Penggunaan Metode *Webqual* Modifikasi dalam Evaluasi Kualitas Layanan *Website* Pemerintah Daerah

The Use of Modified Webqual Method in Evaluation of Website Service Quality of Local Government

[1)]Arif Masthori, [2)]Hanung Adi Nugroho, [3)]Ridi Ferdiana

[1]Dinas Tenaga Kerja dan Sosial Kabupaten Sleman
[2,3] Fakultas Teknik Universitas Gadjah Mada
[1] Jalan Parasamya, Beran, Tridadi, Sleman, Yogyakarta 55511 Telepon. 0274-868429
[2,3]Jalan Grafika No.2 Kampus UGM Yogyakarta 55281 Indonesia Telepon.: +62-274 631179, 513665

[1)]masthori.cio14@mail.ugm.ac.id, [2)]adinugroho@ugm.ac.id, [3)]ridi@ugm.ac.id

Diterima: 15 Februri 2016 || Revisi: 11 April 2016 || Disetujui: 27 April 2016

Abstrak– *Website* merupakan sarana penting yang harus dimiliki oleh instansi pemerintah dalam rangka penerapan *e-government*. Kualitas layanan *website* yang baik akan mendorong efektivitas penerapan *e-government*. Untuk menjamin kualitas layanan *website* perlu dilakukan evaluasi. Metode evaluasi yang ada hanya mengukur kualitas layanan *website* saja, belum mengukur tingkat manfaat. Dalam penelitian ini dilakukan modifikasi terhadap metode *webqual* sehingga dapat mengeksplorasi kualitas layanan *website* dari persepsi pengguna dan pengaruhnya terhadap manfaat yang akan diperoleh. Kemudian metode ini diujikan terhadap *website* pemerintah Kabupaten Sleman. Penelitian ini melibatkan 143 responden dan analisis data menggunakan SmartPLS. Dari hasil pembahasan diperoleh bahwa kualitas layanan *website* pemerintah Kabupaten Sleman sudah baik dengan skor 80,22% dengan faktor-faktor yang memengaruhinya antara lain kualitas informasi, kualitas interaksi layanan dan kualitas desain *website*. Kualitas layanan *website* yang baik akan meningkatkan kepuasan pelanggan sehingga akan memengaruhi niat untuk menggunakan *website*. Manfaat diperoleh ketika pengguna merasa puas dengan layanan *website* dan memiliki niat untuk selalu menggunakannya. Tingkat manfaat yang diperoleh dari penerapan *website* pemerintah Kabupaten Sleman cukup baik dengan skor 73,37%.

Kata Kunci: evaluasi kualitas layanan *website, webqual* modifikasi, *e-government*, *website* pemerintah daerah

Abstract *– Website is an important facility that should be owned by government agency in the implementation of e-government. A good websiteservice quality will encourage the effectiveness in the implementation of e-government. To ensure the websiteservice quality, evaluating is needed.Existing evaluation method just only measure the website quality, not measure the level of benefits.This research aims to modifythe webqual method so it explores the website services quality from the user's perception and its influence to the benefits that will be obtained. Then, this method will applied toevaluate the Sleman local government website. This research involved 143 respondents and data analysis using SmartPLS. From the analysis it is known that website service quality of Sleman local government is good, scores 80.22% with the influence factors are information quality, service-interaction quality anda website design quality. A good website service quality will increase user's satisfaction so it will influence the intention to use the website. The benefits will be obtained when the users feel satisfied to the website services and they have intention to use it. The level of the benefits gained from the implementation of Sleman local government website is quite good, scores 73.37%.*

Keywords: *evaluation of website service quality, modified webqual, e-government, local government website*

PENDAHULUAN

Perkembangan teknologi yang pesat membawa perubahan dalam kegiatan manusia. Penggunaan teknologi informasi tidak hanya digunakan terbatas perorangan saja tetapi lebih luas telah digunakan oleh organisasi termasuk instansi pemerintah.

Pemerintah Indonesia mulai tahun 2003 menginstruksikan kepada kepala lembaga pemerintahan untuk melaksanakan pengembangan *e-government* dengan dikeluarkannya Instruksi Presiden Nomor 3 Tahun 2003 (Indonesia, 2003). Penerapan *e-government* yang merujuk pada penggunaan Teknologi Komunikasi dan Informasi, termasuk dalam hal ini penggunaan *website*, diharapkan dapat meningkatkan efisiensi, efektivitas biaya dan transparansi pemerintahan (Luk, 2008).

Untuk mencapai tata kelola pemerintahan berbasis IT *(e-government*) yang baik perlu adanya evaluasi (Indonesia, 2003), termasuk dalam hal ini evaluasi terhadap *website* pemerintah. Evaluasi dilakukan agar

penyedia layanan *website* mendapat informasi yang akurat sebagai dasar bagi pengelola untuk mengembangkan *website*.

Terdapat beberapa instrumen yang dapat digunakan untuk mengukur kualitas sebuah *website*. Farida dkk. melakukan penelitian yang membandingkan empat metode yang biasa digunakan dalam pengukuran kualitas sebuah *website* yaitu : *servqual,webqual*^{TM}, *webqual* dan *IS success model*. Dari hasil penelitian diketahui bahwa *webqual* memiliki hubungan dengan metode lain yaitu dengan memasukkan variabel metode lain ke dalam *webqual* (Farida *et al*., 2014). Metode *webqual* merupakan metode yang umum digunakan untuk menilai kualitas sebuah *website*. Dalam penelitian ini metode yang digunakan adalah metode *webqual* yang telah digunakan oleh banyak penelitian dan memberikan hasil yang baik. Sudah banyak penelitian yang fokus dalam menggunakan metode *webqual* maupun mengembangkannya. Namun pengembangan metode *webqual* pada umumnya masih sebatas mengukur kualitas layanan *website* saja. Sedangkan tingkat manfaat yang diperoleh belum terukur.

Dari uraian di atas, perumusan masalah dalam penelitian ini yaitu evaluasi terhadap kualitas layanan *website* pada umumnya masih sebatas mengukur kualitas layanan *website* saja, sementara penerapan *website* pemerintah daerah diharapkan membawa manfaat sehingga diperlukan sebuah metode yang mampu mengeksplorasi kualitas layanan *website* sekaligus tingkat manfaat yang diperoleh melalui penerapan *website* tersebut.

Adapun tujuan penelitian adalah mengajukan sebuah metode yang tepat untuk digunakan dalam evaluasi kualitas layanan *website* pemerintah daerah. Untuk selanjutnya metode tersebut digunakan untuk mengevaluasi kualitas layanan *website* pemerintah Kabupaten Sleman, sehingga tujuan penelitian selanjutnya adalah (1) menentukan kualitas layanan *website* pemerintah Kabupaten Sleman dan tingkat manfaat yang diperoleh dari penerapan layanan *website* pemerintah Kabupaten Sleman, (2) mengeksplorasi faktor-faktor yang memengaruhi kualitas layanan *website* pemerintah Kabupaten Sleman dan menentukan pengaruh kualitas layanan *website* terhadap kepuasan pengguna dan niat untuk menggunakan/ mengakses *website* serta manfaat yang diperoleh dari penerapan *website*.

Penelitian-penelitian terkait *webqual* menjadi rujukan dalam penelitian ini diantaranya penelitian yang dilakukan oleh Barnes dan Vidgen yang mengukur perbaikan kualitas sebuah *website* melalui studi kasus terhadap *Forum on Strategic Knowledge Management Exchange* (FSKME) yang merupakan situs perpajakan (Barnes & Vidgen, 2003). Penelitian ini menggunakan *webqual* untuk membandingkan kualitas layanan *website* FSKME sebelum perbaikan dan setelah perbaikan. Penelitian ini melibatkan 65 responden pada penilaian pertama (sebelum perbaikan) dan melibatkan 59 responden pada penilaian kedua (setelah perbaikan). Dari hasil pengolahan data diperoleh bahwa terdapat peningkatan hasil-hasil kerja pada *website* dalam dimensi *usability, information quality* dan *service interaction quality* tersebut dari sebelumnya. Penelitian ini menunjukkan bahwa *webqual* memiliki keunggulan dalam menilai kualitas sebuah *website* dan memberikan penilaian yang bagus tidak hanya terhadap *website e-commerce* tetapi juga *website* secara umum.

Loiacono dkk. melakukan penelitian yang menghasilkan instrumen-instrumen penting dalam evaluasi *website* komersial menggunakan pendekatan *Theory of Reasoned Action* (TRA) dan *Technology Acceptance Model* (TAM) untuk mengembangkan metode *webqual.* Penelitian ini mengembangkan metode sebelumnya dengan melakukan studi literatur dan wawancara dengan *web designer* dan pengguna kemudian mengujinya dengan menggunakan empat *website* konsumer yang dibagi dalam dua kategori yaitu *website* produk dan *website* layanan. Metode *webqual* yang digunakan terdiri dari 12 dimensi yaitu *informational fit-to-task, tailored information, trust, response time, ease of understanding, intuitive operations, visual appeal, innovativeness, emotional appeal, consistent image, on-line completeness* dan *relative advantage* yang menunjukkan validitas pengukuran yang kuat (Loiacono, Watson, & Goodhue, 2007).

Kemudian penelitian lain menggunakan metode *webqual* untuk mengevaluasi *website* dari instansi pemerintah sebagaimana yang dilakukan oleh Purnama. Hasil penelitian menunjukkan bahwa variabel *usability quality, information quality* dan *service interaction quality* memiliki pengaruh signifikan terhadap kualitas layanan *website* pemerintahan (Purnama, 2009).

Peneliti lain yang mengembangkan metode *webqual* di antaranya Manalu dkk. yang menggunakan metode *webqual* untuk menganalisis

faktor-faktor yang memengaruhi kepuasan pelanggan daring dengan studi pada *website* kaskus subforum jual beli. Dalam penelitian ini digunakan enam variabel yaitu *usefulness, entertainment, easy of use, complementary relationship, customer service* dan *buyer-seller interaction.* Penelitian ini melibatkan 150 responden dengan menggunakan metode *webqual* dan analisis *Structural Equation Modelling* (SEM). Dari hasil analisis data diperoleh bahwa keenam variabel dapat dengan jelas menggambarkan kondisi *website* kaskus (Manalu, Sumarwan, & Suroso, 2007).

Tarigan dkk. melakukan penelitian yang menilai kualitas layanan *website* dari sisi kepuasan pengguna. Dalam penelitian ini kualitas layanan *website* diukur melalui kepuasan pengguna. Ketiga variabel dalam *webqual* yaitu *usability, information quality* dan *service interaction quality* berpengaruh terhadap kepuasan yang dirasakan oleh pengguna (Tarigan, 2008). Penelitian Wicaksono dkk. menggunakan obyek penelitian *website* Pusdiklat BPK RI dengan fokus meneliti pengaruh kualitas layanan *website* terhadap kepuasan pengguna dan niat untuk menggunakan kembali *website.* Hasil penelitian menunjukkan bahwa kualitas layanan *website* memiliki pengaruh terhadap kepuasan pengguna dan niat untuk menggunakan atau mengakses sebuah *website* (Wicaksono, Susanto, & Winarno, 2012).

Dari beberapa penelitian yang sudah dilakukan, metode yang dihasilkan belum dapat mengukur tingkat manfaat yang diperoleh sehingga perlu dilakukan modifikasi agar dapat digunakan untuk mengukur kualitas layanan *website* pemerintah daerah. Untuk itu metode *webqual* dimodifikasi dengan penambahan dimensi *net benefit* yang diadopsi dari model Kesuksesan Sistem Informasi DeLone dan McLean.

Model Kesuksesan Sistem Informasi DeLone dan McLean merupakan model penelitian yang mengukur kesuksesan sebuah sistem informasi dari tiga aspek yaitu kualitas informasi, kualitas sistem dan kualitas layanan untuk kemudian ketiga aspek tersebut berpengaruh terhadap kepuasan pengguna dan keinginan untuk menggunakan sebuah sistem informasi. Kemudian kepuasan pengguna dan keinginan untuk menggunakan sebuah sistem informasi akan berpengaruh terhadap manfaat yang diperoleh (DeLone & McLean, 2003). Namun dalam model Kesuksesan Sistem Informasi DeLone dan McLean akan sulit menentukan kualitas sebuah sistem informasi secara terpisah, dalam arti akan sulit menentukan kualitas layanan *website* saja atau manfaat yang diperoleh saja. Model Kesuksesan Sistem Informasi DeLone dan McLean sesuai jika digunakan untuk mengukur kualitas sebuah sistem informasi secara keseluruhan.

Berdasarkan hal tersebut metode *webqual* yang dimodifikasi merupakan metode yang sesuai untuk mengevaluasi kualitas layanan *website* pemerintah daerah karena selain mengukur kualitas layanan *website* juga mengukur manfaat yang diperoleh. Dengan metode *webqual* yang dimodifikasi memungkinkan mengetahui kualitas layanan *website* saja atau tingkat manfaat yang diperoleh saja atau secara keseluruhan sehingga akan lebih mudah dalam melakukan evaluasi kualitas layanan *website*.

METODOLOGI PENELITIAN

Penelitian ini menggunakan delapan variabel yang mengacu kepada penelitian yang telah dilakukan oleh peneliti-peneliti sebelumnya. Variabel yang digunakan antara lain *usability quality, information quality, interaction service quality, website service quality, website design quality, user satisfaction, intention to use* dan *net benefit*. Adapun definisi operasional variabel yang digunakan dalam penelitian ini adalah sebagai berikut:

1. *Usability quality* didefinisikan sebagai kualitas yang berkaitan dengan navigasi dan gambaran yang diberikan kepada pengguna (Tarigan, 2008).
2. *Information quality* didefinisikan sebagai kualitas yang berkaitan dengan konten *website*, kesesuaian informasi untuk pengguna seperti akurasi, format dan relevansi (Tarigan, 2008).
3. *Service interaction quality* didefinisikan sebagai kualitas yang berkaitan dengan pengalaman berinteraksi dan pelayanan yang dirasakan oleh pengguna (Tarigan, 2008).
4. *Website design quality* didefinsikan sebagai persepsi pengguna terhadap rancangan situs yang inovatif dan menyenangkan (Wicaksono *et al.*, 2012).
5. *Website services quality* adalah kualitas layanan *website* yang disediakan oleh *web-system* (Zhong & Jiao, 2008).
6. *User satisfaction* adalah pendapat/persepsi pengguna mengenai kepuasan secara keseluruhan akan kualitas layanan *website* yang dirasakan (Wicaksono *et al*., 2012).
7. *Intention to use* didefinisikan sebagai niat pengguna untuk menggunakan atau mengunjungi

sebuah sistem informasi (DeLone & McLean, 2003).

8. *Net benefit* didefinisikan sebagai sejauh mana sebuah sistem informasi memberikan kontribusi untuk kesuksesan individu, kelompok, organisasi, industri, dan bangsa (Petter, DeLone, & McLean, 2008).

Selanjutnya diajukan hipotesis-hipotesis yang akan diuji dalam penelitian ini. Penelitian ini mengajukan model penelitian dengan metode *webqual* yang dimodifikasi. Metode dasar yang digunakan adalah metode *webqual* yang menganalisis tiga faktor yaitu *usability quality, information quality,* dan *service interaction quality* (Barnes & Vidgen, 2003). Penelitian lain yang menggunakan variabel-variabel tersebut antara lain penelitian Tarigan (Tarigan, 2008) yang menggunakan *usability quality, information quality,* dan *service interaction quality* untuk mengukur kepuasan pengguna.

Beberapa penelitian lainnya memasukkan variabel *usability* untuk mengukur kualitas sebuah *website* seperti penelitian yang dilakukan oleh Manalu dkk. (2007) yang memasukkan kemudahan penggunaan sebagai salah satu dimensi untuk mengukur kualitas layanan *website*. Penelitian lain menggunakan variabel *usability* untuk menentukan keinginan menggunakan pembayaran daring (Fazli & Sam, 2008). Berdasarkan uraian di atas maka diajukan hipotesis sebagai berikut:

H1 : *Usability quality* memiliki pengaruh positif terhadap *website service quality*.
H2 : *Information quality* memiliki pengaruh positif terhadap *website service quality*.
H3 : *Service interaction quality* memiliki pengaruh positif terhadap *website service quality*.

Website pemerintah daerah memiliki perbedaan dengan *website* pada umumnya. *Website* pemerintah disusun berdasarkan panduan yang berlaku secara nasional. Meskipun dari sisi muatan sama namun dari sisi desain dapat berbeda. Hal ini memungkinkan adanya desain *website* pemerintah daerah yang bagus dan desain yang kurang bagus. Desain *website* memegang peranan dalam menentukan kualitas layanan *website* pemerintah daerah. Menurut Wicaksono *website design quality* menentukan kualitas layanan *website* (Wicaksono *et al.*, 2012). Menurut Fazli, desain *website* merupakan karakteristik situs yang memungkinkan sebuah situs disukai atau dikunjungi kembali (Fazli & Sam, 2008). Berdasarkan hal tersebut diajukan hipotesis sebagai berikut.

H4: *Website design quality* memiliki pengaruh positif terhadap *website service quality*.

Penelitian DeLone dan McLean mengungkapkan adanya pengaruh antara kualitas sistem informasi terhadap kepuasan pengguna (*user satisfaction*) dan niat untuk menggunakan (*intention to use*) (DeLone & McLean, 2003). Wicaksono dkk. dalam penelitiannya mengungkapkan adanya pengaruh antara kualitas layanan *website* terhadap kepuasan pengguna (*user satisfaction*) dan niat untuk menggunakan (*intention to use*) (Wicaksono *et al.*, 2012). Dalam kedua penelitian tersebut juga diungkapkan adanya pengaruh kepuasan pengguna (*user satisfaction*) terhadap niat untuk menggunakan (*intention to use*). Berdasarkan uraian tersebut diajukan hipotesis sebagai berikut:

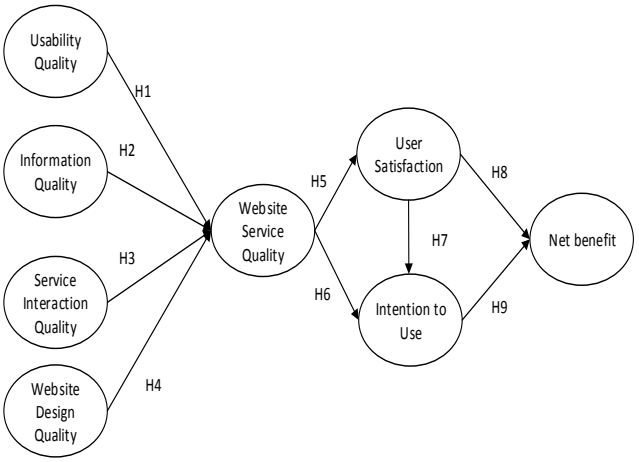
H5 : *Website service quality* memiliki pengaruh positif terhadap *user satisfaction*.
H6 : *Website service quality* memiliki pengaruh positif terhadap *intention to use*.
H7 : *User satisfaction* memiliki pengaruh positif terhadap *intention to use*.

Penelitian DeLone dan McLean juga mengungkapkan adanya pengaruh antara kepuasan pengguna (*user satisfaction*) dan niat untuk menggunakan (*intention to use*) terhadap manfaat bersih yang diperoleh (*net benefit*). Dengan adanya kepuasan yang dirasakan pengguna dan adanya niat untuk selalu menggunakan *website* maka akan memengaruhi tingkat manfaat yang diperoleh (DeLone & McLean, 2003). Berdasarkan hal tersebut diajukan hipotesis berikut:

H8 : *User satisfaction* memiliki pengaruh positif terhadap *net benefit*.
H9: *Intention to use* memiliki pengaruh positif terhadap *net benefit*.

Mengacu pada sembilan hipotesis di atas maka model penelitian sebagaimana ditunjukkan pada Gambar 1. Penelitian ini menggunakan objek *website* pemerintah Kabupaten Sleman yang merupakan salah satu *website* pemerintah daerah. Dengan demikian populasi responden pada penelitian ini adalah Pegawai Negeri Sipil (PNS) di instansi pemerintah Kabupaten Sleman dan masyarakat Sleman. Pemilihan sampel untuk populasi pegawai negeri sipil (PNS) di instansi pemerintah Kabupaten Sleman menggunakan metode random berstrata proporsional (*proportionate*

stratified random sampling). Sedangkan untuk populasi warga Sleman menggunakan metode *purposive sampling* di mana sampel ditentukan berdasar kriteria tertentu di antaranya responden terbiasa menggunakan internet dan responden pernah mengakses *website* pemerintah Kabupaten Sleman.



Gambar 1 Model Penelitian yang Diajukan

Dalam menentukan jumlah sampel digunakan beberapa acuan di antaranya :

1. Jumlah sampel minimal dalam penelitian dengan menggunakan PLS-SEM adalah 10 kali jumlah indikator formatif terbanyak yang menuju pada suatu konstruk atau 10 kali jumlah panah terbanyak yang menuju variabel laten dalam model strukural yang digunakan (J. F. Hair, Ringle, & Sarstedt, 2011),
2. Jumlah sampel minimal untuk persamaan regresi dengan 6 atau lebih variabel adalah 10 kali jumlah variabel (Vanvoorhis & Morgan, 2007).
3. Untuk mengembangkan suatu model, jumlah sampel yang baik adalah sebanyak 100 sampai dengan 200 sampel (J. R. Hair *et al.*, 2006).

Pada penelitian ini jumlah indikator formatif terbanyak yang menuju suatu konstruk adalah sebanyak 8 indikator, jumlah panah terbanyak yang menuju variabel laten sebanyak 4 panah, dan jumlah variabel yang digunakan adalah sebanyak 8 variabel. Berdasarkan acuan (1) dan (2) jumlah sampel minimal yang dibutuhkan adalah 80 sampel. Berdasarkan acuan (3) maka jumlah sampel berkisar antara 100-200.

Instrumen penelitian yang digunakan dalam penelitian ini adalah kuesioner. Kuesioner memuat 38 pernyataan yang mewakili variabel-variabel untuk mengeksplorasi penilaian responden terhadap *website* pemerintah Kabupaten Sleman. Pernyataan dibuat dengan skala *Likert* menggunakan skala genap (1 sampai 6). Penggunaan skala 6 poin dipilih karena skala 6 poin cenderung memberikan nilai diskriminasi dan reliabilitas yang lebih tinggi dibandingkan dengan skala 5 poin (Chomeya, 2010).

Kuesioner dalam penelitian ini disampaikan dalam dua cara. Yang pertama secara langsung kepada responden yaitu pegawai negeri sipil yang bekerja di instansi pemerintah di Kabupaten Sleman dan yang kedua secara daring melalui pesan yang dikirim melalui media sosial *facebook*. Kuesioner tersebut dibagikan pada periode bulan September-Oktober 2015 dengan alokasi waktu sekitar 2 minggu untuk pengisian kuesioner dan kemudian kuesioner diambil kembali pada periode bulan Oktober 2015.

Setelah data terkumpul selanjutnya dilakukan pengolahan data menggunakan metode *Structured Equotion Model-Partial Least Square* (SEM-PLS) dengan bantuan *software* SmartPLS versi 3.2.3 dimana evaluasi model menggunakan PLS berdasarkan orientasi prediksi yang mempunyai sifat non-parametrik (Ghozali & Latan, 2015). Evaluasi model dilakukan dengan menilai *outer model* dan *inner model*.

Pengukuran model (*outer model*) dilakukan dengan menguji validitas *convergent* dan *discriminant*. Validitas *convergent* berhubungan dengan prinsip bahwa pengukur-pengukur (*manifest variable*) dari suatu konstruk seharusnya berkorelasi tinggi. Sedangkan validitas *discriminant* berhubungan dengan prinsip bahwa pengukur-pengukur (*manifest variable*) konstruk yang berbeda seharusnya tidak berkorelasi tinggi. Untuk menilai validitas *convergent* digunakan acuan nilai *average variance extracted* (AVE) > 0,50 dan untuk menguji validitas *discriminant* digunakan acuan nilai akar kuadrat AVE untuk setiap konstruk lebih besar dari korelasi antar konstruk model (Hair *et al*., 2011). Sedangkan untuk mengukur reliabilitas dapat dilakukan dengan dua cara yaitu dengan *composite realibility* dan *Cronbach's Alpha*. Suatu konstruksi dinyatakan reliabel apabila memiliki nilai *composite realibility* dan *Cronbach's Alpha* diatas 0,7 (J. F. Hair *et al.*, 2011).

Untuk menguji model struktural (*inner model*) dimulai dengan melihat nilai *R-square* untuk setiap variabel laten endogen sebagai kekuatan prediksi dari model struktural. Dalam penelitian Chin, nilai *R-square* sebesar 0,67 menunjukkan bobot yang kuat, nilai *R-square* 0,33 menunjukkan bobot yang sedang dan nilai *R-square* 0,19 menunjukkan bobot yang

lemah (Chin, Marcolin, & Newsted, 2003). Selanjutnya dilakukan pengujian *path coefficients* untuk mengetahui signifikansi pengaruh antara variabel laten. Pengujian hipotesis pada penelitian ini dilakukan dengan menggunakan indikator t *value* yang kemudian dibandingkan dengan nilai t *table*. Hipotesis dinyatakan diterima apabila nilai t *value* lebih besar daripada nilai t *table*, dan hipotesis dinyatakan ditolak apabila nilai t *value* lebih kecil daripada nilai t *table* (Wong, 2013). Dalam penelitian ini nilai t *table* yang digunakan sebagai acuan adalah 1,656 (Masthori, 2016).

Untuk menghitung tingkatan hasil penelitian dapat dilakukan analisis data menggunakan skor kriteria. Skor kriteria ini dapat digunakan untuk menganalisis data yang diperoleh melalui kuesioner dengan Skala *Likert* dan *Rating Scale* (Sugiyono, 2014). Skor kriteria dihitung dengan mencari rata-rata skor yang diperoleh melalui penelitian, kemudian dibandingkan dengan interval skor mulai dari yang terendah sampai yang tertinggi. Skor terendah diperoleh apabila seluruh responden menjawab dengan skala 1 dengan kriteria sangat tidak baik (STB). Skor tertinggi diperoleh apabila seluruh responden menjawab dengan skala tertinggi (dalam penelitian ini skala tertinggi adalah 6) dengan kriteria sangat baik (SB) (Sugiyono, 2014). Berdasarkan hal tersebut kriteria yang digunakan sebagaimana Tabel 1.

Tabel 1 Skor Kriteria dan Kriteria

No	Skala	Skor	Kriteria
1	1	143	Sangat Tidak Baik (STB)
2	2	286	Tidak Baik (TB)
3	3	429	Kurang Baik (KB)
4	4	572	Cukup Baik (CB)
5	5	715	Baik (B)
6	6	858	Sangat Baik (SB)

Sumber : Analisis Data Penelitian (Masthori, 2016)

Dalam penelitian ini kriteria kualitas layanan *website* ditentukan dengan menghitung skor kriteria indikator variabel *website service quality* dan kriteria tingkat manfaat ditentukan dengan menghitung skor kriteria indikator variabel *net benefit*.

HASIL DAN PEMBAHASAN

Jumlah kuisoner yang disebarkan pada penelitian ini sebanyak 240 dengan harapan akan diperoleh data valid di atas 100 data. Setelah kuesioner disebar kemudian dikumpulkan dan dilakukan seleksi maka diperoleh data sebanyak 143 data dengan sebaran data responden sebagai berikut. Jumlah laki-laki 65,73 persen dan perempuan 34,27 persen. Kelompok usia 20-30 tahun 11,19 persen, 31-40 tahun 29,37 persen, 41-50 tahun 34,97 persen dan 51-60 tahun 24,48 persen. Berdasarkan pekerjaan PNS 87,42 persen, wiraswasta 4,20 persen, guru 2,8 persen, karyawan swasta 2,8 persen dan lain-lain 2,80 persen. Berdasarkan pendidikan S2 41,26 persen, S1 45,45 persen, Diploma 8, 39 persen dan SLTA/sederajat 4,90 persen (Masthori, 2016).

Analisis data diawali dengan pengujian model pengukuran. Pada pengujian model pengukuran dilakukan uji validitas dan reliabilitas. Untuk menilai validitas *convergent* digunakan acuan nilai *average variance extracted* (AVE) > 0,50 dan untuk menguji validitas *discriminant* digunakan acuan nilai akar kuadrat AVE untuk setiap konstruk lebih besar dari korelasi antarkonstruksi model (Hair *et al.*, 2011). Sedangkan untuk mengukur reliabilitas dapat dilakukan dengan dua cara yaitu dengan *composite realibility* dan *Cronbach's Alpha*. Suatu konstruk dinyatakan reliabel apabila memiliki nilai *composite realibility* dan *Cronbach's Alpha* diatas 0,7 (J. F. Hair *et al.*, 2011). Hasil dari uji validitas dapat dilihat pada Tabel 2 dan hasil uji reliabilitas dapat dilihat pada Tabel 3.

Tabel 2 AVE Variabel Laten

Latent Variable	*Average Variance Extracted* (AVE)
BEN	0,868
DES	0,799
INFO	0,733
SERV	0,820
USA	0,718
USAT	0,840
USE	0,864
WEBQ	0,919

Sumber : Analisis Data Penelitian (Masthori, 2016)

Tabel 3 Nilai *Composite Reliability* dan *Cronbach's Alpha*

Latent Variable	*Composite Reliability*	*Cronbach's Alpha*
BEN	0,963	0,949
DES	0,941	0,916
INFO	0,950	0,939
SERV	0,958	0,945
USA	0,947	0,934
USAT	0,940	0,904
USE	0,950	0,921
WEBQ	0,971	0,956

Sumber : Analisis Data Penelitian (Masthori, 2016)

Berdasarkan Tabel 2 dapat diketahui bahwa nilai AVE > 0,7 dan dari Tabel 3 dapat diketahui bahwa nilai *Composite Relability* dan *Cronbach's Alpha* > 0,7 sehingga dapat dinyatakan bahwa model penelitian yang digunakan valid dan reliabel.

Kemudian untuk menguji model struktural (*inner model*) dengan melihat nilai *R-square* untuk setiap variabel laten endogen sebagai kekuatan prediksi dari model struktural. Nilai *R-square* untuk masing-masing variabel endogen ditunjukkan pada Tabel 4.

Tabel 4 Nilai *R-Square* Variabel Endogen

Endogen Variable	*R Square*
BEN	0,842
USAT	0,644
USE	0,708
WEBQ	0,766

Sumber : Analisis Data Penelitian (Masthori, 2016)

Berdasarkan Tabel 4, variabel *net benefit* (BEN) memiliki nilai *R-square* sebesar 0,842 dan menunjukkan bobot yang kuat sehingga dalam model penelitian ini variabel *net benefit* (BEN) dipengaruhi dengan kuat oleh variabel *user satisfaction* dan *intention to use*. Variabel *user satisfaction* (USAT) memiliki nilai *R-square* sebesar 0,644 dan menunjukkan bobot yang moderat sehingga dalam model penelitian ini variabel *user satisfaction* (USAT) dipengaruhi dengan kategori sedang oleh variabel WEBQ. Variabel *intention to use* (USE) memiliki nilai *R-square* sebesar 0,708 dan menunjukkan bobot yang kuat sehingga dalam model penelitian ini variabel *intention to use* dipengaruhi dengan kuat oleh variabel *user satisfaction* dan *website service quality*. Variabel *website service quality* (WEBQ) memiliki nilai *R-square* sebesar 0,766 dan menunjukkan bobot yang kuat sehingga dalam model penelitian ini variabel *website service quality* dipengaruhi dengan kuat oleh variabel *usability quality, information quality, interaction service quality* dan *website service quality.*

Selanjutnya pengujian *path coefficients* untuk mengetahui signifikansi pengaruh antarvariabel laten dilakukan dengan melakukan *bootstrapping* dengan 5000 sub sampel, signifikansi 0,05. Acuan nilai t *table* dengan signifikansi 0,05 untuk *one tail* adalah 1,656. *Path coefficients* dinyatakan signifikan apabila nilai t *value* lebih dari 1,656 dan dinyatakan tidak signifikan apabila nilai t *value* kurang dari 1,656. Kemudian Hipotesis diterima jika *path coefficients* dinyatakan signifikan dan hipotesis ditolak jika *path coefficients* dinyatakan tidak signifikan. Signifikansi untuk masing-masing *path* dan pengujian hipotesis ditunjukkan pada Tabel 5.

Pengujian hipotesis H1 menghasilkan nilai t *value* sebesar 1,080 di mana nilai ini kurang dari 1,656 sehingga hipotesis H1 ditolak. Hal ini berbeda dengan dugaan sebelumnya karena berdasarkan penelitian-penelitian sebelumnya *usability quality* berpengaruh terhadap kualitas *website*. Hal ini menunjukkan bahwa pada *website* pemerintah Kabupaten Sleman, kualitas yang berkaitan dengan kegunaan seperti kemudahan penggunaan, navigasi dan gambaran yang diberikan kepada pengguna tidak memengaruhi kualitas layanan *website*. Yang lebih diperhatikan oleh masyarakat adalah kualitas informasi dan layanan yang diberikan oleh pihak pemerintah daerah.

Tabel 5 Signifikansi *Path* dan Pengujian Hipotesis

Path	t *value*	*Significance*	*Hipothesis*
USA -> WEBQ	1,056	Tidak Signifikan	Ditolak
INFO -> WEBQ	1,970	Signifikan	Diterima
SERV -> WEBQ	3,355	Signifikan	Diterima
DES -> WEBQ	3,809	Signifikan	Diterima
WEBQ -> USAT	21,843	Signifikan	Diterima
WEBQ -> USE	1,658	Signifikan	Diterima
USAT -> USE	9,737	Signifikan	Diterima
USAT -> BEN	9,435	Siginfikan	Diterima
USE -> BEN	6,717	Signifikan	Diterima

Sumber : Analisis Data Penelitian (Masthori, 2016)

Pengujian hipotesis H2, H3 dan H4 menghasilkan nilai t *value* yang lebih dari 1,656 sehingga hipotesis H2, H3 dan H4 diterima. Hal ini sesuai dengan penelitian-penelitian sebelumnya di mana kualitas informasi, kualitas interaksi layanan dan kualitas desain *website* memiliki pengaruh terhadap kualitas layanan *website*. Demikian juga dalam penelitian ini kualitas informasi, kualitas interaksi layanan dan kualitas desain *website* berpengaruh terhadap kualitas layanan *website* pemerintah Kabupaten Sleman.

Pengujian hipotesis H5 menghasilkan nilai t *value* yang tinggi yaitu sebesar 21,654 dimana nilai ini lebih dari 1,656 sehingga hipotesis H5 diterima. Hal ini sesuai dengan penelitian sebelumnya yang menunjukkan bahwa kualitas layanan *website* yang baik akan meningkatkan kepuasan pengguna.

Pengujian hipotesis H6 dan H7 menghasilkan nilai t *value* yang lebih dari 1,656 sehingga hipotesis H6 dan H7 diterima. Hal ini sesuai dengan penelitian sebelumnya yang menunjukkan bahwa kualitas layanan *website* dan kepuasan masyarakat ketika

mengakses *website* memiliki pengaruh terhadap niat masyarakat untuk menggunakan/ mengakses sebuah *website* termasuk dalam hal ini *website* pemerintah Kabupaten Sleman.

Pengujian hipotesis H8 dan H9 menghasilkan nilai t *value* yang lebih dari 1,656 sehingga hipotesis H8 dan H9 diterima. Hal ini sesuai pula dengan penelitian sebelumnya yang menunjukkan bahwa kepuasan pengguna dan niat pengguna untuk mengunjungi *website* pemerintah memiliki pengaruh terhadap manfaat bersih (*net benefit*).

Berdasarkan penjelasan di atas dari sembilan hipotesis yang diajukan terdapat satu hipotesis yang ditolak yaitu H1 yang menyatakan bahwa kualitas kegunaan (*usability quality*) memiliki pengaruh positif terhadap kualitas layanan *website* (*website service quality*). Hal ini berarti bahwa *variabel usability quality* tidak berpengaruh terhadap kualitas layanan *website* sehingga dalam model selanjutnya dapat dihilangkan. Sedangkan delapan hipotesis lainnya dinyatakan diterima.

Selain uji hipotesis, dalam penelitian ini dilakukan eksplorasi terhadap faktor-faktor yang memengaruhi kualitas layanan *website* (pengaruh langsung dan tidak langsung). Pengaruh langsung dan tidak langsung variabel laten terhadap kualitas layanan *website* ditunjukkan pada Tabel 6. Kualitas desain *website* berpengaruh kuat terhadap kualitas layanan *website*. Kualitas interaksi-layanan dan kualitas informasi juga berpengaruh terhadap kualitas layanan *website*. Sedangkan kualitas kegunaan mempunyai pengaruh yang lemah sehingga dinyatakan tidak berpengaruh terhadap kualitas layanan *website*.

Tabel 6 Pengaruh Variabel Laten Terhadap Kualitas Layanan *Website*

Latent Variable	*Direct Effect*	*Indirect Effect*	*Total Effect*
Usability Quality	0,083	-	0,083
Information Quality	0,179	-	0,179
Service Interaction Quality	0,295	-	0,295
Design Website Quality	0,383	-	0,383

Sumber : Analisis Data Penelitian (Masthori, 2016)

Penelitian ini juga melakukan eksplorasi pengaruh kualitas layanan *website* pemerintah Kabupaten Sleman terhadap kepuasan pengguna, niat untuk menggunakan/mengakses serta manfaat yang diperoleh. Pengaruh langsung dan tidak langsung kualitas layanan *website* terhadap variabel lain ditunjukkan pada Tabel 7.

Tabel 7 Pengaruh Kualitas Layanan *Website* Terhadap Variabel Lain

Latent Variable	*Direct Effect*	*Indirect Effect*	*Total Effect*
User Satisfaction	0,802	-	0,802
Intention to Use	0,144	0,579	0,723
Net Benefit	-	0,736	0,736

Sumber : Analisis Data Penelitian (Masthori, 2016)

Berdasarkan Tabel 7 kualitas layanan *website* memberikan pengaruh langsung terhadap kepuasan pengguna dan niat untuk menggunakan *website*. Ketika pengguna menganggap kualitas layanan *website* sudah baik, maka pengguna akan merasa puas dan akan lebih sering mengakses *website* sehingga pengguna akan merasakan adanya manfaat yang diperoleh dari *website* tersebut. Hal ini dibuktikan dengan adanya pengaruh tidak langsung kualitas layanan *website* terhadap manfaat dari sebuah *website*.

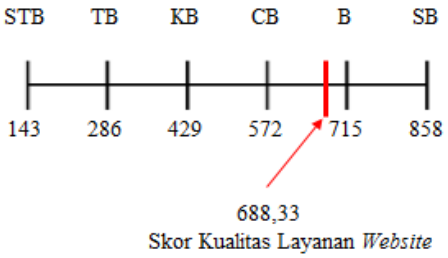
Dalam penelitian ini selain dilakukan evaluasi terhadap model pengukuran dan model struktural juga dilakukan evaluasi terhadap kualitas layanan *website* pemerintah Kabupaten Sleman. Untuk menentukan kualitas layanan *website* pemerintah Kabupaten Sleman menggunakan penghitungan skor kriteria terhadap variabel *website service quality*. Hasil rekapitulasi jawaban responden untuk variabel *website service quality* sebagaimana Tabel 8.

Tabel 8 Perhitungan Variabel Kualitas Layanan *Website*

Skala Jawaban	**Indikator WebQ**			**Total**	**Skor**
	#1	#2	#3		
1	0	0	0	0	0
2	1	3	2	6	12
3	7	4	8	19	57
4	39	43	40	122	488
5	84	80	80	244	1220
6	12	13	13	38	228
Total	143	143	143	429	2005

Sumber : Analisis Data Penelitian (Masthori, 2016)

Dari Tabel 8 diperoleh skor rata-rata untuk variabel *website service quality* = 2005 : 3 = 688,33. Secara kontinum ditunjukkan oleh Gambar 2. Berdasarkan perhitungan di atas, kualitas layanan *website* pemerintah Kabupaten Sleman sudah baik dengan skor (688,33/ 858) x 100% = 80,22%.



Gambar 2 Skor Kualitas Layanan *Website* (Masthori, 2016)

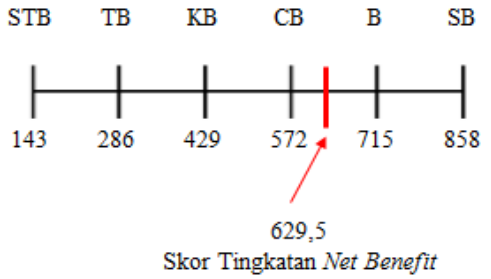
Kemudian untuk tingkat manfaat yang diperoleh dari penerapan *website* ditentukan melalui penghitungan skor kriteria terhadap variabel *net benefit*. Hasil rekapitulasi jawaban responden untuk variabel *net benefit* sebagaimana Tabel 9.

Tabel 9 Perhitungan Variabel *Net Benefit*

Jawaban	Indikator BEN				Total	Skor
	#1	#2	#3	#4		
1	2	2	2	0	6	**6**
2	7	6	5	4	22	**44**
3	13	14	13	9	49	**147**
4	56	56	52	35	199	**796**
5	54	54	62	81	251	**1255**
6	11	11	9	14	45	**270**
	143	143	143	143	572	**2518**

Sumber : Analisis Data Penelitian (Masthori, 2016)

Dari Tabel 9 diperoleh skor rata-rata untuk variabel *net benefit* = 2518 : 4 = 629,50. Secara kontinum ditunjukkan oleh Gambar 3.



Gambar 3 Skor Tingkatan *Net Benefit* (Masthori, 2016)

Berdasarkan perhitungan di atas, tingkat manfaat dari penerapan *website* pemerintah Kabupaten Sleman sudah cukup baik dengan skor (629,5/ 858) x 100% = 73,37%.

Implikasi dan Rekomendasi

Penelitian ini mengembangkan metode *webqual* sehingga metode yang dihasilkan tidak hanya mengukur kualitas sebuah *website* tetapi juga pengaruh kualitas *website* terhadap manfaat yang diperoleh. Hal ini penting karena tolok ukur kesuksesan sebuah sistem informasi (termasuk dalam hal ini *website* pemerintah daerah) adalah ketika keberadaan *website* memberikan manfaat terhadap pengguna. Dengan demikian metode *webqual* modifikasi ini lebih komprehensif dibandingkan dengan metode-metode yang terdahulu.

Kemudian bagi pemerintah Kabupaten Sleman penelitian ini mampu memberikan gambaran kondisi *website* terkini. Dengan mengetahui faktor-faktor yang memengaruhi kualitas layanan *website* pemerintah Kabupaten Sleman, pengelola dapat memberikan perhatian dengan tepat terhadap hal-hal yang harus ditingkatkan dan hal-hal yang harus dipertahankan.

Berdasarkan pembahasan di atas maka ada beberapa rekomendasi yang dapat ditindaklanjuti oleh pengelola *website* pemerintah Kabupaten Sleman sehingga *website* pemerintah Kabupaten Sleman menjadi lebih baik. Adapun rekomendasi yang diusulkan antara lain :

1. Dari sisi informasi perlu adanya *update* informasi secara berkala sehingga informasi yang ditampilkan sesuai dengan kondisi terbaru.
2. Dari sisi interaksi layanan perlu adanya tanggapan yang cepat dan akurat terhadap masukan (pertanyaan, saran dan kritik) yang diberikan oleh masyarakat.
3. Dari sisi desain *website* perlu adanya penyegaran tampilan sehingga mempermudah masyarakat dalam menjelajahi *website* pemerintah Kabupaten Sleman. Tampilan *website* dapat pula disederhanakan sehingga tampilan tidak terkesan padat dan rumit.
4. Pemerintah Kabupaten Sleman direkomendasikan melakukan evaluasi *website* secara berkala, setidaknya dua kali dalam satu tahun, sehingga dapat diketahui hal-hal yang harus diperbaiki dan ditingkatkan agar kualitas *website* pemerintah Kabupaten Sleman senantiasa dalam kondisi yang baik.

KESIMPULAN

Evaluasi terhadap kualitas layanan *website* pemerintah daerah pada umumnya masih sebatas mengukur kualitas layanan *website* sebagai sebuah sistem informasi, sedangkan penerapan *website* pemerintah daerah diharapkan membawa manfaat sehingga diperlukan sebuah metode yang mampu mengeksplorasi kualitas layanan *website* sekaligus

tingkat manfaat yang diperoleh melalui penerapan *website* tersebut.

Penelitian ini menghasilkan sebuah metode *webqual* modifikasi yang mampu mengeksplorasi kualitas layanan *website* sekaligus tingkat manfaat yang diperoleh melalui penerapan *website* sehingga metode ini dapat digunakan untuk mengevaluasi kualitas layanan *website* pemerintah daerah secara lebih komprehensif. Untuk selanjutnya metode digunakan untuk mengevaluasi kualitas layanan *website* pemerintah Kabupaten Sleman. Dari hasil pengolahan data dan analisis yang telah dilakukan dapat diambil kesimpulan bahwa kualitas layanan *website* pemerintah Kabupaten Sleman sudah baik dengan skor 688,33 dari 858 atau sebesar 80,22% dan dapat memberikan manfaat bagi penerapan *e-government* dengan cukup baik dengan skor 629,50 dari 858 atau sebesar 73,37%. Faktor-faktor yang memengaruhi kualitas layanan *website* pemerintah Kabupaten Sleman antara lain kualitas informasi, kualitas interaksi layanan dan kualitas desain *website*. Kualitas layanan *website* pemerintah Kabupaten Sleman secara langsung berpengaruh terhadap kepuasan pengguna dan juga memengaruhi niat masyarakat untuk menggunakan/ mengakses *website* tersebut. Kualitas layanan *website* pemerintah Kabupaten Sleman secara tidak langsung berpengaruh terhadap manfaat yang diperoleh.

Berdasarkan hasil penelitian, maka disarankan agar penelitian selanjutnya dapat dilakukan dengan melibatkan jumlah responden yang lebih variatif sehingga diharapkan mendapatkan hasil yang lebih baik. Selain itu, perlu dilakukan eksplorasi pengaruh manfaat terhadap kepuasan pengguna dan keinginan untuk menggunakan/ mengakses *website* sehingga dapat diketahui apakah manfaat yang dirasakan oleh pengguna akan memengaruhi kepuasan pengguna dan mendorongnya untuk mengakses sebuah *website*.

UCAPAN TERIMA KASIH

Penulis mengucapkan terima kasih kepada pemerintah Kabupaten Sleman yang telah memberikan ijin penelitian dan seluruh responden yang terlibat dalam penelitian ini.

DAFTAR PUSTAKA

Barnes, S. J., & Vidgen, R. T. (2003). *Measuring Web site quality improvements: a case study of the forum on strategic management knowledge exchange. Industrial Management & Data Systems, 103(5), 297–309. doi:10.1108/02635570310477352*

Chin, W. W., Marcolin, B. L., & Newsted, P. R. (2003). *A Partial Least Squares Latent Variable Modeling Approach for Measuring Interaction Effects : Results from a Monte Carlo Simulation Study and an Electronic-Mail Emotion / Adoption Study. Information Systems Research, 14(2), 189–217.*

Chomeya, R. (2010). *Quality of Psychology Test Between Likert Scale 5 and 6 Points. Journal of Social Sciences, 6(3), 399–403.*

DeLone, W. H., & McLean, E. R. (2003). T*he DeLone and McLean Model of Information Systems Success : A Ten-Year Update. Journal of Management Information Systems / Spring 2003, 19(4), 9–30.*

Farida, Suyudi, I., Nuryuliani, & Hermana, B. (2014). *A Review of Empirical Research on Website Quality Measurement Model Based On Consumer's Perception. International Conference on Internet Studies*, 1–13.

Fazli, M., & Sam, M. (2008). *Website Quality And Consumer Online Purchase Intention Of Air Ticket. International Journal of Basic & Applied Sciences, 9, 20–25.*

Ghozali, I., & Latan, H. (2015). *Partial Least Squares :* Konsep, Teknik dan Aplikasi Menggunakan SmartPLS 3.0 (Edisi 2.). Universitas Diponegoro.

Hair, J. F., Ringle, C. M., & Sarstedt, M. (2011). PLS-SEM: *Indeed a Silver Bullet. The Journal of Marketing Theory and Practice, 19(2), 139–152. doi:10.2753/MTP1069-6679190202*

Hair, J. R., Anderson, R. E., Tatham, R. ., & Black, W. C. (2006). *Multivariate Data Analysis with Readings* (3th ed.). New York: Macmillan Publishing Company.

Indonesia, P. R. (2003). Kebijakan dan Strategi Nasional Pengembangan E-Government.

Loiacono, E. T., Watson, R. T., & Goodhue, D. L. (2007). *WebQual: An Instrument for Consumer Evaluation of Web Sites. International Journal of Electronic Commerce, 11(3), 51–87. doi:10.2753/JEC1086-4415110302*

Luk, S. C. Y. (2008). *The Impact of E-government in Greater China: Case Studies of Hong Kong, Taiwan, and Singapore. In 17th Biennial Conference of the Asian Studies Association of Australia* (pp. 1–23).

Manalu, A. S. B., Sumarwan, U., & Suroso, A. I. (2007). Analisis Faktor-faktor yang Mempengaruhi Kepuasan Pelanggan Online. *Jurnal Manajemen Dan Agribisnis*, *4(2), 67–80.*

Masthori, A. (2016). Evaluasi Kualitas *Website* pemerintah Kabupaten Sleman Menggunakan Metode Webqual Modifikasi. Universitas Gadjah Mada.

Petter, S., DeLone, W., & McLean, E. (2008). *Measuring information systems success: models, dimensions, measures, and interrelationships. European Journal of Information Systems, 17(3), 236–263. doi:10.1057/ejis.2008.15*

Purnama, R. A. (2009). Analisa Faktor yang Mempengaruhi Tingkat Keberhasilan *Website* pemerintahan, Yogyakarta. Universitas Gadjah Mada.

Sugiyono, P. D. (2014). Metode Penelitian Bisnis (18th ed.). Bandung: Alfabeta CV.

Tarigan, J. (2008). *User Satisfaction Using Webqual*

Instrument : A Research on Stock Exchange of Thailand (SET). Jurnal Akuntansi dan Keuangan, *10, 34–47*.

Vanvoorhis, C. R. W., & Morgan, B. L. (2007). *Understanding Power and Rules of Thumb for Determining Sample Sizes. Tutorials in Quantitative Methods, 3(2), 43–50.*

Wicaksono, B. L., Susanto, A., & Winarno, W. W. (2012). Evaluasi Kualitas Layanan *Website* Pusdiklat BPK RI Menggunakan Metode Webqual Modifikasian dan *Importance Performance Analysis*. *Media Ekonomi Dan Teknologi Informasi*, *1*9(1), 21–34.

Wong, K. K. (2013). *Partial Least Squares Structural Equation Modeling (PLS-SEM) Techniques Using SmartPLS. Marketing Bulletin*, *24*.

Zhong, L. W., & Jiao, A. Y. (2008). *The Impact of Website and Offline Quality on Relationship Quality: An Empirical Study on E-retailing*. *I*n *Proceedings of 4th International Conference on Wireless Communications, Networking and Mobile Computing Conference (WiCOM)* (pp. 1–5).

Halaman ini sengaja dikosongkan