

# ANALISIS IMPLEMENTASI *E-GOVERNMENT WEBSITE* BADAN KEPEGAWAIAN DAERAH PROVINSI KALIMANTAN TENGAH MENGGUKAN WEBQUAL 4.0

Suriski Sitinjak

Badan Kepegawaian Daerah Pemerintah Provinsi Kalimantan Tengah  
[suriskisitinjak@gmail.com](mailto:suriskisitinjak@gmail.com)

**ABSTRAK.** Sebagai bagian dari penyelenggara pemerintahan, Badan Kepegawaian Daerah Provinsi Kalimantan Tengah memanfaatkan teknologi informasi untuk mendukung terselenggaranya *good governance* dan meningkatkan layanan publik yang efektif dan efisien, salah satunya dengan situs website Badan Kepegawaian Daerah Provinsi Kalimantan Tengah. Penggunaan *WebQual 4.0* pada penelitian kali ini bertujuan menganalisa tingkat kualitas *website* tersebut berdasarkan persepsi pengguna dan menggunakan skala Likert sebagai skala jawaban dan direpresentasikan dalam *rating scale*. Diperoleh masing-masing dimensi menunjukkan responden setuju bahwa *website* memiliki kegunaan atau *usability* (78,38%), memiliki informasi yang berkualitas (79,50%), memiliki kualitas interaksi pelayanan (70,06%) dan secara keseluruhan tampilan *website* berkualitas (83,50%). Dimensi *WebQual* yang berkontribusi paling besar adalah dimensi kualitas informasi. Sedangkan dimensi yang perlu mendapatkan prioritas perbaikan dan/atau pengembangan adalah kualitas interaksi pelayanan. Melalui penelitian ini diharapkan dapat bermanfaat untuk meningkatkan kualitas layanan *website* berdasarkan analisa hasil pengukuran.

**Kata kunci**— *website; e-government; WebQual 4.0; Badan Kepegawaian Daerah; kalimantan tengah.*

## PENDAHULUAN

Penerapan *e-government* sendiri telah tertuang dalam Instruksi Presiden Republik Indonesia Nomor 3 Tahun 2003 tentang Kebijakan dan Strategi Nasional Pengembangan *e-government*. Pembuatan sistus informasi disetiap lembaga merupakan salah satu strategi pengembangan *e-government* yaitu untuk melaksanakan pengembangan secara sistematis melalui tahapan yang relistis dan terukur [1]. *E-government* merupakan upaya pemanfaatan dan pendayagunaan telematika untuk meningkatkan efisiensi dan efektifitas biaya penyelenggaraan pemerintahan, memberikan berbagai jasa pelayanan kepada masyarakat secara lebih baik, menyediakan akses informasi kepada publik secara lebih luas, dan menjadikan penyelenggaraan pemerintahan lebih bertanggung jawab (*accountable*) serta transparan kepada masyarakat [2]. Atau dengan kata lain *e-government* merupakan penyelenggaraan pemerintahan berbasis elektronik (teknologi informasi dan komunikasi) untuk meningkatkan efisiensi, efektivitas, transparansi dan akuntabilitas kinerja pemerintah dalam hubungannya dengan masyarakat, komunitas bisnis, dan kelompok terkait lainnya menuju *good governance* [3].

Sesuai dengan Peraturan Gubernur Nomor 57 Tahun 2016 Pasal 3 bahwa Badan Kepegawaian Daerah (BKD) Provinsi Kalimantan Tengah mempunyai tugas di bidang manajemen Aparatur Sipil Negara (ASN) daerah. BKD Provinsi Kalimantan Tengah menyelenggarakan fungsi perumusan bahan pembinaan dan kebijakan teknis di bidang kepegawaian; penyiapan bahan pembinaan kepegawaian dan menghimpun peraturan perundang-undangan di bidang kepegawaian; penyiapan penyusunan Peraturan Perundang-undangan daerah di bidang kepegawaian, sesuai dengan norma, standar dan prosedur yang ditetapkan pemerintah; penyiapan bahan dan pelaksanaan pengangkatan, pemindahan dan pemberhentian pegawai; penyiapan bahan dan pelaksanaan pembinaan disiplin, peningkatan kesejahteraan dan bantuan sosial serta kewirausahaan bagi ASN; penyiapan bahan dan pelaksanaan pembinaan kebugaran jasmani dan pembinaan mental kerohanian serta seni budaya bagi ASN; pelaksanaan koordinasi dan bimbingan kelompok jabatan fungsional; pembinaan, pelayanan, pengawasan, pengendalian, monitoring, evaluasi dan pelaporan penyelenggaraan kepegawaian daerah; dan penyelenggaraan urusan kesekretariatan Badan. Dalam melakukan tugas pokok fungsi (tupoksi) tersebut BKD Provinsi Kalimantan Tengah sebagai salah satu perangkat daerah dan bagian dari penyelenggara pemerintahan telah memanfaatkan teknologi informasi untuk mendukung terselenggaranya *good governance* dan meningkatkan layanan publik yang efektif dan efisien, salah satunya dengan *website* BKD Provinsi Kalimantan

Tengah <http://bkd.kalteng.go.id>. Akan tetapi analisis pengukuran tercapainya tingkat tahapan dan keberhasilan implementasi *e-government* tersebut belum dan perlu dilakukan untuk memberikan gambaran pengembangan dan pemanfaatan *website* yang akan datang untuk tercapainya percepatan pelayanan kepada ASN dan masyarakat. Penggunaan *WebQual 4.0* sendiri telah berhasil diterapkan pada beberapa penelitian sejenis dengan pengukuran kualitas *website* dan membantu memahami dimensi dan instrumen yang mempengaruhi kepuasan pengguna akhir. Seperti pada penelitian [4] menghasilkan bahwa *interaction quality* mempunyai pengaruh langsung terhadap pengguna. Pada penelitian [5] menghasilkan bahwa *information quality* dan *interaction quality* yang dinilai berpengaruh terhadap kepuasan pengguna *website*. Selain itu pada penelitian [6] berdasarkan hasil analisis responden setuju bahwa *website* memiliki *usability*, informasi yang ditampilkan berkualitas dan cukup dalam interaksi pelayanan.

Berdasarkan latar belakang tersebut, permasalahan pada penelitian kali ini dapat diidentifikasi sebagai berikut:

Bagaimana mengetahui tingkat kualitas *website* menggunakan model *WebQual 4.0*

Dimensi *WebQual* mana yang paling berkontribusi lebih besar dan mana yang paling perlu mendapat prioritas perhatian untuk perbaikan atau pengembangan

Tindakan yang harus dilakukan manajemen (rekomendasi) guna meningkatkan kualitas *website* BKD Provinsi Kalimantan Tengah

Tujuan yang ingin dicapai dalam penelitian ini adalah melakukan analisis implementasi *e-government*, yaitu *website* BKD Provinsi Kalimantan Tengah dari persepsi pengguna menggunakan *WebQual 4.0* sebagai instrumen pengukuran. Kedua, evaluasi yang melibatkan pengguna akhir juga akan didapatkan dimensi/atribut apa saja yang perlu mendapatkan prioritas perbaikan dan/atau pengembangan serta rekomendasi untuk meningkatkan kualitas layanan *website* berdasarkan analisa hasil pengukuran.

Manfaat yang dapat diperoleh dari penelitian ini adalah adanya rekomendasi bagaimana membangun *website* BKD Provinsi Kalimantan Tengah dengan kualitas yang baik berdasarkan pada dimensi Kualitas Informasi, Kualitas Interaksi Pelayanan dan Kegunaan *website*.

## METODOLOGI

### d. E-Government

Tujuan pembangunan *e-government* [3] adalah sebagai berikut:

Meningkatkan mutu layanan publik melalui pemanfaatan teknologi informasi (IT) dalam proses penyelenggaraan pemerintahan

Terbentuknya pemerintahan yang bersih, transparan, dan mampu menjawab tuntutan perubahan secara efektif

Perbaikan organisasi, sistem manajemen, dan proses kerja pemerintahan.

Tahapan perkembangan implementasi *e-government* di Indonesia dibagi menjadi empat [7]:

*Web Presence*, yaitu memunculkan *website* daerah di internet. dalam tahap ini informasi dasar yang dibutuhkan masyarakat ditampilkan dalam *website* pemerintah

*Interaction*, yaitu web daerah yang menyediakan fasilitas interaksi antara masyarakat dan Pemerintah Daerah. Dalam tahap ini, informasi yang ditampilkan lebih bervariasi, seperti fasilitas unduh dan komunikasi E-mail dalam *website* pemerintah

*Transaction*, yaitu web daerah yang selain memiliki fasilitas interaksi juga dilengkapi dengan fasilitas transaksi pelayanan publik dari pemerintah

*Transformation*, yaitu dalam hal ini pelayanan pemerintah meningkat secara terintegrasi, tidak hanya menghubungkan pemerintah dengan masyarakat tetapi juga dengan organisasi lain yang terkait (pemerintah ke antarpemerintah, sektor nonpemerintah, serta sektor swasta)

Dalam konsep *e-government* dikenal empat jenis klasifikasi [8], yaitu:

*Government to Citizens (G-to-C)*: mendekatkan pemerintah dengan rakyatnya melalui kanal-kanal akses yang beragam agar masyarakat dapat dengan mudah menjangkau pemerintahnya.

*Government to Business (G-to-B)*: membentuk relasi interaksi yang baik dan efektif dengan industri swasta.

*Government to Governments (G-to-G)*: memperlancar kerjasama antar negara dan kerjasama antar entiti-entiti negara (masyarakat, industri, perusahaan dan lain-lain)

*Government to Employees (G-to-E)*: meningkatkan kinerja dan kesejahteraan para pegawai negeri atau karyawan pemerintah yang bekerja di sejumlah institusi sebagai pelayan masyarakat.

### WebQual

*WebQual* merupakan instrumen untuk mengukur kualitas *website* dari persepsi pengguna [9]. Jika *WebQual 1.0* menitikberatkan analisa kualitas informasi dan memiliki kekurangan di interaksi layanan, *WebQual 2.0* sebaliknya, yaitu lebih menekankan pada analisa terhadap interaksi tetapi terasa kurang pada analisa kualitas informasi [10].

*WebQual 4.0* seperti yang ditunjukkan pada Tabel 1 memiliki tiga area/dimensi, yaitu kegunaan (*usability*), kualitas informasi (*information quality*) dan kualitas interaksi dan layanan (*interaction and service quality*) [11]. Standar instrumen *WebQual 4.0* terdiri dari 23 instrumen.

Tabel 1 Instrumen *Webqual 4.0*.

Dimensi	<i>WebQual</i> Item
<b>Usability</b>	<ol style="list-style-type: none"> <li>1. <i>Website</i> mudah dioperasikan</li> <li>2. Interaksi dengan <i>website</i> jelas dan dapat dimengerti</li> <li>3. <i>Website</i> mudah dinavigasi</li> <li>4. <i>Website</i> mudah digunakan</li> <li>5. <i>Website</i> memiliki tampilan yang menarik</li> <li>6. Desain sesuai dengan jenis <i>website</i> pemerintahan</li> <li>7. <i>Website</i> tampak meyakinkan dan kompeten</li> <li>8. <i>Website</i> memberikan sebuah pengalaman positif</li> </ol>
<b>Kualitas Informasi</b>	<ol style="list-style-type: none"> <li>9. <i>Website</i> menyediakan informasi yang akurat</li> <li>10. <i>Website</i> menyajikan informasi yang dapat dipercaya</li> <li>11. <i>Website</i> menyediakan informasi yang <i>up to date</i></li> <li>12. <i>Website</i> menyediakan informasi yang relevan</li> <li>13. <i>Website</i> menyajikan informasi yang mudah dimenegerti</li> <li>14. <i>Website</i> menyediakan informasi yang cukup terperinci</li> <li>15. <i>Website</i> memberikan informasi dengan format yang tepat</li> </ol>
<b>Kualitas Interaksi Pelayanan</b>	<ol style="list-style-type: none"> <li>16. <i>Website</i> memiliki reputasi yang baik</li> <li>17. <i>Website</i> memberikan rasa aman ketika pengguna melakukan transaksi</li> <li>18. Informasi pribadi pengguna terjaga dengan aman</li> <li>19. <i>Website</i> menciptakan ruang untuk personalisasi</li> <li>20. <i>Website</i> memberikan ruang untuk komunitas</li> <li>21. <i>Website</i> memudahkan untuk berkomunikasi dengan organisasi</li> <li>22. Pengguna merasa yakin bahwa barang/jasa sampai sesuai yang dijanjikan</li> </ol>
<b>Overall</b>	<ol style="list-style-type: none"> <li>23. Keseluruhan tampilan dari <i>website</i></li> </ol>

*Website* BKD Provinsi Kalimantan Tengah merupakan jenis *website* pemerintahan yang merupakan tipikal *website* penyedia informasi, sehingga tiga pertanyaan pada instrumen *WebQual* yang berkaitan dengan transaksi dan informasi pribadi tidak ditampilkan:

- 1) 17: *Website* memberikan rasa aman ketika pengguna melakukan transaksi
- 2) 18: Informasi pribadi pengguna terjaga dengan aman
- 3) 22: Pengguna merasa yakin bahwa barang/jasa sampai sesuai yang dijanjikan

Seperti penelitian yang dilakukan oleh Barnes dan Vigen [11] yang menggunakan model *WebQual 4.0* untuk kualitas *website* forum dan penelitian yang dilakukan oleh Candra Irawan [12] yang menggunakan model *WebQual 4.0* untuk mengevaluasi kualitas *website* pemerintahan menggunakan 20 instrumen *WebQual* tersebut untuk pengukuran.

Semua instrumen pada masing-masing dimensi pernah dilakukan uji validitas dan uji reliabilitas. Uji validitas digunakan untuk mengetahui valid tidaknya instrumen pengukuran [4] dan uji reliabilitas yang menunjukkan sejauh mana suatu alat ukur dapat dipercaya atau dapat diandalkan [13]. Dari hasil pengujian validitas dan reliabilitas diperoleh bahwa semua instrumen pada dimensi *usability*, *information quality* dan *interaction service quality* adalah valid dan reliabel [4],[12],[14].

**Skala Likert, Skor Ideal dan Rating Scale**

Skala likert adalah skala pengukuran yang digunakan untuk mengukur tingkat kepuasan pengguna dikembangkan oleh Likert pada Tahun 1932 [15]. Skala likert memiliki empat atau lebih butir-butir pertanyaan yang dikombinasikan sehingga membentuk sebuah skor atau nilai yang mempersentasikan sifat individu, misalkan pengetahuan, sikap dan perilaku [16]. Skala likert dapat juga dikatakan sebagai skala psikometrik yang umum digunakan dalam kuesioner. Skala likert yang digunakan ditunjukkan terdiri dari 5 yaitu Sangat Tidak Setuju (STS) nilai skala 1, Tidak Setuju (TS) nilai skala 2, Netral (N) nilai skala 3, Setuju (S) nilai skala 4 dan Sangat Setuju (SS) nilai skala 5.

Skor ideal (kriterium) digunakan untuk menentukan *rating scale* berdasarkan nilai skala dan jumlah responden. Digunakan rumus [17]:

$$Skor\ Kriteria = nilai\ skala\ jawaban \times jumlah\ reseponden$$

(1)

selanjutnya menentukan nilai *rating scale* dengan normalisasi skor kriteria menggunakan rumus:

$$Skor\ kriteria = \frac{nilai\ skala\ jawaban}{nilai\ skala\ terbesar} \times 100 \tag{2}$$

Penentuan skor kriteria menggunakan persamaan (2) agar kemudian dapat mengetahui *rating scale*. Untuk memperoleh skor kriteria masing-masing skala jawaban, contoh perhitungannya misalkan skala jawaban Sangat Tidak Setuju (STS) berarti nilai skala adalah 1, sehingga nilai skor kriteriumnya adalah hasil kali nilai skala dengan nilai skala tertinggi 5 diperoleh nilai skor kriteria 20 untuk skala jawaban Sangat Tidak Setuju (STS). Untuk mengetahui nilai skor kriteria skala jawaban yang lain dilakukan hal yang sama.

Nilai batas bawah terendah adalah 1 karena semua pertanyaan kuesioner harus dijawab, selanjutnya nilai batas bawah ditentukan masing-masing skala ditambah 1 seperti ditunjukkan Tabel 2 berikut.

Tabel 2 Skor Kriteria dan *Rating Scale*.

Skala Jawaban	Nilai Skala Jawaban	Skor Kriteria	Rating Scale (%)
Sangat Tidak Setuju (STS)	1	20	1-20
Tidak Setuju (TS)	2	40	21-40
Netral (N)	3	60	41-60
Setuju (S)	4	80	61-80
Sangat Setuju (SS)	5	100	81-100

Langkah selanjutnya adalah menentukan nilai skor akhir yang akan dicocokkan dengan *rating scale* untuk mengetahui daerah atau posisi skala setiap pertanyaan, dengan menggunakan rumus berikut:

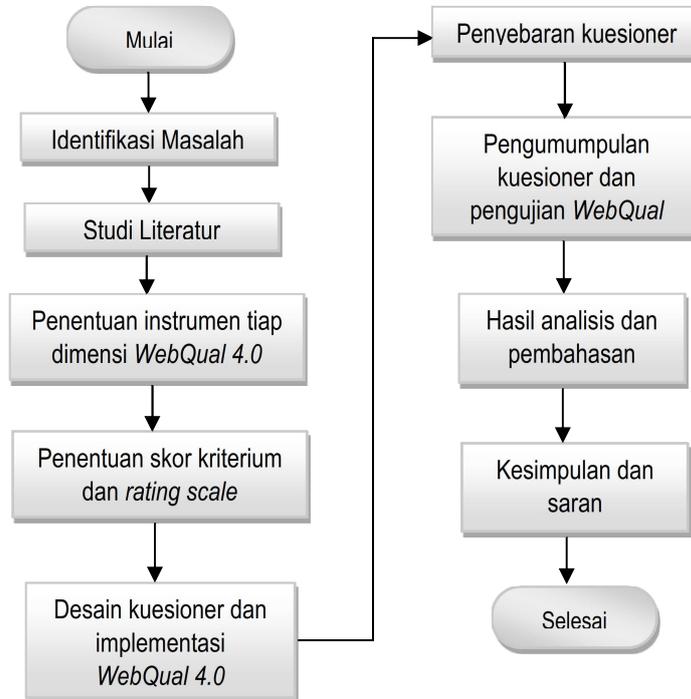
$$Skor\ akhir = \frac{\sum(frekuensi\ kemunculan\ jawaban \times nilai\ skala)}{nilai\ skala\ terbesar \times jumlah\ responden} \times 100 \tag{3}$$

Pada persamaan (3) di atas yang dimaksud frekuensi kemunculan jawaban adalah banyaknya responden yang memilih suatu skala jawaban. Sebagai contoh, instrumen *WebQual* “*website* mudah dioperasikan” pada dimensi *usability* terdapat STS=0, TS=0, N=4, S=64 dan SS=12 dari total 80 responden, kemudian jumlahkan perkalian antara frekuensi kemunculan jawaban dengan nilai skala (0\*1 + 0\*2 + 4\*3 + 64\*4 + 12\*5) dan bagi hasilnya dengan perkalian antara nilai skala terbesar dengan jumlah responden (5\*80), sehingga perhitungan

skor akhir adalah 0,82 atau dalam persen 82%. Langkah yang sama dilakukan untuk mencari nilai skor akhir dari instrumen lainnya.

### Langkah-langkah Penelitian

Tahapan penelitian seperti ditunjukkan oleh Gambar 1 berikut.



Gambar 1. Flowchart Penelitian

## HASIL

Pada pembahasan berikut dipaparkan mengenai hasil perhitungan dan analisa hasil kesioner yang diperoleh dari 80 responden yang dipilih dengan karakteristik bahwa responden bisa menggunakan internet atau pernah mengunjungi *website* <http://bkd.kalteng.go.id>.

Gambar 2 merupakan tampilan halaman utama *website* Badan Kepegawaian Daerah Provinsi Kalimantan Tengah.



Gambar 2. Halaman utama *website* BKD Provinsi Kalimantan Tengah

Statistik data responden menunjukkan 80% responden yang berusia di atas 30 tahun dan 20% dibawah 30 tahun. Berdasarkan pendidikan terakhir, 5% pendidikan terakhirnya SLTA/ sederajat, 6% lulusan Diploma III, 76% lulusan S-1 dan 13% lulusan S-2. Sedangkan berdasarkan pekerjaan, 71% PNS, 13% pegawai kontrak / honorer dan selebihnya Karyawan Swasta/Wiraswasta, Dosen atau lainnya sebanyak 16%.

**e. Pengujian WebQual 4.0**

Kuesioner penelitian terdiri atas 20 pertanyaan dari instrumen *WebQual 4.0* dengan jawaban menggunakan pilihan skala Likert. Selanjutnya dilakukan perhitungan skor akhir menggunakan persamaan (3). Skor akhir direpresentasikan dalam persen agar dapat langsung disesuaikan dengan *rating scale*. Daftar pertanyaan, hasil kuesioner dan perhitungan skor akhir ditunjukkan oleh Tabel 3.

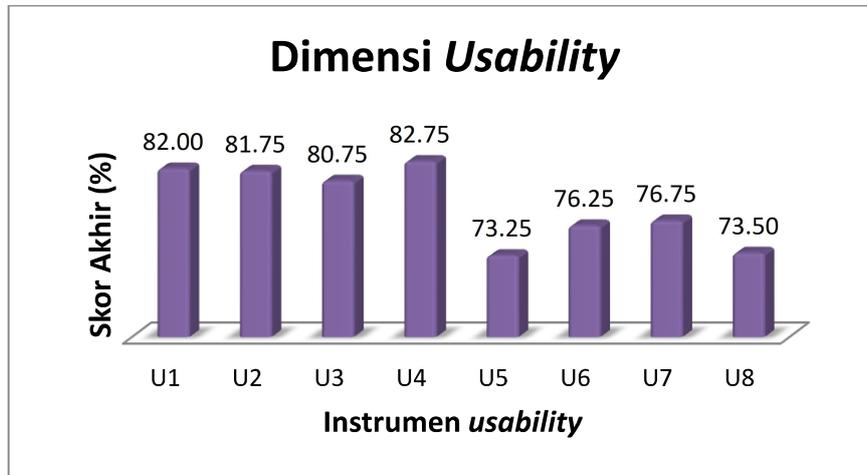
Tabel 3 Pertanyaan Kuesioner Penelitian.

Kode	Pertanyaan	STS	TS	N	S	SS	Skor Akhir (%)
<b>Usability</b>							
U1	Apakah <i>website</i> mudah dioperasikan?	0	0	4	64	12	82,00
U2	Apakah Interaksi dengan <i>website</i> jelas dan dapat dimengerti?	0	0	7	59	14	81,75
U3	Apakah <i>website</i> mudah dinavigasi?	0	0	7	58	14	80,75
U4	Apakah <i>website</i> mudah digunakan?	0	0	6	57	17	82,75
U5	Apakah <i>website</i> memiliki tampilan yang menarik?	0	5	23	46	6	73,25
U6	Apakah desain sesuai dengan jenis <i>website</i> pemerintahan?	0	1	24	44	11	76,25
U7	Apakah <i>website</i> tampak meyakinkan dan kompeten?	0	1	16	58	5	76,75
U8	Apakah <i>website</i> memberikan sebuah pengalaman positif?	0	5	23	45	7	73,50
<b>Rata-rata nilai dimensi Usability</b>							<b>78,38</b>
<b>Kualitas Informasi</b>							
IQ9	Apakah <i>website</i> menyediakan informasi yang akurat?	0	1	10	49	20	82,00
IQ10	Apakah <i>website</i> menyajikan informasi yang dapat dipercaya?	0	1	6	49	24	84,00
IQ11	Apakah <i>website</i> menyediakan informasi yang <i>up to date</i> ?	0	3	15	54	8	76,75
IQ12	Apakah <i>website</i> menyediakan informasi yang relevan?	0	0	10	57	13	80,75
IQ13	Apakah <i>website</i> menyajikan informasi yang mudah dimengerti?	0	1	7	60	12	80,75
IQ14	Apakah <i>website</i> menyediakan informasi yang cukup terperinci?	0	2	19	53	6	75,75
IQ15	Apakah <i>website</i> memberikan informasi dengan format yang tepat?	0	2	17	54	7	76,50
<b>Rata-rata nilai dimensi Kualitas Informasi</b>							<b>79,50</b>
<b>Kualitas Interaksi Pelayanan</b>							
SQ16	Apakah <i>website</i> memiliki reputasi yang baik?	0	0	17	50	13	79,00
SQ17	Apakah <i>website</i> menciptakan ruang untuk personalisasi?	0	12	32	32	4	67,00
SQ18	Apakah <i>website</i> memberikan ruang untuk komunitas?	0	16	32	30	2	64,50
SQ19	Apakah <i>website</i> memudahkan untuk berkomunikasi dengan organisasi?	0	7	29	42	2	69,75
<b>Rata-rata nilai dimensi Kualitas Interaksi Pelayanan</b>							<b>70,06</b>
<b>Overall</b>							
O20	Apakah keseluruhan tampilan dari <i>website</i> baik?	0	0	9	48	23	<b>83,50</b>

Dari ketiga dimensi tersebut, terlihat bahwa yang paling menonjol dari *website e-government* BKD Provinsi Kalimantan Tengah <http://bkd.kalteng.go.id> adalah kualitas informasi, yaitu 79,50% dan disusul oleh dimensi *usability* 78,38% dan yang terendah adalah dimensi kualitas interaksi pelayanan 70,06%. Sedangkan secara keseluruhan tampilan *website* baik 83,50%.

**e. Dimensi Usability**

Untuk dimensi *usability* diperoleh nilai 78,38% yaitu masuk dalam skala Setuju, artinya dari segi kegunaan (*usability*) responden Setuju bahwa *website* tergolong mudah dioperasikan, digunakan dan dipahami, navigasi mudah dilakukan, tampilan menarik, desain sesuai dengan *website* pemerintahan serta kompeten.

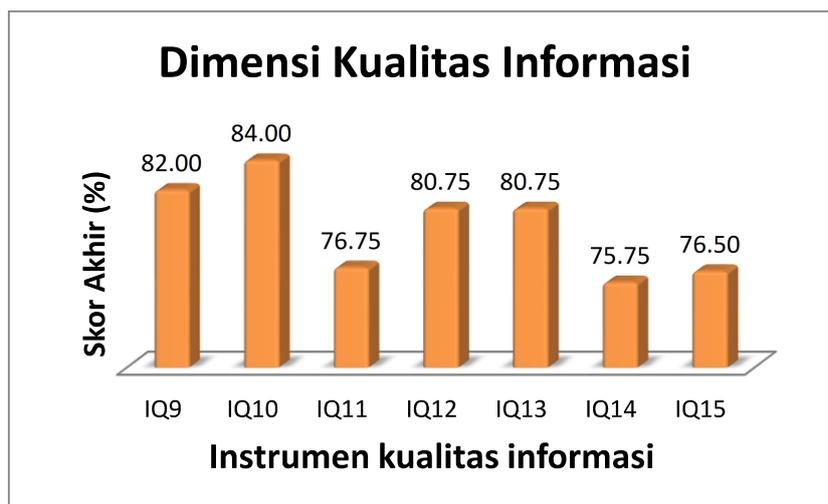


Gambar 3. Penilaian instrumen dalam dimensi *usability*

Apabila dilihat dari setiap instrumen dalam dimensi *usability* ini, kode U5 pada Gambar 3 memiliki nilai paling rendah, yaitu sebesar 73,25%, artinya tampilan yang menarik dari *website* perlu mendapat prioritas perhatian untuk perbaikan atau pengembangan. Sedangkan kode U4 pada Gambar 3 memiliki nilai paling tinggi, yaitu 82,75% menunjukkan instrumen yang paling menonjol atau paling berkontribusi adalah kemudahan *website* untuk digunakan.

f. *Dimensi Kualitas Informasi*

Untuk dimensi kualitas informasi yang memperoleh nilai 79,50% berarti bahwa responden setuju *website* memiliki kualitas informasi, yaitu memiliki informasi yang akurat, dapat dipercaya, *up to date*, relevan, mudah dimengerti, cukup terperinci dan tersaji dalam format yang tepat. Pada dimensi ini seperti yang ditunjukkan oleh gambar 4, kode IQ10 memiliki nilai yang paling tinggi, yaitu 84% menunjukkan instrumen yang paling menonjol atau berkontribusi adalah *website* menyajikan informasi yang dapat dipercaya. Sedangkan kode IQ14 pada gambar 4 menunjukkan nilai paling rendah, yaitu sebesar 75,75% menunjukkan instrumen yang jadi prioritas untuk perbaikan atau pengembangan adalah penyajian informasi *website* dengan format yang tepat.

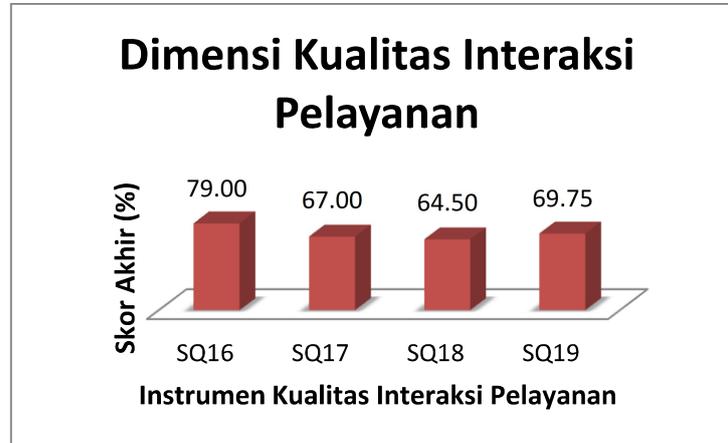


Gambar 4. Penilaian instrumen dalam dimensi kualitas informasi

g. *Dimensi Kualitas Interaksi Pelayanan*

Untuk dimensi kualitas interaksi pelayanan yang memperoleh nilai 70,06% berarti bahwa responden setuju *website* memiliki kualitas interaksi pelayanan. Akan tetapi pada dimensi ini beberapa instrumen perlu mendapatkan perhatian untuk perbaikan atau pengembangan. Seperti yang ditunjukkan pada gambar 5 kode

SQ18 memiliki nilai paling rendah yaitu 64,50% disusul oleh kode SQ17 sebesar 67,00% dan kode SQ19 sebesar 69,75%. Hal tersebut menunjukkan bahwa yang menjadi prioritas untuk perbaikan atau pengembangan pada dimensi ini adalah bagaimana agar *website* dapat menciptakan ruang ruang bagi komunitas dan memberikan personalisasi bagi pengguna, serta menunjukkan bahwa *website* kemudahan untuk berkomunikasi dengan organisasi dalam hal ini adalah BKD Provinsi Kalimantan Tengah.



Gambar 5. Penilaian instrumen dalam dimensi kualitas interaksi pelayanan

#### f. Perspektif e-government

Sebagai penyelenggara pemerintahan yang memberikan layanan baik kepada masyarakat (*Government to Citizen*) dan Pegawai Negeri Sipil (*Government to Employee*) pengembangan *website* BKD Provinsi Kalimantan Tengah jika dilihat dari tahapan pengembangan e-government, masih dalam tahapan *interaction* dimana *website* bukan hanya sebagai penyedia informasi dasar yang dibutuhkan masyarakat ataupun PNS walaupun tidak semua informasi yang berkaitan dengan pelayanan kepegawaian sudah tersedia di *website* (tahapan *web presence*), tetapi sudah pada tahapan sebagai penyedia fasilitas interaksi antara masyarakat dan BKD. Informasi yang ditampilkan lebih bervariasi, seperti fasilitas unduh file berita/pengumuman dan komunikasi e-mail dalam *website* pemerintah sudah tersedia meskipun kurang diketahui oleh pengguna.

Untuk dapat menuju tahapan selanjutnya yaitu tahapan *transaction*, *website* perlu dilakukan pengembangan dimana *website* selain memiliki fasilitas interaksi juga dilengkapi dengan fasilitas transaksi pelayanan publik dari BKD. Transaksi dalam hal ini adalah bagaimana proses layanan kepegawaian dapat diusulkan melalui *website* dan informasi selesainya berkaspun dapat diakses melalui *website*.

## KESIMPULAN

Berdasarkan hasil dan pembahasan di atas diperoleh bahwa masing-masing dimensi menunjukkan responden setuju bahwa *website e-government* Badan Kepegawaian Daerah Provinsi Kalimantan Tengah (<http://bkd.kalteng.go.id>) memiliki kegunaan atau *usability* (78,38%), memiliki informasi yang berkualitas (79,50%), memiliki kualitas interaksi pelayanan (70,06%) dan secara keseluruhan tampilan *website* berkualitas (83,50%). Dimensi *WebQual* yang berkontribusi paling besar adalah dimensi kualitas informasi. Sedangkan dimensi yang perlu mendapatkan prioritas perbaikan dan/atau pengembangan adalah kualitas interaksi pelayanan. Dengan melihat instrumen yang paling rendah berdasarkan perhitungan pengujian dimensi *WebQual* tersebut rekomendasi bagi pengembangan *website* yang yaitu :

agar kedepan *website* dapat dikembangkan dengan tampilan yang lebih atraktif disesuaikan dengan kriteria yang mengacu pada *website* pemerintahan pada umumnya dan pelayanan kepegawaian pada khususnya.

sesuai dengan tupoksi BKD Provinsi Kalimantan Tengah penyelenggara pelayanan kepegawaian lebih baik apabila *website* digunakan maksimal sebagai sarana untuk mempercepat proses pelayanan kepegawaian, misal dengan adanya e-formulir atau checklist persyaratan kelengkapan berkas yang dapat diunduh melalui situs dan diunggah kembali jika sudah diisi untuk layanan permohonan usul mutasi, kenaikan pangkat, Kartu Pegawai, Perbaikan Surat Keputusan, pensiun, ijin/tugas belajar, pencatuman gelar, ujian dinas tingkat I dan II, ujian kenaikan pangkat penyesuaian ijazah, pengangkatan pertama atau kenaikan jabatan fungsional, KARIS/KARSU. Namun hal tersebut menjadi tantangan baru berkaitan dengan autentikasi berkas persyaratan.

adanya pengembangan fasilitas chat atau FAQ yang dapat memudahkan pengguna untuk berkomunikasi dengan organisasi atau jika ingin berkonsultasi.

adanya pengembangan fasilitas informasi status/disposisi berkas yang masuk, jadi user mudah mengetahui sampai mana berkas usulan mereka, sehingga tidak perlu datang ke kantor.

## DAFTAR PUSTAKA

1. Instruksi Presiden Republik Indonesia Nomor 3 Tahun 2003 tentang Kebijakan dan Strategi Nasional Pengembangan *e-government*.
2. S. Eddy, *Pentingnya Revitalisasi e-government di Indonesia, Prosiding Konferensi Nasional Teknologi Informasi & Komunikasi Indonesia* Institut Teknologi Bandung, pp.38-43(2006).
3. L. Cecilia, *Audit IT Governance Kabupaten Sleman, Jurnal Informatika Mulawarman*, Vol 4 No. 2 Juli 2009, pp. 38-48(2009).
4. F. Rohman, D. Kurniawan, *Pengukuran Kualitas Website Badan Nasional Penanggulangan Bencana Menggunakan Metode WebQual 4.0, Jurnal Ilmu Pengetahuan dan Teknologi Komputer*, Vol.3.No.1,pp.31-38 (2017).
5. Khairunisa, Sri Wasianti, *Pengukuran Kualitas Website Pemerintah Depok Terhadap Kepuasan Pengguna Dengan Metode WebQual 4.0, Jurnal Swabumi*, Vol.6 No.1, pp.35-43 (2018).
6. Diana, N.D.M. Veronika, *Analisis Kualitas Website Provinsi Bengkulu Menggunakan Metode WebQual 4.0, Jurnal Pseudocode*, Vol.V No.1, pp.10-17 (2018).
7. Santoso Nugroho. *Political Environment dalam Implementasi Electronic Government*. Yogyakarta : Gadjah Mada University Press (2007).
8. R.E. Indrajit. *Electronic Government - Strategi Pembangunan dan Pengembangan Sistem Pelayanan Publik Berbasis Teknologi Digital*. Yogyakarta: Andi Offset p.7-9 (2006).
9. S.J. Barnes, R.T. Vidgen, *Assessing the quality of Auction websites, Proceedings of the Hawaii International Conference on Systems Sciences*. Maui, HI (2001).
10. S.J. Barnes, R.T. Vidgen, *An evaluation of cyber-bookshops : the WebQual method, International Journal of Electronic Commerce*. Vol.6 No.1, pp.11-30 (2001).
11. S.J. Barnes, R.T. Vidgen, *Measuring Website Quality Improvement: A Case study of the Forum on Strategic management knowledge exchange*, New York: Industrial management & Data System pp.397-309 (2003).
12. Candra Irawan, *Evaluasi Kualitas Website Pemerintah Daerah dengan Menggunakan WebQual (Studi Kasus Pada Kabupaten Ogan Ilir)*, KNTIA, pp.B1-B8 (2011).
13. Singarimbun M, Sofian E, *Metode Penelitian Survey*. Pustaka LP3ES Indonesia, Jakarta, 1995.
14. D.B. Napitupulu, *Evaluasi Kualitas Website Universitas XYZ dengan Pendekatan Webqual, Buletin Pos dan Telekomunikasi*. Vol.14 No.1, pp.51-64 (2016).
15. Rensis Likert, *A Technique for the Measurment of Attitudes*. New York (1932).
16. Sugiyono, *Metode Penelitian Kuantitatif, Kualitatif dan R & D*, Alfabeta Bandung (2010).
17. Maryuliana, I.M.I Subroto, S.F.C. Haviana, *Sistem Informasi Angket Pengukuran Skala Kebutuhan Materi Pembelajaran Tambahan Sebagai Pendukung Pengambilan Keputusan di Sekolah Menengah Atas Menggunakan Skala Likert, Jurnal Transistor Elektro dan Informatika*, Vol.1, No.2 pp.1-12 (2016).