

Evaluasi Kualitas Layanan Website Pemerintah Kabupaten Ogan Komering Ilir Menggunakan Metode Webqual 4.0

Elsa Oktaviana¹, Syahril Rizal R I^{*2}

^{1,2}Jurusan Sistem Informasi, Universitas Bina Darma, Palembang, Indonesia

E-mail: ¹oktavianaelsa05@gmail.com, ^{*2}syahril.rizal@binadarma.ac.id

Abstrak

Website Kaboki merupakan salah satu website berupa layanan yang dilakukan oleh Dinas Komunikasi dan Informatika sebagai media dalam menyampaikan informasi kepada masyarakat atau pengguna situs web. Website belum melakukan evaluasi untuk mengetahui kelayakan website terhadap persepsi pengguna akhir. Oleh karena itu penelitian ini bertujuan untuk mengetahui sejauh mana kualitas layanan website pemerintah daerah dalam menggunakan metode webqual 4.0 dari persepsi pengguna, kualitas informasi dan interaksi layanan sehingga dapat diketahui dimensi mana yang perlu ditingkatkan dan dimensi mana yang baik. Dalam penelitian ini dilakukan di objek kabupaten ogan komering ilir khususnya di sekitar wilayah pemerintahan daerah, alamat website kaboki yaitu news.kaboki.go.id. dalam penelitian ini menggunakan metode webqual 4.0 dan diukur prosesnya menggunakan software spss dalam menentukan jumlah responden menggunakan rumus slovin sehingga didapatkan 59 responden sebagai sampel dalam penelitian. Hasil penelitian menunjukkan bahwa variabel kualitas informasi dan interaksi layanan tidak berpengaruh terhadap kepuasan pengguna website, kemudian untuk variabel kualitas informasi memiliki nilai yang sangat berpengaruh dan signifikan terhadap kepuasan pengguna.

Kata Kunci: Website, Evaluasi, Webqual 4.0, Kualitas, Tata Kelola

1. PENDAHULUAN

Perkembangan ilmu pengetahuan teknologi informasi yang begitu pesat di semua kalangan dapat membawa perubahan dalam setiap aspek kehidupan di masyarakat. Internet merupakan salah satu hasil perkembangan teknologi informasi yang dibutuhkan. Sehingga peran internet dapat dirasakan penting karena memberikan manfaat yang besar bagi instansi pemerintah daerah, melalui internet segala informasi dapat dengan mudah diperoleh tanpa harus datang langsung ke objeknya.[1]. Pemerintah daerah telah memberikan layanan melalui website untuk memudahkan masyarakat mengetahui informasi berita atau kegiatan apa saja yang ada di pemerintah daerah [2]. Website yang digunakan oleh pemerintah daerah belum pernah melakukan evaluasi kualitas pelayanan menggunakan metode webqual 4.0.

Website adalah sebuah layanan yang menyajikan informasi melalui internet dan memiliki banyak peminat dibandingkan dengan layanan lainnya[3]. Webqual adalah metodologi atau teknik pengukuran dalam menentukan kualitas sebuah website berdasarkan persepsi pengguna akhir. Metode webqual merupakan pengembangan dari metode servqual atau kualitas layanan yang banyak digunakan dalam pengukuran kualitas layanan[4].

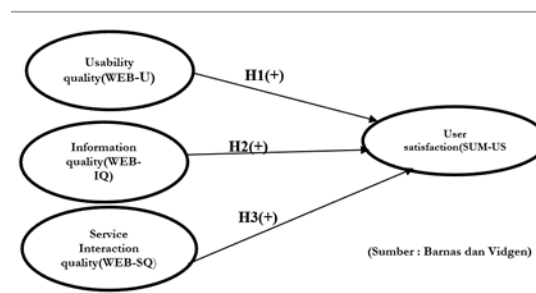
Oleh karena itu peneliti tertarik untuk meneliti atau menguji website kaboki dengan alamat news.kaboki.go.id, adapun tujuan dari penulisan penelitian ini adalah untuk mengetahui sejauh mana kualitas layanan website pemerintah daerah dengan menggunakan metode webqual[5].

2. METODE PENELITIAN

2.1. Webqual 4.0

Webqual adalah alat pengukuran berdasarkan kualitas fungsi penyebaran (QFD). Definisi menurut Barnes dan Vidgen adalah: “ WebQual adalah suatu metode untuk menilai kualitas website. Metode tersebut telah dikembangkan secara iteratif melalui aplikasi di berbagai domain, termasuk toko buku internet dan situs lelang internet)[6].

Penelitian dilakukan dengan menggunakan webqual Metode webqual 4.0 merupakan salah satu teknik untuk mengukur kualitas website yang mendasari persepsi end-user. e-commerce) yang mengacu pada tiga dimensi kualitas yaitu Usability Information Quality dan Interaction Quality[7].



Gambar 1. Model Webqual 4.0

Skala pengukuran yang digunakan dalam penelitian ini adalah skala Likert dengan lima poin. mengevaluasi kualitas setiap dimensi menggunakan skala Likert dari 1 (sangat tidak setuju) sampai 5 (sangat setuju). Skala Likert digunakan untuk mengukur sikap, pendapat, dan persepsi seseorang atau sekelompok orang tentang fenomena sosial, skala likert memiliki tipe data ordinal atau interval dalam penelitian ini diasumsikan data tipe interval sehingga dapat digunakan untuk statistik parametrik seperti analisis regresi linier berganda [8].

Penelitian ini menggunakan teknik survei dimana pengumpulan datanya menggunakan data primer melalui diseminasi dengan menggunakan pertanyaan angket. Dalam sampel yang diambil sebanyak 59 responden, dengan ukuran sampel yaitu berdasarkan penelitian yang dilakukan oleh Barnes dan Vidgen (2001) dalam mengukur kualitas website.

Teknik pengambilan sampel menggunakan simple random sampling dengan memiliki data pengunjung website sehingga data tersebut dapat dihitung rata-rata untuk mengetahui jumlah pengunjung dalam sehari sebagai responden. Dalam merangkum jumlah sampel menggunakan rumus slovin. Untuk mengetahui berapa banyak sampel yang akan diambil.

3. HASIL DAN PEMBAHASAN

Hasil dan pembahasan Dalam penelitian ini dilakukan penyebaran kuesioner kepada pengakses atau pengguna website kaboki sebanyak 59 responden dengan penyebaran dilakukan secara acak di lingkungan pemerintah kabupaten ogan komering ilir kemudian dianalisis menggunakan software SPSS versi 26, sebagai untuk tampilan website kaboki pada gambar dibawah ini.



Gambar 2. Tampilan Website Kaboki

Pertanyaan angket penelitian dibuat sebanyak 23 pertanyaan dengan menggunakan skala likert. Berikut tabel pertanyaan kuesioner:

Tabel 1. Pertanyaan Kuesioner

Dimensi	No	Pertanyaan
Usability	1	Website (www.news.kaboki.go.id) mudah dioperasikan atau digunakan?
	2	Apakah isi penjelasan informasi dari website mudah dipahami dan jelas?
	3	Situs web mudah dijelajahi?
	4	Website mudah ditemukan dalam pencarian seperti google?
	5	Website memiliki tampilan yang menarik bila masuk dalam tampilan utama website?
	6	Apakah situs web benar dalam tata letak informasi atau sesuai dengan situs web pemerintah lainnya?
	7	Apakah konten situs web memiliki informasi yang sangat kompeten atau berkualitas?
	8	Apakah website sudah memberikan dampak positif dalam hal informasi, layanan, dan interaksi bagi pengguna?
Kualitas Informasi	9	Website ini sudah menyediakan informasi seperti kegiatan atau jadwal kegiatan dari pemerintah dengan sangat jelas ?
	10	Website tersebut telah menyediakan informasi yang dapat dipercaya?
	11	Informasi pada website selalu memberikan informasi yang up to date?
	12	Informasi yang diberikan melalui website ini lengkap dan jelas?
	13	Informasi di website sangat mudah dipahami tentang informasi kegiatan atau kegiatan yang ada?
	14	Informasi yang diberikan melalui website cukup jelas dan dapat dimengerti?
	15	Apakah isi website sesuai dengan aturan pemerintah?

Interaksi Layanan	16	Website ini memiliki kualitas yang baik dalam memberikan informasi ?
	17	Website ini memberikan keamanan dalam segala aspek transaksi?
	18	Informasi pribadi pengguna website ini dijamin aman?
	19	Menciptakan nuansa personalisasi ?
	20	Website ini memudahkan untuk berkomunikasi dalam mencari informasi dengan organisasi lain?
	21	Di website ini ada tempat untuk memberikan masukan agar website ini bisa lebih baik lagi
	22	Apakah informasi di website ini bisa dijanjikan atau dipercaya kepada pengguna?
pengguna	23	Apa pendapat Anda tentang website ini? Apakah itu baik?

Langkah selanjutnya adalah menguji validitas dan reliabilitas pertanyaan kuesioner. Uji validitas dan reliabilitas adalah mencoba pertanyaan dalam suatu angket untuk mengetahui apakah pertanyaan tersebut valid dan reliabel.

3.1. Uji Validitas

Tahap pertama yang akan dilakukan sebelum mengolah hasil data angket adalah menguji tingkat validitas dan reliabilitas setiap pertanyaan dan menganalisisnya menggunakan SPSS versi 26 berdasarkan hasil jawaban angket dari 59 responden yang akan menjadi sasaran dalam penelitian ini. Uji validitas dilakukan dengan melihat korelasi item-total terkoreksi, Angka korelasi item-total terkoreksi berasal dari korelasi product moment antara item pertanyaan yang akan diuji dengan total item pertanyaan. Kemudian hasil korelasi tersebut disesuaikan dengan memperhatikan varian yang ada, dalam menghasilkan suatu korelasi. Hasil uji validitas masing-masing dimensi dijelaskan pada tabel di bawah ini.

1. Kualitas Kegunaan(X1)

Pertanyaan	r_{hitung}	r_{tabel}	Kondisi	Sig	Keterangan
X1.1	0,843	0,256	$r_{hitung} > r_{tabel}$	0,000	VALID
X1.2	0,855	0,256	$r_{hitung} > r_{tabel}$	0,000	VALID
X1.3	0,831	0,256	$r_{hitung} > r_{tabel}$	0,000	VALID
X1.4	0,856	0,256	$r_{hitung} > r_{tabel}$	0,000	VALID
X1.5	0,830	0,256	$r_{hitung} > r_{tabel}$	0,000	VALID
X1.6	0,845	0,256	$r_{hitung} > r_{tabel}$	0,000	VALID
X1.7	0,890	0,256	$r_{hitung} > r_{tabel}$	0,000	VALID
X1.8	0,881	0,256	$r_{hitung} > r_{tabel}$	0,000	VALID

Gambar 3. uji validitas kegunaan

2. Kualitas Informasi (X2)

Pertanyaan	r_{hitung}	r_{tabel}	Kondisi	Sig	Keterangan
X2.1	0,821	0,256	$r_{hitung} > r_{tabel}$	0,000	VALID
X2.2	0,804	0,256	$r_{hitung} > r_{tabel}$	0,000	VALID
X2.3	0,887	0,256	$r_{hitung} > r_{tabel}$	0,000	VALID
X2.4	0,835	0,256	$r_{hitung} > r_{tabel}$	0,000	VALID
X2.5	0,884	0,256	$r_{hitung} > r_{tabel}$	0,000	VALID
X2.6	0,828	0,256	$r_{hitung} > r_{tabel}$	0,000	VALID
X2.7	0,870	0,256	$r_{hitung} > r_{tabel}$	0,000	VALID

Gambar 4. Uji validitas Kualitas Informasi Kualitas

3. Interaksi Layanan (X3)

Pertanyaan	r_{hitung}	r_{tabel}	Kondisi	Sig	Keterangan
X2.1	0,833	0,256	$r_{hitung} > r_{tabel}$	0,000	VALID
X2.2	0,866	0,256	$r_{hitung} > r_{tabel}$	0,000	VALID
X2.3	0,865	0,256	$r_{hitung} > r_{tabel}$	0,000	VALID
X2.4	0,861	0,256	$r_{hitung} > r_{tabel}$	0,000	VALID
X2.5	0,877	0,256	$r_{hitung} > r_{tabel}$	0,000	VALID
X2.6	0,900	0,256	$r_{hitung} > r_{tabel}$	0,000	VALID
X2.7	0,848	0,256	$r_{hitung} > r_{tabel}$	0,000	VALID

Gambar 5. Uji validitas Kualitas Layanan Interaksi

4. Kepuasan Layanan (Y)

Pertanyaan	r_{hitung}	r_{tabel}	Kondisi	Sig	Keterangan
Y	1,000	0,256	$r_{hitung} > r_{tabel}$	0,000	VALID

Gambar 6. Validitas Kepuasan Layanan uji

3.2. Uji Reliabilitas

Digunakan untuk mengetahui apakah kuesioner tersebut reliabel atau tidak yang merupakan indikator suatu variabel. Uji reliabilitas dapat dilihat dari nilai Cronbach alpha dengan Spss. Hasil uji reliabilitas menggunakan Spss untuk masing-masing dimensi dapat dilihat pada tabel di bawah ini.

Tabel 2 Kualitas Penggunaan (X1)

Statistik Keandalan	
Cronbach's Alpha	N Item
0,946	8

Tabel 3 Kualitas Informasi (X2)

Statistik Reliabilitas	
Cronbach's Alpha	N Item
0,934	7

Tabel 4. Interaksi Layanan (Y) Kualitas (X3)

Statistik Reliabilitas	
Cronbach's Alpha	N
Soal 0,942	7

Tabel 5. Kepuasan Pengguna

Statistik Reliabilitas	
Cronbach	N
1.000	1

Dari tabel 2,3,4,5 diperoleh hasil dalam penelitian bahwa angka koefisien reliabilitas menggunakan metode Cronbach Alpha diatas 0,6 Jadi kesimpulannya adalah dimensi usability, kualitas informasi, dan kualitas interaksi layanan termasuk kuesioner yang reliabel. Korelasi.

3.3. Antar Variabel

Tabel 2 menunjukkan hubungan antara variabel dependen dan hasil penelitian menggunakan model ringkasan dapat dilihat pada tabel Tabel.

Tabel 6. Rangkuman Model

Model Summary ^b									
Model	R	R Square	Adjusted R Square	Std. Error of the Estimate	Change Statistics				
					R Square Change	F Change	df1	df2	Sig. F Change
1	.844 ^a	.712	.697	.42242	.712	45.434	3	55	.000

a. Predictors: (Constant), X3, X1, X2

b. Dependent Variable: Y

3.4. Hasil Metode Regresi Linier Berganda Hasil

Dari regresi linier berganda menghasilkan nilai koefisien yang dapat dilihat pada tabel di bawah.

Tabel 7. Metode Regresi Linier Berganda

Koefisien					
Model	Unstandardized Coefficients		Standardized Coefficients	t	Sig.
	B	Std. Kesalahan	Beta		
1 (Konstan)	.354	.257		1.377	.174
X1	.032	.018	.285	1.816	.075
X2	-.042	.020	-.331	-2.054	.045
X3	.127	.018	.873	6.906	.000

a. Variabel Dependen: Y

Tabel koefisien menggambarkan model persamaan regresi berganda untuk mengestimasi Kepuasan Layanan (Y) yang dipengaruhi oleh Kualitas Kegunaan (X1), Kualitas Informasi (X2), dan Interaksi Layanan (X3) adalah :

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

$$Y = (0,354) + 0,032X_1 + (-0,042X_2) + 0,127X_3$$

Persamaan regresi linier berganda $Y = (0,354) + 0,032X_1 + (-0,042 X_2) + 0,127X_3$ digunakan sebagai dasar untuk tingkat kepuasan Service (Y) yang dipengaruhi oleh Usability Quality (X1), Interaction Quality (X2), Dan Service Interaction (X3) akan diuji apakah valid untuk digunakan.

4. KESIMPULAN

Berdasarkan hasil pengujian kualitas pelayanan website kaboki di www.news.kaboki.go.id terhadap kepuasan pengguna berdasarkan metode webqual 4.0, maka hasil kesimpulan penelitian adalah pada kaboki kepuasan pengguna website pernyataan responden dengan item pertanyaan apakah responden puas dengan website kaboki, hasil perhitungan tersebut mendekati skala 4 yaitu 3,22 yang artinya kualitas layanan website terhadap kepuasan pengguna cukup baik.

Saran yang dapat diberikan untuk penelitian selanjutnya adalah diharapkan pada penelitian selanjutnya dapat memperoleh temuan yang lebih mutakhir lagi dalam mengukur kualitas layanan website kaboki sehingga dapat membantu meningkatkan kualitas website yang lebih baik lagi. Pembatasan kualitas layanan website dengan metode webqual juga diharapkan dapat mengukur keberhasilan implementasi website

DAFTAR PUSTAKA

- [1] A. Y. Ranius and U. B. Darma, "EVALUASI KUALITAS PELAYANAN WEBSITE UNIVERSITAS PGRI MENGGUNAKAN METODE WEBQUAL," p. 8.
- [2] I. Sanjaya, "PENGUKURAN KUALITAS LAYANAN WEBSITE KEMENTERIAN KOMINFO DENGAN MENGGUNAKAN METODE WEBQUAL 4.0," vol. 14, no. 1, p. 15, 2012.
- [3] "SARANA INFORMASI PADA DEPOK SPORTS CENTER YOGYAKARTA. Naskah Publikasi - PDF Free Download," adoc.pub. <https://adoc.pub/sarana-informasi-pada-depok-sports-center-yogyakarta-naskah-.html> (accessed Jul. 22, 2022).
- [4] A. Faza and A. P. Utomo, "Analisa Kualitas Layanan Website PT. Masuskita United Menggunakan Metode Webqual," J. Tekno Kompak, vol. 15, no. 2, p. 88, Aug. 2021, doi: 10.33365/jtk.v15i2.1155.
- [5] C. Irawan, "Evaluasi Kualitas Website Pemerintah Daerah Dengan Menggunakan Webqual (Studi Kasus Pada Kabupaten Ogan Ilir)," JSI J. Sist. Inf. E-J., vol. 4, no. 2, Art. no. 2, Oct. 2012, doi: 10.36706/jsi.v4i2.1272.
- [6] S. J. Barnes and R. T. Vidgen, "AN INTEGRATIVE APPROACH TO THE ASSESSMENT OF E-COMMERCE QUALITY," vol. 3, no. 3, p. 14, 2002.
- [7] A. Maslan, "Pengukuran kualitas layanan website pemerintah kota batam menggunakan metode webqual 4.0," J. Tek. Inf. Univ. Putera Batam, 2012.
- [8] Sugiyono, Metode penelitian kuantitatif, kualitatif dan R&D, alfabeta. bandung, 2011.