setuju* terhadap interaksi pelayanan. Penilaian terhadap *website* Bengkulu secara keseluruhan adalah cukup berkualitas. Berdasarkan hasil kuisisioner *usability* memperoleh score 3.92, kualitas informasi memperoleh score 3.00, interaksi pelayanan memperoleh score 2.47, dan keseluruhan memperoleh score 3.13.

**Kata Kunci:** *website, e-government, webqual 4.0, usability, kualitas informasi, interaksi pelayanan*

## I. PENDAHULUAN

Teknologi informasi dan komunikasi (TIK) merupakan salah satu teknologi yang berkembang dengan sangat pesat. Berbagai keuntungan teknologi informasi khususnya internet banyak diterapkan dalam kehidupan manusia termasuk di bidang pemerintahan (*e-government*).

Pemerintah Indonesia telah membuat kebijakan untuk memanfaatkan TIK dalam bidang *e-government* yang terintegrasi, mulai dari tingkat pemerintah daerah hingga ke pusat. Kebijakan pemerintah tersebut dituangkan dalam Instruksi Presiden Nomor 3 Tahun 2003 tentang Kebijakan dan Strategi Nasional Pengembangan *E-Government* dan Keputusan Menteri Komunikasi dan Informasi Nomor 57 Tahun 2003 tentang Panduan Penyusunan Rencana Induk Pengembangan *E-Government*.

Salah satu wujud nyata dari pengaplikasian *e-government* yang umum dilaksanakan dan diatur pelaksanaannya di Indonesia adalah pembuatan situs *web* pemerintah daerah. Namun, banyak pemerintah daerah mengidentikkan implementasi *e-government* hanya sekedar membuat situs *web* pemerintah daerah saja (*web presence*), sehingga penyelenggaraan *e-government* masih berada pada tingkat pertama (persiapan)

dan hanya sebagian kecil yang telah mencapai tingkat dua (pematangan), sedangkan tingkat tiga (pemantapan) dan empat (pemanfaatan) belum tercapai (Sosiawan 2008).

Pentingnya menganalisis tentang fenomena pemanfaatan dan penggunaan dari sisi masyarakat terhadap *website e-government* merupakan alasan penelitian ini dilakukan. Kepuasan masyarakat merupakan salah satu faktor atau ukuran keberhasilan bagi setiap pengembangan sistem informasi suatu pemerintahan. Kualitas layanan yang baik tidak hanya berdasarkan pada sudut pandang atau persepsi pihak penyedia layanan, tetapi juga berdasarkan pada sudut pandang atau persepsi masyarakat.

*Webqual 4.0* merupakan metode untuk mengetahui kualitas *website* berdasarkan persepsi masyarakat atau pengguna (Barnes & Vidgen 2003). Metode *webqual 4.0* terdiri atas tiga kategori yaitu *usability*, kualitas informasi, dan interaksi pelayanan. *Usability* adalah mutu yang berhubungan dengan rancangan situs; kualitas informasi adalah mutu dari isi yang terdapat pada situs; dan interaksi pelayanan adalah mutu dari interaksi pelayanan yang dialami oleh pengguna ketika pengguna menyelidiki situs lebih dalam. Ketiga kategori tersebut dijadikan acuan dalam pembuatan

kuesioner untuk menganalisis kualitas *website e-government*. Hasil analisis diharapkan dapat menjadi rekomendasi bagi pemerintah daerah dalam mengembangkan *website* yang berkualitas sehingga perkembangan *website e-government* di Indonesia meningkat menjadi tingkat pematangan, pematapan dan pada akhirnya mencapai tingkat pemanfaatan.

*Website e-government* merupakan tingkat pertama dalam pengembangan *e-government* di Indonesia yang memiliki sasaran agar masyarakat Indonesia dapat dengan mudah memperoleh akses informasi dan layanan pemerintah daerah, serta ikut berpartisipasi di dalam pengembangan demokrasi di Indonesia (Inpres Nomor 3 Tahun 2003).

Kementerian Kominfo melakukan evaluasi terhadap situs *web* pemerintah daerah. Salah satu evaluasi yang dilakukan, yaitu evaluasi isi informasi. Isi minimal situs *web* pemerintah daerah adalah (Kominfo 2003; 47): Selayang Pandang, Pemerintahan Daerah, Geografi, Peta Wilayah dan Sumberdaya, Peraturan atau Kebijakan Daerah, dan Buku Tamu.

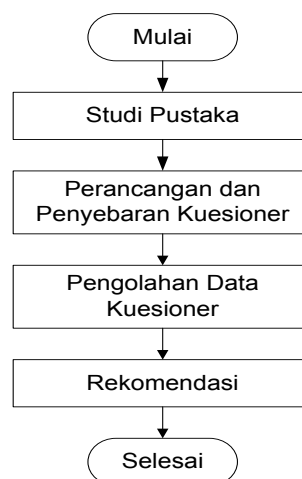
*Webqual 4.0* merupakan metode pengukuran kualitas *website* berdasarkan persepsi pengguna akhir (masyarakat). Parameter *webqual 4.0* terdiri dari

*usability*, kualitas informasi, dan interaksi pelayanan (Barnes & Vidgen 2003). *Usability* adalah mutu yang berhubungan dengan rancangan situs. Kualitas informasi adalah mutu dari isi yang terdapat pada situs. Interaksi pelayanan adalah mutu dari interaksi pelayanan yang dialami oleh pengguna ketika pengguna menyelidiki situs lebih dalam.

## II. METODE PENELITIAN

### A. Kerangka Pemikiran

Pada penelitian ini, langkah-langkah yang dilakukan berdasarkan kerangka penelitian yang dapat dilihat pada Gambar 1.



**Gambar 1. Langkah-langkah penelitian**

Berdasarkan Gambar 1. Penjelasan langkah-langkah penelitian adalah sebagai berikut :

Keterangan Gambar 1:

1. Studi Pustaka

Dilakukan untuk mendapatkan pemahaman komprehensif tentang *website e-government*, metode *webqual 4.0*.

## 2. Perancangan dan Penyebaran Kuesioner

Pada penelitian ini dirancang kuesioner yang terdiri atas tiga bagian, yaitu:

- a. Bagian I: Pendahuluan, merupakan informasi dari karakteristik dan perilaku responden.
- b. Bagian II: *Task*, merupakan daftar *task* yang harus dikerjakan responden terhadap *website* yang diuji. *Task* yang dirancang bersumber pada Panduan Kominfo. *Task* disesuaikan dengan ketersediaan informasi yang terdapat pada *website* yang diuji. Hal ini berkaitan dengan tujuan *task* yaitu untuk mengetahui tingkat keberhasilan responden dalam mengerjakan *task* yang diberikan.
- c. Bagian III: Daftar pertanyaan kualitas *website*, terdiri atas *usability*, kualitas informasi, dan kualitas interaksi pelayanan (Barnes & Vidgen 2003). *Test* awal dilakukan terhadap daftar pertanyaan kualitas *website* dengan menyebarkan hasil

rancangan kepada responden. Tujuan dilaksanakan *test* awal yaitu untuk mengetahui apakah pertanyaan mengenai kualitas *website* dapat dimengerti oleh responden sehingga memudahkan responden dalam melakukan penilaian terhadap pertanyaan kualitas *website*. Selanjutnya menetapkan kuesioner hasil *test* awal menjadi kuesioner yang akan digunakan pada penelitian.

## 3. Pengolahan Data Kuesioner

### a. Bagian I: Pendahuluan.

Pengolahan data kuesioner pada bagian pendahuluan dengan menggunakan analisis deskriptif terhadap informasi karakteristik dan perilaku responden.

### b. Bagian II: *Task*.

Untuk mempermudah dalam proses pendokumentasian dan pencatatan data *task*, disiapkan perekaman *screen monitor* dengan menggunakan *software Camtasia Studio 7.0*. Langkah-langkah yang dilakukan dalam mengolah data *task* yaitu:

- (i) Menghitung persentase keberhasilan responden dalam mengerjakan *task*. *Task* dikatakan berhasil, jika

informasi yang dicari telah ditampilkan di layar monitor.

- (ii) Menghitung rata-rata waktu yang dibutuhkan oleh reponden yang berhasil mengerjakan *task* dalam satuan detik. Jika terdapat waktu *loading*, dilakukan pemotongan dengan cara menggeser *tab* yang ada pada bagian bawah tampilan perangkat lunak, selanjutnya ditekan tombol *cut*.

- c. Bagian III: Daftar pertanyaan kualitas *website*.

Langkah-langkah yang dilakukan dalam mengolah data pertanyaan kualitas *website*:

- (i) Melakukan analisis deskriptif terhadap penilaian responden.
- (ii) Mengklasifikasikan penilaian responden dengan menggunakan rumus panjang kelas interval (Sudjana 2002:47).

#### 4. Rekomendasi

Rekomendasi disusun berdasarkan hasil analisis berdasarkan pada pertanyaan-pertanyaan dari ketiga kategori kualitas *website* (*usability*, kualitas informasi, dan interaksi pelayanan) yang mendapatkan penilaian Sangat Tidak Setuju (STS), Tidak Setuju

(TS), dan Cukup (C) sebagai usulan perbaikan *website e-government*.

### III. HASIL DAN PEMBAHASAN

Responden yang telah menjalankan analisis kualitas *website e-government* Propinsi Bengkulu ([www.bengkuluprov.go.id](http://www.bengkuluprov.go.id)) adalah mahasiswa jenjang pendidikan sarjana pada Fakultas Teknik Universitas Muhammadiyah Bengkulu yang berjumlah 30 mahasiswa.

#### 1. Perancangan dan Penyebaran Kuesioner

Kuesioner penelitian terdiri atas tiga bagian, yaitu:

##### a. Bagian I: Pendahuluan

Bagian pendahuluan merupakan informasi mengenai responden yang terdiri atas karakteristik dan perilaku responden (tiga pertanyaan).

##### b. Bagian II: *Task*

*Task* yang digunakan pada kuesioner berjumlah enam *task* yang bersumber pada Panduan Kominfo dan PBB. Keenam *task* tersebut antara lain:

*Task 1*: Mencari lambang atau nama *website* (Panduan

*Task 2*: Kominfo). *Task* dikatakan berhasil jika responden telah

*Task 3*: menemukan lambang

atau nama *website*.

Mencari informasi mengenai topografi provinsi (jenis kelamin, pekerjaan, dan lain-lain)

*Task 4:* mencari informasi mengenai topografi provinsi (jenis kelamin, pekerjaan, dan lain-lain)

*Task 5:* pada *website* (Panduan Kominfo). *Task*

*Task 6:* dikatakan berhasil jika responden telah menemukan informasi mengenai topografi.

Mencari *link* ke situs lain pada *website* (Panduan PBB tahap *enhanced*). *Link* dikhususkan ke Satuan Kerja Perangkat Daerah (SKPD). *Task* dikatakan berhasil jika responden telah klik *link* tersebut.

Mencari informasi mengenai berita atau artikel terbaru yang dipublikasikan pada *website* (Panduan PBB tahap *emerging*). *Task* dikatakan berhasil jika responden telah menemukan berita atau artikel terbaru.

Mencari buku tamu pada *web* (Panduan Kominfo). *Task* dikatakan berhasil

jika responden telah menemukan buku tamu. Melakukan pengiriman *email* kepada pihak pengelola dengan memberikan pertanyaan (Panduan PBB tahap *interactive*). *Task* dikatakan berhasil jika responden telah berhasil mengirimkan pertanyaan melalui *email*.

#### c. Bagian III: Daftar pertanyaan kualitas *website*

Daftar pertanyaan kualitas *website* yang digunakan pada penelitian ini terdiri atas tiga kategori yaitu *usability*, kualitas informasi, dan kualitas interaksi pelayanan (Barnes & Vidgen 2003). Daftar pertanyaan berjumlah 19 pertanyaan yang merupakan modifikasi dari beberapa studi literatur yang dianggap relevan dan tidak membingungkan responden dalam melakukan penilaian terhadap kualitas *website*. Daftar pertanyaan yang digunakan pada penelitian ini beserta sumbernya dapat dilihat pada Tabel 1.

**Tabel 1. Daftar pertanyaan kualitas *website***

<b>Kategori</b>	<b>Pertanyaan</b>	<b>Sumber</b>
<i>Usability</i>	Situs dapat dikenali dari <i>interface</i> awal	Kominfo (2003)
	Simbol dapat mudah dikenali	Wignjosoebroto <i>et al.</i> (2010)
	Desain warna <i>web</i> nyaman dilihat	Kominfo (2003)
	Jenis dan ukuran huruf mudah dibaca	Kominfo (2003)
	Warna <i>background</i> kontras dengan warna huruf	Kominfo (2003)
	Antar halaman cepat ditampilkan	Palmer (2002)
	Alamat situs mudah untuk diingat	Hendrayudi <i>et al.</i> (2011)
Kualitas Informasi	Informasi cukup jelas	Barnes dan Vidgen (2003)
	Informasi terpercaya	
	Informasi <i>up-to-date</i>	
	Informasi bermanfaat untuk pengguna	Palmer (2002)
	Informasi yang disajikan beragam	
	Ada penambahan pengetahuan dari informasi <i>website</i>	Barnes dan Vidgen (2003)
Kualitas Interaksi Pelayanan	Situs memiliki reputasi yang baik	Barnes dan Vidgen (2003)
	Situs memberikan rasa aman saat transaksi	
	Kemudahan memberikan masukan/saran melalui <i>email</i>	Palmer (2002)
	Kemudahan berkomunikasi dengan organisasi ( <i>link</i> ke SKPD)	Barnes dan Vidgen (2003); Iswanti (2010)
	Kecepatan pengelola menrespon pertanyaan dan memberikan tanggapan	Palmer (2002)
Keseluruhan	Pendapat secara keseluruhan mengenai kualitas <i>website</i>	Barnes dan Vidgen (2003)

Jenis pertanyaan yang digunakan pada kuesioner adalah *closed ended questions*, yaitu bentuk pertanyaan dengan beberapa alternatif jawaban bagi responden dengan menggunakan skala *Likert* lima tingkat: Sangat Tidak Setuju (1), Tidak Setuju (2), Cukup (3), Setuju (4), Sangat Setuju (5).

## 2. Pengolahan Data Kuesioner

Data hasil kuesioner ditampilkan dalam bentuk tabulasi. Hasil kuesioner digunakan untuk menganalisis karakteristik dan perilaku responden, tingkat keberhasilan dan rata-rata waktu yang dibutuhkan responden dalam menyelesaikan *task*, serta penilaian atau tanggapan subyektif responden terhadap kualitas *website*.

- a. Bagian I: Pendahuluan
- Data yang digunakan untuk menganalisis karakteristik dan perilaku responden terhadap kualitas *website* yaitu: (i) Jenis kelamin responden, (ii) Penggunaan internet responden per bulan (iii) Akses terhadap *website* seperti terlihat pada Tabel 2.

**Tabel 2. Hasil rekapitulasi karakteristik dan perilaku responden**

No	Karakteristik dan Perilaku	Uraian	$\Sigma$	%
1.	Jenis Kelamin	Laki-laki	9	30
		Perempuan	21	70
		<b>Total</b>	<b>30</b>	<b>100</b>
2.	Pengeluaran internet per bulan	Kurang dari Rp 50.000	10	33
		Rp 50.000-Rp 149.900	18	60
		Rp 150.000-Rp 249.000	2	7
		Lebih dari Rp 250.000	0	0
		<b>Total</b>	<b>30</b>	<b>100</b>
3.	Akses <i>Website</i> Bengkulu	Pernah mengakses <i>website</i>	11	37
		Belum pernah mengakses <i>website</i>	19	63
		<b>Total</b>	<b>30</b>	<b>100</b>

- b. Bagian II: *Task*
- Parameter keberhasilan responden mengerjakan *task* dalam bentuk persentase diperoleh dari jumlah responden yang berhasil mengerjakan *task* dibagi dengan jumlah keseluruhan responden, seperti terlihat pada Tabel 3.

**Tabel 3. Persentase keberhasilan responden mengerjakan *task***

<i>Task</i>	Rata-rata Keberhasilan
<i>Task 1: Lambang/nama web</i>	100%
<i>Task 2: Topografi provinsi</i>	100%
<i>Task 3: Link ke web lain</i>	100%
<i>Task 4: Berita update</i>	40%
<i>Task 5: Buku tamu</i>	100%
<i>Task 6: Pengiriman email</i>	100%

Pada Tabel 3. dapat dilihat bahwa rata-rata responden berhasil mengerjakan *task* kecuali pada *task* keempat yaitu mencari berita *update* pada *website* provinsi Bengkulu. Hal ini disebabkan letak sub menu “Berita *Update*” terletak pada sebelah kiri halaman *website*



sehingga menyulitkan responden untuk mencari berita *update*, seperti terlihat pada Tabel 4.

**Tabel 4. Rata-rata waktu responden yang berhasil menyelesaikan *task***

<i>Task</i>	Rata –rata waktu (detik)
<i>Task 1: Lambang/nama web</i>	9.33
<i>Task 2: Topografi provinsi</i>	11.87
<i>Task 3: Link ke web lain</i>	17.83
<i>Task 4: Berita update</i>	3.37
<i>Task 5: Buku tamu</i>	13.60
<i>Task 6: Pengiriman email</i>	74.60

c. Bagian III: Daftar pertanyaan kualitas *website*

Untuk memudahkan penilaian hasil analisis deskriptif digunakan rumus panjang kelas interval (Sudjana 2002:47) sehingga didapatkan kategori penilaian responden terhadap kualitas *website*, seperti terlihat pada Tabel 5.

$$\text{Panjang kelas interval} = \frac{\text{Rentang}}{\text{Banyak kelas interval}} \dots\dots\dots (1)$$

Dimana:

Rentang = Nilai Sangat Setuju-Nilai Sangat Tidak Setuju = 5-1 = 4

Banyak kelas interval = 5 (menggunakan skala *Likert* lima tingkat)

Jadi, panjang kelas interval adalah 0.80.

**Tabel 5. Kategori penilaian responden terhadap kualitas *website***

Interval	Keterangan
1.00-1.79	Sangat Tidak Setuju
1.80-2.59	Tidak Setuju
2.60-3.39	Cukup
3.40-4.19	Setuju
4.20-5.00	Sangat Setuju

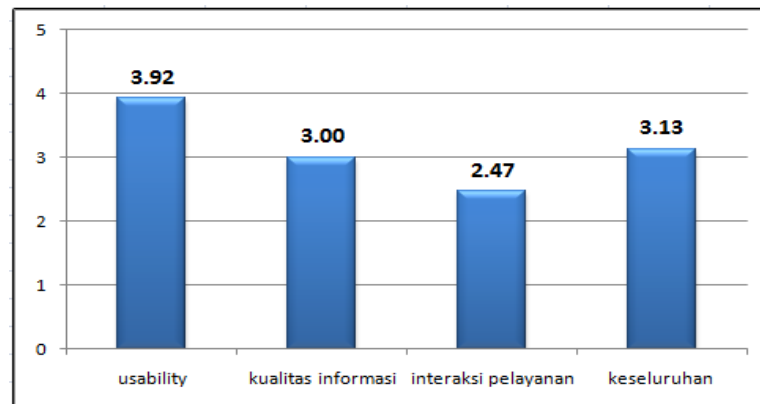
*Usability website* pada terdiri atas tujuh pertanyaan mengenai rancangan situs. Hasil penelitian menunjukkan bahwa responden *setuju* terhadap *usability website* provinsi Bengkulu. Kualitas informasi *website* pada penelitian ini terdiri atas enam pertanyaan mengenai isi situs. Hasil penelitian menunjukkan bahwa rata-rata keseluruhan penilaian responden terhadap kualitas informasi *website* provinsi Bengkulu berada pada interval 2.60-3.39. Hal ini berarti informasi yang ditampilkan pada *website* provinsi Bengkulu *cukup berkualitas*. Interaksi pelayanan *website* terdiri atas lima pertanyaan mengenai mutu interaksi pelayanan yang dirasakan oleh responden. Hasil penelitian menunjukkan bahwa rata-rata keseluruhan penilaian responden terhadap interaksi pelayanan *website* provinsi Bengkulu berada pada interval 1.80-2.59. Hal ini berarti responden *tidak setuju* terhadap interaksi pelayanan pada *website* provinsi Bengkulu. Rata-rata penilaian kualitas *website* provinsi Bengkulu berada pada interval 2.60-3.39.

Hal ini berarti secara keseluruhan provinsi Bengkulu memiliki *website* yang *cukup berkualitas*.

Selanjutnya interaksi pelayanan memperoleh skor terendah jika dibandingkan dengan skor *usability* dan kualitas informasi pada *website* Bengkulu. Hasil penelitian ini sejalan dengan penelitian yang dilakukan oleh Sosiawan (2008) yang menyatakan bahwa hanya sebagian kecil pemerintah daerah yang

telah mencapai tingkat kedua (pematangan) dengan membuat situs informasi yang interaktif.

Penilaian terhadap *website* Bengkulu secara keseluruhan adalah cukup berkualitas dengan hasil kuisisioner *usability* memperoleh score 3.92, kualitas informasi memperoleh score 3.00, interaksi pelayanan memperoleh score 2.47, dan keseluruhan memperoleh score 3.13, grafik dapat dilihat pada Gambar 2.



**Gambar 2.** Hasil Kuesioner terhadap Kualitas *Website* Bengkulu

#### IV. SIMPULAN

Berdasarkan hasil dan pembahasan yang telah dilakukan, diperoleh simpulan sebagai berikut:

1 Hasil penelitian terhadap *website* provinsi Bengkulu menunjukkan bahwa responden *setuju* terhadap *usability website*, *cukup berkualitas* dan *tidak setuju* terhadap interaksi pelayanan.

2 Penilaian terhadap *website* Bengkulu secara keseluruhan adalah cukup berkualitas

#### PENELITIAN LANJUTAN

Saran yang dapat dilakukan untuk penelitian selanjutnya adalah dengan menganalisis kualitas *website* menggunakan *webqual 4.0* pada pemerintah pusat maupun pemerintah daerah di seluruh Indonesia dengan melibatkan responden yang lebih

heterogen, seperti pekerjaan, asal daerah, dan lain-lain.

#### DAFTAR PUSTAKA

- [1] Barnes SJ, Vidgen R. 2003. Measuring Website Quality Improvement : A Case study of the Forum on Strategic Management Knowledge Exchange. *Industrial Management and Data Systems* 103:297-309.
- [2] Hendrayudi, Syah LY, Akbar M. 2011. Evaluasi Website Pemerintah Daerah Berdasar Layanan Antar Lembaga Pemerintah, Pemerintah kepada Dunia Usaha dan Pemerintah kepada Warga Negara. <http://blog.binadarma.ac.id/akbar/?cat=7>.
- [3] Inpres. 2003. Instruksi Presiden Republik Indonesia Nomor 3 Tahun 2003 tentang Kebijakan dan Strategi Nasional Pengembangan E-Government. Jakarta.
- [4] [Kominfo] Kementrian Komunikasi dan Informatika. 2003. Keputusan Menteri Komunikasi dan Informatika Nomor 57/Kep/M.Kominfo/12/2003 tentang Panduan Penyusunan Rencana Induk Pengembangan E-Gov. Jakarta: Kominfo.
- [5] Palmer JW. 2002. Web Site Usability, Design, and Performance Metrics. *Information Systems Research*. 13:151-167.
- [6] Sosiawan EA. 2008. Evaluasi Implementasi E-Government Pada Situs Web Pemerintah Daerah Di Indonesia : Prespektif Content Dan Manajemen. <http://edwi.dosen.upnyk.ac.id/manajemen%20egov.pdf>
- [7] Sudjana. 2002. *Metoda Statistika*. Ed ke-6. Bandung: Tarsito. hlm 47.
- [8] Wignjosoebroto S, Sudiarno A, Harenda D. 2010. Perancangan Interface Prototype Web Berdasarkan Pada Aspek Usability (Studi Kasus: Laboratorium Ergonomi dan Perancangan Sistem Kerja Teknik Industri ITS).