

## Indeks Kepuasan Pengguna Situs Web E-Gov Di Bali Dengan Metode EUCS Dan CSI

Gerson Feoh<sup>1)</sup>, Linawati<sup>2)</sup>, Ni Made Ary Esta Dewi Wirastuti<sup>3)</sup>

<sup>1)</sup>Teknik Informatika, Universitas Dhyana Pura, <sup>2),3)</sup>Magister Teknik Elektro, Universitas Udayana Bali, INDONESIA

Email: [1jcxome@gmail.com](mailto:1jcxome@gmail.com)

### Abstrak

Provinsi Bali memiliki 8 (delapan) situs web Pemerintah Kabupaten, 1 (satu) situs web Pemerintah Provinsi, dan 1 (satu) situs web pemerintah Kota. Akan tetapi pengelola dari masing – masing situs web e-gov tidak pernah melakukan pengukuran indeks kepuasan pengguna terhadap fasilitas layanan informasi yang ditampilkan pada situs web e-gov tersebut secara rutin. Pengukuran indeks kepuasan pengguna situs web e-gov secara nasional terakhir dilakukan oleh Kementerian Komunikasi dan Informatika (KOMINFO) pada ICT Pura tahun 2012. Untuk mengetahui tingkat kepuasan pengguna terhadap fasilitas layanan pada situs web e-gov Pemerintah di Provinsi Bali, penelitian ini menggunakan metode End-User Satisfaction Index (EUCS) dan Customer Satisfaction Index (CSI) untuk dapat mengetahui kategori web e-gov dalam suatu survei kepuasan dan memberikan rekomendasi perbaikan layanan informasi pada situs web e-gov masing – masing Pemerintah Daerah di Provinsi Bali. Hasil dari penelitian ini adalah indeks kepuasan pengguna situs web e-gov yang menempatkan situs web Kabupaten Klungkung (tertinggi) dan situs web e-gov Kabupaten Tabanan (terendah).

**Kata kunci :** Indeks kepuasan pengguna, End-User Satisfaction Index (EUCS), CSI, e-government, Provinsi Bali

### 1. Pendahuluan

Terciptanya kualitas layanan tentunya akan menciptakan kepuasan terhadap pengguna layanan, Kualitas dan kepuasan pengguna layanan berkaitan. Kualitas memberikan suatu dorongan kepada pengguna layanan untuk menjalin ikatan yang kuat dengan Pemerintah. Ikatan seperti ini dalam jangka panjang memungkinkan Pemerintah untuk memahami dengan seksama harapan masyarakat khususnya pengguna situs web e-gov serta kebutuhan mereka, dengan demikian Pemerintah dapat meningkatkan layanan informasi melalui situs web nya secara tepat guna. Provinsi Bali terdiri dari 8 (delapan) Kabupaten dan 1 (satu) Pemerintah kota, yaitu: Kabupaten Jembrana, Kabupaten Buleleng, Kabupaten Tabanan, Kabupaten Badung, Kabupaten Gianyar, Kabupaten Klungkung, Kabupaten Bangli dan Kabupaten Karangasem dan Pemerintah Kota yaitu Kota Denpasar. Menurut data [1], masing-masing kabupaten dan Kota di Bali telah memiliki situs web Pemerintah (*e-government*). Namun sampai saat ini pengukuran secara ilmiah terhadap popularitas *link* belum pernah dilakukan dan pengukuran terhadap tingkat kepuasan pengguna terhadap situs web e-gov Kabupaten, Kota dan Provinsi di Provinsi Bali tidak dilakukan secara rutin dimana *benchmarking* terhadap kepuasan layanan informasi dari situs web e-gov Kabupaten dan Kota di Provinsi Bali terakhir dilakukan pada tahun 2011 sampai 2012 oleh KOMINFO pada ICT-Pura 2012. Di dalam penelitian ini, pengukuran tingkat kepuasan pengguna terhadap layanan e-gov masing – masing situs web e-gov Pemerintah Kabupaten dan Kota di Provinsi Bali dilakukan dengan integrasi variabel pernyataan *End-User Computing Satisfaction* (EUCS) dan *Customer Satisfaction Index* (CSI) sebagai model pengukur tingkat kepuasan. Hal ini bertujuan untuk membantu Pemerintah dan pengelola masing-masing situs web e-gov Kabupaten dan Kota di Provinsi Bali dalam mengevaluasi bukan hanya harapan pengguna telah terpenuhi atau belum tetapi juga sebagai pedoman untuk mengembangkan usaha-usaha dalam memperkuat atribut-atribut yang lemah, dan mempercepat perkembangan inovasi pelayanan dengan mengidentifikasi atribut-atribut EUCS. Hasil penelitian ini adalah atribut apa saja yang memiliki tingkat kepentingan tinggi dengan kinerja yang rendah dan harus diprioritaskan untuk lebih diperhatikan kinerjanya, agar sesuai dengan harapan pengguna situs web e-gov, dan rekomendasi perbaikan apa yang dapat dilakukan untuk perbaikan situs web e-gov Pemerintah Kabupaten dan Kota di Provinsi Bali.

### 2. Metode Penelitian

---

Metode penelitian yang digunakan dalam penelitian ini adalah penelitian kualitatif dengan melakukan pengamatan/observasi, pengukuran dan penyebaran kuesioner yang dilaksanakan pada bulan Mei 2015 sampai bulan Juni 2015. Penelitian kualitatif bertujuan untuk memperoleh informasi-informasi mengenai keadaan saat ini dan melihat kaitan antara variabel-variabel yang ada.

## **2.1. Pengumpulan Data**

Pengumpulan data merupakan suatu proses yang dilakukan untuk memperoleh informasi yang dibutuhkan dalam rangka mencapai tujuan penelitian. Data yang dikumpulkan diperoleh melalui pengamatan langsung melalui wawancara dan penyebaran kuesioner. Metode pengambilan sampel yang digunakan yaitu probability sampling karena populasinya merupakan populasi terbatas (finit) yaitu populasi yang bisa diketahui jumlah maupun identitas anggota populasinya. Probability sampling (sampel probabilitas) mengandung arti bahwa setiap sampel dipilih berdasarkan prosedur seleksi dan memiliki pelan yang sama untuk dipilih [2] Teknik pengambilan sampel yang digunakan adalah simple random sampling atau secara acak sederhana dimana setiap sampling unit terdiri dari kumpulan atau kelompok elemen [3]. Populasi penelitian ini adalah mahasiswa berbagai program studi di Fakultas Ilmu Kesehatan Sains dan Teknologi (FIKST) Universitas Dhyana Pura angkatan 2011-2014 sebanyak 100 orang yang terdiri atas 51 orang laki-laki dan 49 orang perempuan. Sampel untuk kuesioner pendahuluan (pilot sample) dari penelitian ini diambil sebanyak 30 orang untuk melakukan pengujian awal terhadap validitas dan reliabilitas dari pernyataan-pernyataan yang diajukan dalam angket penelitian, sehingga layak untuk dijadikan alat ukur dalam penelitian ini.

## **2.2. Pengolahan Data**

Pengolahan data dilakukan untuk mencapai tujuan penelitian dan memperoleh penyelesaian dari permasalahan yang ada.

1) Pengujian dan kuesioner pendahuluan (pilot sample) :

a) Uji reliabilitas : Uji reliabilitas merupakan indeks yang menunjukkan sejauh mana alat pengukur dapat dipercaya atau diandalkan. Karena instrumen yang digunakan menggunakan jawaban berskala maka uji reliabilitas menggunakan teknik korelasi *products moment*. Data dikatakan reliabel apabila memiliki nilai  $r_{hitung} > r_{tabel}$ . Jika data reliabel maka dilanjutkan ke tahap berikutnya dan jika data tidak reliabel maka dilakukan perbaikan kuesioner dan melakukan penyebaran ulang.

b) Uji validitas : Uji validitas dilakukan untuk mengetahui sejauh mana ketepatan suatu alat ukur dalam melakukan pengukuran atas apa yang diukur. Data dikatakan valid apabila nilai  $r_{hitung} > r_{tabel}$ . Data yang diuji validitasnya merupakan data yang diperoleh dari kuesioner pendahuluan (pilot sample).

2) Identifikasi atribut dengan Metode EUCS : Mengklasifikasikan variabel penilaian ke dalam kategori EUCS yaitu kecepatan (speed), homepage, isi (content), konteks, kemudahan dibaca (readability), mobilitas data, ketepatan (accuracy), layanan publik (public service), ukuran kualitas interaksi (usability), penggunaan platform, dan hits (penghitung jumlah pengunjung tamu dan akun user).

3) Penerapan Metode EUCS dan metode CSI : Untuk mendapatkan *Data Customer Satisfaction Index* (CSI) masing – masing situs web *e-gov* Pemerintah Kabupaten dan Kota di Provinsi Bali, maka dicari terlebih dahulu total skor dan rata-rata tingkat kepuasan, total skor dan rata-rata tingkat kepentingan dari hasil skala Likert kuesioner yang disebar. Rata-rata total skor diperoleh total skor dibagi dengan jumlah responden sebanyak 100 orang [4].

## **3. Hasil dan Pembahasan**

Atribut pernyataan yang digunakan dalam kuesioner pendahuluan (*pilot sample*) yaitu sebanyak 35 item pernyataan dari 11 variabel metode EUCS.

### **3.1.Uji Validitas**

Uji validitas dalam penelitian ini dilakukan dengan cara menyebarluaskan kuesioner pendahuluan (*pilot sample*) menggunakan teknik korelasi *pearson* yang kemudian hasil perhitungannya ( $r_{hitung}$ ) akan dibandingkan dengan nilai  $r_{tabel}$ . Nilai  $r_{tabel}$  dicari dengan taraf signifikansi 5% dan derajat kebebasan ( $df$ ) = 35 sehingga diperoleh nilai  $r_{tabel}$  sebesar 0,325 [6] seperti yang ditunjukkan pada tabel 1.

Tabel 1. Hasil Uji Validitas *Pilot Sample*

Item Pernyataan	Koef. Validitas	R. Kritis	Keterangan
S1	0,496	0,361	Valid
S2	0,471	0,361	Valid
S3	0,484	0,361	Valid
S4	0,935	0,361	Valid
H1	0,471	0,361	Valid
H2	0,566	0,361	Valid
H3	0,889	0,361	Valid
H4	0,596	0,361	Valid
C1	0,566	0,361	Valid
C2	0,935	0,361	Valid
C3	0,496	0,361	Valid
K1	0,475	0,361	Valid
K2	0,566	0,361	Valid
K3	0,889	0,361	Valid
U1	0,496	0,361	Valid
U2	0,596	0,361	Valid
U3	0,475	0,361	Valid
R1	0,889	0,361	Valid
R2	0,566	0,361	Valid
R3	0,596	0,361	Valid
DM1	0,475	0,361	Valid
DM2	0,566	0,361	Valid
DM3	0,471	0,361	Valid
A1	0,566	0,361	Valid
A2	0,935	0,361	Valid
A3	0,566	0,361	Valid
PS1	0,889	0,361	Valid
PS2	0,475	0,361	Valid
PS3	0,496	0,361	Valid
UP1	0,471	0,361	Valid
UP2	0,570	0,361	Valid
UP3	0,535	0,361	Valid
HI1	0,935	0,361	Valid
HI2	0,935	0,361	Valid
HI3	1,000	0,361	Valid

### 3.2. Uji Reliabilitas

Uji reliabilitas dalam penelitian ini menggunakan metode *alpha cronbach* dimana koefisien *alpha cronbach* dihasilkan dari korelasi jumlah total per item dengan jumlah total nilai yang diperoleh sampel. Kriteria yang digunakan untuk menentukan suatu alat ukur reliabel atau tidak adalah pedoman Brown & Thomson [5], sebagai berikut

$$\alpha > 0,7 : \text{dapat diandalkan} \quad (4)$$

$$\alpha < 0,7 : \text{kurang dapat diandalkan} \quad (5)$$

Tabel 2. Hasil Uji Reliabilitas *Pilot Sample*

Cronbach's Alpha	N of Items
,986	35

---

### 3.3. Penyebaran Kuesioner Penelitian

Kuesioner penelitian merupakan hasil dari kuesioner pendahuluan (*pilot sample*) yang telah diujikan validitas dan reliabilitasnya dan berisi 35 atribut pernyataan yang diimplementasikan dengan metode CSI untuk masing-masing situs *web e-government* sehingga setiap responden akan mengisi sebanyak 350 pernyataan. Kuesioner penelitian ini disebarluaskan kepada 100 responden yang merupakan mahasiswa angkatan 2011-2014 semua program studi Fakultas Ilmu Kesehatan Sains dan Teknologi Universitas Dhyana Pura.

### 3.4. Identifikasi Atribut dengan Metode *End-User Computing Satisfaction (EUCS)*

Variabel yang digunakan dalam setiap pernyataan variabel kuesioner merupakan variabel laten dan variabel indikator dari metode *End-User Computing Satisfaction (EUCS)* seperti yang ditunjukkan pada tabel 3.

Tabel 3. Variabel Pernyataan *End-User Computing Satisfaction (EUCS)*

No	Variabel Laten	Variabel Indikator
1.	Kecepatan ( <i>Speed</i> )	S.1 Membuka awal situs <i>web</i> S.2 Membuka konten situs <i>web</i> S.3 Hasil pencarian informasi S.4 Unduh data
2.	<i>Homepage</i>	H.1 Nama situs <i>web</i> ( <i>domain name</i> ) H.2 Struktur menu dan tampilan H.3 Fungsi situs <i>web</i> H.4 Interaksi pengunjung dengan situs <i>web</i>
3.	Isi ( <i>Content</i> )	C.1 Kualitas situs <i>web</i> C.2 Relevan situs <i>web</i> C.3 Manfaat konten situs <i>web</i>
4.	Konteks	K.1 Mempunyai <i>link</i> dengan situs <i>web</i> lain yang terkait K.2 Konten situs <i>web</i> sesuai dengan visi dan misi K.3 Terdapat informasi layanan <i>public</i>
5.	Ukuran kualitas interaksi ( <i>usability</i> )	U.1 Ada ruang komunikasi U.2 Kualitas interaksi pelayanan U.3 Tampilan mudah dimengerti ( <i>user friendly</i> )
6.	Kemudahan dibaca ( <i>Readability</i> )	R.1 Mudah dibaca, dipahami (informasi yang ada) R.2 Warna dan tata letak teks R.3 Menggunakan dua bahasa
7.	Mobilitas data	DM.1 Informasi dan data selalu <i>update</i> DM.2 <i>Tracking</i> (pencarian data lawas) DM.3 Tersedia data-data yang lalu
8.	Ketepatan ( <i>accuracy</i> )	A.1 Tajam dan terpercaya A.2 Konten dapat dipertanggungjawabkan A.3 Tepat sasaran
9.	Layanan publik	PS.1 Informasi publik PS.2 Informasi yang lengkap PS.3 Layanan dan keluhan publik
10.	Penggunaan Platform	UP.1 Dukungan <i>browser</i> UP.2 Dukungan sistem operasi UP.3 Dukungan <i>Plug-in</i> (aplikasi <i>web</i> )
11.	<i>Hits</i>	HI.1 Jumlah pengunjung HI.2 Terdapat buku tamu HI.3 Terdapat akun pengguna

### 3.4. Identifikasi Atribut Dengan Metode CSI

Untuk mendapatkan *Data Customer Satisfaction Index* (CSI) masing – masing situs *web e-gov* Pemerintah Kabupaten dan Kota di Provinsi Bali, maka dicari terlebih dahulu total skor dan rata-rata tingkat kepuasan, total skor dan rata-rata tingkat kepentingan dari hasil skala Likert kuesioner yang disebar. Rata-rata total skor diperoleh total skor dibagi dengan jumlah responden sebanyak 100 orang [4].

---

Setelah dilakukan perhitungan rata-rata total skor tingkat kepuasan dan rata-rata skor tingkat kepentingan pada salah satu situs web *e-gov* di Provinsi Bali yaitu [www.baliprov.go.id](http://www.baliprov.go.id) didapat hasil perhitungan *Customer Satisfaction Index* (CSI) seperti yang ditunjukkan pada tabel 4.

Tabel 4. Customer Satisfaction Index [www.baliprov.go.id](http://www.baliprov.go.id)

Atribut	Rata - Rata Tingkat Kepentingan	Weighted Factor	Rata - Rata Tingkat Kepuasan	Weighted Score
S1	3,77	2,81	3,64	10,24
S2	3,74	2,79	3,51	9,79
S3	3,98	2,97	4,60	13,66
S4	3,61	2,69	3,53	9,51
H1	4,30	3,21	3,51	11,26
H2	4,50	3,36	3,63	12,19
H3	4,21	3,14	3,51	11,02
H4	4,46	3,33	3,40	11,31
C1	4,28	3,19	3,63	11,59
C2	3,71	2,77	3,53	9,77
C3	3,82	2,85	3,64	10,37
K1	3,01	2,25	3,49	7,84
K2	3,64	2,72	3,63	9,86
K3	4,43	3,30	3,51	11,60
U1	3,69	2,75	3,62	9,96
U2	3,86	2,88	3,43	9,88
U3	3,96	2,95	3,49	10,31
R1	4,49	3,35	3,51	11,76
R2	4,00	2,98	3,63	10,83
R3	2,98	2,22	3,43	7,63
DM1	4,30	3,21	3,49	11,20
DM2	3,23	2,41	4,63	11,16
DM3	2,99	2,23	3,51	7,83
A1	3,73	2,78	3,63	10,10
A2	3,54	2,64	3,53	9,32
A3	3,84	2,86	3,63	10,40
PS1	3,60	2,69	3,51	9,43
PS2	3,61	2,69	3,49	9,40
PS3	3,73	2,78	3,64	10,13
UP1	3,68	2,75	3,51	9,64
UP2	3,74	2,79	3,65	10,18
UP3	3,63	2,71	3,49	9,45
HI1	4,73	3,53	4,76	16,80
HI2	3,67	2,74	3,55	9,72
HI3	3,59	2,68	3,51	9,40
<b>Total</b>	<b>134,05</b>	<b>100,00</b>	<b>127,4</b>	
<i>Weighted Total</i>				364,51
<b>CSI</b>				<b>72,90</b>

Kategori tingkat kepuasan responden CSI secara menyeluruh dapat dilihat dari kriteria tingkat kepuasan berdasarkan Aditiawarman [7]. Tabulasi tingkat kepuasan dan kriteria *Customer Satisfaction Index* (CSI) masing – masing situs web *e-gov* Pemerintah Kabupaten dan Kota di Provinsi Bali dapat dilihat pada tabel 5.

Tabel 5. Tabulasi Tingkat Kepuasan dan Kriteria *Customer Satisfaction Index (CSI)* *e-gov* di Provinsi Bali

No	Urutan CSI Situs Web e-gov	Nilai CSI	Kategori
1	<a href="http://www.klungkungkab.go.id">www.klungkungkab.go.id</a>	75,72	Puas
2	<a href="http://www.baliprov.go.id">www.baliprov.go.id</a>	72,90	Puas
3	<a href="http://www.bulelengkab.go.id">www.bulelengkab.go.id</a>	72,84	Puas
4	<a href="http://www.karangasemkab.go.id">www.karangasemkab.go.id</a>	72,48	Puas
5	<a href="http://www.denpasarkota.go.id">www.denpasarkota.go.id</a>	71,90	Puas
6	<a href="http://www.banglikab.go.id">www.banglikab.go.id</a>	71,71	Puas
7	<a href="http://www.badungkab.go.id">www.badungkab.go.id</a>	70,48	Puas
8	<a href="http://www.gianyarkab.go.id">www.gianyarkab.go.id</a>	70,34	Puas
9	<a href="http://www.jembranakab.go.id">www.jembranakab.go.id</a>	70,21	Puas
10	<a href="http://www.tabanankab.go.id">www.tabanankab.go.id</a>	64,48	Cukup Puas

Dari hasil perhitungan *Customer Satisfaction Index* didapat nilai *CSI* terbesar diperoleh oleh situs web *e-gov* Kabupaten Klungkung dan nilai *CSI* terendah pada situs web *e-gov* Kabupaten Tabanan.

#### 4. Simpulan

Dari hasil analisa tingkat kepuasan menggunakan variabel *End-User Computing Satisfaction (EUCS)* dengan metode *Customer Satisfaction Index (CSI)* dengan didapat hasil bahwa situs web Pemerintah Kabupaten Klungkung menempati peringkat pertama untuk tingkat kepuasan pengguna dan situs web Pemerintah Kabupaten Tabanan menempati posisi terendah untuk tingkat kepuasan pengguna. Hal ini menggambarkan peringkat dari tingkat kepuasan pengguna situs web *e-gov* di Provinsi Bali berdasarkan tingkat kepentingan dari menu yang ada pada situs web *e-gov* tersebut sehingga dapat menjadi tolak ukur pengembangan situs web *e-gov* di Kabupaten lain di Provinsi Bali dalam mengembangkan situs web *e-gov* daerhnya agar lebih baik lagi.

#### Daftar Pustaka

- [1]. Anonim. 2013. "Alamat website Provinsi Kabupaten dan Kota di Indonesia," [Online]. Available: [http://www.sijunjung.go.id/datapdf/alamat\\_website\\_provkabkota.pdf](http://www.sijunjung.go.id/datapdf/alamat_website_provkabkota.pdf). Diunduh : 23 Maret 2015
- [2]. Puspitasari, Nia Budi, Henry Suliantoro dan Laila Kusumawardhani. (2010). Analisis Kualitas Pelayanan Dengan Menggunakan Integrasi Importance Performance Analysis (IPA) Dan Model EUCS. *J@TI Undip*, Vol V, No 3, September 2010, hlm 185-198, Semarang.
- [3]. Kuncoro, Mudrajad. (2003). Metode Riset Untuk Bisnis Ekonomi. Jakarta: Erlangga.
- [4]. Supranto, J. 1992. Teknik Sampling Untuk Survei dan Eksperimen. Jakarta: PT.Rineka Cipta.
- [5]. Amran, dan Tiana. 2012. "Pengukuran Kepuasan Pelanggan," [Online]. Available: [http://blog.trisakti.ac.id/jurnalti/files/2012/10/7\\_Pengukuran -Kepuasan-Pelanggan\\_Tiana-GA-dkk.pdf](http://blog.trisakti.ac.id/jurnalti/files/2012/10/7_Pengukuran -Kepuasan-Pelanggan_Tiana-GA-dkk.pdf). Diunduh : 23 Juli 2015
- [6]. Mardalis. 2008. Metode Penelitian. Suatu Pendekatan Proposal. Jakarta: PT Bumi Aksara.
- [7]. Sudarno. 2012. "Analisis Kualitas Pelayanan Dan Pengendalian Kualitas Jasaberdasarkan Persepsi Pengunjung" [Online]. Available : [http://ejournal.undip.ac.id/index.php/media\\_statistika/article/download/2506/2214](http://ejournal.undip.ac.id/index.php/media_statistika/article/download/2506/2214). Diunduh : 30 Maret 2015