

## **Evaluasi Kualitas Website Dinas Pendidikan Pemuda Dan Olahraga di Sumatera Selatan**

Amelia Anggraini<sup>1</sup>, M. Izman Herdiansyah<sup>2</sup>, Afriyudi<sup>3</sup>  
<sup>1,2,3</sup> Program Pascasarjana, Universitas Bina Darma  
Jalan Ahmad Yani No.3, Plaju, Palembang  
<sup>1</sup> [amelia26anggraini@gmail.com](mailto:amelia26anggraini@gmail.com)

**Abstrak.** Pelayanan publik masih memiliki berbagai kelemahan antara lain kurang responsif, kurang informatif, kurang aksesible, dan lain-lain. Penelitian ini bertujuan untuk menganalisis website Dispora SumSel yang beralamatkan di [www.dispora.sumselprov.go.id](http://www.dispora.sumselprov.go.id). Website Dispora SumSel dianalisis dengan menggunakan metode WebQual 4.0. Dari faktor WebQual 4.0 dapat disimpulkan bahwa Usability Quality yang mempengaruhi kepuasan pelanggan adalah website dispora mudah dalam pengoperasian sebesar 91%, Information Quality yang mempengaruhi kepuasan pelanggan adalah website dispora dapat dipercaya yaitu sebanyak 89%, dan Interaction Quality yang mempengaruhi kepuasan pelanggan adalah website Dispora memberikan kepercayaan terhadap informasi yang disajikan sebesar 84%, serta faktor Graphic Design Quality yang mempengaruhi kepuasan pelanggan adalah interface website Dispora SumSel sudah baik sebesar 68%, dan Accessibility Quality yang mempengaruhi kepuasan pelanggan adalah website Dispora dapat diakses oleh siapa saja sebesar 82%. Dapat disimpulkan tingkat fungsi website Dispora SumSel sudah baik berdasarkan persepsi pengunjung.

**Kata-kata kunci:** Kualitas website, WebQual, Disdikpora.

### **1 Pendahuluan**

Perkembangan teknologi informasi yang begitu pesat membawa dampak yang besar bagi segala aspek. Hal ini berdampak pula pada sektor pemerintahan di Indonesia. Menyediakan website adalah salah satu cara pemerintah Indonesia untuk memberikan informasi publik pada masyarakat. Salah satu metode yang digunakan untuk menilai kualitas website adalah WebQual 4.0.

Metode WebQual 4.0 yang merupakan salah satu metode atau teknik pengukuran kualitas website berdasarkan persepsi pengguna akhir [1, 2]. Metode ini merupakan pengembangan dari metode ServQual yang banyak digunakan sebelumnya pada pengukuran kualitas jasa. Terdapat 9 (sembilan) faktor penentu kualitas website [3] yaitu : 1) *usability*, 2) sistem navigasi, 3) *Graphic Design* (Desain Visual), 4) *contents*, 5) *compability*, 6) *loading time*, 7) *functionality*, 8) *accessibility*, dan 9) *interactivity*.

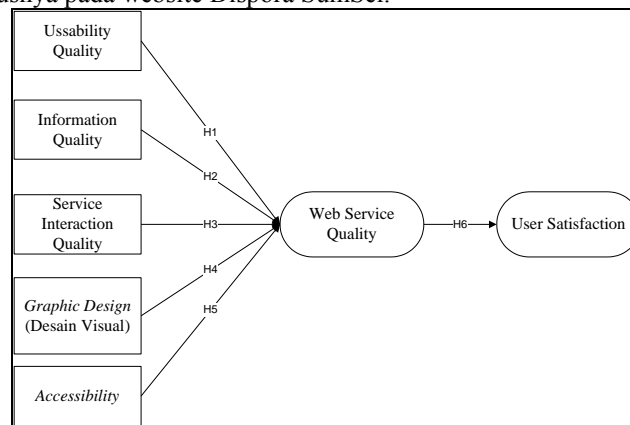
Penelitian mengenai metode WebQual 4.0 di Indonesia dilakukan oleh [4-6] dengan hasil yang berberda-beda yaitu hasil penelitian [4] dengan menunjukkan hasil website

pemerintah kota Batam memiliki tampilan yang menarik “ dipersepsikan oleh pengguna sudah cukup baik atau cukup berkualitas. Sedangkan jika dilihat dari segi persepsi menggunakan terhadap kualitas website sudah baik atau berkualitas dan website pemerintah kota Batam telah memberikan kemudahan untuk berkomunikasi dengan organisasi. Hasil penelitian [6] menunjukkan pentingnya lembaga pemerintahan mempertahankan kualitas layanan, hal ini sejalan dengan penelitian [5] bahwa atribut website KPPN Surabaya I yang sangat perlu untuk mendapat diperhatikan adalah masalah respon time tampilan website, masalah update konten informasi dan masalah kesulitan interaksi dengan website.

Dari uraian diatas terdapat hasil penelitian yang berbeda-beda (kontradiktif). Yang mana, hal ini menunjukkan adanya kesenjangan penelitian (research gap). Dengan demikian diperlukan dilakukannya pengujian empiris terhadap metode WebQual pada objek yang berbeda.

Penelitian ini dilakukan untuk menganalisis website Dispora SumSel yang beralamatkan di [www.dispora.sumselprov.go.id](http://www.dispora.sumselprov.go.id) yang berfungsi sebagai sarana informasi kegiatan, info atlet, wasit, pelatih, daftar pengurus besar cabang olahraga dan lain-lain. Setelah website tersebut diimplementasikan belum pernah dilakukan analisis mengenai tingkat fungsi website Dispora SumSel yang mempengaruhi kepuasan pegunjung website.

Makalah ini bertujuan untuk Menganalisis Faktor-faktor apa saja yang mempengaruhi kualitas layanan website menurut konsep WebQual 4.0 seperti penelitian yang dilakukan oleh [2] dan [7] yaitu Usability Quality, Information Quality, Interaction Quality. Disamping metode WebQual yang penulis gunakan dalam menganalisis faktor kriteria website yang baik menurut Suyanto [3] yaitu faktor Graphic Design (Desain Visual) dan faktor accessibility ini diharapkan juga menjadi faktor yang berperan penting dalam menentukan tingkat fungsi website e-Government di Provinsi Sumatera Selatan khususnya pada website Dispora SumSel.



**Gambar 1.** Kerangka Pemikiran Penelitian.

Dari latar belakang diatas penulis ingin menganalisis faktor-faktor apa saja yang mempengaruhi kualitas layanan website menurut konsep WebQual 4.0 serta faktor graphic design dan accessibility terhadap kepuasan pengguna website Dispora SumSel.

## 2 Metodologi Penelitian

Metode yang digunakan dalam penelitian ini adalah pendekatan deskriptif kuantitatif. Untuk mengetahui dan menganalisis faktor-faktor apa saja yang mempengaruhi kualitas layanan website menurut konsep WebQual 4.0 serta faktor graphic design dan accessibility terhadap kepuasan pengguna. Objek penelitian menggunakan website Dispora Sumsel. Data dikumpulkan melalui penyebaran kuisisioner sebanyak 100 eksemplar. Kuisisioner yang dibagikan sudah divalidasi dan diuji validitas dan reabilitasnya.

Terdapat 28 pertanyaan yang mencakup : 1) *usability*, 2) *information quality*, 3) *interaction quality*, 4) *graphic design*, dan 5) *accessibility*. Masing-masing pertanyaan memiliki 5 (lima) alternatif jawaban dengan rentang skor 1 (satu) sampai dengan 5 (lima) yang terdiri dari 5 (lima) tingkatan yaitu : sangat tidak setuju, tidak setuju, ragu-ragu, setuju dan sangat setuju. Tabel dibawah ini berisikan pertanyaan-pertanyaan kuisisioner :

**Table 1.** Item Kuisisioner.

No	Faktor	Item	Indikator
1	Usability	A1	Pengguna merasa mudah untuk mempelajari pengoperasian website
		A2	Interaksi antara website dengan pengguna jelas dan mudah dipahami
		A3	Pengguna merasa mudah untuk bernavigasi dalam website
		A4	Pengguna merasa website mudah untuk diakses
		A5	Website memiliki tampilan yang menarik
		A6	Penyusunan tata letak informasi dalam website ini tepat
		A7	User dapat dengan mudah menemukan informasi yang dicari
		A8	Website menciptakan pengalaman positif bagi pengguna
2	<i>Information Quality</i>	B1	Pengguna merasa jelas dalam informasi
		B2	Pengguna merasa informasi dapat dipercaya
		B3	Pengguna merasa informasi dapat up to date
		B4	Pengguna merasa informasi relevan dengan fungsi website
		B5	Teks dalam website dapat dibaca dengan jelas
		B6	Gambar dalam website dapat dilihat dengan jelas
		B7	Website menyediakan informasi dengan detail
		B8	Informasi dalam website disajikan dengan format yang sesuai
3	<i>Interaction Quality</i>	C1	Website memiliki reputasi yang baik
		C2	Pengguna merasa aman untuk melakukan transaksi
		C3	Website memberikan keinginan untuk mengakses kembali
		C4	Website memberikan ruang untuk komunitas
		C5	Website memberikan kemudahan untuk berkomunikasi dengan organisasi
		C6	Website memberi tingkat kepercayaan atas informasi yang disajikan
		C7	Website memberikan pembaharuan layanan sesuai feed back dari user
4	<i>Graphic Design</i>	D1	Layout website
		D2	Warna website
		D3	Bentuk website
5	<i>Accessibility</i>	E1	Website dapat diakses dimana saja
		E2	Website dapat diakses oleh siapa saja

### 3 Hasil dan Pembahasan

Hasil pengolahan data secara deskriptif dari variabel-variabel penelitian disajikan sebagai berikut :

#### 3.1 *Usability Quality*

Instrumen WebQual dari faktor usability quality yang terdiri dari 8 item pertanyaan mendapatkan hasil rata-rata yang memilih sangat tidak setuju sebanyak 2,875%, tidak setuju sebanyak 4,375%, ragu-ragu sebanyak 16,5%, setuju sebanyak 54,375% dan sangat setuju sebanyak 21,875%.

Dari hasil jawaban responden menunjukkan bahwa faktor *usability quality website* Dispora SumSel yang paling dominan untuk mencapai kepuasan pengguna adalah faktor website Dispora SumSel mudah dalam pengoperasian, Interaksi antara website Dispora SumSel dengan pengguna jelas dan muda dipahami, dan website website Dispora mudah dalam bernavigasi.

#### 3.2 *Information Quality*

Instrumen WebQual dari faktor *information quality* yang terdiri dari 8 item pertanyaan mendapatkan hasil rata-rata yang memilih sangat tidak setuju sebanyak 1,75%, tidak setuju sebanyak 3,75%, ragu-ragu sebanyak 17,125%, setuju sebanyak 50,0% dan sangat setuju sebanyak 27,375%.

Dari Hasil jawaban responden menunjukkan bahwa faktor *information quality website* Dispora SumSel yang paling dominan untuk mencapai kepuasan pengguna adalah faktor informasi website Dispora SumSel dapat dipercaya dan gambar dalam website Dispora SumSel dapat dilihat dengan jelas.

#### 3.3 *Interaction Quality*

Faktor *interaction quality* yang terdiri dari 4 item pertanyaan mendapatkan hasil rata-rata yang memilih sangat tidak setuju sebanyak 3,0%, tidak setuju sebanyak 6,5%, ragu-ragu sebanyak 28,0%, setuju sebanyak 44,25% dan sangat setuju sebanyak 18,25%.

Dari Hasil jawaban responden menunjukkan bahwa faktor *interaction quality website* Dispora SumSel yang paling dominan untuk mencapai kepuasan pengguna adalah faktor website Dispora SumSel memberikan kepercayaan atas informasi yang disajikan.

#### 3.4 *Graphic Design*

Faktor *graphic design* yang terdiri dari 4 item pertanyaan mendapatkan hasil rata-rata yang memilih sangat tidak setuju sebanyak 3,0%, tidak setuju sebanyak 6,5%, ragu-ragu sebanyak 28,0%, setuju sebanyak 44,25% dan sangat setuju sebanyak 18,25%.

Dari hasil jawaban responden menunjukkan bahwa faktor *graphic design website* Dispora SumSel yang paling dominan untuk mencapai kepuasan pengguna adalah interface website Dispora SumSel sudah baik.

### 3.5 *Accessibility*

Faktor *accessibility* yang terdiri dari 2 item pertanyaan mendapatkan hasil rata-rata yang memilih sangat tidak setuju sebanyak 2,0%, tidak setuju sebanyak 6,5%, ragu-ragu sebanyak 15,0%, setuju sebanyak 50,0% dan sangat setuju sebanyak 26,5%.

Dari hasil jawaban responden menunjukkan bahwa faktor *accessibility website* Dispora SumSel yang paling dominan untuk mencapai kepuasan pengguna adalah website dispora SumSel dapat diakses dimana.

## 4 Kesimpulan dan Saran

Faktor-faktor yang mempengaruhi kualitas layanan website Dispora SumSel menurut konsep WebQual 4.0 yaitu *Ussability* yaitu website dispora mudah dalam pengoperasian, *Information Quality* yaitu website dispora dapat dipercaya yaitu, dan *Interaction Quality* yaitu website dispora memberikan kepercayaan terhadap informasi yang disajikan, serta faktor *Grahic Design Quality* yaitu interface website dispora sumsel sudah baik, dan *Accessibility Quality* yaitu website dispora dapat diakses oleh siapa saja. Faktor positif tersebut harus dipertahankan dan ditingkatkan untuk memperoleh kepuasan pengunjung website Dispora SumSel sehingga dapat disimpulkan tingkat fungsi website Dinas Pendidikan Pemuda dan Olahraga Sumatera Selatan sudah baik berdasarkan persepsi pengunjung.

## Daftar Pustaka

1. J. v. Iwaarden and T. v. d. Wiele, "A Study on the Applicability of Servqual Dimensions of Web Sites," *ERIM Report Series Reference No. ERS-2002-61-ORG* 2002.
2. I. Sanjaya, "Pengukuran Kualitas Layanan Website Kementerian Kominfo Dengan Menggunakan Metode Webqual 4.0," *Jurnal Penelitian Iptek-Kom*, vol. 14, pp. 1-14, 2012.
3. Suyanto, *Mengenal Kepemimpinan dan Manajemen Keperawatan di Rumah Sakit*. Jogjakarta: Mitra Cendikia Press, 2009.
4. A. Maslan, "Pengukuran Kualitas Layawan Website Pemerintah Kota Batam Menggunakan Metode WebQual 4.0," 2013.
5. M. Nasution, "Analisis Kualitas Layanan Website Kantor Pelayanan Perbendaharaan Negara (KPPN) Surabaya I dengan Metode Webqual," in *SESINDO 2013*, Bali, 2013.

6. B. L. Wicaksono, *et al.*, "Evaluasi Kualitas Layanan Website Pusdiklat Bpk Ri Menggunakan Metode Webqual Modifikasian Dan Importance Performance Analysis," *Media Ekonomi & Teknologi Informasi*, vol. 19, pp. 21 – 34 2012.
7. F. S. Handayani. (2015). *Belajar Menyusun Kuesioner Berdasarkan Model WebQual 4.0*. Available: <http://news.palcomtech.com/belajar-menyusun-kuesioner-berdasarkan-model-webqual-4-0/>