

# INVESTIGASI KUALITAS LAYANAN E-GOVERNMENT DENGAN MENGGUNAKAN METODE WEBQUAL PADA KABUPATEN BANYUASIN

Yudi Setiawan<sup>1</sup>, Darius A<sup>2</sup>, M. Ariandi<sup>3</sup>

Program Studi Sistem Informasi, Dosen Fakultas Ilmu Komputer Universitas Bina Darma<sup>23</sup>

e-mail: [yudisetione7@gmail.com](mailto:yudisetione7@gmail.com) [dariusantoni@mail.binadarma.ac.id](mailto:dariusantoni@mail.binadarma.ac.id)

[Ryan\\_muhamad@mail.binadarma.ac.id](mailto:Ryan_muhamad@mail.binadarma.ac.id)

**Abstrak** Penggunaan Teknologi Informasi *website* Kabupaten Banyuasin digunakan untuk membantu masyarakat dan pegawai dalam memudahkan proses menginput data dan memberikann informasi kepada masyarakat dan pegawai, *website* Kabupaten Banyuasin mampu menerima, mengirim, menyimpan, mengolah, dan menyajikan data dan informasi tentang Kabupaten Banyuasin secara *online* maupun manual yang akurat, berkualitas, dan tepat waktu sebagai upaya mendukung penyelenggaraan pembinaan sumber daya manusia Kabuaten Banyuasin. Investigasi kualitas layanan dengan menggunakan metode *webqual* pada Kabupaten Banyuasin dengan SPSS 20.00, di gunakan untuk mengetahui investigasi dalam kendala/kegagalan yang telah dialami agar menjadi pembelajaran dan mendapatkan solusi dari berapa kegagalan tersebut agar mampu dikembangkan ke sistem *mobile*. Dari hasil investigasi dan pembahasan yang dilakukan berkaitan dengan *website* Kabupaten Banyusin yang dilaksanakan memiliki signifikan variable validitas dan reabilitas dalam pengiputan informasi pada *website* Kabupaten Banyuasin

*Kata Kunci* : *Webqual*, *Website* Kabupaten Banyuasin, SPSS 20.00

## 1. pendahuluan

Pengembangan dunia teknologi informasi semakin pesat mendorong banyak penggunaannya untuk berlomba memanfaatkan informasi sesuai dengan tujuan pengguna, pemanfaatan teknologi informasi dalam suatu perusahaan tentunya di sesuaikan dengan kebutuhan, teknologi tidak lagi di pandang hanya sebagai pelengkap namun teknologi informasi sudah berpengaruh sebagai sasaran strategi dari perusahaan,

teknologi informasi merupakan sarana prasarana, sistem dan metode untuk perolehan, pengiriman, penerimaan, pengolahan, dan penapsiran, penyimpanan, pengorganisasian, dan penggunaan data yang bermakna. Kualitas *e-government* pada situs *website e-government* pemerintahan. *E-government*(dawes,2002) merupakan penggunaan teknologi informasi untuk mendukung kegiatan operasional pemerintah dengan memberikan manfaat bagi masyarakat dan menyediakan jasa atau pelayanan dari pemerintah kepada masyarakat. [www.kabupatenbanyuasinkap.go.id](http://www.kabupatenbanyuasinkap.go.id), website tersebut menyediakan informasi dimana dalam laman tersebut terdapat daerah pemerintahan setempat, populasi penduduk, wisata setempat berita produk hukum.

## **2. Metode Penelitian**

### **2.1 WebQual**

Zeithaml(1990). webqual merupakan salah satu metode atau teknik pengukuran tingkat kualitas website berdasarkan persepsi pengguna akhir.metode ini merupakan pengembangan dari servqual.

menjadi dimensi *Usability (Kegunaan)*. Adapun *WebQual 4.0* disusun berdasarkan penelitian pada tiga area (dimensi) yaitu sebagai berikut :

a. *Kegunaan (Usability)*

atribut kualitas yang menjelaskan atau mengukur seberapa mudah penggunaan suatu antar muka (interface). Kata “Usability” juga merujuk pada suatu metode untuk meningkatkan kemudahan pemakaian selama proses desain.

b. *Kualitas Informasi (Information Quality)*

Tergantung dari tiga hal yaitu informasi harus akurat, tepat waktu dan relevan.

c. *Kualitas Interaksi (Interaction Quality)*

Berikut penjabaran dimensi beserta indikator yang dihasilkan dari teori *WebQual 4.0* menurut Barnes dan Vidgen (2001) yaitu :

**Tabel 1.** Dimensi Kegunaan (*Usability*)

No.	Deskripsi Indikator
1	Kemudahan untuk dioperasikan
2	Interaksi dengan website jelas dan dapat di mengerti
3	Kemudahan untuk bernavigasi
4	Kemudahan menemukan alamat website
5	Tampilan yang atraktif dan menarik
6	Tepat dalam penyusunan tata letak informasi
7	Tampilan sesuai dengan jenis website
8	Adanya penambahan pengetahuan dari informasi website

Sumber : <http://www.webqual.co.uk>

**Tabel 2.** Dimensi Kualitas Informasi (*Information Quality*)

No.	Deskripsi Indikator
1	Menyediakan informasi yang cukup jelas
2	Menyediakan informasi yang dapat dipercaya
3	Menyediakan informasi yang <i>up to date</i>
4	Menyediakan informasi yang relevan
5	Menyediakan informasi yang mudah dibaca dan dipahami
6	Menyediakan informasi yang cukup detail
7	Menyajikan informasi dalam format yang sesuai

Sumber : <http://www.webqual.co.uk>

**Tabel 3.** Dimensi Kualitas Interaksi (*Interaction Quality*)

No.	Deskripsi Indikator
1	Mempunyai reputasi yang baik
2	Mendapatkan keamanan untuk melengkapi transaksi
3	Rasa aman dalam menyampaikan data pribadi
4	Kemudahan untuk menarik minat dan perhatian
5	Adanya suasana komunitas
6	Kemudahan untuk memberikan masukan ( <i>feed back</i> )
7	Tingkat kepercayaan yang tinggi atas informasi yang disampaikan website

Sumber : <http://www.webqual.co.uk>

Sejauh mana sistem dapat berinteraksi kepada pengguna, baik organisasi atau pengguna lainnya, agar hubungan terhadap sistem dapat berjalan dengan terus menerus.

### 3. Hasil Pembahasan

**Tabel 4 Uji validitas usability**

No Item	Rxy	R tabel 10%	Keterangan
U1	0,718	0.1515	VALID
U2	0,780	0.1515	VALID
U3	0,798	0.1515	VALID
U4	0,754	0.1515	VALID
U5	0,746	0.1515	VALID
U6	0,600	0.1515	VALID
U7	0,700	0.1515	VALID
U8	0,708	0.1515	VALID

**Tabel 5 Uji Validitas Information Quality**

No Item	Rxy	R tabel 10%	Keterangan
IQ1	0,766	0.1515	VALID
IQ2	0,745	0.1515	VALID
IQ3	0,798	0.1515	VALID
IQ4	0,728	0.1515	VALID
IQ5	0,762	0.1515	VALID
IQ6	0,769	0.1515	VALID
IQ7	0,658	0.1515	VALID

**Tabel 6 Uji Validitas Interaction Quality**

No Item	Rxy	R tabel 10%	Keterangan
Si1	0,726	0.1515	VALID
Si2	0,754	0.1515	VALID
Si3	0,740	0.1515	VALID
Si4	0,700	0.1515	VALID
Si5	0,677	0.1515	VALID
Si6	0,766	0.1515	VALID
Si7	0,706	0.1515	VALID

**Tabel 7 Uji validitas kualitas layanan**

No Item	Rxy	R tabel 10%	Keterangan
K1	0,659	0.1515	VALID
K2	0,796	0.1515	VALID
K3	0,800	0.1515	VALID
K4	0,727	0.1515	VALID
K5	0,785	0.1515	VALID

#### **4. Simpulan**

Simpulan dari penelitian ini adalah pengukuran kualitas layanan pada website Kabupaten Banyuasin menunjukkan kualitas yang baik. Hal ini didukung oleh data-data yang di dapat sebagai berikut :

- a. Berdasarkan dari dimensi kegunaan (*usability*) memiliki nilai rata-rata 31,15

yang didapat dari penyebaran kuisioner data responden. Nilai uji validitas dari

dimensi *usability* berdasarkan distribusi nilai  $r_{hitung} > r_{table}$  yaitu sebesar U1(0,178), U2(0,780), U3(0,798), U4(754), U5(0,746), U6(0,600), U7(0,700), dan U8(0,708) $>0,1515$  valid. Dan hasil uji reabilitas berdasarkan nilai cronsbach alpa menunjukkan nilai  $0,871 > 0,6$ (Cornelius Trinhendradi:2012) memiliki nilai reliable dengan demikian dianggap telah memiliki keandalan yang dapat diterima. Sehingga secara *usability* website pemerintah daerah kabupaten banyuasin banyak digunakan sebagai media informasi layanan masyarakat, interaksi dan tampilan yang menarik sehingga mudah di gunakan, di simpulkan valid dan reliable.

b. Dimensi Kualitas Informasi (*information quality*)

Berdasarkan dari dimensi kualitas informasi (*information quality*) memiliki nilai rata-rata 27,20 yang didapat dari penyebaran kuisisioner data responden. Nilai uji validitas dari dimensi *usability* berdasarkan distribusi nilai  $r_{hitung} > r_{table}$  yaitu sebesar IQ1(0,766), IQ2(0,745), IQ3(0,798), IQ4(728), IQ5(0,762), IQ6(0,769), IQ7(0,658),  $>0,1515$  valid. Dan hasil uji reabilitas berdasarkan nilai cronsbach alpa menunjukkan nilai  $0,866 > 0,6$ (Cornelius Trinhendradi:2012) memiliki nilai reliable dengan demikian dianggap telah memiliki keandalan yang dapat diterima. Sehingga secara *information quality* website pemerintah daerah kabupaten banyuasin menyediakan informasi layanan kepada masyarakat, informasi yang akurat dan dapat di percaya, tepat waktu dan relevan sehingga informasi yang di dapat sangat berguna bagi penggunanya. di simpulkan valid dan reliable.

c. Dimensi Kualitas Interaksi (*Interaction Quality*)

Berdasarkan dari dimensi kualitas interaksi (*interaction quality*) memiliki nilai rata-rata 27,19 yang didapat dari penyebaran kuisioner data responden. Nilai uji validitas dari dimensi *interaction quality* berdasarkan distribusi nilai  $r_{hitung} > r_{table}$  yaitu sebesar SI1(0,726), SI2(0,754), SI3(0,740), SI4(700), SI5(0,677), SI6(0,766), SI7(0,706),  $>0,1515$  valid. Dan hasil uji reabilitas berdasarkan nilai cronsbach alpa menunjukkan nilai  $0,848 > 0,6$  (Cornelius Trinhendradi:2012) memiliki nilai reliable dengan demikian dianggap telah memiliki keandalan yang dapat diterima. Sehingga secara *interaction quality* website pemerintah daerah kabupaten banyuasin menyediakan interaksi layanan kepada masyarakat, mempunyai reputasi yang baik sehingga mudah untuk berkomunikasi dengan sejumlah organisasi, masyarakat sehingga interaksi kepada masyarakat dan organisasi lebih berjalan dengan baik. di simpulkan valid dan reliable.

## 5. Saran

Beberapa saran yang berkaitan dengan Penelitian Kualitas layanan sistem *website* kabupaten banyuasin adalah sebagai berikut :

1. Berdasarkan hasil rekapitulasi kuesioner untuk dimensi kegunaan *usability* pada pertanyaan pada kuesioner no 14, perlu dilakukan perbaikan untuk kemudahan dalam menggunakan website kabupaten banyuasin. berdasarkan hasil rekapitulasi jawaban kuesioner untuk dimensi kualitas informasi pertanyaan no 14, 15, 18, 21, 30, 43, dan 50, perlu memasukan lebih banyak lagi informasi dan semakin dapat dipercaya dan akurat, jelas, terperinci up to date dan relevan. berdasarkan hasil rekapitulasi jawaban kuesioner untuk

dimensi kualitas interaksi pertanyaan no 15, 16, 18, 21, 40, dan 43, perlu di tambahkan menu bagi pengguna masyarakat dan pegawai untuk dapat berkomunikasi dengan dengan instansi pemerintahan kabupaten banyuasin agar mencapai unsur personalia dan keterkaitan dengan *website* kabupaten banyuasin itu sendiri, sehingga informasi terbaru dapat di peroleh dengan cepat dann tepat.

2. Pada penelitian ini sebaiknya *website e-government* kabupaten banyuasin adanya maintance secara berkala lebih baik lagi, agar terjalin komunikasi di antara kalangan masyarakat dan pegawai lebih terbuka informasi pemerintahan baik dari infprmasi social. Politik, budaya, dan ekonomi berjalan efesien dan efektif dengan menggunakan website pemrintah kabupaten banyuasin.
3. Dalam implementasian *E-Government* sebaiknya lebih berani melakukan eksperimen-eksperimen baru agar segala hambatan bisa diatasi dan penerapan website kabupaten banyuasin bisa berjalan dengan baik dan sesuai dengan semestinya.

### **Daftar pustaka**

- Barnes, S.J. and R. Vidgin, 2001. *Assessing the Quality of Auction Web Sites*. Proceedings of the Hawaii International Conference on Systems Sciences, Maui, Hawai, January 4-6.
- Berry, L., Zeithalm, V., Parsuraman, A. (1990). *The service-Quality Puzzle*. Business Horizons.
- S.S. Dawes, "*The Future Of E-Government*,"2002