

**ANALISIS PENERAPAN METODE WEBQUAL 4.0
PADA WEBSITE E-GOVERNMENT UNTUK PENINGKATAN
KUALITAS LAYANAN INTERAKSI
(Studi Kasus Website DISHUB Kota Bogor)**

Dahlia Widhyaestoeti, Husen

Program Studi Teknik Informatika.

STIKOM BINANIAGA Bogor

Email: dahlia.widhyaestoeti@gmail.com dan husenntn.kolega@gmail.com

ABSTRACT

E-Government development on Instruksi Presiden Republik Indonesi Nomor 3 Tahun 2003 is an effort to develop electronic governance (using) in order to improve the quality of public services effectively and efficiently. E-Government at an early stage is still informative about what and who is inside the institution. Information displayed on website DISHUB Kota Bogor looks complete and up to date, with many posts based on the latest publishing sequence. The purpose of the research is to develop and to know the value of improvement Dimension of Service Interaction Quality before and after development of website DISHUB Kota Bogor, using Paired Sample T Test and Dimension of Service Interaction Quality of Webqual 4.0. Prototype of website DISHUB Kota Bogor which was built on the results of initial research, made with Prototyping Model. Initial research results obtained the average value of Dimension of Service Interaction Quality is 302,14 from all vaule of Webqual 4.0 dimension are 315,36. Test results with Paired Sample T Testis the difference in the value of observations before and after the development of website DISHUB Kota Bogor on Dimension of Service Interaction Quality, with a t value of 5.718 is greater than t table. The final conclusion shows that with the development on website DISHUB Kota Bogor can increase the value Dimension of Service Interaction Quality.

Keywords: *Webqual 4.0, E-Government, Service Interaction Quality, Paired Sample T Test.*

ABSTRAK

Tujuan pengembangan E-Government dalam Instruksi Presiden Republik Indonesi Nomor 3 Tahun 2003 adalah upaya untuk mengembangkan penyelenggaraan pemerintahan yang berbasis (menggunakan) elektronik dalam rangka meningkatkan kualitas layanan publik secara efektif dan efisien. E-Government pada tingkat awal masih bersifat menginformasikan tentang apa dan siapa yang berada di dalam institusi tersebut. Informasi yang ditampilkan pada website DISHUB Kota Bogor terlihat sudah lengkap dan terkini, dengan banyaknya postingan berdasarkan urutan penerbitan terakhir. Tujuan penelitian adalah untuk mengembangkan dan mengetahui nilai peningkatan Dimensi Kualitas Layanan Interaksi (Service Interaction Quality) sebelum dan setelah pengembangan website DISHUB Kota Bogor, menggunakan metode teknik Paired Sample T Test dan Dimensi Service Interaction Quality dari Metode WebQual 4.0. Prototype website DISHUB Kota Bogor yang dibangun berdasarkan hasil penelitian awal, dibuat dengan model Prototyping. Hasil penelitian awal diperoleh nilai rata-rata Dimensi Kualitas Layanan Interaksi (Service Interaction Quality) adalah 302,14 dari keseluruhan nilai dimensi Webqual 4.0 yaitu 315,36. Hasil pengujian dengan metode teknik Paired Sample T Test adalah adanya perbedaan nilai hasil pengamatan sebelum dan setelah pengembangan website DISHUB Kota Bogor pada Dimensi Kualitas Layanan Interaksi (Service Interaction Quality), dengan nilai t hitung sebesar 5,718 lebih besar dari t tabel. Kesimpulan akhir menunjukkan bahwa dengan adanya

pengembangan pada website DISHUB Kota Bogor dapat meningkatkan nilai Dimensi Kualitas Layanan Interaksi (Service Interaction Quality).

Kata Kunci: *Webqual 4.0, E-Government, Service Interaction Quality, Paired Sample T Test*

PENDAHULUAN

website DISHUB Kota Bogordapat diakses melalui www.dishub.kotabogor.go.id, memiliki tampilan halaman utama atau beranda yang berisi gambar, berita dan informasi-informasi yang disajikan. Tampilan berita-berita terbaru dari website DISHUB Kota Bogor, berisi berita dan informasi seputar kegiatan serta operasi yang diadakan oleh DISHUB Kota Bogor. Pada website DISHUB Kota Bogor pembaca berita juga dapat memberikan komentar pada kolom komentar untuk setiap postingan berita maupun informasi, informasi berupa file teks juga dapat diunduh oleh pembaca. Informasi yang ditampilkan pada website DISHUB Kota Bogor terlihat sudah lengkap dan terkini, dengan banyaknya postingan berdasarkan urutan penerbitan terakhir. Tampilan yang dinamis juga disajikan dengan menampilkan gambar bergerak yang ditujukan untuk postingan berita terkini. Pemanfaatan kemajuan teknologi informasi sebagai salah satu tujuan pengembangan E-Government dalam Instruksi Presiden No.3 tahun 200, yaitu ketersediaan informasi yang transparan dan setiap saat dapat diakses oleh masyarakat. Dalam penelitian ini dilakukan perbandingan dengan salah satu instansi yang sama yaitu website DISHUB Kota Surabaya dengan mengakses www.dishub.surabaya.go.id . Pada website DISHUB Kota Surabaya terdapat 8 fitur yang dapat menyediakan informasi secara online maupun terhubung dengan website lain. Fitur e-angkutan pada website DISHUB Kota Surabaya menampilkan halaman yang memberikan informasi jumlah dan rute trayek angkutan umum di Kota Surabaya. Dari perbandingan tersebut terlihat bahwa website DISHUB Kota Bogor baru menampilkan informasi-informasi tentang kegiatan-kegiatan yang dilakukan oleh DISHUB Kota Bogor saja. Ketersediaan informasi yang transparan dan setiap saat dapat diakses oleh masyarakat, masih belum tersaji pada website DISHUB Kota Bogor, karena masih ada masyarakat yang membutuhkan informasi dengan bertanya langsung pada petugas DISHUB Kota Bogor. Salah satu pertanyaan dari masyarakat yaitu ketersediaan informasi tanggal uji kelayakan angkutan umum, kelayakan uji ini juga merupakan tugas dari DISHUB Kota Bogor. Pada website DISHUB Kota Bogor untuk pengujian kendaraan, ditampilkan pada fitur Aplikasi & Layanan. Pada halaman Aplikasi & Layanan berisi informasi untuk pengujian kendaraan bermotor, dengan menampilkan *button text* Pengujian Kendaraan Bermotor (Berkala), Pengujian Kendaraan Bermotor (Mutasi Masuk), Pengujian Kendaraan Bermotor (Mutasi Keluar) dan Pengujian Kendaraan Bermotor (Pertama Kali), pengguna website dapat masuk ke halaman baru untuk setiap *button text* tersebut. Isi dari ke 4 halaman pengujian kendaraan tersebut sama yaitu menampilkan *button text* untuk deskripsi, alur, persyaratan dan retribusi.

Setiap *button text* pada setiap halaman berisi informasi yang sama, walaupun berbeda judul halamannya. Dari permasalahan ini perlunya mengembangkan dan mengetahui nilai peningkatan Dimensi Kualitas Layanan Interaksi (Service Interaction Quality) sebelum dan setelah pengembangan website DISHUB Kota Bogor dengan metode Webqual 4.0.

Dalam Al Baiti, dkk (2017) Webqual 4.0 disusun berdasarkan tiga area utama yaitu kualitas informasi, kualitas interaksi dan usability. Barnes & Vidgen (2003) mendefinisikannya sebagai berikut:

1. Kualitas informasi

Kualitas informasi meliputi informasi yang akurat, informasi yang dapat dipercaya, informasi yang up to date, informasi sesuai dengan topik bahasan, kemudahan informasi untuk dimengerti, kedetailan informasi dan informasi yang disajikan dalam format desain yang sesuai.

2. Kualitas interaksi

Kualitas interaksi meliputi kemampuan memberikan rasa aman saat transaksi, memiliki reputasi yang bagus, memudahkan komunikasi, menciptakan perasaan emosional yang lebih personal, memiliki kepercayaan dalam memberikan informasi pribadi, mampu menciptakan komunitas yang spesifik, memberikan keyakinan bahwa janji yang disampaikan akan ditepati.

3. Kualitas usability

Kualitas usability meliputi kemudahan website untuk dipelajari, kemudahan untuk dimengerti, kemudahan untuk ditelusuri, kemudahan untuk digunakan, kemenarikan website, interface yang menyenangkan, memiliki kompetensi yang baik dan memberikan pengalaman baru yang menyenangkan.

Tujuan pengembangan E-Government dalam Instruksi Presiden Republik Indonesia Nomor 3 Tahun 2003 adalah upaya untuk mengembangkan penyelenggaraan pemerintahan yang berbasis (menggunakan) elektronik dalam rangka meningkatkan kualitas layanan publik secara efektif dan efisien. Inisiatif E-Government sampai saat ini telah banyak instansi pemerintah pusat dan daerah berinisiatif mengembangkan pelayanan publik melalui jaringan komunikasi dan informasi. Kesimpulan yang diperoleh dari hasil pengamatan yang dilakukan oleh Kementerian Komunikasi dan Informasi, mayoritas situs pemerintah dan pemerintah daerah otonom berada pada tingkat pertama (persiapan), dan hanya sebagian kecil yang telah mencapai tingkat dua (pematangan). Sedangkan tingkat tiga (pematangan) dan tingkat empat (pemanfaatan) belum tercapai.

Pembuatan situs pemerintah pusat dan daerah juga harus didukung oleh arsitektur e-government yang dapat menjamin transparansi pelayanan public serta keterpaduan dan interoperabilitas jaringan sistem pengelolaan serta pengolahan dokumen dan informasi

elektronik yang mendukungnya. Arsitektur e-government mencakup empat lapis struktur yaitu akses, portal pelayanan publik, organisasi pengelolaan dan pengolahan informasi, infrastruktur dan aplikasi dasar (Haryani, 2016).

Berdasarkan landasan teori yang diperoleh, maka penerapan metode webqual 4.0 digunakan untuk mengukur kualitas website DISHUB Kota Bogor. Pengumpulan data dilakukan dengan cara menyebarkan kuesioner kepada pengguna website untuk mendapatkan hasil awal dan akhir dari penelitian ini dengan menggunakan satu Dimensi Kualitas Layanan Interaksi (*Service Interaction Quality*) dan membuat hipotesis untuk menguji perbedaan dua sampel data yang berhubungan. Dalam penelitian ini digunakan uji t-test berpasangan (Paired-Sample T-Test) untuk mengetahui nilai peningkatan Dimensi Kualitas Layanan Interaksi (*Service Interaction Quality*) sebelum dan setelah pengembangan website Dishub Kota Bogor.

Tujuan penelitian adalah untuk mengembangkan dan mengetahui nilai peningkatan Dimensi Kualitas Layanan Interaksi (*Service Interaction Quality*) sebelum dan setelah pengembangan website DISHUB Kota Bogor, menggunakan metode teknik *Paired Sample T Test* dan Dimensi *Service Interaction Quality* dari Metode WebQual 4. Penyebaran kuesioner untuk mengetahui nilai peningkatan Dimensi Kualitas Layanan Interaksi (*Service Interaction Quality*) sebelum dan setelah pengembangan website Dishub Kota Bogor. Isi kuesioner awal dan kuesioner akhir dengan pertanyaan yang sama, yaitu dimensi Kualitas Layanan Interaksi. Rumusan hipotesis yang untuk menguji perbedaan dua sampel data yang berhubungan, dalam hal ini adalah data Dimensi Kualitas Layanan Interaksi (*Service Interaction Quality*) sebelum dan setelah pengembangan website DISHUB Kota Bogor yaitu:

H₀ : Tidak ada perbedaan nilai peningkatan Dimensi Kualitas Layanan Interaksi (*Service Interaction Quality*) sebelum dan setelah pengembangan website DISHUB Kota Bogor.

H₁ : Ada perbedaan nilai peningkatan Dimensi Kualitas Layanan Interaksi (*Service Interaction Quality*) sebelum dan setelah pengembangan website DISHUB Kota Bogor.

METODE

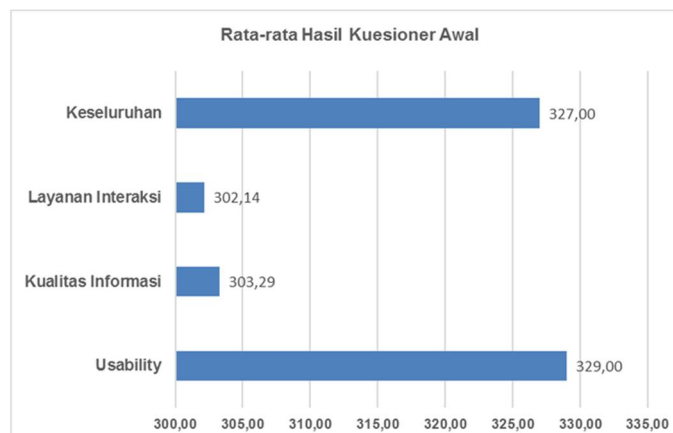
Dalam penelitian ini dilakukan pengukuran awal pada website DISHUB Kota Bogor, dengan menyebarkan kuesioner Dimensi Kualitas Layanan Interaksi (*Service Interaction Quality*) dari metode Webqual 4.0 pada 50 responden. Skala yang digunakan pada penelitian ini adalah skala ordinal dengan nilai 1 sampai 7. Responden yang mengisi harus mencentang (√) jawabannya pada pada kolom di lembar kuesioner. Pada penelitian ini inisial di setiap

butir jawaban akan dibuat inisial dimulai dari Sangat Setuju Sekali = SSS sampai Sangat Tidak Setuju Sekali = STSS. Hasil analisa pengolahan kuesioner awal tersebut dibuat untuk acuan membuat Prototyping pengembangan website. Model *Prototyping* digunakan untuk tahapan pengembangan website. Kuesioner yang sama disebarakan kembali untuk mengetahui nilai Dimensi Kualitas Layanan Interaksi (*Service Interaction Quality*) dari website *Prototyping*. Rumus rata-rata digunakan untuk mengetahui nilai Dimensi Kualitas Layanan Interaksi (*Service Interaction Quality*) sebelum dan setelah pengembangan website. Kemudian dilakukan pengujian data Dimensi Kualitas Layanan Interaksi (*Service Interaction Quality*) sebelum dan setelah pengembangan website DISHUB Kota Bogor menggunakan uji t, untuk mengetahui ada tidaknya perbedaan nilai peningkatan Dimensi Kualitas Layanan Interaksi (*Service Interaction Quality*) sebelum dan setelah pengembangan website.

HASIL DAN PEMBAHASAN

Hasil

Pengumpulan kebutuhan adalah dimana pelanggan dan pengembang bersama-sama mendefinisikan format seluruh perangkat lunak, mengidentifikasi semua kebutuhan, dan garis besar sistem yang akan dibuat. Pada tahap ini sebanyak 50 responden pengguna website telah mengisi kuesioner awal yang berisi 4 dimensi Webqual 4.0 yaitu dimensi *Usability*, dimensi kualitas informasi (*Information Quality*), dimensi layanan interaksi (*Service Interaction Quality*), dan keseluruhan (*overall*). Gambar 1 menunjukkan diagram hasil penilaian rata-rata hasil penyebaran kuesioner awal pengguna website DISHUB Kota Bogor yang berisi 4 dimensi Webqual 4.0.



Gambar 1. Diagram Hasil Rata-rata Kuesioner Awal

Hasil pengukuran dimensi layanan interaksi (*Service Interaction Quality*) dengan skor rata-rata 302, diperoleh dari perhitungan jumlah jawaban responden dengan nilai pertanyaan sesuai skala ordinal yang digunakan. Terdapat 7 pertanyaan pada dimensi layanan interaksi, setiap pertanyaan direkapitulasi sesuai dengan skala yang dipilih responden, hasil rekap untuk dimensi ini dapat dilihat pada tabel 1.

Hasil rekapitulasi kuesioner awal yang sudah dilakukan, diperoleh nilai dimensi Kualitas Informasi dan Layanan Interaksi yang belum mencapai kategori hasil Sangat Diterima Sekali seperti pada nilai dimensi Usability dan Keseluruhan. Nilai kategori dihitung menggunakan interval rata-rata untuk mengetahui penerimaan pengguna terhadap website DISHUB Kota Bogor berdasarkan level skala likert yang ada pada kuesioner.

Tabel 1. Hasil Pengukuran Kuesioner Awal Dimensi Layanan Interaksi

Dimensi Layanan Interaksi								
Nilai	Pertanyaan	1	2	3	4	5	6	7
1	Sangat Tidak Setuju Sekali	0	0	0	0	0	0	0
2	Sangat Tidak Setuju	0	0	0	0	0	0	0
3	Tidak Setuju	0	0	0	0	19	0	0
4	Netral	0	0	1	1	10	0	6
5	Setuju	3	3	2	3	13	6	12
6	Sangat Setuju	14	14	11	17	8	28	29
7	Sangat Setuju Sekali	33	33	36	29	0	16	3
	Skor	330	330	332	324	210	310	279
	Jumlah Skor	2115						
	Rata-rata Skor	302						
	Jumlah Responden	50						

Dari nilai kuesioner awal ini, penulis melanjutkan penelitian pada tahap selanjutnya yaitu membangun sebuah aplikasi *prototyping* untuk website DISHUB Kota Bogor dengan menambahkan fitur baru yaitu E-Pengujian, yang berfungsi untuk pengguna yang akan mencari informasi data tanggal pengujian kendaraan bermotor. Selanjutnya dibuat design *prototyping* dengan membuat perancangan sementara yang berfokus pada penyajian kepada pelanggan yaitu dengan membuat Use Case diagram, Activity diagram, Class diagram dan rancangan tampilan input-output.

Pada tahap *Development, prototyping* yang sudah di sepakati diterjemahkan ke dalam bahasa pemrograman yang sesuai. Bahasa pemrograman yang digunakan untuk pembuatan aplikasi adalah PHP untuk membuat interface aplikasi dan SQL untuk membuat database. Setelah sistem sudah menjadi suatu perangkat lunak yang siap pakai, kemudian dilakukan proses pengujian. Pada langkah *Testing* dilakukan penyebaran kuesioner kepada pengguna sebanyak 50 orang pengguna website *prototyping*. Kuesioner ini juga berisi 4 dimensi Webqual 4.0 yaitu usability, kualitas informasi, layanan interaksi, dan hasil keseluruhan. Tabel 2 merupakan hasil perhitungan rata-rata rekapitulasi seluruh perhitungan kuesioner akhir untuk 4 dimensi Webqual 4.0. seluruh nilai dimensi berada pada kategori Sangat Diterima Sekali.

Tabel 2. Nilai Kategori Hasil Penilaian Kuesioner Akhir 4 Dimensi Webqual 4.0

Dimensi	Rata-rata	Kategori
Usability	329,00	Sangat Diterima Sekali
Kualitas Informasi	326,00	Sangat Diterima Sekali
Layanan Interaksi	324,57	Sangat Diterima Sekali
Keseluruhan	330,00	Sangat Diterima Sekali

Hasil rekapitulasi penilaian kuesioner akhir dimensi layanan interaksi pada tabel 2 menunjukkan peningkatan dari hasil pengukuran awal. Tabel 3 menunjukkan jumlah

jawaban responden yang mengisi kuesioner untuk dimensi layanan interaksi dari 7 pertanyaan yang sama dengan kuesioner awal.

Tabel 3. Hasil Pengukuran Kuesioner Akhir Dimensi Layanan Interaksi

Dimensi Layanan Interaksi								
Nilai	Pertanyaan	1	2	3	4	5	6	7
1	Sangat Tidak Setuju Sekali	0	0	0	0	0	0	0
2	Sangat Tidak Setuju	0	0	0	0	0	0	0
3	Tidak Setuju	0	0	0	0	0	0	0
4	Netral	0	0	0	0	1	0	1
5	Setuju	0	3	0	2	4	3	1
6	Sangat Setuju	16	8	16	10	29	33	34
7	Sangat Setuju Sekali	34	39	34	38	16	14	14
	Skor	334	336	334	336	310	311	311
Jumlah Skor		2272						
Rata-rata Skor		324,57						
Jumlah Responden		50						

Pembahasan

Hasil pengukuran awal untuk dimensi Layanan Interaksi pada website DISHUB Kota Bogor, termasuk pada kategori sangat diterima dengan nilai rata-rata sebesar 302,14. Hasil pengukuran akhir, yaitu dengan menyebarkan kembali kuesioner yang sama dengan kuesioner awal untuk dimensi Layanan Interaksi pada website *prototyping* diperoleh nilai 324,57 termasuk kategori sangat diterima sekali.

Tabel 4. Data Dimensi Kualitas Layanan Interaksi

Responden	Jumlah Hasil Kuesioner Awal	Jumlah Hasil Kuesioner Akhir	Responden	Jumlah Hasil Kuesioner Awal	Jumlah Hasil Kuesioner Akhir
1	36	47	26	43	38
2	32	46	27	44	42
3	44	47	28	40	43
4	43	45	29	47	39
5	42	42	30	45	46
6	42	46	31	45	49
7	39	49	32	44	46
8	42	46	33	44	49
9	42	47	34	46	49
10	41	48	35	40	47
11	41	48	36	40	45
12	38	46	37	45	44
13	43	47	38	45	44
14	43	46	39	35	45
15	46	46	40	43	45
16	44	47	41	42	45
17	42	47	42	42	45
18	39	45	43	42	45
19	42	46	44	39	44
20	44	47	45	38	45
21	44	47	46	43	43
22	42	39	47	43	45
23	41	49	48	42	45
24	44	40	49	43	46
25	45	49	50	47	46

Paired Sample T Test digunakan untuk menguji perbedaan dua sampel data yang berhubungan. Dalam penelitian ini digunakan uji t-test berpasangan (*Paired-Sample T-Test*) untuk mengetahui nilai peningkatan Dimensi Kualitas Layanan Interaksi (*Service Interaction Quality*) sebelum dan setelah pengembangan website. Tabel 4 adalah data peningkatan

Dimensi Kualitas Layanan Interaksi (*Service Interaction Quality*) sebelum dan setelah pengembangan website. Pada tabel 4, kolom responden adalah pengguna website yang diberikan kuesioner awal dan kuesioner akhir dengan pertanyaan yang sama, yaitu dimensi Kualitas Layanan Interaksi. Kolom jumlah hasil kuesioner awal maupun akhir adalah berupa hasil penjumlahan nilai 7 buah pertanyaan untuk tiap respondennya.

Aplikasi SPSS digunakan untuk menentukan nilai rata-rata, jumlah data yang digunakan, standar deviasi dan standar error rata-rata.

Tabel 5. *Paired Sample Statistics*

		Mean	N	Std. Deviation	Std. Error Mean
Pair 1	Website Dishub	42.16	50	2.944	.416
	Website Prototyping	45.44	50	2.581	.365

Tabel 5 berisi nilai rata-rata Hasil penyebaran kuesioner awal kepada pengguna sebanyak 50 orang pengguna website DISHUB Kota Bogor yang berisi 4 dimensi Webqual 4.0 yaitu usability, kualitas informasi, layanan interaksi, dan hasil keseluruhan yaitu 42,16. Nilai rata-rata Hasil penyebaran kuesioner akhir yang sama dengan kuesioner awal kepada pengguna sebanyak 50 orang pengguna website, yaitu 45,44.

Tabel 6. *Paired Sample Correlations*

		N	Correlation	Sig.
Pair 1	Website Dishub & Website Prototyping	50	-.074	.610

Tabel 6 berisi nilai korelasi antara hasil pengamatan sebelum dan setelah pengembangan website DISHUB Kota Bogor pada Dimensi Kualitas Layanan Interaksi (*Service Interaction Quality*). Nilai korelasi antara sebelum dan setelah pengembangan adalah -0,74 dengan signifikansi 0,610.

Tabel 7. *Paired Sample Test*

		Paired Differences					t	df	Sig. (2-tailed)
		Mean	Std. Deviation	Std. Error Mean	95% Confidence Interval of the Difference				
					Lower	Upper			
Pair 1	Website Dishub - Website Prototyping	-3.280	4.056	.574	-4.433	-2.127	-5.718	49	.000

Nilai t hitung dari hasil pengamatan sebelum dan setelah pengembangan website DISHUB Kota Bogor pada Dimensi Kualitas Layanan Interaksi (*Service Interaction Quality*). Pada tabel 7 terlihat nilai t hitung dari hasil pengolahan SPSS adalah -5,718. Tabel distribusi t dicari pada $\alpha = 5\% : 2 = 2,5\%$ (uji 2 sisi) dengan derajat kebebasan (df) $n-1$ atau $50-1 = 49$. Dengan pengujian 2 sisi (signifikansi = 0,025) hasil diperoleh untuk t tabel sebesar $+2,010 / -2,010$.

Karena $-t$ hitung $< -t$ tabel ($-5,718 < -2,010$), maka H_0 ditolak, artinya ada perbedaan nilai hasil pengamatan sebelum dan setelah pengembangan website DISHUB Kota Bogor

pada Dimensi Kualitas Layanan Interaksi (*Service Interaction Quality*). Pada tabel 5 *Paired Sample Statistic* terlihat rata-rata untuk nilai hasil pengamatan sebelum pengembangan website DISHUB Kota Bogor pada Dimensi Kualitas Layanan Interaksi (*Service Interaction Quality*) adalah 42,16 dan untuk nilai hasil pengamatan setelah pengembangan website pada dimensi yang sama adalah 45,44, artinya rata-rata sebelum pengembangan lebih rendah daripada rata-rata setelah pengembangan. Dapat disimpulkan bahwa dengan adanya pengembangan website DISHUB Kota Bogor dapat meningkatkan nilai Dimensi Kualitas Layanan Interaksi (*Service Interaction Quality*).

SIMPULAN DAN SARAN

Simpulan dari hasil pengembangan website DISHUB Kota Bogor berupa website *prototyping*, yang dibangun dari nilai kuesioner awal menggunakan 4 dimensi metode Webqual 4.0. Website *prototyping* yang dibangun menambahkan fitur baru yaitu E-Pengujian, yang berfungsi untuk pengguna yang akan mencari informasi data tanggal pengujian kendaraan bermotor. Hasil pengukuran awal untuk dimensi Layanan Interaksi pada website DISHUB Kota Bogor, termasuk pada kategori sangat diterima dengan nilai rata-rata sebesar 302,14. Hasil pengukuran akhir, yaitu dengan menyebarkan kembali kuesioner yang sama dengan kuesioner awal untuk dimensi Layanan Interaksi pada website *prototyping* diperoleh nilai 324,57 termasuk kategori sangat diterima sekali. Nilai peningkatan Dimensi Kualitas Layanan Interaksi (*Service Interaction Quality*) sebelum dan setelah pengembangan website DISHUB Kota Bogor, menggunakan metode teknik Paired Sample T Test, diperoleh kesimpulan bahwa dengan adanya pengembangan website DISHUB Kota Bogor dapat meningkatkan nilai Dimensi Kualitas Layanan Interaksi (*Service Interaction Quality*).

Saran untuk pengelola website perlunya pengembangan tahap selanjutnya dari E-Government website DISHUB Kota Bogor, yaitu Tahap pematangan meliputi pembuatan situs informasi publik yang interaktif, dan pembuatan antarmuka keterhubungan dengan lembaga lain. Guna meningkatkan layanan kualitas interaksi terhadap website DISHUB Kota Bogor perlu ditambahkan fitur E-Pengujian, yang berfungsi untuk pengguna yang akan mencari informasi data tanggal pengujian kendaraan bermotor.

DAFTAR RUJUKAN

- Ahmadjayadi, Cahyana (2004). Sistem Informasi Pemerintahan Abad 21.
- Arikunto, Suharsimi 2002. Prosedur Suatu Penelitian: Pendekatan Praktek. Edisi Revisi Kelima. PT. Rineka Cipta, Jakarta.
- Atmadjati, A. (2012). Era Maskapai Saat Ini; Website Base. Yogyakarta: LeutikaPrio.
- Arikunto Suharsimi. 2005. Manajemen Penelitian, edisi Revisi. Jakarta: Rineka Cipta

- Amirah Al Baiti¹, Suprpto², Aditya Rachmadi³, Pengukuran Kualitas Layanan Website Dinas Pendidikan Kota Malang Dengan Menggunakan Metode Webqual 4.0 dan IPA, Jurnal Pengembangan Teknologi Informasi dan Ilmu Komputer e-ISSN: 2548-964X Vol. 1, No. 9, Juni 2017, hlm. 885-892 <http://j-ptiik.ub.ac.id>
- Barnes, S and R. Vidgen. 2002. *Measuring Website Quality Improvement: A Case study of the Forum on Strategic management knowledge exchange*. New York: Industrial management & Data System.
- Fajar Setiar putra, Zahreza. Saleh, Mohammad dan Widyastuti, Naniek. 2014. Analisis Kualitas Layanan website BTKP-DIY Menggunakan Metode webqual 4.0 Teknik informatika, Institut Sains dan Teknologi AKPRIND Yogyakarta. Yogyakarta.
- Hadiati, Sri. 2003. Analisis Pengaruh Kualitas Pelayanan Terhadap Kepuasan Nasabah Bank Widyana Malang. Kompak. No. 8: 298-311
- Haryani, Prita. 2016. Penilaian Kualitas Layanan Website Pemerintah Kota Yogyakarta menggunakan Metode E-GOVQUAL. Jurnal Ilmiah DASI Vol.17 No. 3 September 2016, hlm 44-50 ISSN: 1411-3201
- Hasibuan, Zainal A dan Santoso, Harry B (2005). Standarisasi Aplikasi E-Government Untuk Instansi Pemerintah. Prosiding Konferensi Nasional Teknologi Informasi dan Komunikasi Indonesia ITB, 3-4 Mei 2005
- INSTRUKSI PRESIDEN REPUBLIK INDONESIA NOMOR 3 TAHUN 2003 Tentang Kebijakan dan Strategi Nasional Pengembangan E-GOVERNMENT
- Irawan Candra. 2012. "Evaluasi Website Pemerintah Daerah Dengan Menggunakan Webqual (studi kasus pada kabupaten Ogan ilir)". System Informasi Fakultas Ilmu Komputer. Universitas Sriwijaya. Palembang
- Nasution Miftah Dan Mujahidin 2013. "Analisis Kualitas Layanan Website Kantor Pelayanan Perbendaharaan Negara (KPPN) Surabaya I Dengan Menggunakan Webqual" Sistem Informasi ITS. Surabaya
- Pressman, Roger S. 2010. *Software Engineering: A Practitioners' Approach* Sition. Seventh Edition. ANDI. Yogyakarta
- Simarmata, Janner. 2010. *Rekayasa Web*. Yogyakarta: Andi.
- Wahyudi, Sri Eko dkk 2017 "Penilaian Kualitas Website E-Government Pejabat Pengelola Informasi dan Dokumentasi (PPID) Dengan Dimensi e-GovQual (Studi Pada Dinas Komunikasi dan Informatika Pemerintah Kota Probolinggo)" Program Studi Sistem Informasi, Fakultas Ilmu Komputer, Universitas Brawijaya. Jurnal Pengembangan Teknologi Informasi dan Ilmu Komputer e-ISSN: 2548-964X. Vol. 1, No. 2, Februari 2017, hlm. 108-117 <http://j-ptiik.ub.ac.id>