

# PENERAPAN *QUALITY EVALUAION METHOD* (QEM) PADA EVALUASI WEBSITE PEMERINTAH KOTA DI PROVINSI SUMATERA SELATAN

F. Martadinata, M.I. Herdiansyah, S. Rizal

Program Magister Teknik Informatika  
Universitas Bina Darma  
Jl. A. Yani No. 12, Palembang 30624, Indonesia

## **Abstrak**

*E-government di pemerintahan pada umumnya membangun website berdasarkan instruksi Presiden No. 3 Tahun 2003. Isinya tentang pemanfaatan teknologi informasi dalam menunjang aktivitas pemerintahnya, baik pemerintahan pusat maupun pemerintahan daerah menuju terwujudnya e-Government di Indonesia dan juga berdasarkan keputusan menteri Negara komunikasi dan informasi nomor:12/SK/MENEG/KI/2002 tanggal 1 maret 2002 tentang pembentukan satuan tugas pengembangan e-Government di setiap lembaga pemerintah Republik Indonesia. Secara umum situs web pemerintahan kota sudah cukup baik. Perlunya evaluasi web pemerintahan kota sudah ada tentang pengaksesan situs web digunakan dengan mudah oleh masyarakat dan oleh berbagai jenis web browser, penggunaan search engine dan isi content dari situs web pemerintahan kota apakah sudah berdasarkan acuan dari panduan penyelenggaraan situs web pemerintah daerah, oleh karena itu website Pemerintahan Kota di Provinsi Sumatera Selatan perlu diukur berdasarkan kriteria accessibility, speed, navigability dan site content berdasarkan quality evaluation method (QEM). Sampelyang digunakan 100 responden, skala pengukuran likert. Dalam penelitian yang dilakukan ini diperoleh hasil yaitu kualitas situs web Pemerintahan Kota Palembang sebesar 3,1, Kota Prabumulih sebesar 3,6, Kota Pagar Alam sebesar 3,1 dan Kota Lubuk linggau sebesar 3,3. Dari nilai diatas bahwa nilai tertinggi yaitu situs we Kota Prabumulih dan terendah situs web kota Palembang dan Kota Pagar Alam, sedangkan dari skor internval penilaian maka dapat disimpulkan bahwa kualitas situs web Pemerintahan Kota Palembang di Provinsi Sumatera Selatan adalah cukup baik.*

**Kata kunci:** *evaluasi, kualitas, QEM, websitas*

## **1 PENDAHULUAN**

Dengan berkembangnya teknologi informasi diharapkan dapat menjadi media yang paling efektif untuk mencari dan menyebarkan informasi. Dengan penerapan teknologi informasi khususnya internet, membuat proses penyebaran informasi dan komunikasi menjadi

lebih cepat, mudah dan murah serta tanpa batasan jarak dan waktu. Internet diterapkan kedalam berbagai bidang kehidupan manusia, termasuk bidang pemerintahan dengan adanya e-Government. E-government merupakan upaya untuk mengembangkan penyelenggaraan pemerintahan yang berbasis elektronik dalam rangka meningkatkan kualitas layanan publik secara efektif dan efisien atau dapat diartikan penggunaan teknologi informasi oleh kantor-kantor pemerintahan untuk pelayanan yang lebih baik kepada masyarakat, dunia usaha dan untuk memfasilitasi kerjasama antar institusi pemerintah. Pemerintah pusat maupun pemerintah daerah tentu sangat membutuhkan sebuah sistem yang terintegrasi yang dapat meningkatkan efisiensi kegiatan pemerintahan, baik dari segi kecepatan akan kebutuhan informasi maupun dari segi peningkatan pelayanan masyarakat.

Pemerintahan kota di provinsi Sumatera Selatan yang berjumlah empat kota yaitu kota Palembang, kota Prabumulih, Kota Pagar Alam dan Kota Lubuklinggau sudah mempunyai situs web. Gambaran umum isi situs web dari pemerintahan kota tersebut yaitu, pada header terdapat foto walikota, wakil walikota dan lambang pemerintahan. Pada link menu terdapat link profil pemerintahan kota yang isinya tentang sejarah, potensi daerah, visi misi, arti lambang, link pengumuman, link galeri foto, link buku tamu, link info lelang. Isi content halaman beranda terdapat informasi berita, kata sambutan walikota dan galeri foto kegiatan. Terdapat fasilitas tambahan seperti counter, telepon penting, daftar link terkait, agenda kerja, *search content*, *polling*, *kurs*, jam, kalender dan pilihan bahasa. Pada *footer* terdapat nama pemerintahan kota, tahun pembuatan situs web, pengelola dari situs web dan alamat pemerintahan kota. Website *quality evaluation method* (QEM) yang diusulkan oleh Olsina (1999) merupakan metode yang sering digunakan dalam berbagai penelitian mengenai kualitas web, dimana faktor utama dalam penilainnya ialah *functionality*, *usability*, *efficiency* dan *reliability*, sedangkan menurut Miranda (2006) faktor utama dalam penelitian mengenai situs web ialah *accessibility*, *speed*, *navigability* dan *site content*.

Selain *quality evaluation method* (QEM) untuk mengevaluasi situs web terdapat metode-metode yang lain seperti, *usability testing method* dan *content analysis method*. Menurut Nielson (2000), *usability testing method* adalah suatu atribut untuk menilai seberapa mudah interface website digunakan. *usability* juga sering digunakan untuk meningkatkan kemudahan pengguna selama proses desain. Uji ketergantungan mencakup lima hal yaitu, *learnability*, *efficiency*, *memorability*, *errors* dan *satisfaction*. Menurut Setiawan (1989), *Content analysis method* merupakan analisis ilmiah tentang isi pesan komunikasi yang mencakup tentang klasifikasi tanda, menggunakan kriteria sebagai dasar klasifikasi dan menggunakan teknik analisis. Perbandingan dari tiga metode evaluasi situs web diatas ialah, *usability testing method* menekankan kepada kemudahan dalam menggunakan situs web, penggunaan metode ini melalui responden yang menjawab kuisioner. *Content analysis method* menekankan kepada isi content, penggunaan metode ini juga menggunakan kuisioner yang dijawab oleh responden. Sedangkan *quality evaluation method* (QEM) menekankan kepada pengaksesan situs web yang mudah, kecepatan situs web ditampilkan, terdapat sitemap dan fasilitas pencarian untuk *navigability* dan isi *content*. Pengukuran situs web dengan metode ini melalui website yang sudah ada. Dalam penelitian ini mengambil objek yaitu website <http://www.kota.palembang.go.id>, website <http://www.kotaprabumulih.go.id>, website <http://www.pagaralam.go.id> dan website <http://www.lubuklinggau.go.id>, hasil dari *quality evaluation method* (QEM) ini akan menghasilkan sebuah penilaian terhadap website dan memberikan masukan pengembangan situs website kedepan

## 2 METODOLOGI PENELITIAN

### 2.1 Metode *Website Quality Evaluation Method* (QEM)

Menurut Olsina (2005:2) langkah-langkah dalam *webApps lifecycle* yaitu :

1. Pemilihan Domain Webapps Evaluator harus mengetahui atau memilih *domain webapps* untuk mengevaluasi atau membandingkan.
2. Spesifikasi Tujuan Dan Sudut Pandang Pengguna Menentukan tujuan dan ruang lingkup dari proses evaluasi. Hasilnya dapat berguna untuk memahami, mengendalikan, atau meningkatkan kualitas *webapps*.
3. Definisi kualitas, karakteristik sub-karakteristik dan atribut Pada langkah ini evaluator harus mendefinisikan, mengkategorikan, dan menentukan karakteristik kualitas dan atribut.
4. Definisi Metrik Kualitas Dasar, Kriteria Dan Penentuan Preferensi Dalam hal ini tugas, evaluator harus menentukan dasar untuk kriteria evaluasi dasar dan melakukan pengukuran proses. Kriteria evaluasi Dasar mengatakan bagaimana untuk mengevaluasi atribut terukur.
5. Agregasi Preferensi Dasar Untuk Menghasilkan Preferensi Kualitas Global Pada langkah ini evaluator memperoleh indikator kualitas yang mewakili preferensi global untuk setiap situs dievaluasi.
6. Analisis Dan Kesimpulan Dari Proses Evaluasi Pada langkah terakhir evaluator menilai parsial dan total kualitas preferensi kuantitatif mengenai tujuan serta sudut pandang pengguna.

### 2.2 *Quality Evaluation Method* (QEM)

*Quality Evaluation Method* (QEM) merupakan metode yang digunakan untuk penilaian kualitas web, kriteria-kriteria penilaian kualitas web ini menurut Miranda (2006) :

1. Accessibility merupakan salah satu kriteria pengukuran kualitas web dengan mengakses situs web
2. Speed merupakan kriteria pengukuran kualitas web dengan melihat kecepatan situs web tersebut ditampilkan.
3. Navigability merupakan kriteria pengukuran kualitas web berdasarkan pengatur alur arah situs web tersebut.
4. Site content adalah kriteria pengukuran kualitas web berdasarkan isi content website.

### 2.3 Pengukuran dan Cara Pengamatan Variabel

Skala pengukuran yang digunakan dalam penelitian ini adalah skala pengukuran *likert*. Pemilihan skala dengan rentang 1 - 5 untuk mempermudah para responden memberikan jawaban berdasarkan isi kuesioner sehingga dapat diperoleh hasil yang valid.

Table 1: Skala Penilaian Likert

Skor	Singkatan	Keterangan
5	SB	Sangat Baik
4	B	Baik
3	CB	Cukup Baik
2	KB	Kurang Baik
1	SKB	Sangat Kurang Baik

Table 2: Tingkat Korelasi

Skor	Keterangan
5 $\geq$	Sangat Baik
4 3,99	Baik
3 3,99	Cukup Baik
2 2,99	Kurang Baik
0 1,99	Sangat Kurang Baik

Selanjutnya, untuk mengetahui sejauh mana analisis perbandingan antara standarisasi isi situs web pemerintah Daerah Kabupaten/Kota, maka akan dilakukan analisis korelasi hasil perbandingan.

## 2.4 Pengamatan Variabel

Variabel yang digunakan dalam penelitian ini meliputi 4 (empat) variabel berdasarkan metode *quality evaluation method* (QEM) yang terdiri dari pengukuran pengaksesan (*accessibility*) pengujian terhadap *search engine* dan *web browser*. Pengukuran kecepatan (*speed*) situs web menggunakan menggunakan situs web <https://developers.google.com/speed/pagespeed>. Pengukuran *navigability* situs web pemerintahan kota di provinsi sumatera berdasarkan berdasarkan tersedianya *sitemap* dan fasilitas pencarian dan pengukuran isi *content* dari situs web pemerintahan kota berdasarkan acuan dari menteri negara komunikasi dan informasi.

## 3 HASIL DAN PEMBAHASAN

### 3.1 Hasil Penelitian

Hasil dari penyebaran kuesioner kepada 100 respon untuk penerapan *quality evaluation method* (QEM) pada evaluasi website pemerintah kota di Provinsi Sumatera Selatan seperti tabel dibawah ini.

Table 3: Hasil Kuesioner Situs Web Kota Palembang

Situs Web Kota Palembang				Rata-rata
<i>Accessibility</i>	<i>Speed</i>	<i>Navigability</i>	Content	
3,86	3,06	2,5	3,0	3,1

Table 4: Hasil Kuesioner Situs Web Kota Prabumulih

Situs Web Kota Prabumulih				Rata-rata
<i>Accessibility</i>	<i>Speed</i>	<i>Navigability</i>	Content	
3,86	3,06	2,5	3,0	3,1

Table 5: Hasil Kuesioner Situs Web Kota Pagar Alam

Situs Web Kota Pagaralam				Rata-rata
<i>Accessibility</i>	<i>Speed</i>	<i>Navigability</i>	Content	
3,86	3,06	2,5	3,0	3,1

Table 6: Hasil Kuesioner Situs Web Kota Kota Lubuk Linggau

Situs Web Kota Lubuk Linggau				Rata-rata
<i>Accessibility</i>	<i>Speed</i>	<i>Navigability</i>	Content	
3,86	3,06	2,5	3,0	3,1

Table 7: Hasil Kuesioner Situs Web Kota Kota Lubuk Linggau

No.	Situs Web	Skor	Kriteria
1.	<a href="http://kota.palembang.go.id">http://kota.palembang.go.id</a>	3,1	Cukup Baik
2.	<a href="http://kotaprabumulih.go.id">http://kotaprabumulih.go.id</a>	3,6	Cukup Baik
3.	<a href="http://pagaraalamkota.go.id">http://pagaraalamkota.go.id</a>	3,1	Cukup Baik
4.	<a href="http://lubuklinggau.go.id">http://lubuklinggau.go.id</a>	3,3	Cukup Baik

## 3.2 Pembahasan

Pada table hasil kuesioner responden diatas, nilai terenda 3,3 yaitu situs web Kota Palembang dan Kota Pagar Alam, alasanya yaitu :

### 1. *Accessibility*

Nilai kuesioner *accessibility* 3,86 untuk situs web Kota Palembang, penyebabnya setelah dilakukan percobaan dengan *seach engine* google, situs web Pemerintahan Kota Palembang ditemukan dengan alamat [www.kota.palembang.go.id](http://www.kota.palembang.go.id), tetapi jika di klik link tersebut maka akan tampil situs web Pemerintahan kota dengan alamat <http://kota.palembang.go.id>. Sedangkan dilakukan percobaan dengan *search engine* yahoo, situs web pemerintahan juga bisa ditemukan. Sedangkan dilakukan percobaan dengan *search engine* yahoo, situs web pemerintahan juga bisa ditemukan. Percobaan dengan *browser* mozilla firefox, situs web Pemerintahan Kota Palembang dapat ditampilkan. Nilai kuesioner *accessibility* 3,4 untuk situs web Kota Pagar Alam, penyebabnya Setelah dilakukan percobaan dengan *search engine google*, situs web Pemerintahan Kota Pagar Alam ditemukan dengan alamat [www.pagaralam.go.id](http://www.pagaralam.go.id), tetapi jika di klik link tersebut maka akan tampil situs web Pemerintahan Kota Pagar Alam dengan alamat <http://pagaralamkota.go.id>. Percobaan dengan *browser* mozilla firefox, situs web Pemerintahan Kota Prabumulih dapat ditampilkan, sedangkan dilakukan percobaan dengan *browser* internet expoler, situs web pemerintahan juga bisa ditemukan

### 2. Speed

Nilai kuesioner *accessibility* 3,06 untuk situs web Kota Palembang, penyebabnya setelah dilakukan percobaan untuk mengukur kecepatan membuka awal situs web Pemerintahan Kota Palembang hasilnya *the page* Pemerintahan Kota Palembang *got an overall PageSpeedScored of 47 (out of 100)*. Sedangkan percobaan untuk mengukur kecepatan membuka *content* yaitu halaman sejarah pada situs web Pemerintahan Kota Palembang hasilnya *PageSpeedScored of 6 (out of 100)*. Nilai kuesioner *accessibility* 3,8 untuk situs web Kota Pagar Alam, penyebabnya setelah dilakukan percobaan untuk mengukur kecepatan membuka awal situs web Pemerintahan Kota Pagar Alam hasilnya *the page* Pemerintahan Kota Palembang *got an overall PageSpeedScored of 67 (out of 100)*. Sedangkan percobaan untuk mengukur kecepatan membuka *content* yaitu halaman sejarah pada situs web Pemerintahan Kota Pagar Alam hasilnya *PageSpeedScored of 63 (out of 100)*.

### 3. Navigability

Nilai kuesioner *navigability* 3,3 untuk situs web Kota Palembang, penyebabnya tidak terdapat sitemap pada situs web Pemerintahan Kota Palembang, sedangkan untuk agenda di situs web Pemerintahan Kota Palembang terdapat link agenda walikota dan agenda Palembang. Untuk *link* agenda walikota dapat ditampilkan, sedangkan untuk agenda Palembang tidak bisa ditampilkan karena hanya berupa *link* saja. Fasilitas pencarian di situs web Pemerintahan Kota Palembang, hasilnya terdapat fasilitas pencarian seperti gambar diatas, tetapi tidak bisa diakses karena subdomain dengan alamat <http://pencarian.palembang.go.id> tidak tersedia. Nilai kuesioner *navigability* 2,1 untuk situs web Kota Pagar Alam, penyebabnya tidak terdapat sitemap pada situs web

Pemerintahan Kota Palembang, sedangkan untuk agenda tidak ada. Terdapat fasilitas pencarian di situs web Pemerintahan Kota Pagar Alam.

#### 4. Content

Nilai kuesioner *content* 3.0, penyebabnya pada selang pandang terdapat secara singkat tentang keberadaan Pemerintah Daerah bersangkutan seperti sejarah, motto daerah, lambang dan arti lambang, visi dan misi. Terdapat foto kepala daerah, terdapat informasi DPRD dengan link sekretariat DPRD. Terdapat informasi penyelenggaraan pemerintahan daerah dengan *link* pemerintahan. terhadap informasi keuangan daerah di situs web Pemerintahan Kota Palembang, tetapi tidak bisa diakses karena subdomain dengan alamat <http://keuangan.palembang.go.id> tidak tersedia. Terdapat informasi wilayah dengan *link* sejarah. Terdapat informasi produk hukum daerah dengan link produk hukum (JDIH). Terdapat informasi potensi daerah dengan *link* Palembang dalam angka. Terdapat berita aktual pada halaman home dan tidak terdapat buku tamu, tapi terdapat fasilitas pengaduan. Nilai kuesioner *content* 3.0, penyebabnya pada selang pandang terdapat secara singkat tentang keberadaan Pemerintah Daerah bersangkutan seperti sejarah, motto daerah, lambang dan arti lambang, visi dan misi. Terdapat foto kepala daerah, terdapat informasi DPRD dengan *link* sekretariat DPRD. Terdapat informasi penyelenggaraan pemerintahan daerah dengan link pemerintahan. Terhadap link informasi keuangan daerah di situs web Pemerintahan, tetapi tidak bisa diakses karena file PDF tidak ditemukan. Terhadap *link* informasi kewilayahan di situs web Pemerintahan Kota Pagar Alam, hasilnya terdapat link keadaan geografis dan iklim, tetapi tidak bisa diakses karena file PDF tidak ditemukan. Tidak ada produk hukum. Terdapat informasi potensi daerah di situs web Pemerintahan, tetapi tidak bisa diakses karena file PDF tidak ditemukan. Terdapat berita aktual pada halaman home dan tidak terdapat buku tamu.

## 4 KESIMPULAN

Dalam penelitian yang dilakukan ini diperoleh hasil yaitu kualitas situs web Pemerintahan Kota Palembang sebesar 3,1, Kota Prabumulih sebesar 3,6, Kota Pagar Alam sebesar 3,1 dan Kota Lubuk Linggau sebesar 3,3. Dari nilai diatas bahwa nilai tertinggi yaitu situs web Kota Prabumulih dan terendah situs web kota Palembang dan Kota Pagar Alam, sedangkan dari skor interval penilaian maka dapat disimpulkan bahwa kualitas situs web Pemerintahan Kota Palembang di Provinsi Sumatera Selatan adalah cukup baik.

## Referensi

- Miranda, J., (2006), *Quantitative Evaluation of e-Banking Web Sites: an Empirical Study of Spanish Banks*. Spain : University of Extremadura, Badajoz.
- Nielson, J., Usability 101:Introduction to usability, <http://www.useit.com/alert-box/20030825.html>, di akses : April 2013
- Olsina, L., (2005), *Web Engineering: A Quantitative Methodology for Quality Evaluation and Comparison of Web Applications*, Argentina: Universidad Nacional de La Plata.

Sosiawan, A., (2010), evaluasi implementasi e-government pada situs Web pemerintah daerah di indonesia : prespektif content dan manajemen. <http://repository.upnyk.ac.id>.