

Analisis Kualitas Website Kabupaten Lamandau Menggunakan Webqual 4.0

Ade Irmayanti¹, Rahmat Hidayat², Endah Rahmawati³

^{1,2,3}Politeknik Lamandau

Jalan Jenderal Sudirman RT.12C, Nanga Bulik, Kec. Bulik, Lamandau 74611

E-mail: adeirmaaiy@gmail.com¹, rahmat.hiday92@gmail.com²,

endahrahmawati2911@gmail.com³

ABSTRAK

Indonesia telah memasuki era disrupsi teknologi, salah satunya dengan adanya berbagai kebijakan yang telah dibuat oleh pemerintah Indonesia untuk memanfaatkan TIK dalam bidang pemerintahan (*e-government*) yang terintegrasi. Contoh umum penerapan *e-government* di Indonesia dilakukan dengan pembuatan situs *web* pemerintah daerah (Kabupaten/Kota). Dengan memanfaatkan teknologi internet, *web* tersebut digunakan sebagai wadah menyediakan informasi yang bisa di akses kapanpun dan dimanapun oleh masyarakat. Dengan adanya hal ini menganalisis kualitas suatu *website* pemerintah daerah menjadi sangat penting untuk di kaji, agar terwujudnya suatu *website* yang baik sesuai standarisasi yang ditetapkan. Hal ini menjadi tujuan dari penelitian ini, untuk menganalisis kualitas website pemerintah kabupaten lamandau berdasarkan persepsi pengguna yaitu masyarakat. *Webqual 4.0* merupakan metode untuk mengetahui kualitas *website* berdasarkan persepsi pengguna. Metode *webqual 4.0* terdiri atas tiga kategori yaitu *usability*, *information quality*, dan *service interaction quality*. Ketiga kategori tersebut dijadikan acuan dalam pembuatan kuesioner untuk menganalisis kualitas website pemerintah kabupaten Lamandau. Hasil dari penelitian ini semoga dapat dijadikan bahan pertimbangan untuk pengembangan sistem informasi di pemerintah daerah Kabupaten Lamandau.

Kata kunci : Kualitas website, Webqual 4.0, Lamandau

ABSTRACT

Indonesia has entered an era of technological disruption, one of is the regulation have been made by the Indonesian government to utilize ICT in the integrated field of government (e-government). A general example of implementin e-government in Indonesia is the creation of a local government website (Regency / City). By utilizing internet technology, the web is used as a place to provide information that can be accessed anytime and anywhere by the public. With this, analyzing the quality of a local government website is very important to be reviewed, so that a good website is created according to the established standards. The purpose of this research is to analyze the quality of the Lamandau government website based on user perceptions, namely the society. Webqual 4.0 is a method to determine the quality of a website based on user perceptions. The webqual 4.0 method consists of three categories, namely usability, information quality, and service interaction quality. These three categories were used as references in making a questionnaire to analyze the quality of the Lamandau government website. Hopefully the results of this research can be used as a consideration for the development of information systems in the local government of Lamandau Regency.

Keyword : Website quality, Webqual 4.0, Lamandau

1. PENDAHULUAN

Kebutuhan akan informasi yang relevan, *reliable*, lengkap dan tentunya tepat waktu mengharuskan berbagai bidang baik pendidikan, kesehatan, dunia industri, dan pemerintahan memanfaatkan Teknologi Informasi dan Komunikasi (TIK) dalam pendistribusian informasinya. Hal ini didukung dengan adanya berbagai kebijakan yang telah dibuat oleh pemerintah Indonesia untuk memanfaatkan TIK dalam bidang pemerintahan (*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*. (Inpres, 2003)

Pemanfaatan atau pengembangan *E-government* yang merupakan upaya untuk mendukung kinerja pemerintah yang berbasis *online* dalam rangka penyelenggaraan dan peningkatan kualitas layanan kepada masyarakat secara efektif dan efisien sehingga mampu menyediakan informasi yang berguna.

Dengan berjalannya *e-government* maka diharapkan seluruh aktivitas organisasi pemerintah dapat dilaksanakan secara elektronik sehingga mempermudah fungsi kebijakan dan pelayanan, dalam pelaksanaannya konsep *e-government* ini merupakan tanggung jawab bersama, artinya bukan hanya pemerintah saja tetapi juga peran serta masyarakat. (Mulyono, 2011).

Realisasi dari penerapan *e-government* di pemerintah daerah Kabupaten Lamandau di wujudkan dalam bentuk sebuah *website* dengan alamat <https://lamandaukab.go.id>. Tata cara pelaksanaan Portal dan web pemerintahan di Indonesia tentunya juga sudah di atur

salah satunya melalui Peraturan Menteri Komunikasi dan Informatika tahun 2017 tentang Penyelenggaraan Portal dan Situs *Web* Badan Pemerintahan.

Namun, jika dikaitkan dengan bentuk ideal yang diharapkan sebagai sarana *e-government* maka dapat dikatakan *websites* Pemda yang ada di Indonesia masih berfungsi sebagai media informatif atau kehumasan saja. 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 EA, 2008)

Pentingnya menganalisis kualitas suatu *website* terhadap layanan yang disediakan untuk pengguna dalam hal ini adalah masyarakat, menjadi tujuan dari penelitian ini. Karena kualitas layanan yang baik tidak hanya berdasarkan pada sudut pandang atau persepsi pihak penyedia layanan saja, namun kepuasan pengguna juga menjadi salah satu tolak ukur keberhasilan penerapan *website e-government* dalam suatu pemerintahan, Hasil dari penelitian ini semoga dapat dijadikan bahan pertimbangan untuk pengembangan sistem informasi di pemerintah daerah Kabupaten Lamandau.

2. METODOLOGI

Penelitian ini dilakukan dengan teknik survei untuk mendapatkan data primer melalui penyebaran kuesioner dimana masyarakat Kabupaten Lamandau menjadi respondenya. Selanjutnya data hasil kuesioner diolah menggunakan *software SPSS*.

Objek penelitian ini adalah *website* Pemerintah Kabupaten Lamandau yaitu <https://lamandaukab.go.id> yang akan dianalisa kualitasnya menggunakan metode *webqual 4.0*.

Webqual merupakan metode yang digunakan untuk mengukur kualitas *website* berdasarkan persepsi dari

pengguna akhir *website* (Barnes & Vidgen, 2003). Dalam pengukuran kualitas website, *webqual* menggunakan instrumen-instrumen penelitian dari tiga dimensi yaitu *usability*, *information quality*, dan *service interaction quality*.

3. LANDASAN TEORI

Kabupaten Lamandau adalah Kabupaten yang terbentuk pada tanggal 3 agustus 2002 dan berdasarkan Undang – Undang Nomor 5 Tahun 2002. (Bappeda, 2019).

web e-government adalah pemanfaatan teknologi komunikasi dalam memberikan pelayanan yang transparansi, efektif dan efisien kepada masyarakat sebagai pengguna.

Isi Suatu *website/* portal pemerintah (*e-government*) menurut kominfo harus meliputi identitas nasional, pengelola, konten, tipografi, navigasi, teknologi dan keamanan informasi.

Menekankan pada isi konten, Portal Web dan/atau Situs Web Badan Pemerintahan sekurang-kurangnya memiliki konten meliputi:

1. Profil Badan Pemerintahan;
2. Narasi Tunggal terkait dengan kebijakan dan program prioritas pemerintah sesuai arahan Presiden;
3. kebijakan dan produk hukum Badan Pemerintahan;
4. pelaksanaan program dan kegiatan lembaga Badan Pemerintahan;
5. profil layanan publik pada Badan Pemerintahan;
6. layanan aspirasi dan pengaduan;
7. akun resmi media sosial Badan Pemerintahan; dan
8. kontak pengelola Situs Web.

Selanjutnya pada Tipografi Portal Web dan/atau Situs Web Badan Pemerintahan harus menggunakan tipe huruf yang dapat ditampilkan sesuai dengan peruntukannya di semua perangkat termasuk perangkat bantu kelompok difabel.

Pada bagian navigasi Portal Web dan/atau Situs Web Badan Pemerintahan harus menggunakan navigasi (*web navigation*) yang mengutamakan kemudahan bagi semua pengguna termasuk kelompok difabel. untuk memudahkan hal ini situs/ web dapat menggunakan fitur pencarian (*search bar*).

Kemudian pada bagian teknologi yang digunakan harus memenuhi aplikasi berbasis web minimal versi 2.0 dan mendukung perangkat bergerak maupun *desktop* (Kominfo, 2017).

Hasil akhir penelitian sebelumnya digunakan sebagai acuan pendukung dalam penelitian ini. Dalam hal ini, pencarian hasil penelitian sejenis fokus terhadap analisis kualitas sebuah *website* menggunakan metode *webqual 4.0* di daerah lain.

Berdasarkan hasil akhir dari penelitian terdahulu bahwa kualitas layanan *website* memiliki pengaruh terhadap kepuasan pengguna dan niat untuk menggunakan atau mengakses sebuah *website* (Wicaksono, Susanto, & Winarno, 2012). Penggunaan Ketiga variabel dalam *webqual* yaitu *usability*, *information quality* dan *service interaction quality* berpengaruh terhadap kepuasan yang dirasakan oleh pengguna (Tarigan, 2008). Kemudian dari hasil pencarian yang dilakukan, belum di temukan hasil analisis kualitas *website* pemerintah kabupaten Lamandau. Oleh karena itu penelitian ini akan menganalisis kualitas *website* kabupaten Lamandau menggunakan *webqual 4.0*.

4. HASIL DAN PEMBAHASAN

Responden yang mengisi kuesioner penelitian ini adalah masyarakat kabupaten Lamandau. Teknik yang digunakan adalah *random sampling*. Dari hasil kuesioner yang didapatkan diketahui bahwa dari 70 responden sebanyak 16,9% menyatakan sering mengakses website, 69% dikategori jarang mengakses, dan

14,1% tidak pernah mengakses website tersebut. Daftar pertanyaan yang digunakan pada penelitian ini beserta sumbernya dapat dilihat pada Tabel 1.

Tabel 1. Daftar Pertanyaan

Dimensi	Pertanyaan	Sumber
Usability	<i>Website</i> dapat dikenali dari tampilan (<i>interface</i>) awal	(Kominfo, 2017)
	<i>Website</i> mudah digunakan	(Barnes & Vidgen, 2000)
	<i>Website</i> memiliki navigasi/petunjuk yang jelas	(Barnes & Vidgen, 2000)
	<i>Website</i> memiliki tampilan yang menarik	(Barnes & Vidgen, 2000)
	Desain sudah sesuai dengan jenis <i>web</i>	(Barnes & Vidgen, 2000)
	Alamat <i>Website</i> mudah di ingat	Hendrayudi et al, 2011
	<i>Website</i> ini memberikan pengalaman positif bagi saya	(Barnes & Vidgen, 2000)
	<i>Information Quality</i>	Informasi yang disampaikan cukup jelas
<i>Website</i> menyediakan informasi yang terpercaya		(Barnes & Vidgen, 2000)
Informasi yang disajikan <i>up to date</i>		(Barnes & Vidgen, 2000)
Informasi yang disampaikan bermanfaat		(Palmer, 2002)

	untuk pengguna		
	Informasi yang disajikan beragam	(Palmer, 2002)	
	Pengguna mendapatkan penambahan pengetahuan dari informasi yang tersedia di <i>website</i>	(Barnes & Vidgen, 2000)	
<i>Service interaction quality</i>	<i>website</i> memiliki reputasi yang baik	(Barnes & Vidgen, 2000)	
	<i>website</i> memberikan ruang untuk berkomunikasi dengan pengelola	(Kominfo, 2017)	
	Kemudahan berkomunikasi dengan organisasi (tersedianya <i>link</i> ke SKPD)	(Kominfo, 2017), (Iswati, 2010)	
	Pengguna merasa aman terkait informasi data pribadi	(Barnes & Vidgen, 2000) (Kominfo, 2017)	
	Kecepatan pengelola <i>website</i> merespon pertanyaan dan memberikan tanggapan	(Palmer, 2002)	
	<i>overall</i>	Pendapat secara keseluruhan mengenai kualitas <i>website</i>	(Barnes & Vidgen, 2000)

Selanjutnya hasil dari pengisian kuisioner terkait 4 dimensi penilaian *webqual* akan di lakukan pengolahan data

menggunakan *software spss* untuk menguji validitas dan reliabilitasnya.

Uji validitas dilakukan dengan teknik korelasi, yaitu melihat nilai korelasi Rhitung, nilai ini dibandingkan dengan nilai Rtabel, dimana suatu alat ukur dikatakan valid jika korelasi Rhitung > Rtabel.

Tabel 2. Hasil uji validitas

Dimensi	item	R _{Hitung}	R _{Tabel}
<i>Usability</i>	Q1	0,707	0,235
	Q2	0,839	0,235
	Q3	0,797	0,235
	Q4	0,749	0,235
	Q5	0,699	0,235
	Q6	0,650	0,235
	Q7	0,653	0,235
<i>Information Quality</i>	I1	0,773	0,235
	I2	0,732	0,235
	I3	0,790	0,235
	I4	0,741	0,235
	I5	0,782	0,235
	I6	0,706	0,235
<i>service interaction quality</i>	SI1	0,667	0,235
	SI2	0,774	0,235
	SI3	0,817	0,235
	SI4	0,760	0,235
	SI5	0,765	0,235
<i>Overall</i>	O1	0,715	0,235

Berdasarkan table 2 tersebut, dapat dilihat bahwa hasil uji validitas terhadap 4 variabel dengan total 19 indikator dinyatakan valid karena nilai R_{hitung} lebih besar dari R_{tabel}.

Langkah selanjutnya dilakukan uji reliabilitas berikut hasil pengolahan data dengan *software spss*.

Tabel 3. Hasil uji reliabilitas

Variabel	Cronbach's Alpha
<i>Usability</i>	0,850
<i>Information Quality</i>	0,846
<i>service interaction quality</i>	0,813

Data yang telah diperoleh dari hasil kuesioner yang masih berupa data acak yang dapat dibuat menjadi data yang berkelompok, yaitu data yang telah disusun ke dalam kelas-kelas tertentu (Hasan, 2001).

Untuk memudahkan penilaian hasil analisis deskriptif digunakan rumus panjang kelas interval (Sudjana, 2002) sehingga didapatkan kategori penilaian responden terhadap kualitas website.

$$\text{Panjang Kelas Interval} = \frac{\text{Rentang}}{\text{Kelas Interval}} \dots(1)$$

Tabel 4. Kategori Penilaian Responden

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

Dimensi *Usability* pada penelitian ini terdiri atas tujuh pertanyaan. Hasil penelitian menunjukkan bahwa rata-rata keseluruhan penilaian responden terhadap tujuh pertanyaan *usability website* berada pada interval 3,40 – 4,19 yaitu 3,60. Hal ini berarti responden setuju terhadap dimensi *usability* yang dimiliki *website* kabupaten Lamandau.

Information quality website pada penelitian ini terdiri dari enam pertanyaan. Hasil Penelitian menunjukkan bahwa rata-rata keseluruhan penilaian responden terhadap kualitas informasi *website* kabupaten Lamandau berada pada interval 3,40-4,19 yaitu 3,63.

Service interaction quality pada penelitian ini 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* kabupaten Lamandau berada pada interval 2,60-3,39 yaitu 3,38. Hal ini berarti *website* kabupaten Lamandau cukup dalam memberikan interaksi pelayanan.

Dimensi keseluruhan mengenai kualitas *website* kabupaten Lamandau berada pada interval 3.40-4.19 yaitu 3.57. Hal ini berarti secara keseluruhan kabupaten Lamandau memiliki *website* yang berkualitas.

5. KESIMPULAN

Dari hasil analisis yang dilakukan menggunakan *webqual* 4.0, didapatkan hasil bahwa *website* Kabupaten Lamandau dari segi dimensi *usability* dan *information quality* dinilai berkualitas, namun bernilai cukup pada dimensi *Service interaction quality*.

DAFTAR PUSTAKA

- Bappeda. (2019). *Selayang Pandang Kabupaten Lamandau*. Lamandau.
- Barnes, S. J., & Vidgen, R. (2003). Measuring Website Quality Improvement: A Case study of the Forum on Strategic Management Knowledge Exchange. *Industrial Management and Data System*.
- Barnes, S. J., & Vidgen, R. (2000). WebQual: An Exploration of Web-Site Quality.
- Hasan, I. (2001). *Pokok-Pokok Materi Statistik 1 (Statistik Deskriptif)*. Jakarta: PT. Bumi Aksara.
- Hendrayudi, Syah, L. Y., & Akbar, M. (2011). *Evaluasi Website Pemerintah Daerah Berdasarkan Layanan Antar Lembaga Pemerintah, Pemerintah kepada Dunia Usaha dan Pemerintah Kepada Warga Negara*.
- Inpres. (2003). *Instruksi Presiden Republik Indonesia Nomor 3 Tahun 2003 Tentang Kebijakan dan Strategi Nasional Pengembangan E-Government*. Jakarta.
- Iswati. (2010). Analisa Pengaruh Antar Dimensi pada Webqual 4.0 dengan SPSS 17 untuk Mengevaluasi Kualitas Website Pemerintah Daerah Berdasarkan Persepsi Pengguna (Studi Kasus pada Kabupaten Ogan).
- Kominfo. (2017). *Peraturan Menteri Komunikasi dan Informatika Tentang Penyelenggaraan portal dan situs web pemerintah daerah*. Jakarta.
- Mulyono, Y. (2011). *Menuju Pelayanan Publik Yang Lebih Baik Dengan E-Government*. Bandung: Agenda Observasi.
- Palmer, J. W. (2002). Web Site Usability, Design, and Performance Metrics. *Information System Research*.
- Sudjana. (2002). *Metoda Statistika. Ed ke-6*. Bandung.
- Tarigan, J. (2008). User Satisfaction Using Webqual Instrument: A Research on Stock Exchange of Thailand (SET). *Jurnal Akuntansi dan Keuangan*, 34-37.
- Wicaksono, B. L., Susanto, A., & Winarno, W. W. (2012). Evaluasi Kualitas Layanan Website Pusdiklat Bpk Ri Menggunakan Metode Webqual Modifikasian Dan Importance Performance Analysis. *Media Ekonomi & Teknologi Informasi*.