

**Editor :** Tulus  
Marwan Ramli  
H. M. Zulfin  
Sajadin Sembiring

Irvan  
Ummul Khair  
Ihsan Lubis



# PROSIDING SNASTIKOM 2014

Seminar Nasional Teknologi Informasi & Komunikasi

**Information Management Security System untuk  
Keamanan Bisnis Global**

**Volume 2**

*Medan, 12 - 13 Maret 2014*

Didukung Oleh:



Dipublikasi Oleh:





Sekolah Tinggi Teknik Harapan  
Jurusan Teknik Informatika



**SNASTIKOM 2014**  
Seminar Nasional Teknologi Informasi & Komunikasi

# Sertifikat

Diberikan Kepada:

**Febriyanti Panjaitan**

Atas Partisipasinya Sebagai  
**Pemakalah**

Dalam acara

Seminar Nasional Teknologi Informasi & Komunikasi (SNASTIKOM) 2014

dengan tema

**Information Management Security System Untuk Keamanan Bisnis Global**

yang diselenggarakan oleh Jurusan Teknik Informatika Sekolah Tinggi Teknik Harapan  
pada tanggal 12-13 Maret 2014 bertempat di Hotel Madani, Medan



Umniil Khair, M.Kom  
Ketua SNASTIKOM 2014



Prof. Dr. Orlan Salim Sitompul, M.Sc  
Ketua APTIKOM SUMUT



Prof. Dr. Tulus, M.Si  
Ketua Jurusan  
Teknik Informatika



Ir. H. M. Zulfin, MT  
Ketua Sekolah Tinggi  
Teknik Harapan Medan

# Evaluasi *Website* sebagai Faktor Pendukung Infrastruktur *E-Government* pada beberapa Pemerintahan di Propinsi Sumatera Selatan Menggunakan Metode Webqual.

(Factor objective : Kualitas Pelayanan & Penggunaan Informasi pada Website)

Widya Cholil<sup>1</sup>, Febriyanti Panjaitan<sup>2</sup>

Universitas Bina Darma

Jl. A. Yani No 12 Palembang

Email : [widya\\_neo@yahoo.com](mailto:widya_neo@yahoo.com); [yantibidar@yahoo.com](mailto:yantibidar@yahoo.com)

## Abstrak

*E-government* merupakan suatu sarana penyelenggaraan pemerintahan yang berbasis elektronik. Salah satu penerapan *e-government* yaitu dengan adanya *website* pemerintah daerah. Di harapkan dengan adanya *website* ini masyarakat bisa mendapatkan informasi tentang potensi daerah serta mengetahui prosedur dan mekanisme yang digunakan dalam proses pemerintahan. Pada saat ini seluruh pemerintahan baik pada tingkat propinsi, kotamadya dan kabupaten sudah mengembangkan *website masing-masing*, dengan tujuan untuk mewujudkan *e-government*. Penelitian ini bertujuan untuk mengevaluasi *website-website* pemerintahan di Propinsi Sumatera Selatan, apakah sudah sesuai dengan tujuan dari organisasi yaitu mewujudkan suatu infrastruktur *e-government* yang dapat memberikan pelayanan kepada masyarakat. Penelitian ini akan mengevaluasi pengaksesan situs *web* yang digunakan, yaitu dengan *Webqual metode* melalui 3 dimensi (*Usability, Information, dan Service*). Pada ketiga dimensi tersebut nilai tertinggi yaitu situs web kota prabumulih. Dari semua penilaian ketiga dimensi rata-rata web kota pamerintah sumsel disimpulkan memiliki kualitas yang cukup baik.

**Kata Kunci** : *E-Government, Website, Evaluasi, Kualitas, Webqual.*

## 1. Pendahuluan

Dengan berkembangnya teknologi informasi yang 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. Pemerintahan pusat maupun pemerintahan daerah tentu sangat membutuhkan sistem yang terintegrasi yang dapat meningkatkan efesiensi kegiatan pemerintahan, baik dari segi kecepatan dan kebutuhan informasi maupun dari segi peningkatan pelayanan masyarakat (Simangunsong, 2010).

Pemerintahan kota dipropinsi Sumatera Selatan yang berjumlah empat kota yaitu Palembang, Prabumulih, Pagar Alam, dan kota Lubuklinggau sudah mempunyai situs web, dengan masing-masing alamat web <http://www.palembang.go.id/>, <http://www.kotaprabumulih.go.id/>, <http://www.pagaralamkota.go.id/>, <http://www.lubuklinggaukota.go.id/>.

Dari situs web pemerintahan perlu dilakukannya evaluasi yaitu tentang kemudahan menggunakan, isi *content* dan kualitas interaksi pelayanan apakah sudah berdasarkan acuan dari panduan penyelenggaraan situs web pemerintahan daerah berdasarkan keputusan menteri negara komunikasi dan informasi nomor 12/SK/MENEG/KI/2002 tanggal 1 maret 2002.

Solusi dari permasalahan maka situs web pemerintahan kota dipropinsi Sumatera Selatan perlu diukur berdasarkan kriteria *Usability, Information, dan Service* berdasarkan *Webqual Method*.

## 2. Tinjauan Pustaka

### 2.1. E-Government

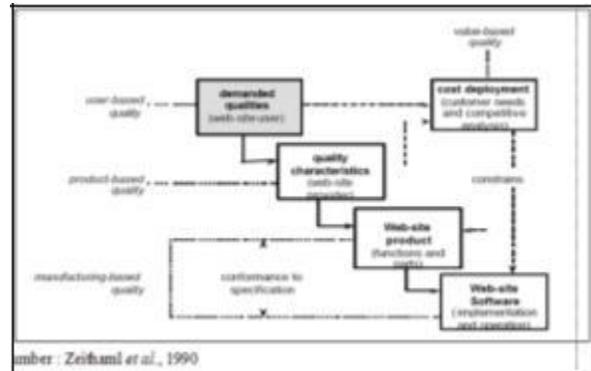
Menurut (Sosiawan, 2008), e-government adalah istilah yang menurut beberapa kalangan, didefinisikan secara beragam. Intinya adalah proses pemanfaatan teknologi informasi sebagai alat untuk membantu menjalankan sistem pemerintahan secara lebih efisien.

Di dalam konsep *E-government* dikenal pula empat jenis klasifikasi yaitu : (Indrajit, 2004: 41) :

1. *Government to Citizens*, merupakan aplikasi *e-gov* yang paling umum yaitu dimana pemerintah membangun dan menerapkan berbagai porto folio teknologi informasi dengan tujuan utama untuk memperbaiki hubungan interaksi dengan masyarakat. Contohnya kepolisian membangun dan menawarkan jasa pelayanan perpanjangan SIM dan STNK melalui internet.
2. *Government to Business*, salah satu tugas utama dari sebuah pemerintahan adalah membentuk sebuah lingkungan bisnis yang kondusif agar roda perekonomian sebuah negara dapat berjalan sebagaimana mestinya. Contohnya para perusahaan wajib pajak dapat dengan mudah menjalankan aplikasi berbasis *web* untuk menghitung besarnya pajak yang harus dibayarkan ke pemerintah dan melakukan pembayaran melalui internet.
3. *Government to Government*, kebutuhan untuk berinteraksi antar satu pemerintah dengan pemerintah setiap harinya tidak hanya berkisar pada hal – hal yang berbau diplomasi semata namun lebih jauh lagi untuk memperlancar kerjasama antar negara dan kerjasama antar entiti – entiti negara dalam melakukan hal yang berkaitan dengan administrasi perdagangan, proses – proses politik, dll. Contohnya yaitu aplikasi yang menghubungkan kantor – kantor pemerintah setempat dengan bank-bank asing milik pemerintah di negara lain dimana pemerintah setempat menabung dan menanam uangnya.
4. *Government to Employees*, pada akhirnya aplikasi *e-gov* juga diperuntukan untuk meningkatkan kinerja dan kesejahteraan para pegawai negeri atau karyawan pemerintahan yang bekerja di sejumlah institusi sebagai pelayan masyarakat. Contohnya yaitu sistem pengembangan karir pegawai pemerintah.

### 2.2. Webqual

*WebQual* merupakan salah satu metode atau teknik pengukuran kualitas website berdasarkan persepsi pengguna akhir. Metode ini merupakan pengembangan dari *SERVQUAL* (Ziethaml et al., 1990) yang banyak digunakan sebelumnya pada pengukuran kualitas jasa. Instrumen penelitian pada *WebQual* tersebut dikembangkan dengan metode *Quality Function Development (QFD)*, seperti yang terlihat gambar.



Gambar 1. QFD dan Perkembangan Website

Model Kualitas website atau WebQual tersebut pertama kali digunakan pada portal sekolah bisnis berdasarkan faktor-faktor kemudahan penggunaan pengalaman, informasi dan komunikasi, serta intragradi (Barnes dan Vidgen, 2000).

Seiring bertambahnya waktu, WebQual telah mengalami banyak perbaikan. Versi terakhir dari WebQual adalah WebQual 4.0. berikut ini merupakan pertanyaan-pertanyaan yang ada di setiap kategori dimensi dalam Webqual 4.0 yang disertai dengan ilustrasi pendukungnya.

Tabel 1. Dimensi Dalam Webqual 4.0

Category	WebQual 4.0 Questions	Illustrative Support For Questions
usability	I find the site easy to learn to operate	Bailey and Pearsons 1983 <sup>2</sup> , Davis et al, 1989 <sup>2</sup> , Davis 1989 <sup>2</sup> , 1993 <sup>1</sup> , Ventakesh and Davis 2000 <sup>2</sup>
	My interaction with the site is clear and understandable	Davis et al, 1989 <sup>2</sup> , Davis 1989 <sup>2</sup> , 1993 <sup>1</sup> , Shneiderman 1998, Ventakesh and Davis 2000 <sup>2</sup>
	I find the site easy to navigate	Eighthmey 1997 <sup>2</sup> , Levi and Conrad 1996 <sup>2</sup> , Nielson 1999 <sup>2</sup> , 2000a <sup>2</sup> , Spool 1999 <sup>2</sup>
	I find the site easy to use	Davis et al, 1989 <sup>2</sup> , Davis 1989 <sup>2</sup> , 1993 <sup>1</sup> , Ventakesh and Davis 2000 <sup>2</sup> , Nielson 1993 <sup>2</sup> , 1999 <sup>2</sup> , 2000a <sup>2</sup>
	The site has an attractive appearance	Nielson 2000a <sup>2</sup> , Parasuraman et al. 1988 <sup>2</sup> , 1991 <sup>2</sup> , Pitt et al. 1995 <sup>2</sup> , 1997 <sup>2</sup>
	The design is appropriate to the type of site	From webQual workshops, no stronger support but tangential

		to research on customer expectations of appearance. Eg. Zeithaml et al. 1990 <sup>2</sup>
	The site conveys a sense of competency	Parasuraman et al. 1988 <sup>2</sup> , 1991 <sup>2</sup> , Pitt et al. 1995 <sup>2</sup> , 1997 <sup>2</sup> , Zeithaml et al. 1988 <sup>2</sup> , 1990 <sup>2</sup> , 1993 <sup>2</sup>
	The site creates a positive experience for me	Eighthmey 1997 <sup>2</sup> , Moon and Kira 2001 <sup>2</sup> , Nielson 2000a <sup>2</sup> , White and Manning 1998 <sup>2</sup>
Information	Provides accurate information	Bailey and Pearsons 1983 <sup>2</sup> , Strong et al. 1997, Wang 1998 <sup>2</sup> , Wang and Strong 1996 <sup>2</sup> , Wan and Wang 1996 <sup>2</sup>
	Provides believable information	Strong et al. 1997, Wang 1998 <sup>2</sup> , Wang and Strong 1996 <sup>1</sup> , Wan and Wang 1996 <sup>2</sup>
	Provides timely information	Bailey and Pearsons 1983 <sup>2</sup> , Strong et al. 1997, Wang 1998 <sup>2</sup> , Wang and Strong 1996 <sup>1</sup> , Wan and Wang 1996 <sup>2</sup>
	Provides relevant information	Bailey and Pearsons 1983 <sup>2</sup> , Strong et al. 1997, Wang 1998 <sup>2</sup> , Wang and Strong 1996 <sup>1</sup> , Wan and Wang 1996 <sup>2</sup>
	Provides easy to understand information	Bailey and Pearsons 1983 <sup>2</sup> , Strong et al. 1997, Wang 1998 <sup>2</sup> , Wang and Strong 1996 <sup>1</sup> , Wan and Wang 1996 <sup>2</sup>
	Provides information at the right level of detail	Bailey and Pearsons 1983 <sup>2</sup> , Strong et al. 1997 <sup>2</sup> , Wang 1998 <sup>2</sup> , Wang and Strong 1996 <sup>1</sup> , Wan and Wang 1996 <sup>2</sup>
	Presents the information in an appropriate format	Bailey and Pearsons 1983 <sup>2</sup> , Chau et al. 2000 <sup>2</sup> , DeLone and McLean 1992 <sup>2</sup>
Service Interaction	Has a good reputation	Aaker 1991 <sup>2</sup> , Aaker and Joachimschaler 2000 <sup>2</sup> , DeLone and McLean 1992 <sup>2</sup>
	It feels safe to complete transactions	Parasuraman et al. 1988 <sup>2</sup> , 1991 <sup>2</sup> , Pitt et al. 1995 <sup>2</sup> , 1997 <sup>2</sup> , Zeithaml et al. 1988 <sup>2</sup> , 1990 <sup>2</sup> , 1993 <sup>2</sup>
	My personal information feels secure	Clark 1999 <sup>2</sup> , Cranor 1999 <sup>2</sup> , Goodwin 1992 <sup>2</sup> , Eoffman et al. 1999, Wang et al. 1998 <sup>2</sup>
	Creates a sense of personalization	Gilmore and pine 2000 <sup>2</sup> , McKeena 2000 <sup>2</sup> , Parasuraman et al. 1988 <sup>2</sup> , 1991 <sup>2</sup> , Pitt et al. 1995 <sup>2</sup> , 1997 <sup>2</sup> , Schubert and selz 1997, Zeithaml et al. 1988 <sup>2</sup> , 1990 <sup>2</sup> , 1993 <sup>2</sup>
	Conveys a sense of community	Amztrong and Hegel 1996 <sup>2</sup> , Chang et al. 1998 <sup>2</sup> , Hagel and Amstong 1997 <sup>2</sup> , Preece 2000 <sup>2</sup> , Rheingold 1993 <sup>2</sup> , Schubert and Slz 1997 <sup>2</sup>
	Makes it easy to communicate with the organization	Bitnrt et al. 2000 <sup>2</sup> , Jarvenpaa et al. 2000 <sup>2</sup> , Hoffman et al. 1999 <sup>2</sup> , Nielson 2000a <sup>2</sup>
	I feel confident that goods/services will be delivered as promised	Parasuraman et al. 1988 <sup>1</sup> , 1991 <sup>2</sup> , Pitt et al. 1995 <sup>2</sup> , 1997 <sup>2</sup> , Zeithaml et al. 1988 <sup>2</sup> , 1990 <sup>2</sup> , 1993 <sup>2</sup>

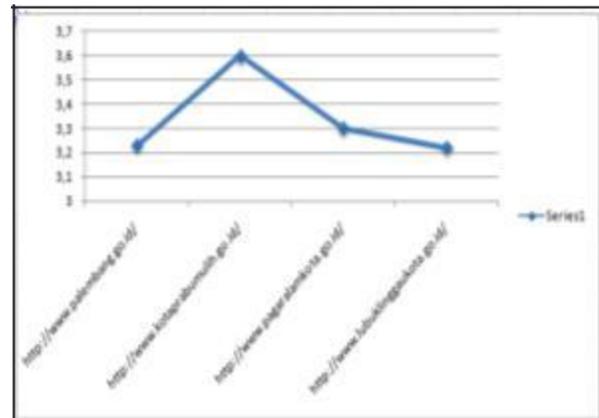
	<sup>1</sup> Denotes a primary source for a question-reworded for WebQual 4.0
	<sup>2</sup> Denotes a secondary influence for the inclusion of a question in WebQual4.0

### 3. Hasil dan Pembahasan

Pada penelitian ini dilakukan penyebaran kuisioner kepada 100 orang yang terdiri dari 25 orang responden dengan masing-masing untuk <http://www.palembang.go.id/> sebanyak 25 orang, <http://www.kotaprabumulih.go.id/> sebanyak 25 orang, <http://www.pagaralamkota.go.id/> sebanyak 25 orang, dan <http://www.lubuklinggaukota.go.id/> sebanyak 25 orang.

Pada Hasil kuisioner berdasarkan variabel usability yaitu website kota prabumulih memiliki nilai yang tinggi 3,6, ini dikarenakan website kota prabumulih memiliki kemudahan untuk dipelajari, kemudahan menggunakan menu contact, memiliki interface yang menarik dan tidak membosankan, rancangan website yang diperbaharui, memiliki loading akses yang cepat dan aman saat digunakan.

Hasil dari variabel usability dapat dilihat pada gambar 1.



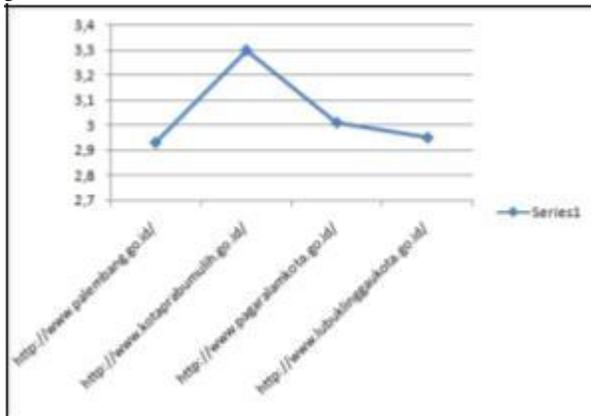
Gambar 2. Variabel Usability

Untuk hasil dari variabel information yaitu website kota prabumulih masih memiliki nilai yang paling tinggi yaitu 3,3 disebabkan website menyediakan informasi yang detail, menyediakan informasi yang dapat dipercaya, menyediakan informasi yang tepat guna, bermanfaat, up to date dan memberikan kejelasan.

Sedangkan di website kota palembang, pagaralam, dan kota lubuk linggau memiliki nilai yang rendah, ini dikarenakan pada ketiga web kota pemerintahan tidak terdapat informasi tentang sitemap, informasikan yang diberikan hanya secara singkat. Pada web kota

palembang informasi juga hanya sebatas pada link yang tidak bisa ditampilkan.

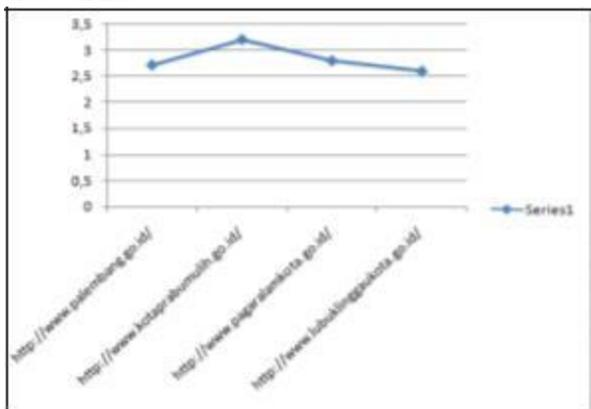
Hasil variabel information dapat dilihat pada gambar 2 dibawah ini.



Gambar 3. *Variabel Information*

Pada variabel Service web kota prabumulih tetap memiliki nilai yang tinggi dibandingkan dengan web kota lainnya, ini dikarenakan terdapat link buku tamu dan admin yang memberikan penjelasan akurat serta memberikan respon yang cepat.

Sedangkan pada ketiga web kota lainnya yaitu kota palembang, kota pagar alam dan kota lubuklinggau memiliki buku tamu namun tidak bisa digunakan. Hasil dari variabel service dapat dilihat pada gambar 3 dibawah ini.



Gambar 4. *Variabel Service*

Solusi dari situs web kota palembang dan situs web pagaralam untuk meningkatkan kualitas khususnya untuk meningkatkan pelayanan kepada publik yaitu :

1. Diharapkan situs web kota palembang, kota pagaralam dan kota lubuk linggau menambahkan fasilitas sitemap (peta situs), sitemap ini dibuat bertujuan mempermudah pengunjung untuk

melihat seluruh isi content yang ada dalam sebuah situ web.

2. Diharapkan situs web kota palembang dan kota pagaralam memperhatikan fasilitas agenda, agar pengunjung dan masyarakat mengetahui kegiatan dari kepala daerah.
3. Diharapkan situs web kota palembang dan kota pagaralam dalam content memenuhi standarisasi isi situs web pemerintahan daerah seperti memberikan informasi berita yang aktual dan buku tamu yang bisa digunakan.

## 4. Kesimpulan

Dalam penelitian ini diperoleh hasil dari ketiga dimensi webqual yaitu variabel usability, information dan service bahwa web kota prabumulih memiliki penilaian yang tinggi dari ketiga situs web kota lainnya.

Dari semua penilaian ketiga dimensi rata-rata web kota pemerintah sumatera selatan dapat disimpulkan memiliki kualitas web yang cukup baik.

## 5. Daftar Pustaka

- Barnes, S.J dan R. Vidgen 2000. *WebQual : An Exploration of Web Site Quality. In Proceeding of the Eighth European Conference on Information Systems*, Vienna July 3-5.
- Drummerfan, 2010, *Perbedaan Mekanisme, Proses, Tinjauan, Analisis, dan Evaluasi*. Diakses 13 Desember 2012, dari <http://drummerfan.wordpress.com/2010/03/25/perbedaan-mekanisme-proses-tinjauan-analisis-dan-evaluasi/>
- Indrajit, Richardus Eko. 2004. *Electronic Government (Strategi Pembangunan dan Pengembangan Sistem Pelayanan Publik Berbasis Teknologi Digital)*. Yogyakarta: ANDI.
- Indrajit, Richardus Eko. 2005. *E – Government In Action*, Yogyakarta : ANDI
- Loiacono, E. T., Watson, R. T., & Goodhue, D. L. 2002. *A 12-factor quality super-model from a user's perspective. American Marketing Association: Winter Marketing Educators' Conference 13* (Austin, Texas: American Marketing Association, 2002): 432-438.
- Panduan Penyelenggaraan Situs pemerintah daerah 2003. Kementerian komunikasi dan informasi.

Rusidi. 2011. Evaluasi *Website e-Government* Instansi Pemerintahan Daerah Kabupaten Ogan Komering Ulu dan Ogan Komering Ulu Timur.  
<http://blog.binadarma.ac.id/akbar>.

Simangunsong, Jumadi, 2010, Pengembangan *E-Government* di Indonesia  
<http://jumadifran.files.wordpress.com/2010/09/pengembangan-e-government-di-Indonesia2.pdf>.

Sulistiyono, Dana 2008, Analisis Kajian isi Situs Web Pemerintahan Daerah Kabupaten/Kota.  
[http://repository.upnyk.ac.id/157/1/8\\_Analisis\\_Kajian\\_Standarisasi\\_Isi\\_situs\\_web\\_pemerintahan\\_Daerah\\_Kabupatenkota.pdf](http://repository.upnyk.ac.id/157/1/8_Analisis_Kajian_Standarisasi_Isi_situs_web_pemerintahan_Daerah_Kabupatenkota.pdf)

Sosiawan, Arief, 2010, evaluasi implementasi *e-government* pada situs web pemerintahan daerah di Indonesia : prespektif content dan manajemen.  
[http://repository.upnyk.ac.id/161/1/12\\_Evaluasi\\_Implementasi\\_eGovernment\\_pada\\_situs\\_web\\_pemerintahan\\_Daerah\\_di\\_Indonesia\\_prespektif\\_C.pdf](http://repository.upnyk.ac.id/161/1/12_Evaluasi_Implementasi_eGovernment_pada_situs_web_pemerintahan_Daerah_di_Indonesia_prespektif_C.pdf)