

PENGUKURAN KUALITAS *WEBSITE* PEMERINTAH DEPOK TERHADAP KEPUASAN PENGGUNA DENGAN METODE *WEBQUAL 4.0*

Khairunnisa¹, Sri Wasiyanti²

¹Program Studi Sistem Informasi
STMIK Nusa Mandiri
Jl. Margonda Raya No. 8 Depok
xxiccaxx@gmail.com

²Program Studi Komputerisasi Akuntansi
AMIK BSI Bandung
Jl. Sekolah Internasional No. 1-6, Antapani Bandung
sri.siw@bsi.ac.id

ABSTRAK

Pemanfaatan teknologi komunikasi dan informasi dalam proses pemerintahan akan meningkatkan efisiensi, efektifitas, transparansi dan akuntabilitas penyelenggaraan pemerintahan, telah disadari oleh negara Indonesia melalui Inpres No. 3 Th 2003, pemerintah dalam hal ini Departemen Komunikasi dan Informatika telah menetapkan Kebijakan dan Strategi Nasional tentang pengembangan e-government. Sehingga dituntut adanya website pemerintah yang berkualitas. Berdasarkan hal itu, penelitian ini mencoba untuk mengukur kualitas website pemerintah kota Depok yaitu www.depok.go.id yang ditinjau dari sisi kepuasan pengguna akhir menggunakan metode webqual 4.0, yang terdiri dari tiga dimensi yaitu usability (kemudahan penggunaan), information quality (kualitas informasi) dan interaction quality (kualitas interaksi). Pengambilan sampelnya adalah pegawai yang ada di Dinas Komunikasi dan Informatika (diskominfo) kota Depok karena dianggap dapat mewakili keseluruhan pegawai yang ada di kantor pemerintahan kota Depok dan sering mengakses website tersebut. Penelitian ini mendapatkan sebuah kesimpulan bahwa dari 3 dimensi webqual 4.0 hanya dimensi information quality dan interaction quality yang dinilai berpengaruh terhadap kepuasan pengguna website, sedangkan dimensi usability dinilai tidak berpengaruh terhadap kepuasan pengguna website.

Kata Kunci : e-government, Kualitas Website, Webqual 4.0

Abstract

The utilization of information and communication technology in the governmental process will improve the efficiency, effectiveness, transparency and accountability of the government administration, has been recognized by the state of Indonesia through Presidential Decree No. 3 Th 2003, the government in this case the Ministry of Communications and Information Technology has set a National Policy and Strategy of the development of e-government. So this required quality government website. Accordingly, this study attempts to measure the quality of Depok city government website that www.depok.go.id viewed from the side of end user satisfaction using WebQual 4.0, which consists of three dimensions, namely usability (ease of use), information quality (quality information), and interaction quality (quality of interaction). The sample collection is an employee in the Office of Communications and Information Technology (diskominfo) Depok city as a whole is considered to represent an employee in Depok city government offices and often access the website. This research get a conclusion that from 3 dimension of webqual 4.0 only dimension of information quality and interaction quality which assessed have an effect on to website user's satisfaction, while usability dimension is not influenced to website user's satisfaction.

Keyword : e-government, Website Quality, Webqual 4.0

1. Pendahuluan

Penerapan teknologi komunikasi dan informasi dalam pemerintahan, yang dikenal dengan sebutan *e-government*, diyakini akan memberikan keuntungan yang luas, tidak saja bagi negara dan para penyelenggaranya, tetapi juga bagi publik yang menerima layanan. Bahwasanya pemanfaatan teknologi komunikasi dan informasi dalam proses pemerintahan akan meningkatkan efisiensi, efektifitas, transparansi dan akuntabilitas penyelenggaraan pemerintahan, telah disadari oleh negara Indonesia. Melalui Inpres No. 3 Th 2003, pemerintah dalam hal ini Departemen Komunikasi dan Informatika telah menetapkan Kebijakan dan Strategi Nasional tentang pengembangan *e-government*. Selain itu peran sebuah *website* dalam pemerintahan

Penelitian yang telah dilakukan dapat ditemukan bahwa dari 3 dimensi WebQual 4.0, hanya dimensi kegunaan dan kualitas interaksi yang dinilai berpengaruh kepada kepuasan pengguna, sedangkan dimensi kualitas informasi dinilai tidak berpengaruh terhadap kepuasan pengguna *website* (Sanjaya, 2012). Sedangkan Menurut (Wibowo, 2015), mengemukakan bahwa model analisis regresi atau model persamaan struktural dapat digunakan untuk menyelesaikan permasalahan yang melibatkan lebih dari dua variabel (multivariat). Dalam penelitian ini digunakan analisis regresi berganda. Penelitian ini bertujuan untuk memeriksa hubungan antara variabel *dependen* (kepuasan pengguna) dan variabel *independent* (masing - masing dimensi dari webqual versi 4.0) .

Berdasarkan hal tersebut, penelitian ini mencoba untuk mengukur kualitas *website* pemerintah kota Depok yaitu www.depok.go.id yang ditinjau dari sisi kepuasan pengguna akhir menggunakan metode *webqual 4.0*, apakah telah sesuai dengan harapan pengguna khususnya pegawai yang ada di lingkungan kantor pemerintahan kota Depok. Pengambilan sampelnya adalah pegawai yang ada di Dinas Komunikasi dan Informatika (diskominfo) kota Depok karena dianggap dapat mewakili keseluruhan pegawai yang ada di kantor pemerintahan

dianggap sangatlah penting karena dengan media inilah masyarakat akan langsung bertatap muka dengan pemerintah melalui dunia maya tanpa terbatas oleh ruang dan waktu. Sehingga dituntut adanya *website* pemerintah yang berkualitas.

Pada dasarnya seseorang akan menggunakan layanan *website* untuk mencari informasi yang cepat dan mudah diperoleh dan pengguna akan merasa terpuaskan jika layanan *website* yang dibuka tersebut sesuai dengan persepsi tentang mutu layanan informasi yang saat ini dirasakan dan tingkat harapan masa datang. Pemanfaatan dan kegunaan *website* dilihat dari seberapa baik fungsi dan seberapa efektif pengguna dapat bernavigasi merupakan salah satu faktor kunci kualitas layanan *website* (Susanto, 2013).

kota Depok dan sering mengakses *website* tersebut. Dalam penelitian ini memiliki perumusan hipotesis sebagai berikut :

- H1 : Adanya pengaruh yang signifikan antara *usability* (kemudahan penggunaan) terhadap kepuasan pengguna *website*
- H2: Adanya pengaruh yang signifikan antara *information quality* (kualitas informasi) terhadap kepuasan pengguna *website*
- H3: Adanya pengaruh yang signifikan antara *interaction quality* (kualitas interaksi) terhadap kepuasan pengguna *website*

2. Metode Penelitian

Untuk mendapatkan data sebagai acuan dalam penulisan. Dalam penelitian ini digunakan beberapa metode untuk pengumpulan data:

a. Observasi

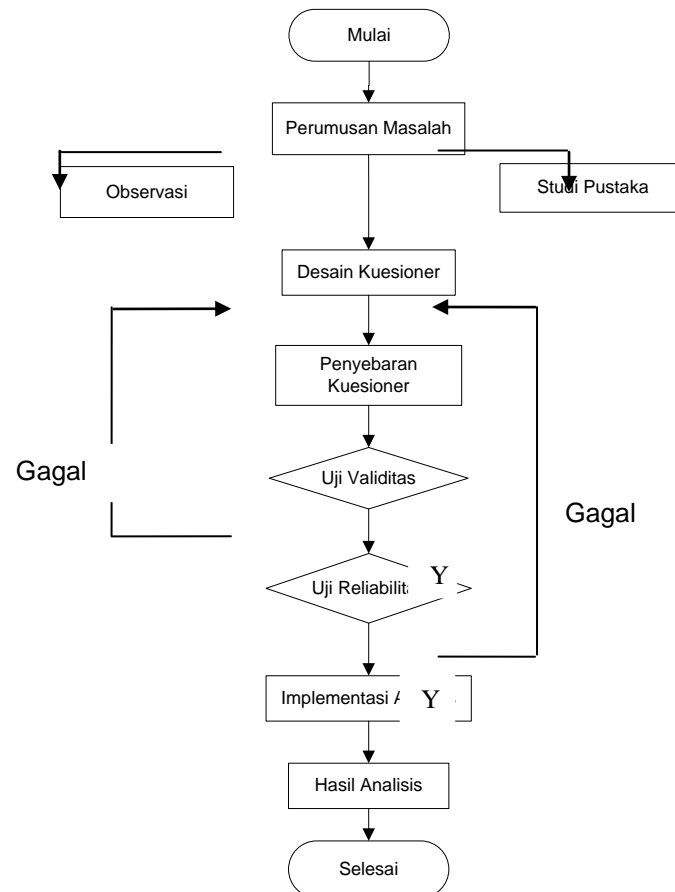
Dalam penyusunan penelitian ini penulis melakukan pengamatan secara langsung dengan mengunjungi kantor diskominfo Depok untuk mendapatkan data – data yang dibutuhkan terkait penelitian.

b. Wawancara

Melakukan wawancara terhadap pegawai diskominfo Depok untuk meminta persepsi mereka terhadap *website* pemkot Depok yaitu www.depok.go.id dengan memberikan

- sebuah kuesioner sebagai penilaian
- c. Studi Pustaka
 Dalam penyusunan laporan ini penulis mencari informasi melalui buku referensi

atas kualitas website tersebut. dan jurnal – jurnal penelitian terdahulu tentang analisis kualitas sebuah website terhadap kepuasan pengguna.



Sumber : Khairunissa dan Wasiyanti(2016)

Gambar 1. Tahapan Penelitian

Dalam tahapan penelitian seperti pada gambar 1 diatas, menunjukkan jika proses validitas dan reliabilitas gagal maka kuesioner di desain ulang dengan mengikuti aturan webqual 4.0 yang menggunakan 3 dimensi utama yaitu kemudahan penggunaan (*usability*), kualitas informasi (*information quality*) dan kualitas interaksi (*interaction quality*).

Ketiga dimensi *Webqual* tersebut dijadikan variabel *independent*, sedangkan kepuasan pengguna dijadikan sebagai variabel *dependen*. Skala pengukuran yang digunakan dalam penelitian ini adalah 4 poin skala Likert. Pengguna akan diminta

menilai *website* untuk kualitas masing-masing menggunakan skala mulai dari 1 (sangat tidak setuju) hingga 4 (sangat setuju). Skala sengaja dibuat genap untuk menghindari kecenderungan responden yang besikap netral. Sampel yang diambil sebanyak 32 responden.

Ukuran sampel ini sesuai dengan penelitian yang dilakukan oleh Barnes dan Vidgen (2001) dalam mengukur kualitas *website* berita. Sampel dipilih secara purposive sampling karena responden harus memiliki kriteria pernah menggunakan [website www.depok.go.id](http://www.depok.go.id).

Pengujian hipotesis pada penelitian ini menggunakan regresi linier berganda karena variable *independent* lebih dari satu variable, yaitu kemudahan penggunaan

(X1), kualitas informasi (X2) dan kualitas interaksi (X3). Adapun persamaan regresi linier bergandanya adalah

$$Y = a + b_1X_1 + b_2X_2 + b_3X_3$$

Keterangan :

a : konstanta, b : koefisien regresi
 X1 : kemudahan penggunaan (usability)
 X2 : kualitas informasi (information quality)
 X3 : kualitas interaksi (interaction quality)
 Y : kepuasan pengguna

reliabilitas dari pertanyaan - pertanyaan dalam kuesioner. Pada penelitian ini, teknik uji validitas yang digunakan adalah teknik Corrected Item Total Correlation. Pengujian signifikansi dilakukan dengan kriteria menggunakan r tabel pada tingkat signifikansi 0,05 dengan uji 2 sisi. Jika nilai positif dan r hitung > r tabel, maka item dapat dinyatakan valid, jika r hitung < r tabel maka item dinyatakan tidak valid".

3. Hasil dan Pembahasan

3.1. Pengujian Validitas

Langkah awal yang dilakukan adalah dengan melakukan uji validitas dan

Tabel 1. Hasil Perhitungan Pengujian Validitas

No	r hitung	r tabel	Keterangan
1	.778	0.361	Valid
2	.602	0.361	Valid
3	.831	0.361	Valid
4	.768	0.361	Valid
5	.903	0.361	Valid
6	.888	0.361	Valid
7	.818	0.361	Valid
8	.903	0.361	Valid
9	.565	0.361	Valid
10	.900	0.361	Valid
11	.792	0.361	Valid
12	.958	0.361	Valid
13	.808	0.361	Valid
14	.803	0.361	Valid
15	.900	0.361	Valid
16	.602	0.361	Valid
17	.831	0.361	Valid
18	.792	0.361	Valid
19	.958	0.361	Valid
20	.565	0.361	Valid
21	.958	0.361	Valid
22	.831	0.361	Valid
23	.958	0.361	Valid

3.2. Pengujian Reliabilitas

Berdasarkan table 1 diatas, dapat disimpulkan bahwa seluruh butir pernyataan memiliki nilai r hitung (nilai pada Corrected Item Total Corelation) lebih besar dari nilai r tabel (didapat dari tabel r). Tabel r menggunakan signifikansi 0,05 dengan uji 2 sisi dan N (jumlah responden) = 32

$$Df = N - 2$$

$$Df = 32 - 2$$

$$Df = 30 \rightarrow Df = 0.361$$

maka didapat nilai r tabel sebesar 0,361.

Jadi, seluruh variabel pernyataan yang ada pada kuesioner dapat dinyatakan valid.

Tabel 2. Hasil Perhitungan Pengujian Reliabilitas

Cronbach's α	N of Items
.977	23

Berdasarkan hasil dari analisis reliabilitas dengan teknik Cronbach Alpha, dapat diketahui nilai Cronbach Alpha adalah 0,977. Menurut Sekaran dalam (Prayitno, 2014), "reliabilitas kurang dari 0,6 adalah kurang baik, sedangkan 0,7 dapat diterima dan diatas 0,8 adalah baik". Karena nilai $>0,6$ instrumen kuesioner dinyatakan reliabel.

3.3. Pengujian Webqual 4.0

Berikut ini adalah isi dari kuesioner berdasarkan dimensi dan aturan webqual 4.0 yang telah disesuaikan dengan tema penelitian

Tabel 3. Kuesioner Webqual 4.0

No	Nama Variabel	Daftar Pernyataan
Usability		
1	X11	Saya merasa mudah untuk mempelajari cara mengoperasikan website www.depok.go.id/
2	X12	Saya merasa jelas dan paham berinteraksi dengan website www.depok.go.id/
3	X13	Saya merasa mudah menjalankan menu dari website www.depok.go.id/
4	X14	Saya merasa mudah menggunakan website www.depok.go.id/
5	X15	Website www.depok.go.id/ memiliki tampilan yang menarik
6	X16	Desain website www.depok.go.id/ sesuai dengan website pemerintahan
7	X17	Website www.depok.go.id/ memberikan pengetahuan tentang informasi kota Depok
8	X18	Website www.depok.go.id/ memberikan hal positif untuk saya
Information Quality		
9	X21	Website www.depok.go.id/ memberikan informasi yang akurat
10	X22	Website www.depok.go.id/ memberikan informasi yang dapat dipercaya
11	X23	Website www.depok.go.id/ memberikan informasi dengan tepat waktu
12	X24	Website www.depok.go.id/ memberikan informasi yang berkaitan dengan badan pemerintahan dan informasi kota Depok
13	X25	Website www.depok.go.id/ memberikan

		informasi yang mudah dipahami
14	X26	Website www.depok.go.id/ memberikan informasi yang tepat secara detail
15	X27	Website www.depok.go.id/ memberikan informasi dengan format sesuai dengan badan pemerintahan
Interaction Quality		
16	X31	Website www.depok.go.id/ memiliki reputasi yang baik
17	X32	Saya merasa aman saat mengupload dan mendownload di website www.depok.go.id/
18	X33	Saya merasa aman saat input data pribadi pada website www.depok.go.id/
19	X34	Website www.depok.go.id/ memberikan kesan menarik minat dan perhatian
20	X35	Website www.depok.go.id/ memberikan rasa komunitas
21	X36	Website www.depok.go.id/ memberikan kemudahan dalam melakukan komunikasi dengan pihak Pemkot Depok
22	X37	Saya merasa yakin dengan informasi yang diberikan website www.depok.go.id/
Overall Impresion		
23	Y	Saya merasa website ini secara keseluruhan sudah baik

Hasil dari pengolahan kuesioner yang telah diisi oleh responden dapat dilihat pada table 4. berikut ini :

Tabel 4. Hasil Pengolahan Kuesioner

Pernyataan	SS	S	TS	STS	Jumlah	Ratarata
X11	0	25	7	0	89	2.78
X12	0	22	10	0	86	2.69
X13	0	29	3	0	93	2.91
X14	0	29	3	0	93	2.91
X15	0	29	3	0	93	2.91
X16	0	27	5	0	91	2.84
X17	0	30	2	0	94	2.94
X18	0	29	3	0	93	2.91
X21	0	24	8	0	88	2.75
X22	0	26	6	0	90	2.81
X23	0	25	7	0	89	2.78
X24	0	27	5	0	91	2.84
X25	0	24	8	0	88	2.75
X26	0	25	7	0	89	2.78
X27	0	26	6	0	90	2.81
X31	0	24	8	0	88	2.75
X32	0	18	11	3	79	2.47
X33	0	31	1	0	95	2.97
X34	0	23	9	0	87	2.72

X35	0	16	12	4	76	2.38
X36	0	21	11	0	85	2.66
X37	0	18	14	0	82	2.56
Y	0	27	5	0	91	2.84

Keterangan :

Jumlah : Jumlah jawaban responden dikali angka pengukuran skala likert
 $(SS*4) + (S*3) + (TS*2) + (STS*1)$

Rata-rata : Jumlah dibagi jumlah responden (32 orang)

3.4. Pengujian Hipotesis

Untuk pengujian hipotesis, terdapat 3 (tiga) langkah yang harus dilakukan, dalam penelitian ini menggunakan metode regresi linier berganda. Pertama uji regresi parsial

dengan uji t, kedua interpretasikan koefisien determinasi dan ketiga uji regresi simultan dengan uji F.

a. Uji Signifikansi parsial (Uji Statistik t)

Tabel 5. Hasil Uji t Pertama

Model	Unstandardized Coefficients		Standardized Coefficients	t	Sig.
	B	Std. Error	Beta		
1 (Constant)	-.165	.167		-.985	.333
Usability	.101	.186	.091	.543	.592
information quality	.362	.171	.349	2.115	.043
interaction quality	.614	.294	.540	2.090	.046

a. Dependent Variable: kepuasan pengguna

Berdasarkan tabel Coefficients diatas, dapat dilihat bahwa dari ketiga variabel independent hanya variabel X2 (information quality) dan X3 (interaction quality) yang signifikan pada $\alpha = 5\%$. Hal ini terlihat dari probabilitas signifikansi kedua variabel tersebut yang memiliki nilai dibawah 0,05.

Dengan demikian, variabel X1 (usability) dikeluarkan dari model karena tidak signifikan atau tidak memberikan pengaruh kepada variabel Y (kepuasan pengguna). Oleh karena itu, dilakukan regresi ulang tanpa melibatkan konstanta dan variabel X1 (usability). Hasil analisis regresi dapat dilihat pada tabel 6.

Tabel 6. Hasil Uji t Kedua

Coefficients ^a					
Model	Unstandardized Coefficients		Standardized Coefficients	T	Sig.
	B	Std. Error	Beta		
1 (Constant)	-.157	.165		-.951	.349
information quality	.334	.161	.322	2.072	.047
interaction quality	.740	.177	.651	4.192	.000

a. Dependent Variable: kepuasan pengguna

Dengan demikian model regresi yang terbentuk adalah sebagai berikut :

$$Y = 0,334 X_2 + 0,740 X_3$$

Berdasarkan persamaan diatas dapat disimpulkan :
Jika variabel information quality (X₂) berubah satu unit skor maka kepuasan pengguna (Y) akan berubah sebesar 0,334 unit skor. Tanda positif menunjukkan Jika variabel interaction quality (X₃) berubah satu unit skor maka kepuasan pengguna (Y) akan berubah sebesar 0,740 unit skor. Tanda positif menunjukkan perubahan yang searah. Apabila

perubahan yang searah. Apabila information quality meningkat maka kepuasan pengguna juga meningkat. Dan sebaliknya, jika information quality menurun, maka kepuasan pengguna juga menurun.
interaction quality meningkat maka kepuasan pengguna juga meningkat. Dan sebaliknya, jika interaction quality menurun, maka kepuasan pengguna juga menurun.

b. Koefisien Determinasi

Tabel 7. Hasil Koefisien Determinasi Model Summary

Model	R	R Square	Adjusted R Square	Std. Error of the Estimate
1	.961 ^a	.924	.919	.10527

a. Predictors: (Constant), interaction quality, information quality

Tampilan output SPSS model summary menunjukkan besarnya R² sebesar 0,924. Artinya variabel independent X₂ (information quality) dan X₃ (interaction quality) dapat menerangkan variabilitas sebesar 92,4% dari variabel dependen Y

(kepuasan pengguna). Sedangkan sisanya (100% - 92,4% = 7,6%) dijelaskan oleh faktor lain diluar dimensi webqual 4.0.

c. Uji Signifikansi simultan (Uji Statistik F)

Tabel 8. Hasil Uji F ANOVA^b

Model	Sum of Squares	Df	Mean Square	F	Sig.
1 Regression	3.897	2	1.949	175.849	.000 ^a
Residual	.321	29	.011		
Total	4.219	31			

a. Predictors: (Constant), interaction quality, information quality

b. Dependent Variable: kepuasan pengguna

Berdasarkan tabel ANOVA atau F test, diperoleh nilai F hitung sebesar 175,849 dengan nilai signifikan 0,000. Karena nilai signifikan jauh lebih kecil dari 0,05 maka dapat disimpulkan bahwa model secara keseluruhan dapat dianggap baik dan variabel independent X₂ dan X₃ tersebut

secara simultan (bersama-sama) berpengaruh terhadap variabel Y (kepuasan pengguna).

3.5. Hasil Pengujian Hipotesis

Dimensi usability (kemudahan penggunaan) terhadap kepuasan pengguna website :

Hasil uji t yang diambil berdasarkan nilai koefisien B untuk X1 (usability) sebesar 0,101 dengan tingkat signifikan sebesar 0,592 maka tidak signifikan pada $\alpha = 5\%$ atau ($p > 0,05$).

Maka H1 ditolak atau hal ini menunjukkan bahwa tidak adanya pengaruh yang signifikan antara usability (kemudahan penggunaan) terhadap kepuasan pengguna website.

Dimensi information quality (kualitas informasi) terhadap kepuasan pengguna website :

Hasil uji t yang diambil berdasarkan nilai koefisien B untuk X2 (information quality) sebesar 0,334 dengan tingkat signifikan sebesar 0,047 maka signifikan pada $\alpha = 5\%$ atau ($p < 0,05$).

Maka H2 diterima atau hal ini menunjukkan bahwa adanya pengaruh yang signifikan antara information quality (kualitas informasi) terhadap kepuasan pengguna website.

Dimensi interaction quality (kualitas interaksi) terhadap kepuasan pengguna website:

Hasil uji t yang diambil berdasarkan nilai koefisien B untuk X3 (interaction quality) sebesar 0,740 dengan tingkat signifikan sebesar 0,000 maka signifikan pada $\alpha = 5\%$ atau ($p < 0,05$).

Maka H3 diterima atau hal ini menunjukkan bahwa adanya pengaruh yang signifikan antara interaction quality (kualitas interaksi) terhadap kepuasan pengguna website.

4. Kesimpulan

Dari 3 dimensi webqual 4.0 hanya dimensi information quality dan interaction quality yang dinilai berpengaruh terhadap kepuasan pengguna website, sedangkan dimensi usability dinilai tidak berpengaruh terhadap kepuasan pengguna website. Tidak berpengaruhnya dimensi usability bisa diinterpretasikan sebagai rendahnya kemudahan dalam penggunaan website yang diberikan oleh website pemerintah kota Depok yaitu www.depok.go.id. Hal ini bisa disebabkan karena sebagian responden menganggap website pemkot Depok kurang jelas dan sulit dipahami dalam berinteraksi dengan pengguna serta

masih sulitnya menjalankan menu yang ada di website dan sebagainya. Berdasarkan hasil uji f dan tingkat signifikan variabel X2 dan X3 yaitu information quality dan interaction quality yang diperoleh, menunjukkan bahwa terdapat pengaruh yang positif dan signifikan terhadap kepuasan pengguna website pemkot Depok yaitu www.depok.go.id secara simultan (bersama – sama). Dimensi usability atau kemudahan penggunaan website dianggap tidak berpengaruh terhadap kepuasan pengguna, hal ini mungkin dikarenakan responden di kantor diskominfo Depok lebih banyak yang berusia 36 – 45 tahun yaitu sebanyak 21 orang. Maka dari itu, kebanyakan responden adalah orang yang memiliki usia yang tergolong tua yang tidak terbiasa dengan penggunaan sebuah website sehingga responden merasa sulit dengan penggunaan website tersebut. Selain itu, tidak semua orang mampu untuk mengoperasikan sebuah website dan paham dengan tampilan website.

Referensi

Prayitno, D. (2014). *SPSS 22 Pengolah Data Terpraktis*. Yogyakarta: Andi.

Sanjaya, I. (2012). Pengukuran Kualitas layanan Website kementerian Kominfo dengan Menggunakan Metode Webqual 4.0 . *IPTEK-KOM*, 1-14.

Susanto, W. d. (2013). Evaluasi Kualitas layanan Website Pusdiklat BPK RI Menggunakan Metode Webqual Modifikasian dan Importance Performance Analysis. *JNTETI*, 7-14.

Wibowo, N. Q. (2015). Pengukuran Kualitas Layanan Sistem Informasi Akademik Menggunakan Metode Webqual 4.0. *Jurnal Informatika UPGRIS*, 112-119.