

VOL. 17 NO. 3 SEPTEMBER 2016

ISSN : 1411-3201

Jurnal Ilmiah

# DASI

DATA MANAJEMEN DAN TEKNOLOGI INFORMASI



STMIK AMIKOM  
YOGYAKARTA

VOL. 17 NO. 3 SEPTEMBER 2016

ISSN:1411-3201

JURNAL  
ILMIAH  
**DASI**

**DATA MANAJEMEN DAN  
TEKNOLOGI INFORMASI**



**STMIK AMIKOM  
YOGYAKARTA**

**VOL. 17 NO. 3 SEPTEMBER 2016**  
**JURNAL ILMIAH**  
**Data Manajemen Dan Teknologi Informasi**

---

Terbit empat kali setahun pada bulan Maret, Juni, September dan Desember berisi artikel hasil penelitian dan kajian analitis kritis di dalam bidang manajemen informatika dan teknologi informatika. ISSN 1411-3201, diterbitkan pertama kali pada tahun 2000.

**KETUA PENYUNTING**

Abidarin Rosidi

**WAKIL KETUA PENYUNTING**

Heri Sismoro

**PENYUNTING PELAKSANA**

Emha Taufiq Luthfi

Hanif Al Fatta

Hartatik

Hastari Utama

**STAF AHLI (MITRA BESTARI)**

Jazi Eko Istiyanto (FMIPA UGM)

H. Wasito (PAU-UGM)

Supriyoko (Universitas Sarjana Wiyata)

Ema Utami (AMIKOM)

Kusrini (AMIKOM)

Amir Fatah Sofyan (AMIKOM)

Ferry Wahyu Wibowo (AMIKOM)

Rum Andri KR (AMIKOM)

Arief Setyanto (AMIKOM)

Krisnawati (AMIKOM)

**ARTISTIK**

Robert Marco

**TATA USAHA**

Nila Feby Puspitasari

**PENANGGUNG JAWAB :**

Ketua STMIK AMIKOM Yogyakarta, Prof. Dr. M. Suyanto, M.M.

**ALAMAT PENYUNTING & TATA USAHA**

STMIK AMIKOM Yogyakarta, Jl. Ring Road Utara Condong Catur Yogyakarta, Telp. (0274) 884201 Fax. (0274) 884208, Email : jurnal@amikom.ac.id

**BERLANGGANAN**

Langganan dapat dilakukan dengan pemesanan untuk minimal 4 edisi (1 tahun)

pulau jawa Rp. 50.000 x 4 = Rp. 200.000,00 untuk luar jawa ditambah ongkos kirim.

JURNAL ILMIAH

**DASI**

**DATA MANAJEMEN DAN TEKNOLOGI INFORMASI**

**SEKOLAH TINGGI MANAJEMEN INFORMATIKA DAN KOMPUTER  
AMIKOM  
YOGYAKARTA**

# JURNAL ILMIAH

# DASI

## KATA PENGANTAR

Puji syukur kehadirat Tuhan Yang Maha Kuasa atas anugerahnya sehingga jurnal edisi kali ini berhasil disusun dan terbit. Beberapa tulisan yang telah melalui koreksi materi dari mitra bestari dan revisi redaksional dari penulis, pada edisi ini diterbitkan. Adapun jenis tulisan pada jurnal ini adalah hasil dari penelitian dan pemikiran konseptual. Redaksi mencoba selalu mengadakan pembenahan kualitas dari jurnal dalam beberapa aspek.

Beberapa pakar di bidangnya juga telah diajak untuk berkolaborasi mengawal penerbitan jurnal ini. Materi tulisan pada jurnal berasal dari dosen tetap dan tidak tetap STMIK AMIKOM Yogyakarta serta dari luar STMIK AMIKOM Yogyakarta.

Tak ada gading yang tak retak begitu pula kata pepatah yang selalu di kutip redaksi, kritik dan saran mohon di alamatkan ke kami baik melalui email, faksimile maupun disampaikan langsung ke redaksi. Atas kritik dan saran membangun yang pembaca berikan kami menghaturkan banyak terimakasih.

Redaksi

## DAFTAR ISI

|  |       |
|--|-------|
| HALAMAN JUDUL.....   | i     |
| KATA PENGANTAR .....   | ii    |
| DAFTAR ISI.....  | iii   |
| Analisis Perbandingan Penerima Bantuan Kemiskinan Dengan Metode Weighted Product (WP) dan TOPSIS .....   | 1-6   |
| Ni Kadek Sukerti<br>(Sistem Informasi STMIK STIKOM Bali)   |       |
| Implementasi Promethee Sebagai Usulan Pemilihan Jasa Kontraktor .....  | 7-14  |
| Harliana<br>(Teknik Informatika STIKOM Poltek Cirebon)   |       |
| Sistem Informasi Pemetaan Wisata Fauna di Bali .....   | 15-20 |
| Ni Luh Gede Pivin Suwirmayanti<br>(Sistem Komputer STMIK STIKOM Bali)  |       |
| Performance Measurement It Of Process Capability Model Based On Cobit: A Study Case.....   | 21-26 |
| Johanes Fernandes Andry<br>(Information Systems, Bunda Mulia Univeristy)   |       |
| Perancangan Dan Pembuatan 3D Modelling Dengan Teknik Cel Shading.....  | 27-32 |
| Mei Parwanto Kurniawan <sup>1</sup> , Eva Wahyu Fitriana <sup>2</sup><br>( <sup>1</sup> Magister Teknik Informatika STMIK AMIKOM Yogyakarta, <sup>2</sup> Sistem Informasi STMIK AMIKOM Yogyakarta ) |       |
| Pemanfaatan Tracking Pergerakan Manusia Dalam Pembuatan Animasi Karakter 2D .....  | 33-38 |
| Agus Purwanto <sup>1</sup><br>( <sup>1</sup> Teknik Informatika STMIK AMIKOM Yogyakarta)   |       |
| Game Edukasi Mengenal Peristiwa Bersejarah Dan Tokoh Pahlawan di Indonesia.....  | 39-44 |
| Tonny Hidayat <sup>1</sup> , Nofi Rahma Sari <sup>2</sup><br>( <sup>1</sup> Manajemen Informatika STMIK AMIKOM Yogyakarta, <sup>2</sup> Teknik Informatika STMIK AMIKOM Yogyakarta)                  |       |
| Penilaian Kualitas Layanan Website Pemerintah Kota Yogyakarta Menggunakan Metode E-Govqual.....  | 45-52 |
| Prita Haryani<br>(Teknik Informatika Institut Sains & Teknologi AKPRIND Yogyakarta)  |       |
| Perancangan Pesan Rahasia Aplikasi Sms Menggunakan Algoritma Rc6 Berbasis Android (Studi Kasus: PT. Time Excelindo).....   | 53-58 |
| Jefrul Hanafi <sup>1</sup> , Hartatik <sup>2</sup><br>( <sup>1</sup> Teknik Informatika STMIK AMIKOM Yogyakarta, <sup>2</sup> Manajemen Informatika STMIK AMIKOM Yogyakarta)                         |       |
| Evaluasi Sistem Informasi Perpustakaan STMIK AMIKOM Yogyakarta .....   | 59-64 |
| Selamat <sup>1</sup> , Abidarin Rosidi <sup>2</sup> , M. Rudyanto Arief <sup>3</sup><br>( <sup>1</sup> <sup>2</sup> <sup>3</sup> Teknik Informatika STMIK AMIKOM Yogyakarta)                         |       |

## PENILAIAN KUALITAS LAYANAN WEBSITE PEMERINTAH KOTA YOGYAKARTA MENGGUNAKAN METODE E-GOVQUAL

**Prita Haryani**

*Teknik Informatika, Institut Sains & Teknologi AKPRIND Yogyakarta  
email : pritaharyani@akprind.ac.id*

### **Abstraksi**

E-government merupakan pemanfaatan teknologi informasi di bidang pemerintah. Salah satu implementasi pengembangan e-government adalah penggunaan situs website di setiap institusi pemerintah baik pusat maupun daerah. Pemerintah Kota Yogyakarta merupakan salah satu institusi pemerintah daerah yang telah menerapkan e-government. Guna meningkatkan pelayanan yang maksimal kepada masyarakat melalui e-government, maka diperlukan feedback terhadap pihak Pemerintah Kota Yogyakarta, yaitu dengan melakukan analisis kualitas layanan website Pemerintah Kota Yogyakarta terhadap persepsi pengguna akhir. Pada penelitian ini menggunakan metode E-GovQual untuk mengukur kualitas layanan e-government. Jumlah sampel adalah 90 responden. Analisis yang digunakan adalah analisis deskriptif hasil kuesioner, uji validitas, reliabilitas, dan penilaian kepuasan pengguna menggunakan skala Likert. Hasil penelitian menunjukkan mayoritas pengguna puas dengan kualitas layanan website Pemerintah Kota Yogyakarta. Guna meningkatkan kepuasan pengguna terhadap website Pemerintah Kota Yogyakarta, perlu ditambahkan fitur peta situs dan persetujuan tertulis antara pihak pengelola dan pengguna layanan website tentang aturan atau pedoman dalam penggunaan website Pemerintah Kota Yogyakarta

### **Kata Kunci :**

E-government, e-govqual, kualitas layanan, website, Yogyakarta

### **Abstract**

*E-government is the use of information technology in government. One implementation development of e-government is the use of websites in each institution both central and local government. Yogyakarta government is one of the local government institutions that have implemented e-government. To increase the maximum service to the public through e-government, the necessary feedback to the municipal government of Yogyakarta, by analyzing the quality of the service website Yogyakarta government to the perception of the end user. In this study using E-GovQual method for measuring the quality of e-government services. The number of samples is 90 respondents. The analysis used is descriptive analysis of the results of the questionnaire, validity, reliability, and user satisfaction ratings using a Likert scale. The results showed the majority of users are satisfied with the quality of the service website Yogyakarta government. To increase user satisfaction the Yogyakarta government websites, should be added to the site map features and written consent between the manager and the users of the service website about the rules or guidelines in the use of Yogyakarta government website.*

### **Keywords :**

*E-government, e-govqual, quality service, website, Yogyakarta*

### **Pendahuluan**

E-government merupakan pemanfaatan teknologi informasi di bidang pemerintah. Kebijakan e-government tertuang dalam Instruksi Presiden Republik Indonesia No 3 Tahun 2003 tentang Kebijakan dan Strategi Nasional Pengembangan *E-government*. Pemanfaatan teknologi komunikasi dan informasi dalam proses pemerintah (*e-government*) akan meningkatkan efisiensi, efektifitas, transparansi

dan akuntabilitas penyelenggaraan pemerintah [1]. Dengan e-governmen akan tercipta pemerintah yang baik (*good governance*) dan peningkatan kualitas pelayanan publik yang efektif dan efisien.

Salah satu implementasi pengembangan e-government adalah penggunaan situs website di

setiap institusi pemerintah baik pusat maupun daerah. Situs website dibuat untuk pelayanan yang bersifat *Government to Government* (G2G) *Government to Business* (G2B), dan *Government to Consumers* (G2C). Pemerintah Kota Yogyakarta merupakan salah satu institusi pemerintah daerah yang telah menerapkan *e-government*. Hal ini terbukti dengan hasil penilaian PeGI (Pemeringkatan *e-government* Indonesia) tingkat Kabupaten/Kota di Banten, DIY, Bali, NTB, Kalimantan, Sulawesi tahun 2015, bahwa sistem e-government Pemerintah Kota Yogyakarta berhasil menduduki peringkat pertama [2].

Website Pemerintah Kota Yogyakarta beralamatkan di [www.jogjakota.go.id](http://www.jogjakota.go.id). Di dalam website tersebut terdapat sistem informasi yang

masing-masing berfungsi sebagai pelayanan publik terpadu, administrasi umum, administrasi legalisasi, perijinan, administrasi lelang, manajemen pembangunan, manajemen keuangan dan manajemen kepegawaian. Selain menjalankan fungsi-fungsi tersebut, website pemerintah Kota Yogyakarta juga memberikan informasi secara lengkap mengenai profil Kota Yogyakarta meliputi sektor pariwisata, budaya, industri kreatif, tokoh, transportasi serta berita terkini yang terjadi di Kota Yogyakarta.

Guna meningkatkan pelayanan yang maksimal kepada masyarakat melalui *e-government*, maka diperlukan *feedback* terhadap pihak Pemerintah Kota Yogyakarta, yaitu dengan melakukan analisis kualitas layanan website Pemerintah Kota Yogyakarta terhadap persepsi pengguna akhir. Dengan adanya penilaian dari pengguna layanan website Pemerintah Kota Yogyakarta, maka akan diketahui fitur website apa saja yang sudah baik atau fitur yang masih memerlukan perbaikan.

### Tinjauan Pustaka

Terdapat beberapa metode yang digunakan untuk mengukur kualitas layanan website yaitu metode E-GovQual, ServQual dan WebQual. Penelitian dengan metode E-GovQual digunakan untuk mengukur kualitas layanan website di bidang e-government [3]. Metode ServQual digunakan untuk mengukur kualitas layanan website di bidang pemasaran dan jasa [4]. Metode WebQual dilakukan untuk menilai kualitas layanan website di bidang pekerjaan, pendidikan, perpustakaan, sistem informasi, e-commerce, transaksi online [5][6]. Metode WebQual merupakan pengembangan dari metode ServQual.

Beberapa penelitian dengan metode E-GovQual yaitu penelitian tentang kualitas layanan e-government di Yunani. Sampel yang digunakan berjumlah 630 orang. Data dianalisis dengan menggunakan uji validitas dan reliabilitas. Dari penelitian ini menghasilkan suatu metode baru untuk mengukur kualitas layanan *e-government* yang disebut metode E-GovQual. Metode ini terdiri dari enam variabel yaitu *ease of use*, *trust*, *functionality of interaction environment*, *reliability*, *content and appearance of information*, dan variabel *citizen support* [3]. Penelitian lain yang menggunakan metode E-GovQual yaitu penelitian tentang kualitas layanan Website Pemerintah Provinsi Jawa Timur [7]. Responden dalam penelitian ini adalah masyarakat Jawa Timur pengguna website e-government dan pegawai Dinas Komunikasi dan Informatika Pemerintah Provinsi Jawa Timur. Analisis menggunakan analisis Gap. Hasil penelitian menunjukkan bahwa rata-rata selisih dari keseluruhan Gap adalah 0.53 yang menandakan bahwa kualitas layanan kurang bagus, sehingga perlu adanya rekomendasi dan saran sehingga memperkecil selisih nilai Gap.

Penelitian dengan metode ServQual dilakukan untuk mengevaluasi kualitas website online shopping. Metode yang digunakan adalah metode ServQual dengan dimensi *effisiensi*, *fulfillment*, *system availability*, *privacy*, *responsiveness*, *compensation* dan *contact*. Hasil penelitian menunjukkan bahwa variabel *effisiensi system availability*, *responsiveness*, dan variabel *compensation* memiliki kualitas baik dalam layanan website online shopping di Indonesia [8]. Penelitian lainnya dilakukan untuk menilai kualitas layanan e-banking (BCA mobile). Hasil penelitian menunjukkan bahwa kualitas layanan e-banking berpengaruh terhadap kepuasan pengguna layanan tersebut [9].

Selanjutnya penelitian kualitas layanan website dengan metode WebQual untuk menilai kualitas layanan website Balai Teknologi Komunikasi Pendidikan DIY [10]. Metode yang digunakan adalah WebQual 4.0. dengan variabel *usability*, *information quality*, dan *service quality*. Jumlah sampel 100 orang. Analisis datanya menggunakan uji validitas, reliabilitas dan mengukur kualitas layanan website dengan mengukur tingkat kepuasan pengguna menggunakan interval skala Likert. Hasil penelitian menunjukkan pengguna layanan puas dengan fasilitas, menu dan isi di dalam website BTKP DIY. Penelitian lainnya yaitu penilaian kualitas layanan website Pusdiklat BPK RI dan hubungan kualitas layanan website terhadap kepuasan dan intensitas pengguna layanan website [11]. Metode yang digunakan adalah metode WebQual Modifikasi. Variabel yang digunakan *usability quality*, *information quality*, *website design quality*, *service interaction quality*, *user satisfaction* dan *the intent to reuse*. Analisis data menggunakan SEM kovarian dan analisis IPA. Jumlah sampel 155 orang. Hasil penelitian menunjukkan bahwa semakin tinggi kualitas layanan website maka semakin pula kepuasan dan intensitas pengguna menggunakan kembali layanan website tersebut.

Berdasarkan beberapa penelitian yang menjadi tinjauan pustaka, metode yang tepat digunakan untuk menilai kualitas layanan website e-government adalah metode E-GovQual.

### E-Government

E-government merupakan pemanfaatan teknologi informasi di bidang pemerintah. Peraturan e-government tertuang dalam Instruksi Presiden Republik Indonesia No 3 Tahun 2003 tentang Kebijakan dan Strategi Nasional Pengembangan E-government. Dengan adanya *e-government* diharapkan dapat menciptakan pemerintah yang baik dan peningkatan kualitas pelayanan publik yang efisien dan efektif.

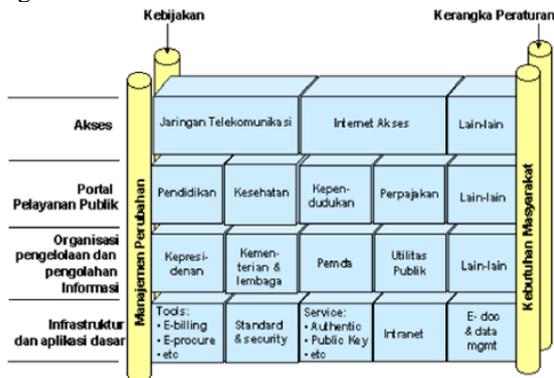
Pengembangan *e-government* meliputi empat tingkatan yaitu [1]:

#### 1. Persiapan

Tahap persiapan meliputi pembuatan situs informasi di setiap lembaga, penyiapan SDM,

- penyiapan sarana akses yang mudah, dan sosialisasi situs informasi baik untuk internal ataupun untuk publik
2. Pematangan  
Tahap pematangan meliputi pembuatan situs informasi publik yang interaktif, dan pembuatan antarmuka leterhubungan dengan lembaga lain
  3. Pemantapan  
Tahap pemantapan meliputi pembuatan situs transaksi pelayanan publik dan pembuatan interoperabilitas aplikasi maupun data dengan lembaga lain
  4. Pemanfaatan  
Tahap terakhir yaitu pembuatan aplikasi untuk pelayanan yang bersifat *Government to Government (G2G)* *Government to Business (G2B)*, dan *Government to Consumers (G2C)* yang terintegrasi

Pembuatan situs pemerintah pusat dan daerah juga harus didukung oleh arsitektur e-government yang dapat menjamin transparansi pelayanan publik serta keterpaduan dan interoperabilitas jaringan sistem pengolahan serta pengolahan dokumen dan informasi elektronik yang mendukungnya. Arsitektur e-government mencakup empat lapis struktur yaitu akses, portal pelayanan publik, organisasi pengelolaan dan pengolahan informasi, infrastruktur dan aplikasi dasar.



Gambar 1. Arsitektur E-government [1]

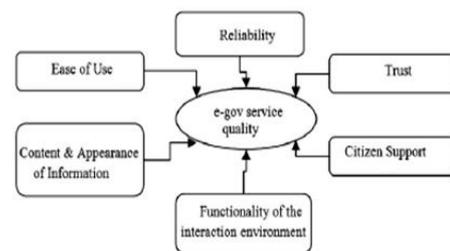


Gambar 2. Salah Satu Tampilan Website Pemerintah Kota Yogyakarta

**Metode E-GovQual**

E-GovQual merupakan framework yang digunakan untuk mengukur kualitas layanan website, khususnya website insitusi pemerintah yang telah menerapkan *e-government*. E-GovQual mencakup dimensi [3] :

1. *Ease of use* (kemudahan pengguna)  
Dimensi ini dapat diartikan seberapa mudah masyarakat dapat berinteraksi atau menggunakan website *e-government*.
2. *Trust* (kepercayaan)  
*Trust* dapat diartikan bagaimana kepercayaan atau keraguan selama proses layanan berlangsung secara online
3. *Functionality of the interaction environment* (fungsionalitas dari interaksi lingkungan)  
Dimensi ini dapat diartikan bagaimana peran internal dari pihak pengelola menyediakan informasi yang dibutuhkan oleh pengguna
4. *Reability* (keandalan)  
Reability dapat diartikan sebagai aksesibilitas, ketersediaan dan keakuratan informasi yang dibutuhkan pengguna
5. *Content and appreance of information* (isi dan tampilan informasi)  
Dimensi ini dapat diartikan bagaimana kualitas dari informasi yang disediakan. Kualitas informasi meliputi penggunaan warna, grafis dan ukuran halaman website yang tepat.
6. *Citizen support* (pendukung)  
*Citizen support* dapat diartikan mengenai fitur apa saja yang sudah disediakan dalam website untuk membantu pengguna dalam mencari informasi yang dibutuhkan.



Gambar 3. Dimensi Kualitas Layanan E-government

**Metode Penelitian**

Dalam penelitian ini terdapat 35 atribut variabel indikator yang digunakan berdasarkan enam dimensi dari metode E-GovQual. Instrumen utama dalam penelitian ini adalah kuesioner. Pengukuran variabel dilakukan dengan menggunakan skala Likert. Terdapat empat pilihan jawaban, yaitu: Sangat Setuju (SS), Setuju (S), Kurang Setuju (TS), dan Tidak Setuju (TS). Pemberian nilai untuk setiap jawaban sesuai dengan Tabel 1 di bawah ini:

**Tabel 1. Bobot nilai jawaban responden**

| Jawaban       | Nilai |
|---------------|-------|
| Sangat Setuju | 4     |
| Setuju        | 3     |
| Kurang Setuju | 2     |
| Tidak Setuju  | 1     |

Teknik pengambilan sampel pada penelitian ini yaitu menggunakan teknik *non probability sampling*. Sampel pada penelitian ini adalah pengguna website Pemerintah Kota Yogyakarta yang terdiri dari masyarakat Yogyakarta, akademisi, dan perwakilan setiap kelurahan anggota Karang Taruna di Yogyakarta. Sampel pada penelitian ini berjumlah 90.

Pengujian validitas dan reliabilitas dilakukan dengan menggunakan software SPSS. Indikator dinilai valid jika nilai *r* hitung indikator > *r* tabel dengan *N*=90 dan Nilai Bebas (NB)=88 yaitu sebesar 0,207 [12]. Indikator-indikator pada kuesioner dinilai reliabel jika nilai *Cronbach's Alpha* ≥ 0,6 [13]. Pada penelitian ini, penilaian kualitas layanan website Pemerintah Kota Yogyakarta menggunakan kuesioner yang dirancang menggunakan skala Likert. Pada skala Likert menggunakan rumus untuk mengetahui interval penilaian skala numerik sebagai berikut [10]:

$$RS = \frac{(m - n)}{b}$$

$$RS = \frac{(4 - 1)}{4}$$

$$RS = 0.75$$

Keterangan:

RS = Rentang Skala

*m* = Angka tertinggi dalam pengukuran

*n* = Angka terendah dalam pengukuran

*b* = banyaknya katagori yang dibentuk

**Tabel 2. Interval skala likert**

| Kategori    | Interval penilaian skala numerik |
|-------------|----------------------------------|
| Sangat Puas | 3,25 ≤ <i>x</i> ≤ 4              |
| Puas        | 2,5 ≤ <i>x</i> < 3,25            |
| Kurang Puas | 1,75 ≤ <i>x</i> < 2,5            |
| Tidak Puas  | 1 ≤ <i>x</i> < 1,75              |

Interval skala Likert dibuat untuk mengetahui fitur apa saja yang sudah baik (puas dan sangat puas) dan fitur yang masih memerlukan perbaikan (kurang puas dan tidak puas) menurut pengguna website Pemerintah Kota Yogyakarta.

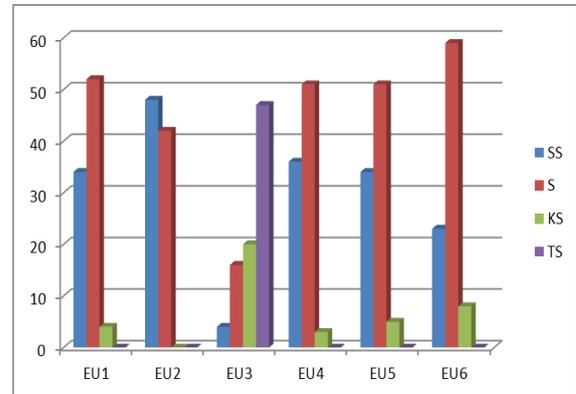
## Hasil dan Pembahasan

### Analisis Deskriptif Hasil Kuesioner

#### Dimensi *ease of use*

Dimensi *ease of use* diukur berdasarkan enam pernyataan indikator yaitu stuktur website (EU1), fungsi pencarian (EU2), peta situs (EU3),

pengaturan link dengan mesin pencari (EU4), url mudah diingat (EU5) dan personalisasi informasi (EU6). Grafik jawaban responden untuk dimensi *ease of use* dapat dilihat pada Gambar 4.

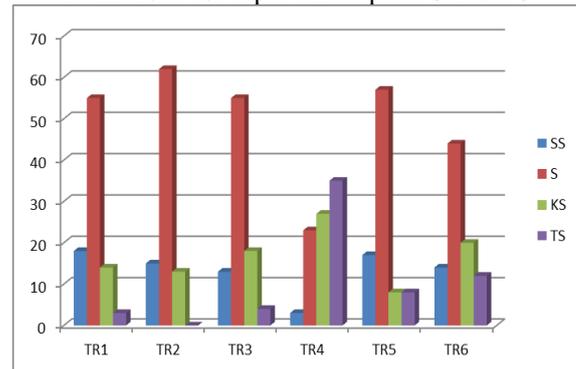


**Gambar 4. Grafik jawaban responden untuk variabel *ease of use***

Gambar 4 menunjukkan bahwa dari keenam pernyataan yang digunakan untuk mengukur variabel *ease of use*, mayoritas menyatakan setuju untuk kelima pernyataan tersebut, hanya pada pernyataan EU3 responden menyatakan bahwa website Pemerintah Kota Yogyakarta tidak memiliki peta situs.

#### Dimensi *trust*

Dimensi *trust* diukur berdasarkan lima pernyataan yaitu tidak membagi data pribadi dengan orang lain (TRS1), melindungi anonimitas (TRS2), mengamankan pengarsipan data pribadi (TRS3), menyediakan persetujuan tertulis (TRS4), prosedur memperoleh *username* dan *password* (TRS5), dan akses kontrol (TRS6). Grafik jawaban responden untuk dimensi *trust* dapat dilihat pada Gambar 5.

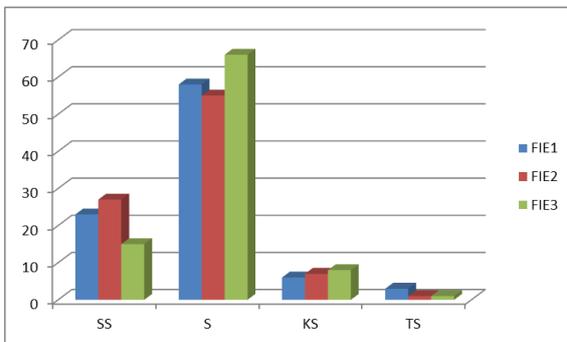


**Gambar 5. Grafik jawaban responden untuk variabel *trust***

Gambar 5 menunjukkan bahwa dari keenam pernyataan yang digunakan untuk mengukur variabel *trust*, mayoritas menyatakan setuju untuk keenam pernyataan tersebut, hanya pada pernyataan TR4 responden menyatakan bahwa tidak terdapat persetujuan tertulis pada website Pemerintah Kota Yogyakarta.

**Dimensi *functionality of the interaction environment***

Dimensi *functionality of the interaction environment* diukur berdasarkan tiga pernyataan yaitu Adanya bantuan online dalam formulir, (FIE1), perhitungan otomatis formulir (FIE2) dan format respon yang memadai (FIE3). Grafik jawaban responden untuk dimensi *functionality of the interaction environment* dapat dilihat pada Gambar 6.

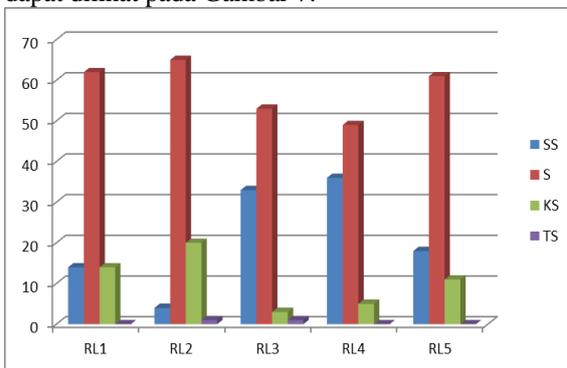


**Gambar 6. Grafik jawaban responden untuk variabel *Functionality of the Interaction Environment***

Gambar 6 menunjukkan bahwa dari ketiga pernyataan yang digunakan untuk mengukur variabel *Functionality of the Interaction Environment*, mayoritas responden menyatakan setuju untuk ketiga pernyataan tersebut.

**Dimensi *Reliability***

Dimensi *reliability* diukur berdasarkan lima pernyataan yaitu kemampuan untuk melakukan pelayanan yang dijanjikan secara tepat waktu (RLB1), pengiriman informasi tepat waktu (RLB2), situs website mudah diakses (RLB3), kecocokan sistem browser (RLB4), dan waktu *loading* (RLB5). Grafik jawaban responden untuk dimensi *reliability* dapat dilihat pada Gambar 7.

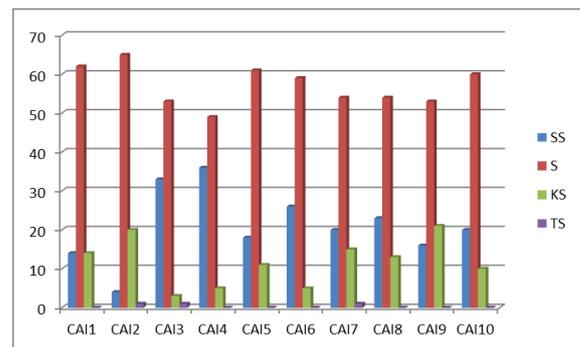


**Gambar 7. Grafik jawaban responden untuk variabel *reliability***

Gambar 7 menunjukkan bahwa dari kelima pernyataan yang digunakan untuk mengukur variabel *reliability*, mayoritas menyatakan setuju untuk kelima pernyataan tersebut.

**Dimensi *content and appearance of information***

Dimensi *content and appearance of information* diukur dengan sepuluh pernyataan yaitu kelengkapan data dan informasi (CAI1), akurasi dan keringkasan data dan informasi (CAI2), informasi jelas (CAI3), informasi diperbaharui secara berkala (CAI4), semua link dapat bekerja dengan baik (CAI5), informasi mudah dimengerti (CAI6), warna menarik (CAI7), grafis menarik (CAI8), animasi menarik (CAI9), dan ukuran halaman web sesuai (CAI10). Grafik jawaban responden untuk dimensi *content and appearance of information* dapat dilihat pada Gambar 8.

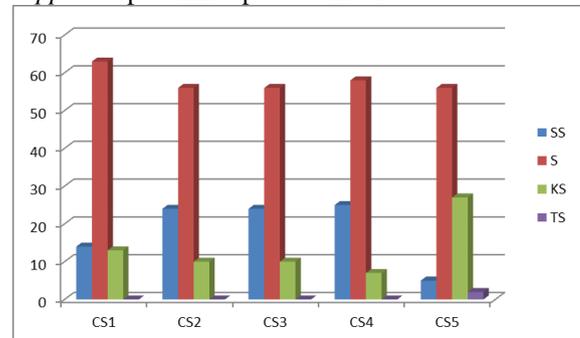


**Gambar 8. Grafik jawaban responden untuk variabel *Content and Appearance of Information***

Gambar 8 menunjukkan bahwa dari kesepuluh pernyataan yang digunakan untuk mengukur variabel *content and appearance of information*, mayoritas menyatakan setuju untuk kesepuluh pernyataan tersebut.

**Dimensi *citizen support***

Dimensi *citizen support* diukur dengan menggunakan lima pernyataan yaitu pedoman yang user friendly (CS1), terdapat halaman bantuan (*help page*) (CS2), pertanyaan yang sering diajukan (CS3), detail kontak informasi (CS4), dan pertanyaan pengguna dijawab dengan cepat (CS5). Grafik jawaban responden untuk dimensi *citizen support* dapat dilihat pada Gambar 9.



**Gambar 9. Grafik jawaban responden untuk variabel *Citizen Support***

Gambar 9 menunjukkan bahwa dari kelima pernyataan yang digunakan untuk mengukur variabel *citizen support*, mayoritas menyatakan setuju untuk kelima pernyataan tersebut.

### Uji Validitas

Setelah data terkumpul dan dilakukan uji validitas menggunakan software SPSS, maka diperoleh nilai  $r$  hitung indikator yang tidak memenuhi nilai  $r$  hitung indikator  $> r$  tabel yaitu sebesar 0,207, adalah indikator EU3. Oleh karena itu indikator EU3 dihapus dan tidak digunakan dalam kuesioner. Setelah indikator EU3 dihapus, selanjutnya dilakukan uji validitas kembali dan diperoleh hasil nilai  $r$  indikator TRS4 dan CAI4  $< 0,207$ , sehingga indikator TRS4 dan CAI4 dihapus. Hasil uji validitas akhir dapat dilihat pada Tabel 3.

**Tabel 3. Hasil Uji Validitas Akhir**

| Indikator | Corrected Item-Total Correlation | Indikator | Corrected Item-Total Correlation |
|-----------|----------------------------------|-----------|----------------------------------|
| EU1       | 0.402                            | RBL4      | 0.529                            |
| EU2       | 0.463                            | RBL5      | 0.316                            |
| EU4       | 0.341                            | CAI1      | 0.486                            |
| EU5       | 0.433                            | CAI2      | 0.553                            |
| EU6       | 0.456                            | CAI3      | 0.493                            |
| TRS1      | 0.362                            | CAI5      | 0.653                            |
| TRS2      | 0.271                            | CAI6      | 0.542                            |
| TRS3      | 0.422                            | CAI7      | 0.324                            |
| TRS5      | 0.431                            | CAI8      | 0.407                            |
| TRS6      | 0.437                            | CAI9      | 0.537                            |
| FIE1      | 0.448                            | CAI10     | 0.537                            |
| FIE2      | 0.583                            | CS1       | 0.540                            |
| FIE3      | 0.598                            | CS2       | 0.563                            |
| RBL1      | 0.557                            | CS3       | 0.593                            |
| RBL2      | 0.420                            | CS4       | 0.474                            |
| RBL3      | 0.566                            | CS5       | 0.375                            |

Dari Tabel 3 dapat diketahui bahwa semua indikator yang digunakan adalah valid.

### Uji Reliabilitas

Hasil uji reliabilitas diketahui bahwa nilai *cronbach's alpha* sebesar 0,909  $> 0,6$ , sehingga semua indikator reliabel.

Setelah dilakukan uji validitas dan reliabilitas, kemudian dibuat perhitungan tingkat kepuasan responden terhadap kualitas layanan website Pemerintah Kota Yogyakarta yang terangkum dalam Tabel 4.

**Tabel 4. Rata-Rata Tingkat Kepuasan Responden Terhadap Website Pemerintah Kota Yogyakarta**

| Variabel | Skor Jawaban |    |    |    | Rata-Rata |
|----------|--------------|----|----|----|-----------|
|          | SP           | P  | KP | TP |           |
| EU1      | 34           | 52 | 4  | 0  | 3.33      |
| EU2      | 48           | 42 | 0  | 0  | 3.53      |
| EU3      | 4            | 16 | 20 | 50 | 1,71      |
| EU4      | 36           | 51 | 3  | 0  | 3.37      |
| EU5      | 34           | 51 | 5  | 0  | 3.32      |
| EU6      | 23           | 59 | 8  | 0  | 3.17      |
| TRS1     | 18           | 55 | 14 | 3  | 2.98      |
| TRS2     | 15           | 62 | 13 | 0  | 3.02      |
| TRS3     | 13           | 55 | 18 | 4  | 2.86      |
| TRS4     | 3            | 23 | 27 | 37 | 1,91      |
| TRS5     | 17           | 57 | 8  | 8  | 2.92      |
| TRS6     | 14           | 44 | 20 | 12 | 2.67      |
| FIE1     | 23           | 58 | 6  | 3  | 3.12      |
| FIE2     | 27           | 55 | 7  | 1  | 3.2       |
| FIE3     | 15           | 66 | 8  | 1  | 3.06      |
| RBL1     | 14           | 62 | 14 | 0  | 3         |
| RBL2     | 4            | 65 | 20 | 1  | 2.8       |
| RBL3     | 33           | 53 | 3  | 1  | 3.31      |
| RBL4     | 36           | 49 | 5  | 0  | 3.34      |
| RBL5     | 18           | 61 | 11 | 0  | 3.08      |
| CAI1     | 20           | 61 | 9  | 0  | 3.12      |
| CAI2     | 19           | 62 | 9  | 0  | 3.11      |
| CAI3     | 17           | 70 | 3  | 0  | 3.16      |
| CAI4     | 8            | 71 | 11 | 0  | 2,96      |
| CAI5     | 23           | 60 | 7  | 0  | 3.18      |
| CAI6     | 26           | 59 | 5  | 0  | 3.23      |
| CAI7     | 20           | 54 | 15 | 1  | 3.03      |
| CAI8     | 23           | 54 | 13 | 0  | 3.11      |
| CAI9     | 16           | 53 | 21 | 0  | 2.94      |
| CAI10    | 20           | 60 | 10 | 0  | 3.11      |
| CS1      | 14           | 63 | 13 | 0  | 3.01      |
| CS2      | 24           | 56 | 10 | 0  | 3.16      |
| CS3      | 24           | 56 | 10 | 0  | 3.16      |
| CS4      | 25           | 58 | 7  | 0  | 3.2       |
| CS5      | 5            | 56 | 27 | 2  | 2.71      |

Dari Tabel 4 dapat diketahui bahwa responden Sangat Puas pada indikator EU1, EU2, EU4, EU5, RL3, dan RL4. Responden Puas pada indikator EU6, TR1, TR2, TR3, TR5, TR6, FIE1, FIE2, FIE3, RL1, RL2, RL5, CAI1, CAI2, CAI3, CAI4, CAI5, CAI6, CAI7, CAI8, CAI9, CAI10, CS1, CS2, CS3, CS4, dan CS5. Responden Kurang Puas pada indikator TR4. Responden Tidak Puas pada indikator EU3. Oleh karena itu dapat disimpulkan mayoritas pengguna puas dengan kualitas layanan website Pemerintah Kota Yogyakarta.

## Kesimpulan dan Saran

### Kesimpulan

1. Berdasarkan analisis tingkat kepuasan pengguna terhadap kualitas layanan website Pemerintah Kota Yogyakarta dengan menggunakan skala

- Likert, mayoritas pengguna puas dengan kualitas layanan website Pemerintah Kota Yogyakarta.
2. Berdasarkan analisis dekriptif terhadap kualitas layanan website Pemerintah Kota Yogyakarta dengan menggunakan metode E-GovQual, website Pemerintah Kota Yogyakarta belum memiliki peta situs dan persetujuan tertulis (Level of Agreement) antara pihak pengelola dan pengguna layanan website tentang aturan atau pedoman dalam penggunaan website Pemerintah Kota Yogyakarta

### Saran

Guna meningkatkan kepuasan pengguna terhadap website Pemerintah Kota Yogyakarta, perlu ditambahkan fitur peta situs dan persetujuan tertulis (Level of Agreement) antara pihak pengelola dan pengguna layanan website tentang aturan atau pedoman dalam penggunaan website Pemerintah Kota Yogyakarta

### Daftar Pustaka

- [1] Presiden Republik Indonesia, *Intruksi Presiden Republik Indonesia Nomor 3: Kebijakan dan Strategi Nasional Pengembangan E-government.*, 2003.
- [2] Direktorat e-Government. (2016) Peningkatan e-Government Indonesia (PeGI). [Online]. HYPERLINK <http://pegi.layanan.go.id>
- [3] Xenia Papadomichelaki and Gregoris Mentzas, "e-GovQual: A multiple- item scale for assesing e-government service quality," *Elsevier*, pp. 98-109, 2011.
- [4] A Parasuraman, V.A. Zeithaml, and L. L. Berry, "ServQual: A multiple-item scale for measuring consumer perceptions of service quality," *Journal of retailing*, vol. 64, pp. 12-40, 1988.
- [5] S. J. Barnes, K Liu, and R. T. Vidgen, "Evaluating WAP news sites: TheWebQual/ M approach, in global cooperation in the millenium," in *Proceedings of the Ninth European Conference on Information Sytem* , Bled, Slovenia, 2001.
- [6] A Parasuraman, V. A. Zeithmal, and A Malholtra, "E-S-Qual: A multiple-item scale for assesing electronic xervice quality," *Journal of Service Research*, vol. 7, pp. 213-234, 2005.
- [7] Achmad Fuad and Mudjahidin , "Penilaian Kualitas Layanan E-Government dengan Menggunakan Dimensi E-GovQual (Studi Kasus Pemerintah Provinsi Jawa Timur)," *Jurnal Teknik Pomits*, vol. 1, no. 1, pp. 1-6, 2013.
- [8] Zeinia A.N. and Khairunnisa S.I., "Evaluasi Kualitas Webste Online Shopping di Indonesia Menggunakan Metode E-Serv-Qual," Universitas Gunadarma, 2015.
- [9] A. S. Chandra, "Pengaruh E-ServQual Terhadap Customer Satisfaction, Trust, dan Repeat Usage Layanan BCA Mobile ," Universitas Udayana, 2014.
- [10] Zahreza F. S. Putra, M Sholeh, and N Widyastuti, "Analisis Kualitas Layanan Website BTKP-DIY Menggunakan Metode WebQual 4.0. ," *Jurnal SCRIPT*, vol. 21, Desember 2014.
- [11] B. L. Wicaksono , A Susanto, and W. W Winarno, "Evaluasi Kualitas Layanan Website Pusdiklat BPK RI Menggunakan Metode WebQual Modifikasi dan Impotance Performance Analysis," *Jurnal Media Ekonomi & Teknologi Informasi*, vol. 19, no. 1, pp. 21-34, Maret 2012.
- [12] Sugiyono, *Metode Penelitian Bisnis*. BAndung: Alfabeta, 1999.
- [13] Imam Ghozali, *Aplikasi Analisis Multivariat dengan Program SPSS*. Semarang: Universitas Dipenogoro, 2002.