

## Evaluasi Implementasi *E-Government* pada Situs Web Pemerintah Kota Parepare menggunakan Metode *Webqual 4.0*

Muh Syaib<sup>1</sup>, Muh Fadli Fauzi Sahlan<sup>2</sup>, Abdillah SAS<sup>3</sup>

<sup>1,2,3</sup> Fakultas Teknik, Universitas Bosowa

<sup>1,2,3</sup>Jl. Urip Sumoharjo No.Km.4, Sinrijala, Makassar, Indonesia, 90232

Email: <sup>1</sup>muhsyaib.info@gmail.com, <sup>2</sup>fadli.fauzi@universitasbosowa.ac.id, <sup>3\*</sup>abdillah.sas@universitasbosowa.ac.id

\*Korespondensi Penulis: abdillah.sas@universitasbosowa.ac.id

Submitted: 06/12/2023; Revised: 30/12/2023; Accepted: 31/12/2023

**Abstrak**–*Website e-Government* adalah sebuah *platform online* yang dibangun oleh pemerintah atau badan pemerintahan untuk memberikan layanan dan informasi kepada masyarakat melalui internet. Konsep *e-Government* (atau *Electronic Government*) bertujuan untuk meningkatkan efisiensi, transparansi, dan aksesibilitas dalam penyampaian layanan publik. *Website e-Government* menyediakan berbagai jenis layanan dan informasi kepada masyarakat. Masyarakat dapat mengakses informasi mengenai kebijakan pemerintah, peraturan, program pemerintah, anggaran, dan berbagai informasi lainnya yang relevan. Selain itu, masyarakat juga dapat menggunakan *website e-Government* untuk mendapatkan layanan publik, seperti permohonan dokumen identitas, izin usaha, pembayaran pajak, dan berbagai layanan lainnya. Melalui *website e-Government*, masyarakat dapat berinteraksi dengan pemerintah, misalnya melalui pengisian formulir pengaduan atau saran, pengajuan permohonan, dan pendaftaran kegiatan. *Website e-Government* juga dapat digunakan sebagai sarana partisipasi publik, di mana masyarakat dapat memberikan masukan atau pendapat mereka melalui jajak pendapat *online*, forum diskusi, dan mekanisme lainnya. Dengan adanya *website e-Government*, diharapkan masyarakat dapat mengakses layanan publik dengan mudah, cepat, dan efisien tanpa harus mengunjungi kantor pemerintahan secara langsung. Ini juga membantu meningkatkan transparansi pemerintahan dan melibatkan masyarakat dalam pengambilan keputusan publik. Penelitian ini bertujuan untuk mengevaluasi implementasi *e-Government* pada situs web Pemerintah Kota Parepare dengan menggunakan metode *WebQual 4.0*. *E-Government* menjadi salah satu upaya pemerintah daerah dalam meningkatkan layanan publik melalui *platform online*. Namun, evaluasi terhadap implementasi *e-Government* perlu dilakukan untuk memastikan kualitas layanan yang disediakan. Metode *WebQual 4.0* digunakan sebagai kerangka kerja dalam penelitian ini. Metode ini melibatkan tiga dimensi penting, yaitu kualitas informasi, kualitas sistem, dan kualitas interaksi. Kuesioner secara daring dikirimkan kepada responden yang merupakan pengguna situs web Pemerintah Kota Parepare. Data yang terkumpul dianalisis menggunakan teknik statistik deskriptif dan analisis regresi. Hasil penelitian menunjukkan bahwa implementasi *e-Government* pada situs web Pemerintah Kota Parepare memiliki kualitas informasi yang baik, kualitas sistem yang memadai, namun kualitas interaksi masih perlu ditingkatkan. Secara khusus, kualitas informasi dan kualitas sistem memiliki pengaruh yang positif terhadap kepuasan pengguna situs web, sedangkan kualitas interaksi tidak memiliki pengaruh signifikan. Dalam konteks ini, penelitian ini merekomendasikan Pemerintah Kota Parepare untuk meningkatkan kualitas interaksi pada situs web *e-Government* mereka. Hal ini dapat dilakukan dengan menyediakan layanan interaktif yang lebih responsif dan meningkatkan komunikasi antara pengguna dan pihak pemerintah. Selain itu, penelitian ini juga berkontribusi dalam pengembangan metode evaluasi *e-Government* dengan menerapkan metode *WebQual 4.0* sebagai alat evaluasi yang dapat digunakan oleh pemerintah daerah dalam memperbaiki kualitas layanan *e-Government* mereka.

**Kata Kunci:** *e-Government*; Layanan publik; Pemerintah Kota Parepare; *Website*; *WebQual 4.0*; Sistem Informasi.

**Abstract**–*e-Government website* is an online platform built by a government or governing body to provide services and information to the public via the internet. The concept of *e-Government* (or *Electronic Government*) aims to improve efficiency, transparency, and accessibility in the delivery of public services. An *e-Government website* provides various types of services and information to the public. The public can access information on government policies, regulations, government programs, budgets, and various other relevant information. In addition, the public can also use *e-Government websites* to obtain public services, such as applications for identity documents, business licenses, tax payments, and various other services. Through the *e-Government website*, the public can interact with the government, for example through filling out complaint or suggestion forms, submitting applications, and registering activities. The *e-Government website* can also be used as a means of public participation, where people can provide their input or opinions through online polls, discussion forums, and other mechanisms. With the existence of *e-Government websites*, it is expected that the public can access public services easily, quickly, and efficiently without having to visit government offices directly. It also helps increase government transparency and involve the public in public decision-making. This research aims to evaluate the implementation of *e-Government* on the Parepare City Government website using the *WebQual 4.0* method. *E-Government* is one of the local government's efforts to improve public services through online platforms. However, evaluation of *e-Government* implementation needs to be done to ensure the quality of services provided. The *WebQual 4.0* method is used as a framework in this research. This method involves three important dimensions, namely information quality, system quality, and interaction quality. Online questionnaires were sent to respondents who were users of the Parepare City Government website. The collected data were analyzed using descriptive statistical techniques and regression analysis. The results showed that

the implementation of e-Government on the Parepare City Government website has good information quality, adequate system quality, but interaction quality still needs to be improved. In particular, information quality and system quality have a positive influence on website user satisfaction, while interaction quality does not have a significant influence. In this context, this study recommends the Parepare City Government to improve the quality of interaction on their e-Government website. This can be done by providing more responsive interactive services and improving communication between users and the government. In addition, this research also contributes to the development of e-Government evaluation methods by applying the WebQual 4.0 method as an evaluation tool that can be used by local governments in improving the quality of their e-Government services.

**Keywords:** e-Government; Information System; Parepare City Government; Public service; Website, WebQual 4.0.

## 1. PENDAHULUAN

Kebutuhan akan teknologi dan informasi telah menjadi penting bagi setiap orang, bisnis, pendidikan, dan pemerintahan. Karena hal tersebut, perkembangan teknologi informasi dan komunikasi berkembang dengan sangat pesat. Distribusi informasi dan data kini tidak lagi terbatas oleh waktu, tempat, wilayah, atau negara. Semua orang dapat mengaksesnya secara *online* tanpa ada batasan atau dinding pemisah, asalkan terkoneksi dengan internet [1], [3].

Kota Parepare adalah sebuah kota di Provinsi Sulawesi Selatan, Indonesia. Kota ini memiliki luas wilayah 99,33 km<sup>2</sup> dan berpenduduk sebanyak 152.992 jiwa (2021). Kota Parepare merupakan tempat kelahiran Presiden Republik Indonesia ke-3 yaitu B.J. Habibie. Letak Kota Parepare berada di dalam kawasan Selat Makassar yang menghubungkan jalur lalu lintas transportasi dan perdagangan laut dari Jawa, Makassar, Kalimantan Timur, dan Kepulauan Maluku di bagian utara Nusantara. Parepare merupakan daerah yang aman dari ombak laut karena berada di kawasan teluk. Parepare berada di dalam garis lintang 30°57'39" - 40°04'49" Lintang Selatan dan 119°36'24" – 119°43'40" Bujur Timur. Kota pantai Parepare memiliki empat kecamatan, yakni Bacukiki, Bacukiki Barat, Ujung, dan Soreang. Jumlah total kelurahannya adalah 22. Wilayah administratif Parepare berbatasan dengan Kabupaten Pinrang di utara, Kabupaten Sidenreng Rappang di timur, Kabupaten Barru di selatan, dan Selat Makassar di barat.

*E-Government* telah menjadi bagian penting dari transformasi digital dalam sektor pemerintahan. Evaluasi implementasi *e-Government* secara teratur adalah kunci untuk memastikan kualitas dan efektivitas layanan yang disediakan. Dalam penelitian ini, kami melakukan evaluasi implementasi *e-Government* pada situs web Pemerintah Kota Parepare menggunakan metode *WebQual* 4.0. Metode ini melibatkan tiga dimensi kualitas, yaitu kualitas informasi, kualitas sistem, dan kualitas interaksi. Dalam konteks ini, penelitian ini merekomendasikan Pemerintah Kota Parepare untuk meningkatkan kualitas interaksi pada situs web *e-Government* mereka. Dengan menyediakan layanan interaktif yang lebih responsif dan meningkatkan komunikasi antara pengguna dan pihak pemerintah, diharapkan dapat meningkatkan kepuasan pengguna dan efektivitas layanan *e-Government*. Penelitian ini juga memberikan kontribusi pada pengembangan metode evaluasi *e-Government* dengan menerapkan metode *WebQual* 4.0. Metode ini dapat digunakan oleh pemerintah daerah lainnya dalam mengevaluasi kualitas layanan *e-Government* mereka. Dengan melakukan evaluasi yang komprehensif dan berkelanjutan, pemerintah daerah dapat meningkatkan efisiensi, transparansi, dan aksesibilitas layanan publik mereka melalui implementasi *e-Government* yang lebih baik [1], [2], [4].

Perangkat *WebQual* dikembangkan oleh Stuart Barnes dan Richard Vidge pada tahun 1998 dan terus mengalami perkembangan versi. *WebQual* Versi 4.0 ditujukan untuk mendukung proses pengukuran kualitas sebuah situs web. *WebQual* dibangun berdasarkan pada konsep dasar metode *Quality Function Deployment* (QFD) yaitu suatu proses yang berdasarkan pada “*voice of customer*” terhadap kualitas suatu produk atau jasa. Dari konsep QFD tersebut, perangkat *WebQual* 4.0 disusun berdasarkan pada persepsi pengguna akhir (*end user*) terhadap suatu situs web. Untuk mengukur kualitas sebuah situs web, perangkat *WebQual* 4.0 memuat instrument penyelidikan yang disusun dalam empat parameter yaitu *Usability*, *Information Quality*, *Service Interaction Quality*, dan *Overall*. Keempat parameter ini menjadi bagian dari analisis pengukuran *User Satisfaction* (kepuasan pengguna) terhadap kualitas dari situs web yang dinilai. Perangkat *WebQual* 4.0 akan menghasilkan nilai kualitas situs web, dan diharapkan hasil pengukuran tersebut dapat mendukung perencanaan strategi berikutnya yang ditujukan untuk meningkatkan kualitas situs web [1].

Rumusan masalah penelitian mencakup evaluasi terhadap kualitas informasi, kontribusi kualitas sistem terhadap efektivitas layanan *e-Government*, tingkat kualitas interaksi antara pengguna dan situs web Pemerintah Kota Parepare, tingkat kepuasan pengguna terhadap layanan melalui situs web, dan rekomendasi perbaikan berdasarkan hasil evaluasi menggunakan metode *WebQual* 4.0. Penelitian ini bertujuan untuk melakukan evaluasi implementasi

*e-Government* pada situs web Pemerintah Kota Parepare dengan menggunakan metode *WebQual* 4.0. Evaluasi ini diharapkan dapat mengungkap tingkat kepuasan pengguna terhadap layanan yang disediakan melalui situs web *e-Government*, serta mengidentifikasi aspek-aspek yang perlu ditingkatkan guna meningkatkan kualitas layanan. Manfaat jurnal ini meliputi pemahaman yang lebih baik tentang implementasi *e-Government* di tingkat pemerintah daerah, memberikan panduan untuk evaluasi kualitas layanan *e-Government* menggunakan metode *WebQual* 4.0, membantu Pemerintah Kota Parepare dalam meningkatkan efisiensi dan efektivitas layanan publik, serta memberikan masukan dan rekomendasi bagi pemerintah daerah lainnya yang ingin meningkatkan implementasi *e-Government* mereka. Dengan demikian, penelitian ini diharapkan dapat memberikan kontribusi penting bagi pengembangan *e-Government* di tingkat pemerintah daerah, khususnya dalam konteks Pemerintah Kota Parepare. Dengan mengidentifikasi kekuatan dan kelemahan implementasi *e-Government*, pemerintah daerah dapat meningkatkan layanan publik mereka, memperkuat hubungan dengan masyarakat, dan mencapai tujuan pembangunan yang lebih baik.

## 2. LANDASAN TEORI

### A. Konsep *e-Government*

Konsep *e-Government* adalah sebuah pendekatan pemerintahan yang memanfaatkan teknologi informasi dan komunikasi (TIK) untuk meningkatkan efisiensi, efektivitas, transparansi, akuntabilitas, dan partisipasi dalam penyelenggaraan pelayanan publik. Dalam konsep ini, pemerintah menggunakan TIK untuk memberikan layanan publik yang lebih mudah diakses, cepat, murah, dan berkualitas [3]. Beberapa karakteristik dari konsep *e-Government* antara lain:

1. **Pelayanan publik yang mudah diakses:** Pemerintah menyediakan layanan publik secara online, sehingga masyarakat tidak perlu lagi datang ke kantor pemerintahan untuk memperoleh layanan tersebut.
2. **Pelayanan publik yang cepat:** Dengan menggunakan teknologi informasi, pemerintah dapat meningkatkan kecepatan proses pengajuan dokumen dan memberikan informasi yang lebih lengkap dan akurat.
3. **Pelayanan publik yang murah:** Konsep *e-Government* dapat mengurangi biaya operasional dan waktu yang diperlukan dalam proses administrasi, sehingga dapat menghemat anggaran pemerintah dan masyarakat.
4. **Pelayanan publik yang berkualitas:** Dengan menggunakan teknologi informasi, pemerintah dapat meningkatkan kualitas layanan publik, seperti meningkatkan kecepatan proses pengajuan dokumen, memberikan informasi yang lebih lengkap dan akurat, serta meningkatkan kualitas interaksi antara pemerintah dan masyarakat.
5. **Transparansi:** Pemerintah menyediakan akses informasi publik yang mudah diakses oleh masyarakat, sehingga dapat meningkatkan transparansi dalam penyelenggaraan pelayanan publik.
6. **Akuntabilitas:** Pemerintah menggunakan teknologi informasi untuk memantau kinerja pemerintah, serta memberikan ruang bagi masyarakat untuk memberikan masukan dan kritik terhadap kebijakan pemerintah.
7. **Partisipasi:** Pemerintah menggunakan teknologi informasi untuk memfasilitasi interaksi antara pemerintah dan masyarakat, seperti melalui forum diskusi online atau aplikasi pengaduan masyarakat.

Dalam penerapan konsep *e-Government*, pemerintah perlu memperhatikan beberapa aspek penting seperti infrastruktur TIK yang memadai, keamanan data, literasi digital masyarakat, serta dukungan regulasi yang memadai. Dengan menjaga aspek-aspek tersebut, diharapkan konsep *e-Government* dapat memberikan manfaat yang maksimal bagi masyarakat.

### B. Situs Web Pemerintah Kota Parepare

Situs web Pemerintah Kota Parepare adalah sebuah portal informasi resmi yang dikelola oleh Pemerintah Kota Parepare, Sulawesi Selatan, Indonesia. Situs *web* tersebut dapat diakses melalui alamat <https://www.pareparekota.go.id/>. Situs web Pemerintah Kota Parepare menyediakan berbagai informasi tentang kegiatan dan program pemerintah kota, seperti informasi tentang profil Pemerintah Kota Parepare, daftar perangkat daerah, kebijakan dan regulasi, serta berita terbaru seputar Kota Parepare. Selain itu, situs *web* ini juga menyediakan layanan publik *online*, seperti pendaftaran kartu identitas penduduk (KTP), permohonan izin usaha, pengaduan masyarakat, dan layanan informasi lainnya [4]. Beberapa fitur penting dari situs *web* Pemerintah Kota Parepare antara lain:

1. **Profil Pemerintah Kota Parepare:** Menyediakan informasi tentang struktur organisasi, tugas dan fungsi, serta sejarah Pemerintah Kota Parepare.
2. **Berita Terbaru:** Menyajikan informasi terbaru seputar kegiatan dan program pemerintah kota, seperti pembangunan infrastruktur, program kesehatan, dan kegiatan sosial.
3. **Layanan Publik Online:** Menyediakan layanan publik online, seperti pendaftaran KTP, permohonan izin usaha, pengaduan masyarakat, dan layanan informasi lainnya.
4. **Daftar Perangkat Daerah:** Menyajikan informasi tentang daftar perangkat daerah yang ada di Kota Parepare.
5. **Kebijakan dan Regulasi:** Menyediakan informasi tentang kebijakan dan regulasi yang dikeluarkan oleh Pemerintah Kota Parepare.
6. **Galeri Foto dan Video:** Menyajikan dokumentasi foto dan video kegiatan dan program pemerintah kota.

Situs web Pemerintah Kota Parepare merupakan salah satu upaya Pemerintah Kota Parepare untuk meningkatkan transparansi, akuntabilitas, dan partisipasi masyarakat dalam penyelenggaraan pelayanan publik.

### C. Metode Evaluasi WebQual 4.0

Metode Evaluasi WebQual 4.0 adalah sebuah metode evaluasi kualitas website yang dikembangkan oleh Yoo, Donthu, dan Lee pada tahun 2003. Metode ini digunakan untuk mengukur kualitas website dari perspektif pengguna, dengan fokus pada tiga dimensi utama yaitu informativeness, entertainment, dan convenience [1], [2]. Berikut adalah rincian dari masing-masing dimensi tersebut:

1. **Informativeness:** Dimensi ini mengacu pada kemampuan website untuk menyediakan informasi yang relevan dan akurat kepada pengguna. Beberapa aspek yang dinilai dalam dimensi ini antara lain:
  - a. Kejelasan informasi: Kemampuan website untuk menyajikan informasi yang mudah dipahami oleh pengguna.
  - b. Kualitas informasi: Tingkat akurasi dan keandalan informasi yang disajikan oleh website.
  - c. Kualitas desain: Kemampuan website untuk menyajikan informasi yang mudah dibaca dan dinavigasi oleh pengguna.
2. **Entertainment:** Dimensi ini mengacu pada kemampuan website untuk menyediakan pengalaman pengguna yang menyenangkan dan menarik. Beberapa aspek yang dinilai dalam dimensi ini antara lain:
  - a. Keindahan visual: Kemampuan website untuk menyajikan desain yang menarik dan estetik.
  - b. Interaktivitas: Kemampuan website untuk memberikan pengalaman interaktif yang menyenangkan bagi pengguna.
  - c. Animasi dan multimedia: Penggunaan animasi dan multimedia yang tepat untuk meningkatkan pengalaman pengguna.
3. **Convenience:** Dimensi ini mengacu pada kemudahan akses dan penggunaan website oleh pengguna. Beberapa aspek yang dinilai dalam dimensi ini antara lain:
  - a. Kecepatan akses: Kemampuan website untuk diakses dengan cepat oleh pengguna.
  - b. Kemudahan navigasi: Kemampuan website untuk memberikan navigasi yang mudah dan intuitif bagi pengguna.
  - c. Kemudahan penggunaan: Kemampuan website untuk memberikan fitur dan fungsi yang mudah digunakan oleh pengguna.

Metode Evaluasi *WebQual* 4.0 menggunakan kuesioner untuk mengumpulkan data dari pengguna *website*. Kuesioner tersebut terdiri dari 28 pertanyaan yang berkaitan dengan tiga dimensi utama tersebut. Setelah data terkumpul, maka dilakukan analisis statistik untuk mengukur kualitas website dari perspektif pengguna. Metode Evaluasi *WebQual* 4.0 dapat digunakan oleh organisasi atau perusahaan untuk mengevaluasi kualitas website mereka dan memperbaiki aspek-aspek yang perlu ditingkatkan. Metode ini juga dapat membantu organisasi untuk meningkatkan kepuasan pengguna dan meningkatkan keterlibatan pengguna dengan website mereka.

## 3. METODOLOGI PENELITIAN

### A. Jenis Penelitian

Penelitian ini termasuk ke dalam penelitian deskriptif dengan pendekatan kuantitatif. Metode kuantitatif merupakan metode yang bisa digunakan untuk survey guna mendapatkan data yang telah terjadi pada masa lampau

atau masa kini tentang pendapat, perilaku, keyakinan untuk menguji beberapa hipotesis. Penelitian ini menggunakan teknik survey untuk mendapatkan data primer yaitu dengan menyebarkan kuesioner. Penentuan sampel atau responden menggunakan teknik random sampling.

Penelitian yang dilakukan ini akan mengukur kualitas website Kota Parepare dari persepsi pengguna website tersebut dengan menggunakan empat instrumen dari metode *Webqual* 4.0. *Webqual* merupakan suatu metode yang digunakan untuk mengukur kualitas website berdasarkan persepsi dari pengguna akhir website. Dalam pengukuran kualitas *website*, *webqual* menggunakan instrumen-instrumen penelitian dari tiga variabel yaitu kualitas kegunaan, kualitas informasi dan kualitas layanan.

## B. Sumber Data

Sumber data yang digunakan dalam penelitian evaluasi implementasi *e-government* pada situs *web* pemerintah Kota Parepare menggunakan metode *WebQual* 4.0 adalah:

1. Situs web pemerintah Kota Parepare: Sumber data utama yang akan dievaluasi dalam penelitian ini adalah situs web pemerintah Kota Parepare. Data yang diperoleh dari situs web ini meliputi informasi mengenai layanan *e-government* yang tersedia, interaktivitas situs, kepercayaan pengguna terhadap situs, dan kemudahan penggunaan situs.
2. Responden pengguna situs web pemerintah Kota Parepare: Responden pengguna situs web pemerintah Kota Parepare akan menjadi sumber data yang penting dalam penelitian ini. Data yang diperoleh dari responden meliputi persepsi mereka mengenai kualitas layanan *e-government* yang diberikan oleh situs web pemerintah Kota Parepare.
3. Literatur terkait: Sumber data lain yang dapat digunakan dalam penelitian ini adalah literatur terkait mengenai evaluasi implementasi *e-government* dan metode *WebQual* 4.0. Literatur ini dapat membantu peneliti dalam memahami konsep dan teori yang terkait dengan penelitian ini serta memberikan panduan dalam pengolahan data dan analisis hasil penelitian.

## C. Teknik Pengumpulan Data

Teknik pengumpulan data yang digunakan dalam penelitian evaluasi implementasi *e-government* pada situs web pemerintah Kota Parepare menggunakan metode *WebQual* 4.0 adalah sebagai berikut:

1. Kuesioner online: Teknik pengumpulan data utama yang akan digunakan dalam penelitian ini adalah kuesioner online. Kuesioner ini akan disebar kepada responden pengguna situs web pemerintah Kota Parepare yang telah menggunakan layanan *e-government* pada situs tersebut. Kuesioner ini akan berisi pertanyaan mengenai persepsi responden terhadap kualitas layanan *e-government* pada situs web pemerintah Kota Parepare, yang meliputi informasi, interaktivitas, kepercayaan, dan kemudahan penggunaan.
2. Observasi: Teknik pengumpulan data lain yang dapat digunakan adalah observasi langsung terhadap situs web pemerintah Kota Parepare. Observasi ini bertujuan untuk mengumpulkan data mengenai fitur dan fungsi situs web, serta mengevaluasi kualitas layanan *e-government* dari perspektif peneliti.
3. Wawancara: Teknik pengumpulan data lain yang dapat digunakan adalah wawancara dengan pihak terkait, seperti pejabat pemerintah yang bertanggung jawab atas pengelolaan situs web pemerintah Kota Parepare. Wawancara ini bertujuan untuk mendapatkan informasi mengenai proses implementasi *e-government* pada situs web tersebut dan upaya yang telah dilakukan untuk meningkatkan kualitas layanan *e-government*.

## D. Analisis Data

Analisis data yang dilakukan dengan langkah-langkah sebagai berikut:

1. Pengolahan data kuesioner: Data yang diperoleh dari kuesioner online akan diolah menggunakan program pengolahan data seperti *Microsoft Excel*. Data yang diolah meliputi skor dari setiap variabel yang diukur, yaitu informasi, interaktivitas, kepercayaan, dan kemudahan penggunaan.
2. Analisis deskriptif: Analisis deskriptif dilakukan untuk mendapatkan gambaran umum mengenai persepsi responden terhadap kualitas layanan *e-government* pada situs web pemerintah Kota Parepare. Analisis ini mencakup penghitungan rata-rata, standar deviasi, dan persentase dari skor yang diberikan oleh responden.
3. Analisis faktor: Analisis faktor dilakukan untuk mengidentifikasi faktor-faktor yang mempengaruhi kualitas layanan *e-government* pada situs web pemerintah Kota Parepare. Analisis ini dilakukan dengan

menggunakan teknik analisis faktor eksploratori untuk mengekstraksi faktor-faktor yang saling terkait dari variabel-variabel yang diukur.

- Analisis regresi: Analisis regresi dilakukan untuk menguji pengaruh variabel-variabel yang diukur terhadap kualitas layanan *e-government* pada situs web pemerintah Kota Parepare. Analisis ini melibatkan penggunaan model regresi linear berganda untuk menguji hubungan antara variabel independen (informasi, interaktivitas, kepercayaan, dan kemudahan penggunaan) dengan variabel dependen (kualitas layanan *e-government*).

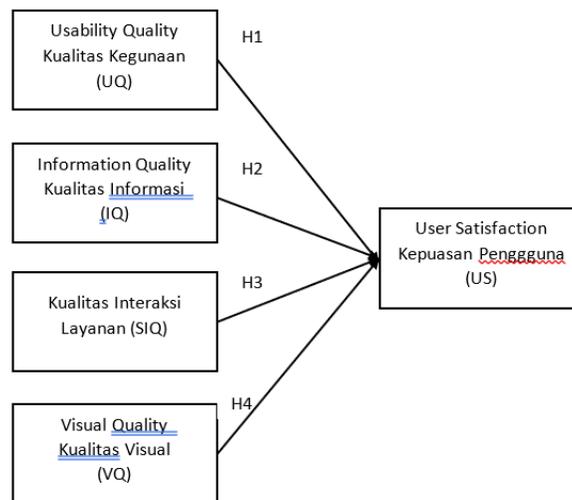
#### 4. HASIL DAN PEMBAHASAN

Metode *WebQual* 4.0 adalah suatu kerangka kerja yang digunakan untuk mengevaluasi kualitas situs web berdasarkan tiga dimensi utama: kualitas informasi, kualitas interaktivitas, dan kualitas layanan. Metode ini memungkinkan peneliti untuk mengukur persepsi pengguna terhadap situs web dan mengidentifikasi area yang perlu ditingkatkan.

**Tabel 1.** Instrumen Webqual 4.0

Kategori	Indikator
Kualitas Kegunaan (Usability Quality)	1. Pengguna merasa mudah untuk belajar mengoperasikan
	2. Interaksi pengguna dengan website jelas dan dimengerti
	3. Pengguna merasakan mudah untuk bernavigasi
	4. Pengguna merasakan website mudah digunakan
	5. Website memiliki tampilan yang menarik
	6. Desain sesuai dengan jenis website
	7. Website menyampaikan kompetensi
	8. Website menciptakan pengalaman positif bagi pengguna
Kualitas Informasi (Information Quality)	9. Memberikan informasi yang akurat
	10. Memberikan informasi yang dapat dipercaya
	11. Memberikan informasi yang tepat waktu
	12. Memberikan informasi yang relevan
	13. Memberikan mudah untuk memahami informasi
	14. Memberikan informasi pada tingkat yang tepat detail
	15. Menyajikan informasi dalam format yang tepat
Kualitas Interaksi Layanan (Service Interaction Quality)	16. Website memiliki reputasi yang baik
	17. Pengguna merasa aman untuk menyelesaikan transaksi
	18. Pengguna merasa aman terkait informasi pribadinya
	19. Website menciptakan ruang untuk personalisasi
	20. Website memberi ruang untuk komunitas
	21. Website membuat mudah untuk berkomunikasi dengan organisasi
Kualitas Visual (Visual Quality)	22. Saya merasa yakin bahwa barang / jasa akan disampaikan seperti yang dijanjikan
	23. Website menggunakan font/huruf yang sesuai
	24. Website menggunakan warna dan gaya yang menarik

Tabel 1 merupakan instrumen *Webqual* 4.0 yang digunakan pada penelitian ini. Ada empat instrumen untuk mengukur kualitas website Desa Jagalempeni yaitu kualitas kegunaan (*usability quality*), kualitas informasi (*information quality*), kualitas interaksi layanan (*service interaction quality*) dan ditambahkan 1 satu instrumen lagi yaitu kualitas visual (*visual quality*). Sehingga ada empat instrumen yang akan digunakan dan 24 indikator yang akan dibuat didalam kuesioner untuk melakukan pengukuran kualitas website pemerintah Kota Parepare terhadap kepuasan pengguna (*user satisfaction*).



Gambar 1. Kerangka Pemikiran

Gambar 1 merupakan kerangka pemikiran peneliti untuk menguji hipotesa. Ada empat hipotesa yang akan diuji. Hipotesa-hipotesa tersebut yaitu :

- H1 : Kualitas kegunaan (*Usability Quality*) mempunyai pengaruh signifikan terhadap kepuasan pengguna (*User Satisfaction*)
- H2 : Kualitas informasi (*Information Quality*) mempunyai pengaruh signifikan terhadap kepuasan pengguna (*User Satisfaction*)
- H3 : Kualitas interaksilayanan (*Service Interaction Quality*) mempunyai pengaruh signifikan terhadap kepuasan pengguna (*User Satisfaction*)
- H4 : Kualitas visual (*Visual Quality*) mempunyai pengaruh signifikan terhadap kepuasan pengguna (*User Satisfaction*)

Populasi dari penelitian ini adalah 30 responden masyarakat Kota Parepare yang pernah punya pengalaman mengakses <https://www.pareparekota.go.id/>. Karakteristik dari responden di penelitian ini menunjukkan bahwa responden pria lebih banyak 70% dari responden wanita 30%. Berdasarkan usia 80% usia responden dibawah 30 tahun sedangkan 20% responden usia diatas 30 tahun. Berdasarkan pendidikan terakhir 90% responden adalah lulusan SMA/SMK sederajat sedangkan 10 % adalah lulusan sarjana. Dari 30 kuesioner yang diterima dan telah direkap datanya maka selanjutnya sampel data dilakukan clearing untuk mengambil data kuesioner yang terisi sempurna, dalam proses clearing didapatkan 27 data siap olah. Kuesioner dibuat menggunakan closed questions agar responden mudah menjawabnya karena jawaban sudah ditentukan oleh peneliti dan data dari kuesioner tersebut dapat dengan cepat dianalisa secara statistik. Pertanyaan dibuat dengan menggunakan skala Likert 5 poin. Yaitu skala 1 (sangat tidak setuju), skala 2 ( tidak setuju), skala 3 (ragu-ragu), skala 4 (setuju) dan skala 5 (sangat setuju)

## A. Uji Validitas

Uji validitas dilakukan untuk menguji kekuatan kesimpulan, inferensi dari hasil uji untuk mendekati kebenaran. Uji validitas dilakukan dengan teknik korelasi, yaitu melihat nilai korelasi r-hitung, nilai ini dibandingkan dengan nilai r-tabel, dimana suatu alat ukur dikatakan valid jika korelasi r-hitung > r-tabel. Dalam uji validitas akan dibandingkan nilai *Pearson Correlation* dengan *r-table*. Jika nilai  $PC > RT$  maka butir pertanyaan dinyatakan valid. Dalam mencari r-table digunakan derajat 5% uji dua arah. Tabel 2, menunjukkan bahwa hasil uji validitas terlihat hasilnya 24 butir indikator dinyatakan valid sehingga pengolahan data dapat dilanjutkan dengan seluruh 24 butir indikator.

Tabel 2. Uji Validitas

No	Indikator	Pearson Correlation	Nilai Tabel-r	Valid
1	UQ1	0,451	0,178	Valid
2	UQ2	0,682	0,178	Valid
3	UQ3	0,504	0,178	Valid
4	UQ4	0,202	0,178	Valid
5	UQ5	0,418	0,178	Valid
6	UQ6	0,232	0,178	Valid
7	UQ7	0,555	0,178	Valid
8	UQ8	0,303	0,178	Valid
9	IQ9	0,613	0,178	Valid
10	IQ10	0,478	0,178	Valid
11	IQ11	0,406	0,178	Valid
12	IQ12	0,450	0,178	Valid
13	IQ13	0,265	0,178	Valid
14	IQ14	0,535	0,178	Valid
15	IQ15	0,644	0,178	Valid
16	SIQ16	0,605	0,178	Valid
17	SIQ17	0,566	0,178	Valid
18	SIQ18	0,414	0,178	Valid
19	SIQ19	0,537	0,178	Valid
20	SIQ20	0,524	0,178	Valid
21	SIQ21	0,520	0,178	Valid
22	SIQ22	0,530	0,178	Valid
23	VQ23	0,386	0,178	Valid
24	VQ24	0,385	0,178	Valid

## B. Uji Reabilitas

Uji reliabilitas merupakan uji untuk konsistensi hasil pengukuran hal yang sama jika dilakukan dalam konteks waktu yang sama. Dalam uji reliabilitas menggunakan teori dasar dengan membandingkan *Cronbach's Alpha* dengan *r-table*. Dimana jika  $CA > RT$  maka dinyatakan terpercaya.

Tabel 3. Hasil Uji Reabilitas

Indikator Penelitian	<i>Cronbach's Alpha</i>	Nilai Tabel-r	Hasil
UQ	0,303	0,178	Reliable
IQ	0,692	0,178	Reliable
SIQ	0,762	0,178	Reliable
VQ	0,422	0,178	Reliable

Berdasarkan Tabel 3, hasil dari uji reliabilitas menyatakan bahwa empat indikator yaitu *Usability Quality*, *Information Quality*, *Service Interaction Quality*, *Visual Quality* dinyatakan *reliable*.

## C. Analisis Statistik Deskriptif

Analisis deskriptif ini adalah tahap untuk mengolah dan menyajikan data untuk mendapatkan sebuah informasi. Berdasarkan Tabel 4, hasil dari analisis deskriptif diketahui bahwa empat indikator penelitian yaitu *Usability Quality*, *Information Quality*, *Service Interaction Quality*, *Visual Quality* memiliki nilai rata-rata yang terletak pada interval  $3,4 \leq x \leq 4,2$  yang menunjukkan bahwa rata-rata responden setuju dengan pernyataan-pernyataan yang terdapat pada semua variabel. Sedangkan standar deviasi semua variabel memiliki nilai lebih rendah dari *mean*.

Tabel 4. Hasil Analisis Statistik Deskriptif

Indikator Penelitian	Mean	Standar Deviasi
UQ	3,619	0,349
IQ	3,323	0,543
SIQ	3,519	0,516
VQ	3,787	0,631

## D. Uji Regresi Linier

Uji regresi linier digunakan untuk mengukur besarnya pengaruh satu variabel independen (variabel X) terhadap variabel dependen (variabel Y). Berdasarkan tabel 5, hasil uji regresi linear dinyatakan bahwa hubungan

antara *Usability Quality* dengan *User Satisfaction* (kepuasan pengguna) dengan nilai TH = 2,513 dan sig 0,013 memiliki hubungan yang signifikan. Selanjutnya adalah hubungan antara *Information Quality* dengan *User Satisfaction* (kepuasan pengguna) dengan nilai TH = 5,538 dan sig 0,000 dinyatakan memiliki hubungan yang signifikan. Selanjutnya *Visual Quality* dengan *User Satisfaction* (kepuasan pengguna) dengan nilai TH = 5,715 dan sig 0,000 dinyatakan memiliki hubungan yang signifikan. Sedangkan *Service Interaction* dengan *User Satisfaction* (kepuasan pengguna) dengan nilai TH = -0,060 dan sig 0,952 dinyatakan tidak memiliki hubungan yang signifikan.

**Tabel 5.** Hasil Uji Regresi Linier

Variabel	Koefisien Regresi	T-Hitung	T-Table	Sig.
Konstanta-0.432				
UQ	0,024	2,513	1,661	0,013
IQ	0,082	5,538	1,661	0,000
SIQ	0,018	-0,060	1,661	0,952
VQ	0,127	5,715	1,661	0,000

## 5. KESIMPULAN

Hasil penelitian dalam mengukur kualitas website Kota Parepare berdasarkan persepsi pengguna (*user satisfaction*), menggunakan metode *Webqual 4.0* dengan melibatkan empat instrumen yaitu *Usability Quality*, *Information Quality*, *Service Interaction Quality* dan *Visual Quality* dapat disimpulkan :

1. Kualitas kegunaan (*Usability Quality*), kualitas informasi (*Information Quality*) dan kualitas visual (*Visual Quality*) mempunyai hubungan yang signifikan atau berpengaruh terhadap kepuasan pengguna (*user satisfaction*) website Kota Parepare. Sedangkan kualitas layanan interaksi (*Service Interaction Quality*) tidak memiliki hubungan yang signifikan terhadap kepuasan pengguna (*user satisfaction*) website Kota Parepare.
2. Kualitas layanan interaksi (*Service Interaction Quality*) perlu menjadi perhatian bagi manajemen agar menjadi prioritas utama untuk diperbaiki, ditambahkan, ditingkatkan seperti dalam hal keamanan website, tersedia jalur berkomunikasi baik pribadi maupun komunitas serta pertanyaan, keluhan dan masukan dari masyarakat untuk segera diterima, diproses dan diinformasikan seiring dengan kebutuhan masyarakat terhadap kemudahan dan kecepatan layanan.
3. Secara keseluruhan bahwa website Kota Parepare masih perlu adanya perbaikan atau pengembangan selanjutnya, terutama pada peningkatan kualitas layanan interaksi (*Service Interaction Quality*) agar kepuasan pengguna lebih meningkat.

Saran untuk penelitian selanjutnya yaitu :

1. Hasil penelitian ini, dapat menjadi acuan dan berkontribusi untuk diterapkan dalam pengembangan website Kota Parepare agar menjadi website yang berkualitas untuk memenuhi kebutuhan masyarakat sehingga mempunyai daya saing dan kebanggaan tersendiri bagi masyarakat Kota Parepare menuju *good governance*.
2. Perlu adanya penelitian lanjutan dengan metode yang berbeda agar dapat diketahui indikator-indikator mana saja yang berpengaruh dan tidak berpengaruh, sehingga akan diketahui secara spesifik mana yang mempunyai prioritas utama untuk segera ditindaklanjuti dalam pengembangan website Kota Parepare.

## DAFTAR PUSTAKA

- [1] Warjiyono, W., & Hellyana, C. M. (2018). Pengukuran Kualitas Website Pemerintah Desa Jagalempeni Menggunakan Metode Webqual 4.0. *J. Teknol. Inf. dan Ilmu Komput*, 5(2), 139.
- [2] Padmowati, R. D. L. E., & Buditama, A. T. (2019). Aplikasi Perangkat WebQual 4.0 Untuk Pengukuran Kualitas Sistem Informasi Student Portal Unpar.
- [3] Arijaya, Y. E. (2021). Evaluasi Kualitas Informasi Situs Web Pemerintah Kota Singkawang. *JATISI (Jurnal Teknik Informatika dan Sistem Informasi)*, 8(4), 2106-2118.
- [4] Aripin, D. (2022). Evaluasi Kualitas Website Dinas Pemerintah Daerah Kabupaten Ogan Komering Ulu Menggunakan Metode Webqual 4.0. *JIMP (Jurnal Informatika Merdeka Pasuruan)*, 7(1).
- [5] Sosiawan, E. A. (2015, June). Evaluasi implementasi e-government pada situs web pemerintah daerah di Indonesia: Prespektif content dan manajemen. In *Seminar Nasional Informatika (SEMNASIF) (Vol. 1, No. 5)*