

## Evaluasi Kualitas Website Pemerintah Daerah Dengan Menggunakan Webqual (Studi Kasus Pada Kabupaten Ogan Ilir)

Candra Irawan,  
Inspektorat Pemerintah Kabupaten Ogan Ilir Propinsi Sumatera Selatan  
e-mail: [candra.yogya@gmail.com](mailto:candra.yogya@gmail.com)

### Abstract

Quality evaluation of the local government is the basic concept of this paper. Webqual is one of website quality measurement methods based on user preceptions. According to the data analysis we have correlation koefisien number, R Square, is 0,998. This shows that three dimensionals Webqual are contributing 99,8% for the website quality level and the rest, 0,02%, is contributed by another factors. From the regresion equation shows that the independen variables from the usability dimension is giving significant influence to the website quality by coeficient 1,102, information quality dimension by 1,050 and interaction quality dimension by 1,041. According to questioner results, we would like to give recommendations such as changing website appearence become more attractive, adding more accurate, clear, detail, and up date informations so that people can get faster information from another local goverment.

Index Term — Regresi, Website, Webqual

## 1. PENDAHULUAN

### 1.1. Latar Belakang dan Perumusan Masalah

Pengukuran kualitas *website* Pemerintah Daerah (Pemda) merupakan ide dasar dalam penulisan ini. Ide tersebut didasari oleh Instruksi Presiden Nomor 3 tahun 2003 yang menjelaskan bahwa untuk mencapai tata kelola IT Pemerintahan atau *E-Government* yang baik perlu adanya evaluasi yang kontinu. Implementasi dari peraturan tersebut telah dilakukan oleh Pemerintah Kabupaten Ogan Ilir dengan membuat *website* Pemerintah Kabupaten yaitu [www.oganilirkab.go.id](http://www.oganilirkab.go.id). Namun tingkat kualitas *website* tersebut belum pernah diukur untuk mengetahui tingkat keberhasilan penerapan kebijakan tersebut.

Berdasarkan uraian latar belakang di atas, perumusan masalah dalam penelitian ini adalah:

- a. Bagaimana hubungan antara dimensi-dimensi dalam *WebQual* dengan tingkat kualitas *website* Pemda Kabupaten Ogan Ilir.
- b. Dimensi yang manakah dari dimensi-dimensi dalam *WebQual* tersebut yang berkontribusi lebih besar dengan tingkat kualitas *website* Pemda Kabupaten Ogan Ilir dibandingkan dengan dimensi-dimensi yang lain.
- c. Berdasarkan hubungan yang diperoleh antara dimensi-dimensi dalam *WebQual* dengan tingkat kualitas *website* tindakan apa yang harus dilakukan manajemen (rekomendasi) guna meningkatkan kualitas *website* ([www.oganilirkab.go.id](http://www.oganilirkab.go.id)).

## 1.2. Tujuan dan Manfaat

Berdasarkan dari perumusan masalah di atas, tujuan yang ingin dicapai dalam penelitian ini adalah: Untuk mengevaluasi kualitas *website* Pemerintah Kabupaten Ogan Ilir dari persepsi pengguna berupa kegunaan (*usability*), kualitas informasi, dan kualitas interaksi pelayanan. Kedua, untuk mengetahui item-item pada dimensi yang mana dari *WebQual* yang berkontribusi paling besar dalam pengukuran kualitas *website* ([www.oganilirkab.go.id](http://www.oganilirkab.go.id)). Ketiga, untuk memberikan saran (rekomendasi) berdasarkan hasil pengukuran kualitas *website* tentang tindakan apa yang harus dilakukan manajemen guna meningkatkan kualitas *website*.

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

## 1. Model, Analisa, Desain dan Implementasi

Dalam bagian ini akan dibahas tentang beberapa pengertian yaitu *e-government*, metode *WebQual 4.0*.

### 2.1. E-Government

Bank Dunia (2002) memberikan definisi "*E-Government refers to the use of information and communications technologies to improve the efficiency, effectiveness, transparency and accountability of government*". Dengan kata lain *E-government* didefinisikan sebagai upaya pemanfaatan dan pendayagunaan telematika untuk meningkatkan efisiensi dan *cost effective* pemerintahan, memberikan berbagai jasa pelayanan kepada masyarakat secara lebih baik, menyediakan akses informasi kepada publik secara lebih luas, dan menjadikan penyelenggaraan pemerintahan lebih bertanggungjawab (*accountable*) serta transparan kepada masyarakat (Bank Dunia, 2002).

### 2.2. Model *WebQual*

Instrumen *WebQual* menggunakan pendekatan *perception* dan *importance* dari pengguna. 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. Kedua instrumen tersebut dicoba untuk diterapkan pada sebuah penelitian terhadap kualitas situs lelang *online* (Stuart.J.Barnes dan Richard T.Vidgin, 2002). Hasil penelitian menunjukkan bahwa analisa kualitas situs dikategorikan ke dalam tiga fokus area yang berbeda, yaitu: Kualitas situs; Kualitas informasi yang disediakan dan Kualitas interaksi yang ditawarkan

oleh layanan. Hasil penelitian inilah yang dikenal sebagai *WebQual 3.0*. Analisa lanjutan terhadap *WebQual 3.0* menghasilkan pendekatan model *WebQual 4.0* yang akhirnya mengganti dimensi pertama, yaitu kualitas situs menjadi dimensi *Usability (Kegunaan)*. Berikut ini disajikan tabel dari dimensi dan item yang menjelaskan Model *WebQual 4.0* (Barnes & Vidgin, 2002).

**Tabel 1. Indikator *WebQual 4.0***

<b>Dimensi</b>	<b><i>WebQual 4.0</i> Item</b>
<b>Usability</b>	1. Kemudahan untuk dioperasikan. 2. Interaksi dengan <i>website</i> jelas dan dapat di mengerti. 3. Kemudahan untuk navigasi. 4. Kemudahan menemukan alamat <i>website</i> . 5. Tampilan yang atraktif. 6. Tepat dalam penyusunan tata letak informasi. 7. Tampilan sesuai dengan jenis <i>website</i> pemerintahan. 8. Adanya penambahan pengetahuan dari informasi <i>website</i>
<b>Kualitas Informasi</b>	9. Menyediakan informasi yang cukup jelas. 10. Menyediakan informasi yang dapat dipercaya. 11. Menyediakan informasi yang <i>up to date</i> . 12. Menyediakan informasi yang relevan. 13. Menyediakan informasi yang mudah dibaca dan dipahami. 14. Menyediakan informasi yang cukup detail. 15. Menyajikan informasi dalam format yang sesuai.
<b>Kualitas Interaksi Pelayanan</b>	16. Mempunyai reputasi yang baik. 17. Mendapatkan keamanan untuk melengkapi transaksi. 18. Rasa aman dalam menyampaikan data pribadi. 19. Kemudahan untuk menarik minat dan perhatian. 20. Adanya suasana komunitas. 21. Kemudahan untuk memberi masukan ( <i>feed back</i> ). 22. Tingkat kepercayaan yang tinggi atas informasi yang disampaikan <i>website</i>
<b>Keseluruhan</b>	23. Pendapat secara umum tentang <i>website</i> ini

### 2.3. Bahan penelitian

Penelitian dilakukan di lingkungan dinas di Pemda Kabupaten Ogan Ilir dengan lokasi pengambilan di 36 (tiga puluh enam) SKPD (Satuan Kerja Perangkat Daerah) yang ada di lingkungan Pemda tersebut.

#### 2.3.1. Jenis dan Sumber Data

Pengumpulan data untuk penelitian ini terbagi menurut jenis data dan sumber data. Adapun penjelasan dari kedua pengumpulan data tersebut yaitu:

- a. Jenis data; Data kualitatif, yaitu data yang diperoleh berupa keterangan dari narasumber mengenai pengelolaan *Website* Pemda Kabupaten Ogan Ilir. Data kuantitatif, yaitu data yang berupa pertanyaan kuesioner yang diberikan oleh responden terhadap kualitas *website* Pemda Kabupaten Ogan Ilir.
- b. Sumber data; Data Primer meliputi *Review documentation* (meninjau dokumen yang telah ada) dan kuesioner yang diberikan kepada responden dalam hal ini PNS dilingkungan Pemda Ogan Ilir. Wawancara, yaitu mengadakan wawancara dengan pimpinan maupun staf yang mengelola *Website* Pemda untuk mendapatkan informasi yang lebih luas; Data sekunder terdiri dari data-data yang diperoleh dari kajian pustaka berupa buku-buku teks, jurnal, internet, hasil-hasil penelitian terdahulu.

### 2.3.2. Teknik Pengumpulan Data

Pengumpulan data dalam penelitian ini menggunakan teknik atau instrumen: a. *Kuesioner* adalah sejumlah pertanyaan tertulis yang digunakan untuk memperoleh informasi dari responden tentang hal-hal yang diketahui atau dirasakannya. Kuesioner ini dimaksudkan untuk memperoleh informasi secara tertulis dari responden (dikhhususkan pada PNS di SKPD Pemda Kabupaten Ogan Ilir) yang berkaitan dengan tujuan penelitian.

b. *Interview* adalah suatu prose memperoleh informasi untuk tujuan penelitian dengan cara melakukan tanya jawab secara langsung antara peneliti dengan responden maupun pihak terkait. Teknik ini digunakan untuk mencari data yang belum terjawab dalam kuesioner atau jawaban yang ada masih meragukan.

### 2.3.3. Populasi dan Sampel

Populasi adalah keseluruhan subyek penelitian. Dalam penelitian atau penelitian ini subyeknya adalah PNS di lingkungan Pemda Kabupaten Ogan Ilir. Masing-masing PNS terbagi dalam kantor-kantor dinas sebanyak 36 SKPD. Teknik pengambilan sampel yang digunakan adalah *Purposive Sampling* dan *Proporsional Sampling* dimana penelitian ini tidak dilakukan pada seluruh populasi, tapi terfokus pada target. *Purposive Sampling* berarti bahwa penentuan sampel mempertimbangkan kriteria-kriteria tertentu yang telah dibuat terhadap obyek yang sesuai dengan tujuan penelitian. Dalam hal ini penelitian dilakukan pada PNS di lingkungan Pemda Kabupaten Ogan Ilir. Teknik pengambilan sampel dari setiap dinas adalah dengan cara *Proporsional Sampling* dimana jumlah sampel dan responden yang akan diambil pada Pemda dilakukan secara proporsional sesuai dengan jumlah populasi PNS yang ada pada masing-masing SKPD tersebut. Teknik

pengambilan sampel ini digunakan dengan tujuan untuk lebih memenuhi keterwakilan sampel yang diambil terhadap populasi. Dalam penelitian ini diketahui  $N = 400$  orang PNS,  $e$  ditetapkan sebesar 10%. Jadi jumlah minimal sampel yang diambil peneliti adalah sebanyak:

$$n_i = \frac{400}{1 + 400(0,1)^2} = 80 \quad (1)$$

Sedangkan teknik penentuan jumlah sampel pada masing–masing dinas penelitian dilakukan secara *Proportional* (Rubbin & Luck, 1987) dengan rumus sebagai berikut:

$$n_i = \frac{N_i}{N} \times n \quad (2)$$

dengan  $n_i$  = jumlah sampel ke- $i$ ,  $N_i$  = jumlah populasi ke- $i$ ,  $N$  = jumlah populasi,  $n$  = jumlah sampel

Berdasarkan rumus (2) maka diperoleh proporsi untuk masing–masing SKPD seperti pada Tabel 2.

**Tabel 2. Proporsi Responden**

Dinas	Jumlah
1. Inspektorat Kabupaten	2 responden
2. Dinas Kependudukan dan Capil	2 responden
3. Dinas Pertanian, Perkebunan dan Kehutanan	2 responden
4. Bagian Perekonomian Setda	2 responden
5. Bagian Kesra Setda	2 responden
6. Badan Pelaksanaan Penyuluhan dan Ketahanan Pangan	2 responden
7. Dinas Perhubungan	3 responden
8. Badan Kesatuan Bangsa, Politik dan Linmas	2 responden
9. Dinas Peternakan dan Perikanan	2 responden
10. Dinas PU Bina Marga	2 responden
11. Kantor Perpustakaan, Arsip dan Dokumentasi	2 responden
12. Bagian Pemerintahan Desa Setda	2 responden
13. Badan Perencanaan dan Pembangunan Daerah	3 responden
14. Dinas Sosial	2 responden
15. Dinas Pariwisata, Seni Budaya, Pemuda dan Olahraga	2 responden
16. Bagian Hukum dan Perundang-undangan Setda	2 responden
17. Bagian Humas, Inforkom dan PDE Setda	2 responden
18. Badan Pemberdayaan Masyarakat Desa	2 responden
19. Dinas PU Cipta Karya	2 responden
20. Dinas Pendidikan Nasional	3 responden
21. Kantor Pengelolaan Pasar	2 responden
22. Bagian Perlengkapan Setda	2 responden
23. Dinas Kesehatan	3 responden
24. Badan KB dan Pemberdayaan Perempuan	2 responden
25. Dinas Tenaga Kerja dan Transmigrasi	2 responden

26. Bagian Pengendalian Pembangunan Setda	2 responden
27. Bagian Keuangan Setda	2 responden
28. Badan Kepegawaian dan Diklat Daerah	3 responden
29. Dinas PU Pengairan	2 responden
30. Dinas Koperasi, UKM, Industri dan Perdagangan	3 responden
31. Bagian Umum dan Protokol Setda	2 responden
32. Bagian Organisasi dan Tata Laksana Setda	2 responden
33. Badan Pertamanan dan Kebersihan Kota	2 responden
34. Dinas Pertambangan, Energi dan Lingkungan Hidup	3 responden
35. Dinas Pendapatan	3 responden
36. Bagian Tata Pemerintahan Setda	2 responden

## 2.4. Alat Penelitian

Alat penelitian yang digunakan dalam pengumpulan data adalah kuesioner. Variabel masing-masing tipe strategi dalam penelitian ini, diukur dengan menggunakan Skala Likert 5 (lima) poin. Berdasarkan pilihan jawaban pada masing-masing pertanyaan pada kuesioner maka konversi untuk nilainya adalah A = 5, B = 4, C = 3, D = 2 dan E = 1.

### 2.4.1. Uji Validitas

Uji validitas digunakan untuk mengetahui valid tidaknya instrumen pengukuran. Dalam kaitannya dengan besarnya angka korelasi ini dikatakan bahwa item dari suatu variabel dikatakan valid jika mempunyai koefisien 0,30 (Saifuddin Azwar, 2000).

### 2.4.2. Uji Reliabilitas

Reliabilitas adalah indeks yang menunjukkan sejauh mana suatu alat ukur dapat dipercaya atau dapat diandalkan (Singarimbun, 1995). Untuk mengetahui apakah alat ukur reliabel atau tidak, diuji dengan menggunakan Metode *Alpha Cronbach*. Sebuah instrumen dianggap telah memiliki keandalan yang dapat diterima, jika nilai koefisien reliabilitas yang terukur adalah lebih besar atau sama dengan 0,6 (Sekaran, 1992: 287 dan Maholtra, 1996:304).

## 2.5. Jalan Penelitian

Penelitian ini dilakukan dengan menggunakan Metode *WebQual 4.0*. Penelitian ini rencananya akan dilakukan dengan tahapan sebagai berikut : Penelitian diawali dengan mengeksplorasi tujuan pembuatan *website* dengan melakukan mapping jenis layanan yang disediakan oleh *website* pemda Ogan Ilir. Selanjutnya dilakukan analisis dimensi parameter kepuasan pengguna terhadap layanan yang disediakan berdasarkan *framework WebQual*. Selanjutnya dilakukan pengambilan data primer berupa kuesioner kepada

populasi pengguna *website* Pemda. Data primer berupa hasil kuesioner tersebut akan dianalisis untuk mengukur tingkat pemenuhan layanan yang diharapkan oleh pengguna. Tahapan terakhir adalah merumuskan strategi manajerial evaluasi *website* berdasarkan atribut tingkat efektifitas pelayanannya.

## 2. Hasil Penelitian

Dalam bagian ini akan dijelaskan hasil-hasil penelitian dan pembahasan.

### 3.1 Hasil Penelitian

Penelitian telah dilakukan dengan menyebarkan kuesioner kepada pengakses *website* ([www.oganilirkab.go.id](http://www.oganilirkab.go.id)) sebanyak 36 SKPD di lingkungan pemerintah Kabupaten Ogan Ilir. Adapun tampilan *website* Ogan Ilir seperti Gambar 3.



Gambar 3 Tampilan *Website* Ogan Ilir

Kuesioner penelitian dibuat terdiri atas 23 butir pertanyaan dengan pilihan jawaban tertutup menggunakan skala Likert. Daftar pertanyaan dan variabelnya dapat dilihat pada Tabel 4.

Tabel 4. Hasil Kuesioner

Dimensi	Atribut	Pertanyaan
<i>Usability</i>	1. Situs mudah dipelajari untuk dioperasikan	Apakah Situs ( <a href="http://www.oganilirkab.go.id">www.oganilirkab.go.id</a> ) mudah dipelajari untuk dioperasikan ?
	2. Interaksi dengan situs jelas dan mudah dimengerti	Apakah Interaksi dengan situs jelas dan mudah dimengerti ?
	3. Situs mudah untuk dijelajahi	Apakah Situs mudah untuk dijelajahi ?
	4. Situs mudah digunakan	Apakah Situs mudah digunakan ?
	5. Tampilan situs menarik	Apakah Tampilan situs menarik ?
	6. Desain situs tampak sesuai	Apakah Desain situs tampak sesuai dengan tipikal situs ?

		dengan tipikal situs	
	7.	Situs tampak meyakinkan dan kompeten	Apakah Situs tampak meyakinkan dan kompeten ?
	8.	Situs memberikan sebuah pengalaman positif	Apakah Situs memberikan sebuah pengalaman positif ?
Kualitas Informasi	9.	Informasi yang tersedia akurat	Apakah Informasi yang tersedia akurat ?
	10.	Informasi yang disajikan terpercaya	Apakah Informasi yang disajikan terpercaya ?
	11.	Informasi yang disediakan <i>up to date</i>	Apakah Informasi yang disediakan <i>up to date</i> ?
	12.	Informasi yang disajikan relevan	Apakah Informasi yang disajikan relevan ?
	13.	Informasi yang disediakan mudah dimengerti	Apakah Informasi yang disediakan mudah dimengerti ?
	14.	Informasi yang disediakan cukup terperinci	Apakah Informasi yang disediakan cukup terperinci ?
	15.	Informasi yang disajikan dalam format yang sesuai	Apakah Informasi yang disajikan dalam format yang sesuai ?
Kualitas Interaksi	16.	Situs memiliki reputasi yang baik	Apakah Situs memiliki reputasi yang baik ?
	17.	Situs menyediakan rasa aman ketika pengguna melakukan transaksi	Apakah Situs menyediakan rasa aman ketika pengguna melakukan transaksi ?
	18.	Informasi yang bersifat pribadi diperhatikan dengan seksama	Apakah Informasi yang bersifat pribadi diperhatikan dengan seksama ?
	19.	Tercipta sebuah nuansa personalisasi	Apakah Tercipta sebuah nuansa personalisasi ?
	20.	Menciptakan nuansa yang mendukung iklim pada komunitas	Apakah Menciptakan nuansa yang mendukung iklim pada komunitas ?
	21.	Mudah untuk berkomunikasi dengan organisasi	Apakah Mudah untuk berkomunikasi dengan organisasi (link web SKPD lain) ?



22.	Layanan akan diberikan sesuai dengan yang dijanjikan	Apakah Layanan akan diberikan sesuai dengan yang dijanjikan ?
23.	Pandangan secara keseluruhan mengenai <i>website</i> .	Apa pandangan Anda secara keseluruhan mengenai <i>website</i> ini ( <a href="http://www.oganalirkab.go.id">www.oganalirkab.go.id</a> )?

Selanjutnya akan dijelaskan tentang korelasi antara variabel-variabel, pengujian ANOVA dan hasil model prediksi.

### 3.1.1. Uji Validitas

Tahapan pertama yang dilakukan sebelum mengolah data hasil kuesioner adalah menguji tingkat validitas dan reabilitas dari masing-masing pertanyaan pada Tabel 4. Hal tersebut dilakukan dengan SPSS berdasarkan atas hasil jawaban kuesioner dari 80 responden yang menjadi sasaran dalam penelitian ini. Hasil dari uji validitas dari masing-masing dimensi dijelaskan pada Tabel 5.

**Tabel 5 Uji validitas**

**Tabel 5a. Uji validitas dimensi *Usability***

			usa1	usa2	usa3	usa4	usa5	usa6	usa7	usa8
Spearman's rho	usa 1	Correlation Coefficient	1.000	.478*	.530*	.592**	.482**	.546**	.362*	.460*
		Sig. (1-tailed)	.	.000	.000	.000	.000	.000	.000	.000
		N	80	80	80	80	80	80	80	80
	usa 2	Correlation Coefficient	.478*	1.000	.338*	.326**	.390**	.500**	.292*	.348*
		Sig. (1-tailed)	.000	.	.001	.002	.000	.000	.004	.001
		N	80	80	80	80	80	80	80	80
	usa 3	Correlation Coefficient	.530*	.338*	1.000	.538**	.567**	.587**	.671*	.415*
		Sig. (1-tailed)	.000	.001	.	.000	.000	.000	.000	.000
		N	80	80	80	80	80	80	80	80
	usa 4	Correlation Coefficient	.592*	.326*	.538*	1.000	.410**	.668**	.441*	.480*
		Sig. (1-tailed)	.000	.002	.000	.	.000	.000	.000	.000
		N	80	80	80	80	80	80	80	80
	usa 5	Correlation Coefficient	.482*	.390*	.567*	.410**	1.000	.424**	.475*	.455*
		Sig. (1-tailed)	.000	.000	.000	.000	.	.000	.000	.000

usa 6	N	80	80	80	80	80	80	80	80
	Correlation Coefficient	.546*	.500*	.587*	.668**	.424**	1.000	.505*	.516*
	Sig. (1-tailed)	.000	.000	.000	.000	.000	.	.000	.000
usa 7	N	80	80	80	80	80	80	80	80
	Correlation Coefficient	.362*	.292*	.671*	.441**	.475**	.505**	1.000	.505*
	Sig. (1-tailed)	.000	.004	.000	.000	.000	.000	.	.000
usa 8	N	80	80	80	80	80	80	80	80
	Correlation Coefficient	.460*	.348*	.415*	.480**	.455**	.516**	.505*	1.000
	Sig. (1-tailed)	.000	.001	.000	.000	.000	.000	.000	.
	N	80	80	80	80	80	80	80	80

**Tabel 5b. Uji validitas dimensi kualitas informasi**

			info1	info2	info3	info4	info5	info6	info7
Spearman's rho	info1	Correlation Coefficient	1.000	.425*	.468*	.309**	.539**	.371*	.511*
		Sig. (1-tailed)	.	.000	.000	.003	.000	.000	.000
		N	80	80	80	80	80	80	80
	info2	Correlation Coefficient	.425**	1.000	.388*	.539**	.458**	.643*	.468*
		Sig. (1-tailed)	.000	.	.000	.000	.000	.000	.000
		N	80	80	80	80	80	80	80
	info3	Correlation Coefficient	.468**	.388*	1.000	.520**	.566**	.350*	.456*
		Sig. (1-tailed)	.000	.000	.	.000	.000	.001	.000
		N	80	80	80	80	80	80	80
	info4	Correlation Coefficient	.309**	.539*	.520*	1.000	.448**	.530*	.427*
		Sig. (1-tailed)	.003	.000	.000	.	.000	.000	.000
		N	80	80	80	80	80	80	80
	info5	Correlation Coefficient	.539**	.458*	.566*	.448**	1.000	.528*	.526*
		Sig. (1-tailed)	.000	.000	.000	.000	.	.000	.000
		N	80	80	80	80	80	80	80
	info6	Correlation Coefficient	.371**	.643*	.350*	.530**	.528**	1.000	.491*
		Sig. (1-tailed)	.000	.000	.001	.000	.000	.	.000
		N	80	80	80	80	80	80	80

info7	Correlation Coefficient	.511**	.468*	.456*	.427**	.526**	.491*	1.000
	Sig. (1-tailed)	.000	.000	.000	.000	.000	.000	.
	N	80	80	80	80	80	80	80

**Tabel 5c. Uji validitas dimensi kualitas interaksi pelayanan**

			inter1	inter2	inter3	inter4	inter5	inter 6	inter 7
Spearman's rho	inter1	Correlation Coefficient	1.000	.289**	.694**	.376**	.653**	.607*	.775*
		Sig. (1-tailed)	.	.005	.000	.000	.000	.000	.000
		N	80	80	80	80	80	80	80
	inter2	Correlation Coefficient	.289**	1.000	.395**	.575**	.389**	.535*	.442*
		Sig. (1-tailed)	.005	.	.000	.000	.000	.000	.000
		N	80	80	80	80	80	80	80
	inter3	Correlation Coefficient	.694**	.395**	1.000	.612**	.633**	.495*	.599*
		Sig. (1-tailed)	.000	.000	.	.000	.000	.000	.000
		N	80	80	80	80	80	80	80
	inter4	Correlation Coefficient	.376**	.575**	.612**	1.000	.489**	.519*	.468*
		Sig. (1-tailed)	.000	.000	.000	.	.000	.000	.000
		N	80	80	80	80	80	80	80
	inter5	Correlation Coefficient	.653**	.389**	.633**	.489**	1.000	.595*	.670*
		Sig. (1-tailed)	.000	.000	.000	.000	.	.000	.000
		N	80	80	80	80	80	80	80
	inter6	Correlation Coefficient	.607**	.535**	.495**	.519**	.595**	1.000	.783*
		Sig. (1-tailed)	.000	.000	.000	.000	.000	.	.000
		N	80	80	80	80	80	80	80
	inter7	Correlation Coefficient	.775**	.442**	.599**	.468**	.670**	.783*	1.000
		Sig. (1-tailed)	.000	.000	.000	.000	.000	.000	.
		N	80	80	80	80	80	80	80

Dari Tabel 5a, b, dan c diperoleh bahwa dalam penelitian ini angka koefisien korelasi antar pertanyaan pada Dimensi Usability, Kualitas Informasi, dan Kualitas Interaksi dengan menggunakan uji Spearman Rho (1 Tail) dengan taraf signifikansi 1% bernilai di atas angka 0,3. Hal tersebut berarti bahwa pertanyaan-pertanyaan tersebut valid.

### 3.1.2 Uji Reliabilitas

Untuk mengetahui apakah kuesioner tersebut *reliable* atau tidak, maka kuesioner tersebut diuji dengan menggunakan Metode *Alpha Cronbach* dengan SPSS. Hasil dari uji reliabilitas dengan menggunakan SPSS untuk masing–masing dimensi dapat dilihat pada Tabel 6.

**Tabel 6 Uji reabilitas**

<b>Tabel 4.4a</b> <b>Uji reabilitas</b> <i>Usability</i>		<b>Tabel 4.4b</b> <b>Uji reabilitas</b> <b>Kualitas Informasi</b>		<b>Tabel 4.4c</b> <b>Uji reabilitas</b> <b>Kualitas Interaksi</b>	
Cronbach's Alpha	N of Items	Cronbach's Alpha	N of Items	Cronbach's Alpha	N of Items
,875	8	,871	7	,893	7

Dari Tabel 6a, b, dan c diperoleh bahwa dalam penelitian ini angka koefisien reliabilitas dengan menggunakan metode *Alpha Cronbach* bernilai di atas angka 0,6. Hal tersebut berarti bahwa Dimensi *Usability*, Kualitas Informasi dan Kualitas Interaksi dalam kuesioner tersebut *reliable*.

#### 3.2.1. Korelasi antara variabel-variabel

Tabel 7 menunjukkan keeratan hubungan antara variabel dependen hasil penelitian dengan model prediksi yang diperoleh.

**Tabel 7. Model Summary**

Model	R	R Square	Adjusted R Square	Std. Error of the Estimate
1	.999 <sup>a</sup>	.998	.998	.481

Nilai *R* dalam penelitian ini adalah 0,999, hal tersebut berarti hubungan (korelasi) variabel independen (*X1*, *X2*, dan *X3*) terhadap variabel dependen (*Y*) adalah sebesar 99,9%.

#### 3.2.2. Model Prediksi Hasil Metode Regresi Linear Berganda

Bentuk model prediksi yang telah diperoleh dengan metode Regresi Linear Berganda menghasilkan nilai koefisien yang dapat dilihat pada Tabel 8.

**Tabel 8. Koefisien – koefisien**

Model	Unstandardized Coefficients		Standardized Coefficients	t	Sig.	
	B	Std. Error	Beta			
1	(Constant)	-1.480	.369		-4.008	.000
	usability	1.102	.021	.413	52.283	.000
	informasi	1.050	.030	.350	34.470	.000
	interaksi	1.041	.026	.331	40.338	.000

Berdasarkan hasil pada Tabel 4.7 diperoleh persamaan regresi sebagai berikut:

$$Y = - 1,480 + 1,102X_1 + 1,050X_2 + 1,041X_3 \quad (3)$$

Dengan  $X_1 =$  usability;  $X_2 =$  Kualitas Informasi dan  $X_3 =$  Kualitas Interaksi. Dari persamaan (3) diperoleh bahwa untuk setiap penambahan 1 point pada usability mengakibatkan kualitas *website* akan bertambah sebesar 1,102 point. Selanjutnya setiap penambahan 1 point kualitas informasi mengakibatkan kualitas *website* akan bertambah sebesar 1,050 point. Kemudian setiap penambahan 1 point pada kualitas interaksi mengakibatkan kualitas *website* akan bertambah sebesar 1,041 point. Dengan kata lain item-item pada variabel independen yang dianalisis ( $X_1, X_2$  dan  $X_3$ ) memberikan kontribusi positif terhadap nilai pengukuran kualitas *website* dalam penelitian ini. Dari ketiga variabel tersebut kontribusi yang lebih besar terdapat pada variabel Usability sebesar 1,102 dan diperoleh nilai Sig.  $t$   $0,000 < \alpha = 0.05$ .

### 3. Penutup

Pada bagian ini akan diberikan kesimpulan dan saran berdasarkan hasil-hasil penelitian.

#### 4.1. Kesimpulan

Berdasarkan hasil analisis data dari penelitian diperoleh kesimpulan sebagai berikut: Dari persamaan regresi menunjukkan bahwa variabel independen yang dianalisis berupa item-item pertanyaan pada ketiga dimensi *WebQual* (usability, kualitas informasi dan kualitas interaksi) berkontribusi positif terhadap kualitas *website* dalam penelitian ini. Kualitas *website* dikatakan sangat bagus apabila bernilai sebesar 117,275. Hal tersebut dimungkinkan apabila setiap item di keseluruhan dimensi bernilai 5 dan kualitas *website* dikatakan sangat tidak bagus apabila bernilai sebesar 23,453. Hal tersebut dimungkinkan apabila setiap item di keseluruhan dimensi bernilai 1. Dalam penelitian ini kualitas *website*

Pemda Ogan ilir mempunyai nilai di antara 52 dan 90 dengan rata-rata 73,3375. Nilai tersebut dapat dilihat berdasarkan jawaban responden untuk item pertanyaan no 23. Oleh karena itu dapat diperoleh kesimpulan bahwa kualitas *website* Pemda Ogan Ilir dikatakan cukup bagus.

#### 4.2. Saran

Berdasarkan kesimpulan yang ada dihasilkan beberapa saran untuk Pemerintah Kabupaten Ogan Ilir guna meningkatkan kualitas *website* antara lain adalah: Berdasarkan hasil rekapitulasi jawaban kuesioner untuk dimensi *usability*, saran yang ingin diberikan sesuai dengan item no.5 yaitu mengubah tampilan *website* yang ada menjadi lebih menarik. Berdasarkan hasil rekapitulasi jawaban kuesioner untuk dimensi kualitas informasi, saran yang ingin diberikan sesuai dengan item no.11 dan 12 yaitu memasukkan lebih banyak lagi informasi yang akurat, jelas, terperinci, *up date* dan relevan juga diperlukan agar kualitas *website* dapat ditingkatkan. Berdasarkan hasil rekapitulasi jawaban kuesioner untuk dimensi kualitas interaksi layanan, saran yang ingin diberikan sesuai dengan item no.18 yaitu menambah menu bagi pengguna untuk dapat memasukkan komentar, baik saran ataupun kritik, serta memungkinkan untuk memasukkan atau menanyakan informasi ke dalam *website*, sehingga informasi tentang informasi terbaru di daerah dapat dengan cepat diperoleh. Lebih gencar lagi dalam mempromosikan *website* kepada masyarakat agar masyarakat mengetahui atau menggunakan *website* tersebut.

#### Daftar Pustaka

- [1] Arikunto, Suharsimi, *Prosedur Penelitian Suatu Pendekatan Praktik*. Jakarta: Rineka Cipta, 2006.
- [2] Azwar, Saifudin, *Reliabilitas dan Validitas*, Yogyakarta: Pustaka Pelajar, 2003.
- [3] Barnes. Vidgen, *Measuring Website Quality Improvement: A Case study of the Forum on Strategic management knowledge exchange*, New York: Industrial management & Data System, 2003.
- [4] Hasibuan, Firdaus, *Metodologi Pembangunan & Pengembangan Web Learning Dalam Proses Knowledge Sharing Community*, Seminar Nasional Aplikasi Teknologi Informasi 2007 (SNATI 2007)
- [5] Henry, G. T, *Practical Sampling*. London: Sage Publications, 1990.
- [6] Komputer, Wahana, *Pengolahan Data Statistik dengan SPSS 16.0*, Penerbit Salemba Infotek, 2009.
- [7] Panduan Umum Tata Kelola Teknologi Informasi dan Komunikasi Nasional.
- [8] Singarimbun M, Sofian E, *Metode Penelitian Survey*. Pustaka LP3ES Indonesia, Jakarta, 1995.
- [9] Sugiyono, *Statistik untuk Penelitian*, Bandung: Alfabeta, 2007.
- [10] Suseto, EC.Anom Haryo Bimo, *Faktor Penting yang Menjadi Daya Tarik Situs E-Government*, Yogyakarta: Perpustakaan Teknik Elektro UGM, 2009.

- [11] Sosiawan, Edwi Arief, *Evaluasi Implementasi E-Government Pada Situs Web Pemerintah Daerah Di Indonesia : Prespektif Content Dan Manajemen*. Paper Jurusan Ilmu Komunikasi FISIP UPN "Veteran" Yogyakarta. <http://edwi.dosen.upnyk.ac.id>, diakses 12 Juni 2010.
- [12] Yunus, Marten, *Master plan Teknologi Informasi untuk percepatan E-Government di Kabupaten Dharmasraya*, Yogyakarta: Perpustakaan Teknik Elektro UGM, 2008.