



Analisis Kualitas Layanan Website Pemerintahan Dispusip Kota Pekanbaru Dengan Metode E- Govqual

Reza Darmawan¹, Febi Nur Salisah², Anggraini³, Tengku Khairil Anwar⁴

^{1,2,3,4}Program Studi Sistem Informasi, Fakultas Sains dan Teknologi,
UIN Sultan Syarif Kasim Riau, Indonesia
Email: rezadarmawan002@gmail.com

Abstract

The Pekanbaru City Office is a library in the field of information media dissemination using an E-Government-based website. This study aims to determine the results of service quality analysis on the Pekanbaru City Disputation website using the E-Govqual method which functions to measure the quality of E-Government services with 4 E-Govqual dimensions consisting of, ease of use, trust, content and appearance of information, and citizen support. In interviews with 30 users, it was found that there were several problems regarding the website. By using E-Govqual the measurement of the information system will provide dimensions that are in accordance with the problem variables taken from interviews with these users. This study collected data with a questionnaire as a research instrument. The research questionnaire consisted of 24 statements with a total of 100 respondents. The results of this analysis conclude that there are 4 variables that are the top priority for improving the quality of website services, namely search (EF3), use of personal data (TR4), images, colors, graphics, animation and web size (CA1), and frequent questions filed (CS6). There are also 4 variables that have the highest satisfaction score that need to be maintained, namely the website address/url (EF2), access control (TR2), completeness of information (CA5), and knowledge and courtesy of employees (CS4). From the results obtained the average value of statistical analysis exceeds 3 of the four dimensions, this shows the need to improve website performance and the citizen support variable has the highest significant influence on community support on the Pekanbaru City Dispusip website.

Keywords: Analysis, Service Quality, Website, E-Government, E-Govqual

Abstrak

Pada penelitian ini bertujuan untuk mengetahui hasil analisis kualitas layanan pada website Dispusip Kota Pekanbaru dengan metode E-Govqual yang berfungsi untuk mengukur kualitas pelayanan E-Government dengan 4 dimensi E-Govqual terdiri dari, kemudahan pengguna (easy of use), kepercayaan (trust), isi dan tampilan informasi (content and appearance of information), dan pendukung masyarakat (citizen support). Pada wawancara terhadap 30 pengguna diketahui terdapat beberapa permasalahan seputar websitenya. Dengan menggunakan E-Govqual pengukuran sistem informasi akan memberikan dimensi-dimensi yang sesuai dengan variabel permasalahan yang diambil dari wawancara terhadap pengguna tersebut. Penelitian ini mengumpulkan data dengan kuesioner sebagai instrumen penelitian. Kuesioner penelitian terdiri dari 24 pernyataan dengan jumlah 100 responden. Hasil dari analisis ini menyimpulkan bahwa terdapat 4 variabel yang menjadi prioritas utama perbaikan kualitas layanan website tersebut ialah pencarian/search (EF3), penggunaan data pribadi (TR4), gambar, warna, grafis, animasi dan ukuran web (CA1), serta pertanyaan sering diajukan (CS6). Terdapat juga 4 variabel yang memiliki nilai kepuasan tertinggi sehingga perlu dipertahankan ialah alamat website/url (EF2), akses kontrol (TR2), kelengkapan informasi (CA5), dan pengetahuan serta kesopanan karyawan (CS4). Dari hasil yang diperoleh nilai rata-rata analisis statistik melebihi 3 dari keempat dimensi, hal ini menunjukkan perlu melakukan peningkatan kinerja website serta variabel citizen support memiliki pengaruh yang signifikan paling tinggi dalam dukungan masyarakat pada website Dispusip Kota Pekanbaru.

Kata kunci: Analisis, Kualitas Layanan, Website, E-Government, E-Govqual

1. PENDAHULUAN

Website sudah menjadi bagian yang terpenting dan tak terpisahkan dari pertumbuhan teknologi informasi. Peranan sebuah *website* menjadi begitu penting di segala bidang, baik untuk lembaga atau instansi pemerintah maupun swasta [1]. Salah satu *website* milik instansi pemerintahan ialah Dinas Perpustakaan dan Kearsipan Kota Pekanbaru atau dikenal dengan DISPUSIP. Sebagai media informasi dalam bidang perpustakaan yang resmi di Kota Pekanbaru. Dispusip harus benar-benar memperhatikan beberapa hal, terutama dalam menyampaikan informasi kepada khalayak ramai. Dengan begitu haruslah ada evaluasi secara terus-menerus agar *website* terus mengalami peningkatan layanan dan pengembangan. Untuk mendapatkan hasil secara obyektif tentang kualitas layanan *E-Government*, perlu adanya penelitian persepsi pengguna akhir, yaitu masyarakat. Setelah melakukan wawancara dengan staf dinas diketahui bahwa situs belum pernah dilakukan evaluasi yang mumpuni.

Sehingga penilaian masyarakat terhadap kualitas situs layanan Dispusip Pekanbaru belum diketahui. Penilaian atau tingkat kepuasan masyarakat terhadap pelayanan publik merupakan fokus utama yang menjadi tolak ukur pemerintah untuk menentukan keberhasilan atau efektivitas dari *E-Government* [5]. Dari hasil wawancara lain terhadap 30 user selaku pengguna yang mengakses *website*, bahwa peneliti mendapatkan hasil berupa beberapa permasalahan yang terjadi di sekitar pengguna tersebut. Meliputi dari kesulitan akses peminjaman online, terdapatnya beberapa *web* yang *down*, serta kurang lengkapnya data buku yang ingin dipinjam. Dari variabel-variabel permasalahan itu peneliti rasa layak untuk dilakukan penelitian menggunakan metode E-Govqual yang sangat menerapkan pengukuran sistem informasi kepada layanan masyarakat, karna E-Govqual memberikan dimensi-dimensi yang sesuai dengan variabel permasalahan yang diambil dari wawancara terhadap user tersebut. Kemudian diharapkan dengan menggunakan metode E-Govqual ini hasilnya akan dapat membantu masyarakat kedepannya yang diperbaiki oleh Dispusip.

Penelitian ini menggunakan variabel dari metode *E-Govqual*. *E-Govqual* merupakan sebuah teknik untuk pengukuran penilaian layanan *E-Government*. Metode ini memiliki beberapa atribut dimensi yang dapat mengukur kinerja layanan suatu *website* dari persepsi pengguna akhir dan meningkatkan kualitas layanan yang diberikan lembaga pemerintahan [3]. Indikator-indikator pertanyaan terkait dimensi *E-Govqual* yang dibuat dalam kuisioner untuk mengidentifikasi permasalahan dan keadaan *website* Dispusip saat ini. Isi kuisioner adalah 24 butir pertanyaan terdiri dari 5 butir *ease of use*, 4 butir *trust*, 7 butir *content and appearance of information*, dan 7 butir *citizen support* yang diadopsi dari penelitian yang dilakukan dengan menganalisis layanan pemerintah dengan pendekatan *E-Govqual* modifikasi [4].

Dalam melakukan analisis pengukuran kualitas layanan terdapat berbagai macam yang dapat digunakan. Seperti dalam penelitian-penelitian terdahulu yaitu "Analisis Kualitas Situs Layanan Pemerintahan Kota Pekanbaru Menggunakan Metode *E-GOVQUAL*". Penelitian ini bertujuan untuk menganalisis kualitas *website* Kota Pekanbaru berdasarkan persepsi atau sudut pandang penggunanya. Hasil

analisis menunjukkan bahwa layanan *website* dinilai cukup baik. Indikator yang menjadi prioritas perbaikan adalah indikator EF2 (*URL* yang mudah diingat), TR4 (penggunaan data pribadi), CA5 (kelengkapan informasi) dan CS2 (Pemerintah kota menyelesaikan masukan dengan cepat) sehingga menjadi masukan bagi Dinas Komunikasi Informatika Statistik dan Persandian dalam meningkatkan kualitas *website* [2].

Dalam analisis kualitas layanan *e-government* dengan pendekatan *E-Govqual* modifikasi, mengetahui kualitas layanan berdasarkan tingkat pengaruh dari 6 variabel bebas dari *E-Govqual*, yaitu variabel kemudahan penggunaan (*easy of use*), variabel kepercayaan (*trust*), variabel fungsi dan interaksi formulir (*functionality of the interaction environment*), variabel keandalan (*reliability*), variabel isi dan tampilan informasi (*content and appearance of information*) dan variabel pendukung (*citizen support*) terhadap variabel terikat yaitu kepuasan pengguna. Hasilnya diketahui bahwa kualitas layanan *website* SIMSARPRAS berpengaruh sebesar 61,7% terhadap kepuasan pengguna, dan nilai koefisien korelasi sebesar 78,5%. Dengan hasil tersebut, disimpulkan bahwa *website* SIMSARPRAS memiliki kualitas layanan yang baik sebagai aplikasi yang melakukan pelayanan publik, dan terdapat hubungan yang kuat antara kualitas layanan *E-Government* dengan kepuasan pengguna *E-Government* [4].

2. METODOLOGI PENELITIAN

Dalam penelitian ini akan menguji kualitas *website* berdasarkan persepsi pandangan penggunanya, maka dari itu dibutuhkan penyebaran kuesioner kepada responden dilakukan secara tidak langsung melalui *google forms* yang diteruskan melalui media sosial *email* dan *whatsapp* untuk pengisiannya. Penyebaran kuesioner dilakukan hingga pencapaian target sampel yang diinginkan. Setelah seluruh data kuesioner dalam proses penelitian terkumpul, data tersebut akan diklasifikasikan dan diproses menggunakan *Microsoft Excel 2013* sebagai perangkat lunak pengolah angka serta *SPSS* untuk melakukan pengujiannya.

Penelitian analisis ini menggunakan 4 dimensi *E-Govqual*, yaitu *Ease Of Use* (kemudahan pengguna), *Trust* (kepercayaan), *Content And Appearance Of Information* (isi dan tampilan informasi), *Citizen Support* (pendukung). Kemudian akan dilakukan uji secara *valid* dan reliabel, yaitu:

a) Uji Validitas

Pada tahapan ini peneliti akan melakukan uji validitas dengan *IBM SPSS Statistics* untuk mengetahui data kuesioner yang kita dapat sudah valid atau tidak. Pengujian dilakukan dengan cara membandingkan nilai korelasi Product Moment atau R tabel dengan R hitung dimana R hitung harus lebih besar dari R tabel.

b) Uji Realibilitas

Pada tahap ini peneliti melakukan uji realibilitas untuk mengetahui nilai data yang diperoleh dari penelitian sudah dapat dikatakan reliabel atau non reliabel. Alat analisis tersebut digunakan untuk menganalisa permasalahan yang ada.

Kemudian dilakukan Statistik Deskriptif untuk mendeskripsikan dalam statistik secara jelas dan rinci suatu data. Deskripsi yang diberikan berupa nilai

rata-rata (*mean*), standar deviansi, varian, skor minimum dan maksimum, *range*, kurtosis dan skewness.

3. HASIL DAN PEMBAHASAN

3.1. Hasil Uji Validitas dan Uji Realibilitas

Uji validitas dilakukan dengan cara setiap pernyataan pada setiap variabel dikorelasikan dengan jumlah skor yang diperoleh. Hasil nilai korelasi yang diperoleh atau disebut sebagai *r* hitung akan dibandingkan nilai *r* pada tabel korelasi dengan taraf signifikansi 95. Apabila *r* hitung lebih besar dari *r* tabel maka item tersebut dapat dikatakan *valid*. Sebaliknya jika *r* hitung lebih kecil dari *r* tabel, maka item dinilai tidak *valid*. Dalam penelitian ini $n = 100$, jadi dengan tingkat signifikansi 0,05, maka $df = n - 2 = 98$. *R* tabel dalam penelitian ini yaitu 0,1966 (2-tailed). Adapun uji validitas dilakukan dengan menggunakan *software* SPSS 25. Berikut ini hasil uji validitas untuk setiap variabel yang dapat dilihat pada Tabel 1 berikut.

Tabel 1. Hasil uji validitas

No	Variabel	Rhitung	Rtabel	Keterangan
1	EF1	0,662	0,1966	VALID
2	EF2	0,815	0,1966	VALID
3	EF3	0,722	0,1966	VALID
4	EF4	0,662	0,1966	VALID
5	EF5	0,741	0,1966	VALID
6	TR1	0,422	0,1966	VALID
7	TR2	0,511	0,1966	VALID
8	TR3	0,699	0,1966	VALID
9	TR4	0,688	0,1966	VALID
10	CA1	0,641	0,1966	VALID
11	CA2	0,646	0,1966	VALID
12	CA3	0,607	0,1966	VALID
13	CA4	0,505	0,1966	VALID
14	CA5	0,611	0,1966	VALID
15	CA6	0,607	0,1966	VALID
16	CA7	0,518	0,1966	VALID
17	CS1	0,804	0,1966	VALID
18	CS2	0,874	0,1966	VALID
19	CS3	0,628	0,1966	VALID
20	CS4	0,717	0,1966	VALID
21	CS5	0,804	0,1966	VALID
22	CS6	0,756	0,1966	VALID
23	CS7	0,436	0,1966	VALID

Uji Reliabilitas, melakukan uji terhadap tingkat konsisten dan stabil terhadap pernyataan dari setiap variabel. Pada penelitian ini menggunakan teknik *Cronbach's Alpha*. Dapat dilihat pada Tabel 2 sebagai berikut.

Tabel 2. Cronbach's Alpha

No	Usulan	Keterangan
EF	0,784	Tinggi
TR	0,708	Tinggi
CA	0,742	Tinggi
CS	0,773	Tinggi

3.2. Analisis Statistik Deskriptif

Berikut variabel hasil penelitian dan untuk mengetahui nilai statistic deskriptif terhadap *website* diukur melalui variabel *E-Govqual* yang terdiri dari variabel *Ease of Use*, *Trust*, *Content and Appearence of Information*, dan *Citizen Support*.

a) Ease of Use

		Statistics					
		EF1	EF2	EF3	EF4	EF5	Total
N	Valid	100	100	100	100	100	100
	Missing	0	0	0	0	0	0
Mean		3.93	3.97	3.52	3.92	3.78	19.14
Median		4.00	4.00	3.00	4.00	4.00	19.00
Mode		4	4	3	4	4	20
Std. Deviation		.795	.810	.893	.849	.980	3.130
Variance		.631	.656	.798	.721	.961	9.798
Range		4	3	4	3	4	17
Minimum		1	2	1	2	1	8
Maximum		5	5	5	5	5	25
Sum		393	397	352	392	378	1914

Gambar 1. Statistik Deskriptif Ease of Use

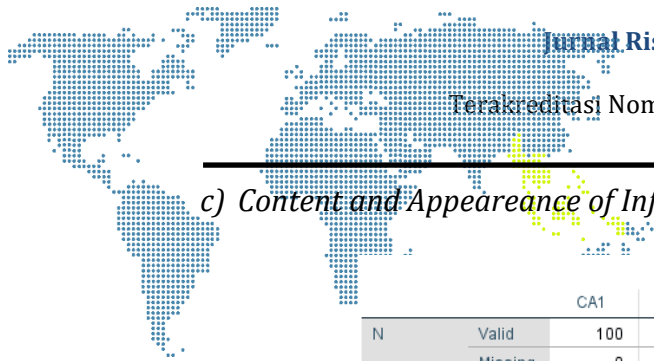
Dari gambar 1 diatas menjelaskan bahwa penilaian masyarakat terhadap variabel-variabel berdasarkan dimensi *Ease of Use* yaitu variabel EF2 dengan rata-rata tertinggi adalah 3,97 dan variabel terendah adalah EF3 dengan nilai 3,52

b) Trust

		Statistics				
		TR1	TR2	TR3	TR4	Total
N	Valid	100	100	100	100	100
	Missing	0	0	0	0	0
Mean		3.83	3.97	3.77	3.67	15.22
Median		4.00	4.00	4.00	4.00	15.00
Mode		4	4	4	4	16
Std. Deviation		.853	.771	1.090	.805	2.067
Variance		.728	.595	1.189	.648	4.274
Range		4	4	3	3	9
Minimum		1	1	2	2	10
Maximum		5	5	5	5	19
Sum		383	397	377	367	1522

Gambar 2. Statistik Deskriptif Trust

Dari tabel diatas menjelaskan bahwa penilaian masyarakat terhadap variabel-variabel berdasarkan dimensi *Trust* yaitu dengan variabel TR2 rata-rata tertinggi adalah 3,97 dan variabel TR4 terendah adalah 3,67.



c) Content and Appearance of Information

		Statistics							
		CA1	CA2	CA3	CA4	CA5	CA6	CA7	Total
N	Valid	100	100	100	100	100	100	100	100
	Missing	0	0	0	0	0	0	0	0
Mean		3.52	3.86	3.64	3.87	3.95	3.62	3.70	26.17
Median		4.00	4.00	4.00	4.00	4.00	4.00	4.00	26.00
Mode		4	4	4	4	4	4	4	26
Std. Deviation		.817	.858	.927	.770	.861	.838	.859	3.502
Variance		.667	.737	.859	.593	.741	.703	.737	12.264
Range		4	3	3	3	3	3	4	16
Minimum		1	2	2	2	2	2	1	17
Maximum		5	5	5	5	5	5	5	33
Sum		386	352	364	395	387	362	370	2617

Gambar 3. Statistik Deskriptif Content and Appearance of Information

Dari tabel diatas menjelaskan bahwa penilaian masyarakat terhadap variabel-variabel berdasarkan dimensi Content and Appearance of Information yaitu dengan variabel CA5 rata-rata tertinggi adalah 3,95 dan variabel CA1 terendah adalah 3,52.

d) Citizen Support

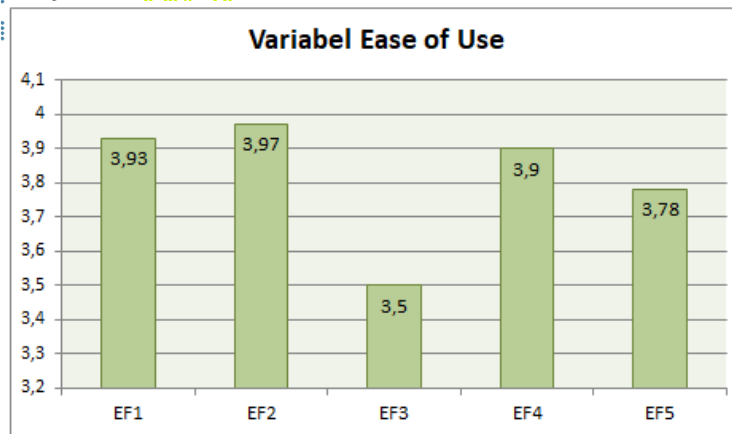
		Statistics							
		CS1	CS2	CS3	CS4	CS5	CS6	CS7	CS
N	Valid	100	100	100	100	100	100	100	100
	Missing	0	0	0	0	0	0	0	0
Mean		3.58	3.55	3.42	4.01	3.53	3.41	3.68	25.25
Median		3.50	3.00	3.00	4.00	4.00	4.00	4.00	25.00
Mode		3	3	3	4	4	4	4	29
Std. Deviation		.806	.821	.855	.772	.688	1.181	.886	4.338
Variance		.650	.674	.731	.596	.474	1.396	.785	18.816
Range		3	3	4	3	3	4	3	20
Minimum		2	2	1	2	2	1	2	12
Maximum		5	5	5	5	5	5	5	32
Sum		358	355	342	401	353	341	368	2525

Gambar 4. Citizen Support

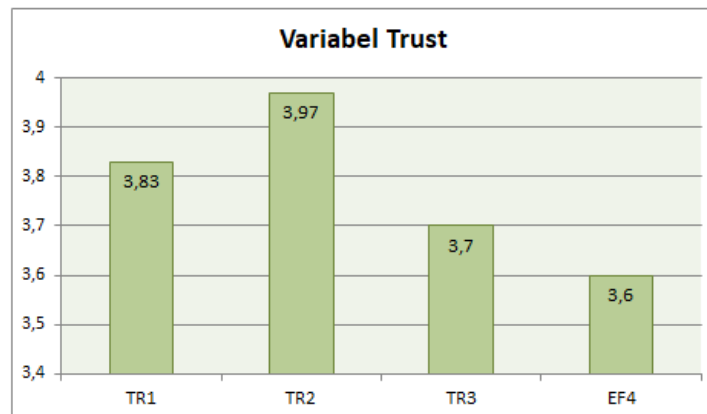
Dari tabel diatas menjelaskan bahwa penilaian masyarakat terhadap variabel-variabel berdasarkan dimensi *Citizen Support* yaitu dengan variabel CS4 rata-rata tertinggi adalah 4,01 dan variabel CS6 terendah adalah 3,41.

3.3. Analisis Faktor

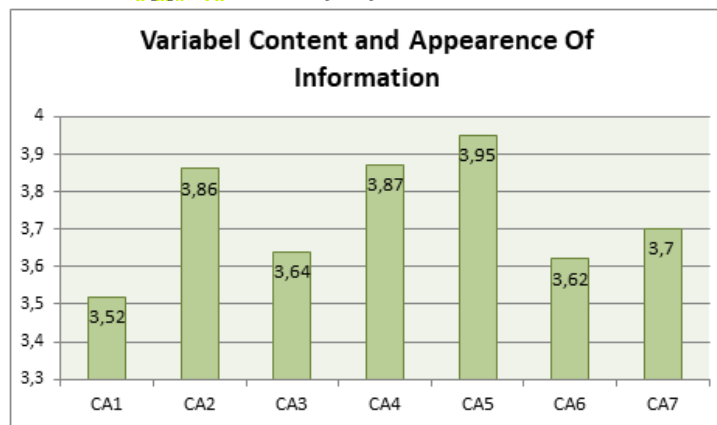
Hasil deskriptif analisis tingkat kualitas layanan dalam penerapan *E-Government* pada Dinas Perpustakaan dan Pengarsipan Kota Pekanbaru menggunakan *E-Govqual* adalah sebagai berikut:

a) Variabel *Ease of Use*Gambar 5. Grafik Variabel *Ease of Use*

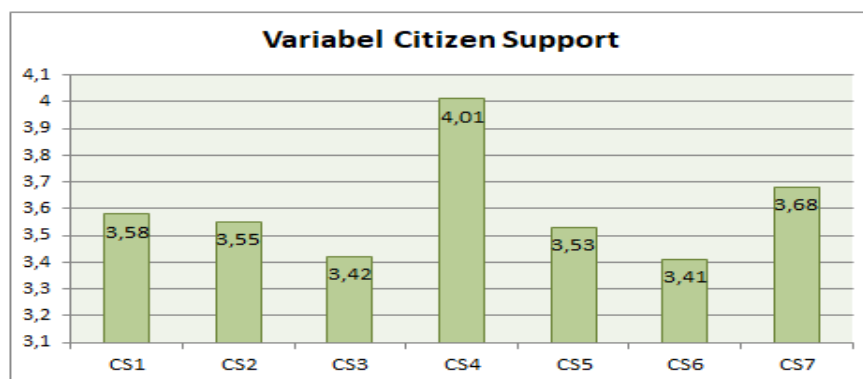
Dari hasil grafik pada gambar diatas dapat dilihat bahwa hasil pernyataan pada pernyataan dengan kode EF2 (Alamat *website/URL*) memiliki nilai tertinggi yaitu 3,97 dan hampir pada semua nilai yang ada pada variabel *Ease of Use* nilai yang ditunjukkan sudah cukup baik yaitu melebihi 3. Dari grafik dapat dilihat nilai rata-rata terendah ada pada kode EF3 yaitu penggunaan tombol pencarian, dengan nilai 3,5. Sehingga pihak pengemban maupun pengelola lebih memperhatikan terhadap fungsi tombol pencarian, karena tombol pencarian dapat mempermudah pengguna dalam menemukan atau mendapatkan informasi.

b) Variabel *Trust*Gambar 6. Grafik Variabel *Trust*

Dari hasil grafik pada gambar diatas dapat dilihat bahwa hasil pernyataan pada pernyataan dengan kode TR2 (Akses kontrol) memiliki nilai tertinggi yaitu 3,97 dan keempat nilai yang ada pada variabel *Trust* nilai yang ditunjukkan sudah cukup baik yaitu melebihi 3. Variabel *Trust* TR4 (Penggunaan data pribadi) memiliki nilai rata-rata terendah yaitu 3,6. Artinya pengembang harus meningkatkan keamanan dalam data pengguna.

c) Variabel *Content and Appearance of Information*Gambar 7. Grafik Variabel *Content and Appearance of Information*

Dari hasil grafik pada gambar diatas dapat dilihat bahwa hasil pada pernyataan dengan kode CA5 (Kelengkapan informasi) memiliki nilai tertinggi 3,95 dan nilai terendah ada pada kode CA1 (Gambar, warna, grafis, animasi, dan ukuran *web*) dengan nilai 3,52. Sehingga pihak pengelola harus memberikan tampilan baru ataupun *template* bagus dan lebih memperhatikan penempatan menu sehingga memudahkan pengguna menjelajahi websitenya.

d) Variabel *Citizen Support*Gambar 8. Grafik Variabel *Citizen Support*

Dari hasil grafik pada gambar diatas dapat dilihat bahwa hasil pernyataan dengan CS4 (Pengetahuan dan kesopanan karyawan didalam *customer service website*) mendapatkan nilai tertinggi yaitu 4,01 yang menjadi variabel yang dinilai baik, nilai terendah ada pada variabel CS6 (Pertanyaan sering diajukan). Sehingga pihak pengelola harus memberikan jawaban terkait pengajuan yang sering dilakukan terkait website serta menyelesaikan masalah masyarakat pada website Dispusip agar memudahkan masyarakat.

4. SIMPULAN

Berdasarkan analisis terhadap kualitas layanan *website* Dispusip Kota Pekanbaru serta mengetahui faktor-faktor yang mempengaruhi kualitas layanan berdasarkan model *E-Govqual*, dan mengetahui atribut yang menjadi prioritas perbaikan. Maka dapat disimpulkan bahwa pengguna *website* atau masyarakat merasa cukup puas terhadap kualitas layanan *E-Government* yang ada pada *website* Dispusip Kota Pekanbaru yang terlihat dari nilai rata – rata analisis statistik yang melebihi 3 dari keempat dimensi, hal ini menunjukkan perlu untuk melakukan peningkatan kinerja *website* serta memperbaiki. Variabel dari *E-Govqual* yang menjadi prioritas utama perbaikan kualitas layanan *website* tersebut adalah pencarian/*search*(EF3), penggunaan data pribadi(TR4), gambar, warna, grafis, animasi, dan ukuran *web*(CA1), dan pertanyaan sering diajukan(CS6). Variabel dari *E-Govqual* yang memiliki nilai kepuasan pengguna tertinggi sehingga perlu dipertahankan dan ditingkatkan ialah alamat *website/URL*(EF2), akses kontrol(TR2), kelengkapan informasi(CA5), dan pengetahuan dan kesopanan karyawan didalam *customer service website*(CS4). *Citizen Support* memiliki pengaruh dan signifikan yang paling tinggi terhadap dukungan masyarakat pada *website* Dispusip Kota Pekanbaru dan diharapkan lebih memaksimalkannya serta meningkatkannya.

DAFTAR PUSTAKA

- [1] Al Baiti, A., dan Suprpto, A.R. "Pengukuran kualitas layanan *website* dinas pendidikan kota malang dengan menggunakan metode *webqual* 4.0 dan ipa". Jurnal Pengembangan Teknologi Informasi dan Ilmu Komputer e-ISSN, 2017.
- [2] Eka Astafani. "Analisis kualitas situs layanan pemerintahan kota pekanbaru menggunakan metode *e-govqual*". Repository Universitas Islam Negeri Sultan Syarif Kasim Riau, 2020.
- [3] Papadomichelaki, X., Koutsouris, V., Konstantinidis, D., dan Mentzas, G. "E-Govqual : A multiple-item scale for assessing e-government Service quality", *Government Information Quarterly*., 29, 98-109, 2012.
- [4] Septa, F., Yudhana, A., dan Fadlil, A. "Analisis kualitas layanan E-Government dengan pendekatan E-Govqual modifikasi". *Jurnal Sistem Informasi Bisnis*, 9(2), 2019.
- [5] Wahono, R. A. "Penerapan *e-govqual* dalam sistem evaluasi penilaian kualitas layanan E-Government pemerintah kabupaten malang". *Jurnal Publikasi Ilmiah UMS*, 2017.