

# ANALISIS KUALITAS PELAYANAN *WEBSITE* PEMERINTAHAN PROVINSI (Studi Kasus: Daerah Khusus Ibukota Jakarta dan Daerah Istimewa Yogyakarta )



Heti Mulyani\*<sup>1</sup>, Ela Kurniati\*<sup>2</sup>, Siti Yuliyanti\*<sup>3</sup>

Sekolah Tinggi Teknologi Indonesia Tanjungpinang

e-mail : <sup>1</sup>[heti@sttindonesia.ac.id](mailto:heti@sttindonesia.ac.id), <sup>2</sup>[siti@sttindonesia.ac.id](mailto:siti@sttindonesia.ac.id), <sup>3</sup>[ela@sttindonesia.ac.id](mailto:ela@sttindonesia.ac.id)

## Abstrak

Pelayanan publik dalam website merupakan salah satu isu penting dalam penyediaan layanan publik di Indonesia. Salah satunya adalah pelayanan public melalui website. Untuk mengetahui tingkat kualitas website terhadap pelayanan masyarakat dalam berbagai aspek, maka penelitian ini akan membahas analisis kualitas pelayanan pada Website Provinsi DKI Jakarta dan Provinsi DI Yoyakarta dengan menggunakan metode Webqual dengan Importance Performance Analysis (IPA). Pada metode Webqual digunakan parameter dimensi kegunaan, informasi, dan interaksi. Sehingga dapat diukur fasilitas pelayanan website kepada masyarakat dari tingkat kepuasan masyarakat dari dimensi kegunaan, informasi, dan interaksi terhadap masing-masing situs tersebut. Sehingga pelayanan website dapat ditingkatkan sesuai dengan harapan masyarakat DKI Jakarta dan DI Yogyakarta.

**Kata Kunci** : Pelayanan, Webqual, website

## 1. PENDAHULUAN

Pengukuran kualitas *website* Pemerintah Provinsi yang dianalisis dari segi pelayanan masyarakat merupakan ide dasar dalam penelitian 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. Pelayanan masyarakat merupakan kegiatan pemerintah yang sesuai dengan peraturan perundang-undangan, oleh karena itu peningkatan pelayanan masyarakat (public service) harus mendapatkan perhatian utama dari pemerintah, karena pelayanan masyarakat merupakan hak-hak sosial dasar dari masyarakat (*social rights* ataupun *fundamental rights*). Landasan yuridis pelayanan masyarakat atas hak-hak sosial dasar diatur dalam ketentuan Pasal 18 A ayat (2) dan Pasal 34 ayat (3) UUD 1945 serta Instruksi Presiden No 3 tahun 2003 tentang kebijakan dan strategi nasional pengembangan E-government. Dengan demikian Undang-Undang Dasar mengatur secara tegas tentang pelayanan masyarakat sebagai wujud hak sosial dasar (*the rights to receive*). Kepuasan masyarakat merupakan salah satu faktor atau ukuran keberhasilan bagi setiap pengembangan dan implementasi sistem informasi pada suatu pemerintahan. Citra kualitas layanan yang baik bukanlah berdasarkan sudut pandang atau aktual pihak penyedia layanan, melainkan berdasarkan sudut pandang atau aktual masyarakat. Aktual masyarakat terhadap kualitas layanan merupakan penilaian menyeluruh atas keunggulan suatu layanan.

Upaya menggali aspirasi dari masyarakat sebagai langkah awal dari peningkatan pelayanan masyarakat yang telah berjalan perlu dilakukan salah satunya dengan pengukuran indeks kepuasan masyarakat yang harus terus menerus diteliti sehingga dapat diperoleh informasi untuk meningkatkan pelayanan masyarakat.

Adapun alasan memilih *website* Pemerintah Provinsi DKI Jakarta dan Pemerintahan Provinsi DI Yogyakarta yang dianalisis yaitu karena kedua provinsi tersebut memiliki Indeks Pembangunan Manusia (IPM) terbesar di Indonesia, hal tersebut berdasarkan data IPM dari Badan Pusat Statistik (BPS). Hal tersebut dapat dilihat pada Tabel 1. Berdasarkan uraian latar belakang di atas, perumusan masalah dalam penelitian ini adalah:

- a. Bagaimana hubungan antara dimensi-dimensi dalam *WebQual 4.0* dengan tingkat kualitas *website* Pemerintah Provinsi DKI Jakarta dan Provinsi DI Yogyakarta.
- b. Dimensi yang manakah dari dimensi-dimensi dalam *WebQual 4.0* yang berkontribusi lebih besar dengan tingkat kualitas *website* Pemerintahan Provinsi DKI Jakarta dan Provinsi DI Yogyakarta dibandingkan dengan dimensi-dimensi yang lain.
- c. Berdasarkan hubungan yang diperoleh antara dimensi-dimensi dalam *WebQual 4.0* dengan tingkat kualitas *website* tindakan apa yang harus dilakukan manajemen (rekomendasi) guna meningkatkan kualitas *website* Pemerintahan Provinsi DKI Jakarta dan Provinsi DI Yogyakarta.

Adapun tujuan dari penelitian ini adalah Menganalisis kualitas pelayanan pada *website* Pemerintahan Provinsi DKI Jakarta dan Provinsi DI Yogyakarta, menganalisis parameter/dimensi pengukuran tingkat kualitas *website* agar dapat diambil tindakan yang harus dilakukan untuk rekomendasi guna meningkatkan kualitas *website* Pemerintahan Provinsi DKI Jakarta dan Pemerintahan Provinsi DI Yogyakarta berdasarkan dimensi Kualitas Informasi, Kualitas Interaksi Pelayanan dan Kegunaan *website* .

## **2. KAJIAN PUSTAKA**

### **A. Kualitas Pelayanan**

Kata kualitas mengandung banyak definisi dan makna karena orang yang berbeda akan mengartikannya secara berlainan, seperti kesesuaian dengan persyaratan atau tuntutan, kecocokan untuk pemakaian perbaikan berkelanjutan, bebas dari kerusakan atau cacat, pemenuhan kebutuhan pelanggan, melakukan segala sesuatu yang membahagiakan. Dalam perspektif TQM (Total Quality Management) kualitas dipandang secara luas, yaitu tidak hanya aspek hasil yang ditekankan, tetapi juga meliputi proses, lingkungan dan manusia. Hal ini jelas tampak dalam definisi yang dirumuskan oleh Goeth dan Davis yang dikutip Tjiptono (2012:51) bahwa kualitas merupakan suatu kondisi dinamis yang berhubungan dengan produk, jasa, manusia, proses, dan lingkungan yang memenuhi atau melebihi harapan. Sebaliknya, definisi kualitas yang bervariasi dari yang kontroversional hingga kepada yang lebih strategik.

Pelayanan dapat didefinisikan sebagai segala bentuk kegiatan/aktifitas yang diberikan oleh satu pihak atau lebih kepada pihak lain yang memiliki hubungan dengan tujuan untuk dapat memberikan kepuasan kepada pihak kedua yang bersangkutan atas barang dan jasa yang diberikan. Pelayanan memiliki pengertian yaitu terdapatnya dua unsur atau kelompok orang dimana masing-masing saling membutuhkan dan memiliki keterkaitan, oleh karena itu peranan dan fungsi yang melekat pada masing-masing unsur tersebut berbeda. Hal-hal yang menyangkut tentang pelayanan yaitu faktor manusia yang melayani, alat atau fasilitas yang digunakan untuk

memberikan pelayanan, mekanisme kerja yang digunakan dan bahkan sikap masing-masing orang yang memberi pelayanan dan yang dilayani.

### B. Webqual

Pada penelitian ini digunakan metode *webqual 4.0*. Webqual merupakan salah satu metode atau teknik pengukuran kualitas *website* berdasarkan aktual pengguna akhir. Metode ini merupakan pengembangan dari Servqual- yang disusun oleh Parasuraman, yang banyak digunakan sebelumnya pada pengukuran kualitas jasa. Instrumen penelitian pada Webqual tersebut dikembangkan dengan metode Quality Function Development (QFD). Webqual sudah mulai dikembangkan sejak tahun 1998 dan telah mengalami beberapa iterasi dalam penyusunan dimensi dan butir-butir pertanyaannya. Penelitian Barnes dan Vidgen (2003) yang menggunakan *Webqual 4.0* untuk mengukur kualitas *website* yang dikelola oleh OECD (Organization for Economic Cooperation and Development).'

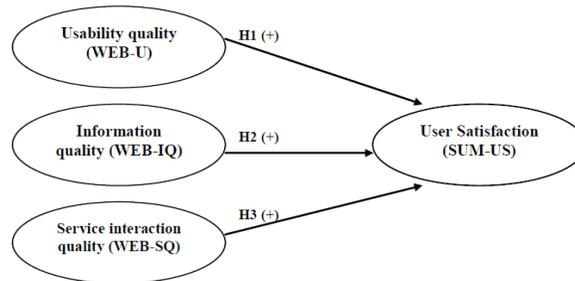
### 3. METODE

#### A. Pengumpulan Data

Pengumpulan data dalam penelitian ini menggunakan teknik *kuesioner* adalah sejumlah pertanyaan tertulis yang digunakan untuk memperoleh informasi dari responden tentang hal-hal yang diketahui atau dilakukan terhadap *website*. Kuesioner ini dimaksudkan untuk memperoleh informasi secara tertulis dari responden (dikhususkan pada mahasiswa IPB yang berasal dari Provinsi DKI Jakarta dan Provinsi DI Yogyakarta).

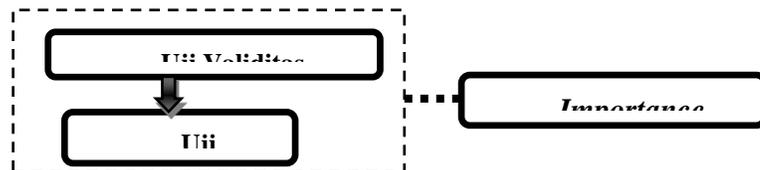
#### B. Analisis Pengolahan Data

Penelitian dengan metode *webqual 4.0* disusun berdasarkan beberapa variabel sebagaimana terlihat pada gambar dibawah :



Gambar 1. Conceptual model for user satisfaction using WEBQUAL<sup>8</sup>

Pada penelitian telah ditentukan bahwa untuk dimensi *usability quality* pertanyaan nomor 1-5, *information quality* pertanyaan nomor 6-10, *service interaction quality* pertanyaan nomor 11-15, dan penentuan sampel berdasarkan minimal responden dalam statistic hal ini dikarenakan jika menggunakan perhitungannya sampel dari jumlah penduduk DKI Jakarta atau DI Yogyakarta akan terlalu banyak responden.



Gambar 2. Tahapan pengolahan Kuesioner dengan Metode Webqual

## C. Analisis Pengujian

Tahapan pengolahan data kuesioner dengan Metode Webqual:

### 1. Uji Validitas

Setelah kuesioner selesai disebar dan diperoleh hasilnya, belum berarti kuesioner tersebut dapat langsung digunakan sebagai alat ukur penelitian, perlu uji validitas. Uji validitas menggunakan rumus Uji Korelasi Pearson *Product Moment*.

$$r_{hitung} = \frac{n(\sum XY) - (\sum X)(\sum Y)}{\sqrt{[n\sum X^2 - (\sum X)^2][n\sum Y^2 - (\sum Y)^2]}}$$

Keterangan :

$r_{hitung}$  : koefisien korelasi

$\sum X_i$  : jumlah skor item

$\sum Y_i$  : jumlah skor total (item)

n : jumlah responden

### 2. Uji reliabilitas

Setelah mengukur validitas maka perlu mengukur reliabilitas data, apakah alat ukur dapat digunakan atau tidak (Hidayat, 2009, p.102). Uji reliabilitas instrumen penelitian ini akan menggunakan *reliability analysis* dengan teknik *Alpha Cronbach* yang mempunyai rumus sebagai berikut:

$$\alpha = \left[ \frac{n}{n-1} \right] \left[ \frac{S^2 - \sum_{i=2}^n S_i^2}{S^2} \right]$$

Keterangan:

$\alpha$  = Koefisien reliabilitas instrumen *Alpha Cronbach*

n = Jumlah butir pernyataan

$S^2$  = Varian skor secara keseluruhan

Jumlah varian dicari terlebih dahulu dengan cara mencari nilai varian tiap butir dengan persamaan sebagai berikut:

$$S = \frac{\sum X^2 \frac{(\sum X)^2}{n}}{n}$$

Keterangan:

S = varian

X = nilai skor yang dipilih

n = jumlah sampel

Suatu instrumen alat ukur dikatakan reliabel dan bisa diproses pada tahap selanjutnya jika nilai *CronbachAlpha* > 0,7 (Sekaran, 2006: 182). Jika instrumen alat ukur memiliki nilai *CronbachAlpha* < 0,7 maka alat ukur tersebut tidak reliabel.

### Importance Performance Analysis

Teknik analisis ini pertama kali dikemukakan oleh John A. Martila dan John C. James (1977). Teknik ini merupakan suatu teknik yang membandingkan tingkat harapan pengguna layanan dengan tingkat aktual yang telah ditampilkan atau telah terjadi. Meskipun dalam konsep kepuasan pengguna layanan berkaitan dengan dua faktor, yaitu harapan dan aktual, akan tetapi untuk lebih memperjelas konsep, maka faktor harapan (*expectation*) sering diganti dengan faktor kepentingan pengguna layanan (Freddy Rangkuti, 2006).

Untuk dapat mengukur kualitas *website*, terlebih dahulu ditentukan variabel-variabel penelitian. Dalam penelitian ini, variabel yang dipakai mengacu pada WebQual yakni alat ukur kualitas yang khusus dirancang untuk mengukur kualitas suatu *website*. Data dalam penelitian ini diolah dengan menggunakan metode deskriptif kuantitatif. Berdasarkan teknik *importance-performance analysis*, maka tingkat kualitas pengguna layanan *website* DKI Jakarta dan DI Yogyakarta ini dihitung dengan membandingkan tingkat kesesuaian antara tingkat harapan/harapan dengan tingkat. Untuk menganalisa tingkat kepentingan pengguna layanan (aktual) dan pengukuran tingkat pelaksanaan (harapan), digunakan skala 4 tingkat (skala Likert) yang dibuat dengan skala degradasi pada jawaban kuesioner sebagaimana tercantum dalam Tabel 1.

Tabel 1. Tabel skala degradasi jawaban kuesioner Aktual dan Harapan

Bobot	Tingkat Kepentingan Pengguna Layanan (Aktual)	Tingkat Aktual Pelaksanaan (Harapan),
4	Sangat setuju	Sangat Penting
3	Setuju	Penting
2	Cukup setuju	Cukup Penting
1	Kurang setuju	Kurang Penting

Setelah dilakukan penilaian dari tingkat kepentingan dan tingkat pelaksanaan, maka langkah selanjutnya adalah dilakukan penghitungan tentang tingkat kesesuaian antara kepentingan pengguna

layanan dan aktual situs *website* milik Pemerintah Provinsi DKI Jakarta dan DI Yogyakarta. “Tingkat kesesuaian adalah hasil perbandingan skor aktual dengan skor kepentingan. Tingkat kesesuaian inilah yang akan menentukan ukuran prioritas peningkatan faktor-faktor yang akan mempengaruhi kepuasan pelanggan” (J. Supranto, 2001:241). Adapun rumus yang digunakan untuk mengukur tingkat kesesuaian ini adalah :

$$Tki = \frac{Xi}{Yi} \times 100\%$$

Tki = Tingkat kesesuaian

Xi = Skor penilaian Aktual *website*

Yi = Skor penilaian kepentingan pengguna layanan (Harapan) *website*

Berikut dapat dilihat pada tabel 2. analisis tingkat kesesuaian antara aktual dan harapan dengan model analisis Martil dan James, 1977 dalam Sihombing, 2006.

Tabel 2. Tingkat kesesuaian aktual terhadap aktual tingkat harapan

<b>Bobot</b>	<b>Tingkat Kesesuaian</b>	<b>Kisaran Kesesuaian</b>
80-100%	Sangat sesuai	Sangat Penting
70-79%	Sesuai	Penting
60-69%	Cukup sesuai	Cukup Penting
50-59%	Kurang sesuai	Kurang Penting

(Sumber : Jurnal Hasil Penelitian Umberto Sihombing, 2006)

Dalam rangka penyederhanaan rumus, maka untuk setiap faktor/unsur yang mempengaruhi kepuasan pengguna layanan disederhanakan dengan rumus sebagai berikut :

$$\bar{X} = \frac{\sum X_i}{n}$$

$$\bar{Y} = \frac{\sum Y_i}{n}$$

Keterangan :

X= rata-rata skor tingkat aktual /pelaksanaan

Y= rata-rata skor tingkat kepentingan pengguna layanan

n = jumlah responden

### 3. HASIL DAN PEMBAHASAN

Pada pembahasan ini, akan disajikan hasil pengolahan data kuesioner penelitian. Penyajian hasil olah data angket digunakan untuk menjawab rumusan masalah dalam penelitian, yaitu menganalisis kualitas layanan *website*, menganalisis peran serta masyarakat terhadap *website* dan sebagai rekomendasi dalam meningkatkan kualitas *website* Pemerintahan Provinsi DKI Jakarta dan DI Yogyakarta.

## 1. Uji Validitas

### 1.1 Uji Validitas Aktual

Tabel 3. Uji Validitas instrumen Aktual Pemerintahan Provinsi DKI Jakarta

Unsur Pertanyaan	Corrected Item-Total Correlation	r-tabel	Kriteria
P1	0.459	0.361	valid
P2	0.426	0.361	valid
P3	0.526	0.361	valid
P4	0.724	0.361	valid
P5	0.659	0.361	valid
P6	0.652	0.361	valid
P7	0.631	0.361	valid
P8	0.705	0.361	valid
P9	0.53	0.361	valid
P10	0.724	0.361	valid
P11	0.659	0.361	valid
P12	0.652	0.361	valid
P13	0.631	0.361	valid
P14	0.705	0.361	valid
P15	0.53	0.361	valid

Tabel 4. Uji Validitas instrumen Aktual Pemerintahan Provinsi DI Yogyakarta

Unsur Pertanyaan	Corrected Item-Total Correlation	r-tabel	Kriteria
P1	0.559	0.361	valid
P2	0.732	0.361	valid
P3	0.702	0.361	valid
P4	0.565	0.361	valid
P5	0.789	0.361	valid
P6	0.662	0.361	valid
P7	0.649	0.361	valid
P8	0.38	0.361	valid
P9	0.674	0.361	valid
P10	0.763	0.361	valid
P11	0.506	0.361	valid
P12	0.439	0.361	valid
P13	0.721	0.361	valid
P14	0.667	0.361	valid
P15	0.789	0.361	valid

## 1.2 Uji Validitas Harapan

Tabel 5. Uji Validitas instrumen Harapan Pemerintahan Provinsi DKI Jakarta

Unsur Pertanyaan	Corrected Item-Total Correlation	r-tabel	kriteria
P1	0.459	0.361	valid
P2	0.426	0.361	valid
P3	0.526	0.361	valid
P4	0.724	0.361	valid
P5	0.659	0.361	valid
P6	0.652	0.361	valid
P7	0.631	0.361	valid
P8	0.705	0.361	valid
P9	0.53	0.361	valid
P10	0.724	0.361	valid
P11	0.659	0.361	valid
P12	0.652	0.361	valid
P13	0.631	0.361	valid
P14	0.705	0.361	valid
P15	0.53	0.361	valid

Tabel 6. Uji Validitas instrumen Harapan Pemerintahan Provinsi DI Yogyakarta

Unsur Pertanyaan	Corrected Item-Total Correlation	r-tabel	kriteria
P1	0.784	0.361	valid
P2	0.599	0.361	valid
P3	0.657	0.361	valid
P4	0.392	0.361	valid
P5	0.789	0.361	valid
P6	0.607	0.361	valid
P7	0.417	0.361	valid
P8	0.472	0.361	valid
P9	0.495	0.361	valid
P10	0.607	0.361	valid
P11	0.769	0.361	valid
P12	0.646	0.361	valid
P13	0.657	0.361	valid
P14	0.424	0.361	valid
P15	0.533	0.361	valid

## 2. Uji Reliabilitas

### 2.1 Uji Reliabilitas Aktual

Case Processing Summary			
		N	%
Cases	Valid	30	100.0
	Excluded <sup>a</sup>	0	.0
	Total	30	100.0

a. Listwise deletion based on all variables in the procedure.

Reliability Statistics	
Cronbach's Alpha	N of Items
.869	15

Gambar 3. Uji Reliabilitas Aktual DKI Jakarta

Case Processing Summary			
		N	%
Cases	Valid	30	100.0
	Excluded <sup>a</sup>	0	.0
	Total	30	100.0

a. Listwise deletion based on all variables in the procedure.

Reliability Statistics	
Cronbach's Alpha	N of Items
.860	15

Gambar 4. Uji Reliabilitas Aktual DI Yogyakarta

### 3.2 Uji Reliabilitas Harapan

Case Processing Summary			
		N	%
Cases	Valid	30	100.0
	Excluded <sup>a</sup>	0	.0
	Total	30	100.0

a. Listwise deletion based on all variables in the procedure.

Reliability Statistics	
Cronbach's Alpha	N of Items
.901	15

Gambar 5. Uji Reliabilitas Harapan DKI Jakarta

Case Processing Summary			
		N	%
Cases	Valid	30	100.0
	Excluded <sup>a</sup>	0	.0
	Total	30	100.0

a. Listwise deletion based on all variables in the procedure.

Reliability Statistics	
Cronbach's Alpha	N of Items
.897	15

Gambar 6. Uji Reliabilitas Harapan DI Yogyakarta

### 3. Analisis Tingkat Kesesuaian Antara harapan dengan Aktual Layanan *website*

Bagian ini akan menghitung seberapa besar tingkat kesesuaian antara aktual dan harapan terhadap unsur kualitas pelayanan *website* Pemerintahan Provinsi DKI Jakarta dan DI Yogyakarta. Tetapi terlebih dahulu akan menampilkan skala hasil penilaian pengguna layanan aktual dan harapan.

Tabel 7. Kesesuaian antara harapan dan aktual layanan *website* Pemerintahan Provinsi DKI Jakarta

No	Unsur Pertanyaan	Skala Pengukuran									
		AKTUAL					HARAPAN				
		4	3	2	1	Total	4	3	2	1	Total
1	Apakah tampilan situs jakarta.go.id menarik?	0	7	15	8	59	0	29	1	0	89
2	Apakah situs tersebut mudah dijelajahi ?	14	11	5	0	152	8	16	6	0	470
3	Apakah Interaksi dengan situs jelas?	6	10	12	2	254	8	15	7	0	346
4	Apakah website jakarta.go.id tersebut mudah dioperasikan ?	9	16	0	5	224	2	24	4	0	404
5	Apakah anda pernah menggunakan fasilitas yang disediakan oleh website jakarta.go.id ?	0	5	2	19	175	1	14	11	0	382
6	Apakah ada respon terhadap pengaduan yang anda lakukan pada website jakarta.go.id ?	5	1	5	14	281	13	6	6	0	163
7	Apakah Layanan yang diberikan sesuai dengan yang dijanjikan ?	5	1	4	14	242	6	14	4	0	186
8	Apakah Informasi yang disediakan <i>up to date</i> ?	6	12	5	0	62	7	10	6	0	206
9	Apakah Informasi yang disediakan mudah dimengerti ?	4	12	4	2	188	5	9	8	0	173
10	Apakah informasi yang disediakan cukup terperinci ?	4	7	9	1	138	2	16	3	0	178
11	Apakah informasi yang tersedia akurat ?	2	11	6	1	140	1	11	8	0	202
12	Apakah mudah untuk berkomunikasi dengan organisasi (misal: link web SKPD lain)?	4	6	6	3	113	13	4	2	0	73
13	Apakah informasi yang bersifat pribadi diperhatikan dengan seksama ?	3	5	7	3	93	5	10	3	0	111
14	Apakah Situs menyediakan rasa aman ketika pengguna melakukan transaksi ?	4	5	5	3	81	6	7	4	0	112
15	Menurut anda, bagaimana kualitas pelayanan masyarakat pada website jakarta.go.id tersebut?	0	6	3	1	48	0	6	5	0	62
<b>TOTAL</b>		<b>66</b>	<b>115</b>	<b>88</b>	<b>76</b>	<b>2250</b>	<b>77</b>	<b>191</b>	<b>78</b>	<b>0</b>	<b>3157</b>

*Jurnal Bangkit Indonesia (STT Indonesia Tanjungpinang)*

Tabel 8. Kesesuaian antara harapan dan aktual layanan *website* Pemerintahan Provinsi DI Yogyakarta

No	Unsur Pertanyaan	Skala Pengukuran									
		AKTUAL					HARAPAN				
		4	3	2	1	Total	4	3	2	1	Total
1	Apakah tampilan situs jogjaprov.go.id menarik?	0	8	12	10	58	13	13	4	0	99
2	Apakah situs tersebut mudah dijelajahi ?	4	10	13	3	75	16	7	7	0	99
3	Apakah Interaksi dengan situs jelas?	5	12	13	0	82	8	17	5	0	93
4	Apakah website jogjaprov.go.id tersebut mudah dioperasikan ?	9	16	2	3	91	12	11	7	0	95
5	Apakah anda pernah menggunakan fasilitas yang disediakan oleh website jogjaprov.go.id ?	0	5	2	23	42	10	18	2	0	98
6	Apakah ada respon terhadap pengaduan yang anda lakukan pada website jogjaprov.go.id ?	3	6	4	17	55	13	11	6	0	97
7	Apakah Layanan yang diberikan sesuai dengan yang dijanjikan ?	4	10	15	1	77	4	11	15	0	79
8	Apakah Informasi yang disediakan <i>up to date</i> ?	8	16	6	0	92	9	15	6	0	93
9	Apakah Informasi yang disediakan mudah dimengerti ?	9	16	2	3	91	10	18	2	0	98
10	Apakah informasi yang disediakan cukup terperinci ?	5	6	18	1	75	6	10	14	0	82
11	Apakah informasi yang tersedia akurat ?	4	10	14	2	76	11	17	2	0	99
12	Apakah mudah untuk berkomunikasi dengan organisasi (misal: link web SKPD lain)?	1	10	15	4	68	8	17	5	0	93
13	Apakah informasi yang bersifat pribadi diperhatikan dengan seksama ?	7	8	8	7	75	13	11	6	0	97
14	Apakah Situs menyediakan rasa aman ketika pengguna melakukan transaksi ?	4	15	8	3	80	13	13	4	0	99
15	Menurut anda, bagaimana kualitas pelayanan masyarakat pada website jogjaprov.go.id tersebut?	6	9	13	2	79	16	7	7	0	99
<b>TOTAL</b>		<b>69</b>	<b>157</b>	<b>145</b>	<b>79</b>	<b>1116</b>	<b>162</b>	<b>196</b>	<b>92</b>	<b>0</b>	<b>1420</b>

*Jurnal Bangkit Indonesia (STT Indonesia Tanjungpinang)*

#### 4. Analisis Kesesuaian Harapan Dan Aktual Pelayanan *Website* Pemerintah Provinsi DKI Jakarta dan DI Yogyakarta

Hasil nilai masing-masing skala pengukuran aktual dan harapan responden dapat dibuat urutan atau peringkat dari unsur-unsur mana sajakah yang menjadi unsur dengan tingkat kesesuaian terendah sampai unsur dengan tingkat kesesuaian yang tertinggi. Tingkat kesesuaian inilah yang akan menentukan urutan peningkatan prioritas dari unsur yang mempengaruhi kepuasan pengguna layanan *website*.

**Tabel 8. Tingkat Kesesuaian Unsur Layanan *website* Pemerintahan Provinsi DKI Jakarta**

No	P	Rata-rata Tingkat Kepuasan		Tingkat Kesesuaian( Aktual/ Harapan) x100 [%]
		Penilaian Aktual(X)	Penilaian Harapan(Y)	
1	P1	59	89	66.29
2	P2	152	470	32.34
3	P3	254	346	73.41
4	P4	224	404	55.45
5	P5	175	382	45.81
6	P6	281	163	172.39
7	P7	242	186	130.11
8	P8	62	206	30.10
9	P9	188	173	108.67
10	P10	138	178	77.53
11	P11	140	202	69.31
12	P12	113	73	154.79
13	P13	93	111	83.78
14	P14	81	112	72.32
15	P15	48	62	77.42
<b>RATA-RATA</b>		<b>150</b>	<b>210.47</b>	<b>83.31</b>

**Tabel 9. Tingkat Kesesuaian Unsur Layanan *website* Pemerintahan Provinsi DI Yogyakarta**

No	P	Rata-rata Tingkat Kepuasan		Tingkat Kesesuaian (Harapan/ Aktual) x100[%]
		Penilaian Aktual(X)	Penilaian Harapan(Y)	
1	P1	58	99	58.59
2	P2	75	99	75.76
3	P3	82	93	88.17
4	P4	91	95	95.79
5	P5	42	98	42.86
6	P6	55	97	56.70
7	P7	77	79	97.47
8	P8	92	93	98.92
9	P9	91	98	92.86
10	P10	75	82	91.46
11	P11	76	99	76.77
12	P12	68	93	73.12
13	P13	75	97	77.32
14	P14	80	99	80.81
15	P15	79	99	79.80
<b>RATA-RATA</b>		<b>1116</b>	<b>1420</b>	<b>79.09</b>

*Jurnal Bangkit Indonesia (STT Indonesia Tanjungpinang)*

### 5. Analisis Tingkat Kualitas Layanan *website*

Selanjutnya setelah diketahui tingkat kesesuaian antara aktual dengan harapan dari masing-masing unsur dalam layanan *website*, maka langkah berikutnya adalah menghitung nilai rata-rata dari penilaian aktual dan harapan pada masing-masing unsur layanan *website*. Tabel berikut menyajikan perhitungan rata-rata penilaian aktual dan harapan berdasarkan urutan tingkat kesesuaian yang terkecil.

Tabel 10. Perhitungan Rata-rata Kesesuaian Penilaian Aktual dan harapan unsur dalam layanan *website* Pemerintahan Provinsi DKI Jakarta

No	Unsur Pertanyaan	Penilaian Aktual (X)	Penilaian Harapan(X)	X	Y
1	P1	59	89	1.97	2.97
2	P2	152	470	5.07	15.67
3	P3	254	346	8.47	11.53
4	P4	224	404	7.47	13.47
5	P5	175	382	5.83	12.73
6	P6	281	163	9.37	5.43
7	P7	242	186	8.07	6.20
8	P8	62	206	2.07	6.87
9	P9	188	173	6.27	5.77
10	P10	138	178	4.60	5.93
11	P11	140	202	4.67	6.73
12	P12	113	73	3.77	2.43
13	P13	93	111	3.10	3.70
14	P14	81	112	2.70	3.73
15	P15	48	62	1.60	2.07
<b>RATA-RATA</b>		<b>150</b>	<b>210.47</b>	<b>5.00</b>	<b>7.02</b>

Tabel 11. Perhitungan Rata-rata Kesesuaian Penilaian Aktual dan harapan unsur dalam layanan *website* Pemerintahan Provinsi DI Yogyakarta

No	Unsur Pertanyaan	Penilaian Aktual (X)	Penilaian Harapan(Y)	X	Y
1	P1	58	99	1.93	3.30
2	P2	75	99	2.50	3.30
3	P3	82	93	2.73	3.10
4	P4	91	95	3.03	3.17
5	P5	42	98	1.40	3.27
6	P6	55	95	1.83	3.17
7	P7	77	79	2.57	2.63
8	P8	92	93	3.07	3.10
9	P9	91	98	3.03	3.27
10	P10	75	82	2.50	2.73
11	P11	76	99	2.53	3.30
12	P12	68	93	2.27	3.10
13	P13	75	97	2.50	3.23
14	P14	80	99	2.67	3.30
15	P15	79	99	2.63	3.30
<b>RATA-RATA</b>		<b>74.40</b>	<b>94.53</b>	<b>2.48</b>	<b>3.15</b>

Pada tabel diatas dapat diketahui perhitungan rata-rata dari penilaian aktual dan harapan pengguna layanan e-Government pada masing-masing unsur layanan. Kualitas pelayanan dapat diketahui dari perbandingan antara harapan dan aktual pelanggan. Apabila aktual pada saat menerima layanan lebih besar atau sama dengan harapan sama maka pengguna menilai pelayanan *website* milik Pemerintahan Provinsi DKI Jakarta dan DI Yogyakarta berkualitas. Berikut ini tabel yang menyajikan rata-rata tingkat aktual dan harapan untuk menilai kualitas pelayanan *website* kedua Provinsi tersebut

Tabel 13. Rata-rata Total Tingkat Kepuasan Aktual dan Harapan

No	Pertanyaan	Rata-rata Tingkat Kualitas <i>Website</i> Pemerintahan Provinsi DKI JAKARTA			Rata-rata Tingkat Kualitas <i>Website</i> Pemerintahan Provinsi DI YOGYAKARTA		
		Penilaian Aktual (X)	Penilaian Harapan (Y)	Keterangan	Penilaian Aktual (X)	Penilaian Harapan (Y)	Keterangan
1	P1	1.97	2.97	Kurang	1.93	3.3	Kurang
2	P2	5.07	15.67	Kurang	2.50	3.3	Kurang
3	P3	8.47	11.53	Kurang	2.73	3.1	Kurang
4	P4	7.47	13.47	Kurang	3.03	3.17	Kurang
5	P5	5.83	12.73	Kurang	1.40	3.27	Kurang
6	P6	9.37	5.43	Sesuai	1.83	3.17	Kurang
7	P7	8.07	6.20	Sesuai	2.57	2.63	Kurang
8	P8	2.07	6.87	Kurang	3.07	3.1	Kurang
9	P9	6.27	5.77	Sesuai	3.03	3.27	Kurang
10	P10	4.60	5.93	Kurang	2.50	2.73	Kurang
11	P11	4.67	6.73	Kurang	2.53	3.3	Kurang
12	P12	3.77	2.43	Sesuai	2.27	3.1	Kurang

13	P13	3.10	3.70	Kurang	2.50	3.23	Kurang
14	P14	2.70	3.73	Kurang	2.67	3.3	Kurang
15	P15	1.60	2.07	Kurang	2.63	3.3	Kurang
<b>RATA-RATA</b>		<b>5.00</b>	<b>7.02</b>		<b>2.48</b>	<b>3.15</b>	

#### 4. KESIMPULAN DAN SARAN

Berdasarkan analisis Webqual 4.0 yang dilakukan dari perhitungan rata-rata penilaian aktual dan harapan pengguna layanan *website* pada masing-masing unsur layanan maupun secara keseluruhan memiliki rata-rata skor aktual lebih kecil daripada rata-rata skor harapan untuk Pemerintahan Provinsi DI Yogyakarta(79.09%), sedangkan untuk DKI Jakarta (83.31%) terdapat 4 unsur layanan *website* yang memiliki skor rata-rata aktual lebih besar dari harapan, maka dapat disimpulkan bahwa secara umum responden menilai kualitas layanan *website* resmi milik Pemerintahan Provinsi DI Yogyakarta masih kurang dibandingkan DKI Jakarta.

Untuk meningkatkan kualitas pelayanan *website*, Pemerintahan Provinsi DI Yogyakarta harus meningkatkan dari segi penggunaan, interaksi dan informasi, sedangkan untuk DKI Jakarta yang harus diperbaiki dari segi penggunaan dan informasi saja.

#### DAFTAR PUSTAKA

- [1] Jurnal Sistem Informasi (JSI), VOL. 4, NO. 2, Oktober 2012, Halaman 488-50 <http://ejournal.unsri.ac.id/index.php/jsi/index> :” Evaluasi Kualitas *Website* Pemerintah Daerah Dengan Menggunakan Webqual (Studi Kasus Pada Kabupaten Ogan Ilir)”
- [2] Basri, Setia : uji Validitas dan Realiabilitas dengan SPSS dan Manual [Jum’at/8/4/2015:22.20]
- [3] Hendra Rahman, Thesis : Kualitas Pelayanan *Website* Resmi Milik Pemerintah Kota Surakarta, Digilib.Uns.Ac.Id
- [4] Ari-Veikko Anttiroiko and Matti Malka, Encyclopedias of Digital Government, Volume 3 (I-Z).
- [5] Barnes & Vidgen: An Integrative Approach to the Assessment of E-Commerce Quality Page 114, AN INTEGRATIVE APPROACH TO THE ASSESSMENT OF E-COMMERCE QUALITY : Journal of Electronic Commerce Research, VOL. 3, NO. 3, 2002
- [6] Barnes , S., & Vidgen, R. (2003), *Interactive E-Government: Evaluating the Web Site of the UK Inland Revenue*. Journal of Electronic Commerce in Organizations, 2(1), 22pp.
- [7] A Quality Model of e-Government Services Based on the ISO/IEC 9126 Standard, *Gerald Quirchmayr, Suree Funilkul, Wichian Chutimaskul: Department of Distributed and Multimedia Systems, Faculty of Computer Science, University of Vienna, Liebiggasse 4, A - 1010 Vienna, Austria Email: gerald.quirchmayr@univie.ac.at*
- [8] IOSR Journal of Business and Management (IOSR-JBM) e-ISSN: 2278-487X, p-ISSN: 2319-7668. Volume 12, Issue 1 (Jul. - Aug. 2013), PP 92-102 [www.iosrjournals.org](http://www.iosrjournals.org); Evaluating Perceived Quality of B-School Websites N. Elangovan Assistant Professor, Department of Management Studies, Christ University, Bangalore.
- [9] <http://www.bps.go.id/linkTabelStatis/view/id/1516>  
[http://nustaffsite.gunadarma.ac.id/blog/bhermana/2007/05/01/mengukur-mutu-website - dengan-webqual/](http://nustaffsite.gunadarma.ac.id/blog/bhermana/2007/05/01/mengukur-mutu-website-dengan-webqual/)
- [10] <http://www.webqual.co.uk/> WebQual home page.
- [11] [repository.unhas.ac.id/bitstream/handle/123456789/1819/BAB%20II.pdf?sequence=9](http://repository.unhas.ac.id/bitstream/handle/123456789/1819/BAB%20II.pdf?sequence=9)