

Analisis Kualitas Situs Web Pemerintah Daerah Pelayanan Perijinan Terpadu terhadap Kepuasan Pengguna Menggunakan Model *E-Govqual* (Studi Kasus: Dinas Penanaman Modal dan Pelayanan Terpadu Satu Pintu Kabupaten Kutai Barat, Kalimantan Timur)

Anggi Dewi Eka Pratiwi¹, Niken Hendrakusma Wardani², Admaja Dwi Herlambang³

Program Studi Sistem Informasi, Fakultas Ilmu Komputer, Universitas Brawijaya
Email: ¹gigidewi@gmail.com, ²niken13@ub.ac.id, ³herlambang@ub.ac.id

Abstrak

Penanaman Modal dan Pelayanan Terpadu Satu Pintu (DPM-PTSP) menjadi satu instansi pemerintahan yang telah menerapkan *e-gov* dalam pelayanannya. Salah satu layanan yang disediakan oleh Dinas Penanaman Modal dan Pelayanan Terpadu Satu Pintu adalah situs web Perijinan Terpadu (<http://www.perijinan.kubarkab.go.id>). Penelitian ini bertujuan untuk mengetahui kualitas layanan situs web Perijinan Terpadu terhadap kepuasan pengguna. Variabel yang diteliti disesuaikan dengan model *e-govqual* yang terdiri dari *Usability*, *Information Quality*, *Security*, *Public Responsiveness*. Jenis data yang diperoleh dalam penelitian ini berupa data kualitatif. Pengumpulan data dilakukan dengan wawancara kepada 6 partisipan, yang terbagi menjadi dua kategori yaitu, partisipan yang sudah pernah menggunakan dan yang belum pernah menggunakan. Hasil yang didapatkan dari penelitian ini, pada variabel *Usability* dinilai baik, namun pada indikator *Multibahasa* memang belum tersedia. *Information Quality* dinilai cukup baik, pada indikator *Information Timeliness* ketepatan waktu menampilkan informasi perlu ditingkatkan. *Variabel Security* memperoleh penilaian baik namun tetap perlu untuk meningkatkan keamanan privasi data pengguna pada situs web maupun melalui instansi. *Variabel Public Responsiveness* dinilai cukup baik. Pada indikator *Government Responsiveness* perlu untuk meningkatkan respon tanggapan terhadap saran maupun pertanyaan warga pengguna.

Kata kunci: *E-Government*, *E-Govqual*, *Qualitative*, Layanan Publik.

Abstract

Penanaman Modal and Pelayanan Terpadu Satu Pintu (DPM-PTSP) become one government agency that has implemented e-gov in its services. One of the services provided by the One Stop Investment and Integrated Services Office is the Integrated Licensing website (<http://www.perijinan.kubarkab.go.id>). This study aims to determine the quality of Integrated Licensing website services to user satisfaction. The variables studied were adjusted to the e-govqual model consisting of Usability, Information Quality, Security, Public Responsiveness. The type of data obtained in this study is in the form of qualitative data. Data collection was carried out by interviewing 6 participants, which were divided into two categories namely, participants who had used it and those who had never used it. The results obtained from this study, the Usability variable was considered good, but the Multilingual indicator was not yet available. Information Quality is considered quite good, the Information Timeliness indicator, the timeliness of displaying information needs to be improved. The Security variable gets a good rating but still needs to improve the security of the user's data privacy on the website or through agencies. Public Responsiveness variable is considered quite good. In the Government Responsiveness indicator it is necessary to improve the response to responses to questions and questions from citizens of users.

Keywords: *E-Government*, *E-Govqual*, *Qualitative*, *Public Services*

1. PENDAHULUAN

Situs web yang saat ini sudah menjadi bagian penting dalam proses penyebaran

informasi di berbagai bidang, pemerintahan termasuk suatu instansi yang sekarang ini mengharuskan untuk dapat menerapkan teknologi informasi (TI) dalam aturannya pada

Instruksi Presiden Republik Indonesia nomor 3 Tahun 2003, mengenai kebijakan dan strategi nasional disebutkan bahwa pengembangan *e-government* akan meningkatkan efektifitas, efisiensi, akuntabilitas dan transparansi penyelenggaraan pemerintahan, yang dapat diakses dengan cepat, dimanapun dan kapanpun melalui digerakannya instansi-instansi agar mengimplementasikan situs *e-governance*. Sehingga Dinas Penanaman Modal dan Pelayanan Terpadu Satu Pintu sebagai instansi daerah pun turut serta menerapkan situs web *e-government*, adapun tujuan *E-Government* adalah untuk menyediakan informasi dan layanan bagi warga pengguna dengan memanfaatkan teknologi informasi (TI) yang terus berkembang.

Whitmore (2012 disitasi dalam Shanshan, 2014) mengatakan bahwa implementasi *E-government* dapat membantu menawarkan layanan publik yang lebih baik. Dikatakan bahwa *E-government* adalah reformasi dari lembaga-lembaga pemerintah. Sejak pertama kali di implementasikan oleh Dinas Penanaman Modal dan Pelayanan Terpadu Satu Pintu, situs web Perijinan Terpadu belum pernah dilakukan analisis mendalam yang berorientasi pada kepuasan warga pengguna. Sehingga penelitian ini mengacu kepada penelitian Shanshan, (2014) akan menganalisis kualitas situs web Perijinan Terpadu terhadap kepuasan pengguna menggunakan metode *kualitatif deskriptif*, dengan melakukan wawancara kepada ke-17 partisipan yang nanti akan dibuat perbandingan antara partisipan yang sudah pernah menggunakan sebelumnya dan yang belum pernah menggunakan.

2. LANDASAN KEPUSTAKAAN

2.1. Penelitian Terdahulu

Studi terkait penelitian *e-govqual* dilakukan oleh Shang Shanshan dari Sekolah Tinggi Bisnis Internasional, Universitas Studi Internasional Shanghai, Shanghai 200083, Cina. Dengan judul penelitian "*Assessment of E-government Service Quality under User Satisfaction Orientation: The Establishment of E-Govqual Model*" yang mana dalam penelitian ini Shang Shanshan melakukan analisis tentang pentingnya kepuasan pengguna dan menetapkan suatu model penilaian *E-Govqual* dibawah orientasi kepuasan pengguna.

Setelah melalui peninjauan teori-teori tentang kualitas layanan maka untuk menilai

kualitas layanan *e-government* untuk membantu pemerintah untuk lebih memenuhi persyaratan warga pengguna, studi ini menetapkan *E-GovQual* untuk mengevaluasi kualitas layanan pemerintah di bawah orientasi kepuasan pengguna. Dan studi ini menghasilkan suatu model dengan mencakup "empat" dimensi yaitu: *Usability, Information Quality, Security, dan Responsiveness*. Dalam penelitian ini peneliti mengadopsi model dalam studi Shang Shanshan guna menganalisis layanan *website* pemerintah Dinas Penanaman Modal dan Pelayanan Terpadu Satu Pintu dibawah orientasi kepuasan pengguna.

2.2. E-Government

Teknologi Informasi dan Komunikasi (TIK) menawarkan kepada pemerintah di negara berkembang sumber daya yang efektif untuk melayani warga negara dan pemangku kepentingan lainnya melalui strategi pemerintah elektronik atau *E-Government*. Pemerintah di seluruh dunia mengintegrasikan teknologi berbasis komputer ke dalam pusat reformasi administrasi publik untuk mendigitalkan penyampaian layanan dan proses pemerintahan. *e-Government* bergantung pada Teknologi Informasi dan Komunikasi (TIK) guna mengotomatisasi proses untuk melayani warga negara, bisnis, pemerintah, dan konstituen lainnya terutama melalui *Internet* dan *World Wide Web (WWW)*. *E-Government* lebih dari sekadar memasukkan sistem komputer baru seperti administrasi dan proses bisnis (National Research Council 2002). Istilah pemerintahan digital atau pemerintahan elektronik (*e-Government*) dan tata kelola elektronik (*e-Governance*) digunakan secara luas untuk mewakili penggunaan teknologi informasi dan komunikasi dalam organisasi sektor publik. (ITU Telecommunication Development Sector, 2008)

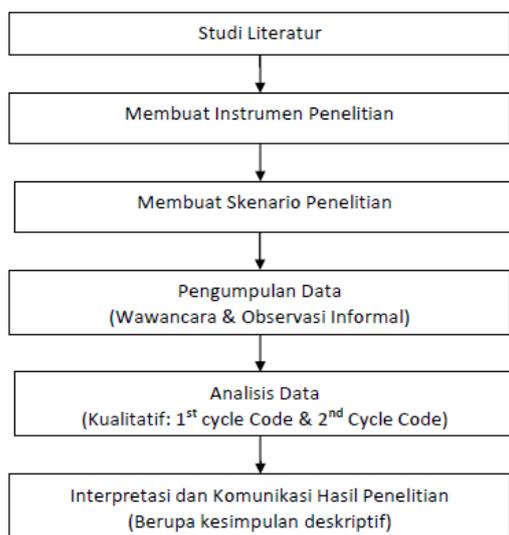
2.3. E-Govqual

E-govqual, metode yang digunakan untuk mengukur kualitas layanan pemerintah, kualitas layanan *e-government* untuk situs administrasi publik di mana warga negara mencari informasi atau layanan. Variabel-variabel dalam *e-govqual* menangkap kualitas layanan *e-government* dan menjelaskan pengembangan model konseptual yang menghubungkan enam faktor penting kualitas layanan *e-government* dengan persepsi masyarakat. Variabel dan indikator dalam *E-*

govqual terdiri dari: *Ease of Use (personalization, navigation, technical efficiency)*, *Trust (privacy, security)*, *Functionality of the Interaction Environment (support in completing forms)*, *Reliability (accessibility, availability)*, *Content and Appearance of Information and Citizen Support (Interactivity)*. Penelitian yang dilakukan oleh Papadomichelaki & Gregoris (2009) bertujuan untuk mengukur kualitas layanan e-government untuk situs administrasi publik, dengan judul *A Multiple-Item Scale for Assessing E-Government Service Quality*.

3. METODOLOGI PENELITIAN

Penelitian yang dilakukan berupa penelitian *kualitatif deskriptif*, dilakukan dengan mengidentifikasi masalah yang terdapat pada situs web Perijinan Terpadu. Dilanjutkan dengan melakukan langkah pertama studi literature terhadap penelitian *e-govqual* sejenis guna mendukung proses penelitian ini. Dilakukan *observasi* peneliti akan langsung terjun kelapangan guna melakukan *observasi* pada objek penelitian yang dituju pada kantor Dinas Penanaman Modal dan Pelayanan Terpadu Satu Pintu (DPM-PTSP).



Gambar 1. Alur Penelitian

Lalu dilakukan proses membuat *instrument* penelitian, agar penelitian yang dijalankan menjadi jelas dengan telah ditentukannya variable apa yang digunakan lengkap dengan membuat pertanyaan penelitian. Membuat skenario penelitian dimaksudkan agar penelitian yang dijalankan dapat secara terarah dijalankan, dan apabila data telah terkumpul maka

pengumpulan data pada penelitian ini dilakukan secara kualitatif dengan melakukan wawancara (*Indepth interview*): *Informal conversational interview*, ialah wawancara dengan pembicaraan informal untuk lebih memudahkan partisipan dalam mengemukakan apa yang dirasakan, calon partisipan diberikan kriteria pria/wanita rentang usia 20-45 yang termasuk dalam golongan *digital native* yang aktif berinteraksi dengan dunia digital kepada 6 partisipan, dengan perbandingan yang sudah pernah menggunakan dan belum pernah menggunakan sebelumnya situs web perijinan Terpadu. Recker (2012) dengan penelitian *kualitatif* yang ditandai dengan penekanan pada data, *kualitatif* yang memiliki fokus pada "kata-kata" dari partisipan itu sendiri. Perbedaan yang paling sederhana diantara keduanya adalah bahwa metode *kuantitatif* fokus pada angka, sedangkan metode *kualitatif* fokus pada teks/data.

Proses analisis data dilakukan dengan mengacu Miles & Saldana (2014) dan Chadwick et al (2008). Mengingat data yang diperoleh dan diolah dalam jumlah kecil maka peneliti melakukan analisis data secara manual. Interpretasi dan Komunikasi Hasil Penelitian hasil penelitian yang berupa hasil analisis data yang kemudian dirumuskan sehingga menghasilkan kesimpulan secara *deskriptif*.

4. HASIL ANALISIS DATA

Pada langkah penelitian ini setelah dilakukan proses wawancara guna pengambilan data diperoleh data sebanyak 17 data, namun setelah divalidasi dan diverifikasi dilakukan menggunakan teknik triangulasi data dengan sumber audio perekaman suara dan catatan peneliti selama proses pengumpulan data. Setelah proses tersebut dilakukan hanya terdapat 10 data namun data tersebut masih tidak memenuhi kriteria dikarenakan 7 partisipan yang belum pernah menggunakan sementara 3 partisipan sudah pernah menggunakan, sehingga hal tersebut tidak memenuhi kriteria apabila akan dilakukan perbandingan. Sehingga data tersebut kembali di validasi menggunakan teknik triangulasi sehingga pada akhirnya data berkurang menjadi 6 data partisipan dengan perbandingan 3 partisipan yang sudah pernah mengakses dan 3 partisipan yang belum pernah mengakses sebelumnya.

4.1. Transkripsi dan Pengkodean

Setelah melalui proses triangulasi, data

kemudian dilakukan proses transkripsi data, kedua kategori transkrip data partisipan yang pernah menggunakan dan yang belum pernah menggunakan, kemudian dilakukan analisis menggunakan pendekatan induktif dengan metode *thematic content analysis*. *Thematic content analysis* yang dijalankan dalam penelitian guna menemukan tema maupun kategori yang berasal dari kode-kode yang didapatkan dari proses transkripsi data yang berupa teks didapatkan dengan menggaris bawahi kata-kata dari narasi teks partisipan, maupun ringkasan dari kalimat, potongan kalimat partisipan sendiri. Proses pengkodean seperti yang disebutkan dikenal sebagai *open coding* (Burnard *et al.*, 2008).

Lalu selanjutnya proses dibagi menjadi dua proses Pengkodean, *firstcycle coding* dan *second cycle* atau disebut juga *pattern coding* akan menghasilkan macam tema maupun kategori yang lebih general. *First cycle coding* digunakan dalam penelitian ini dengan cara pengkodean *in-vivo*, berupa potongan pernyataan dari kalimat partisipan dalam wawancara. Dari semua kode yang ditemukan pada proses *First Cycle Code* selanjutnya, tiap kode dengan kata yang sama atau bermakna sama diringkas menjadi satu kode. Berikutnya pada *second cycle* atau *pattern coding*, dari kode-kode yang telah ada dan diidentifikasi tema atau kategori yang mewakili beberapa kode tersebut.

Pada proses pengkodean menghasilkan total sebanyak 124 kode untuk proses *First Cycle Code* dengan masing-masing kode 64 kode untuk yang sudah pernah mengakses dan 60 kode untuk yang belum pernah mengakses situs web perijinan terpadu, lalu disederhanakan menjadi 56 kode pada proses *Second Cycle Code*. Dari ke 56 kode tersebut lalu dilakukan pengelompokkan kode-kode tersebut kedalam 2 kategori penilaian yang telah ditentukan. Setelah seluruh data dilakukan validasi ulang, dan dikelompokkan berdasarkan kategori yang ditentukan, data kemudian ditampilkan dalam bentuk tabel agar mempermudah penemuan hasil penelitian.

Tabel 1. Daftar Kategori Penilaian

Kategori	Deskripsi
PENILAIAN POSITIF	<i>Positif</i> dalam Kamus Besar Bahasa Indonesia (kbbi) bermakna tidak mengandung kata sangkalan dalam artian penelitian ini, partisipan tidak menyampaikan suatu kata

PENILAIAN NEGATIF

sangkalan dalam menyampaikan penilaian terhadap pengalaman yang dirasakan saat menggunakan website Perijinan Terpadu. *Negatif* bermakna suatu keadaan yang kurang baik, kurang pasti. Dalam penelitian ini berarti bahwa partisipan menyampaikan suatu penilaian terhadap pengalaman partisipan yang dirasakan partisipan tidak baik atau tidak nyaman saat menggunakan situs web Perijinan Terpadu.

Penarikan hasil penelitian dilakukan dengan *within-case* dan *cross-case analysis*. Guna mendapatkan hasil kesimpulan mendalam dan menyeluruh. Adapun tujuan dari *within-case analysis* adalah untuk mendeskripsikan dan menjelaskan apa yang terjadi pada konteks tunggal satu kasus. Sedangkan *cross-case analysis* (*Analisis silang*) guna mendalami penjelasan dan pemahaman. *Multiple case* menemukan sudut negatif guna memperkuat teori yang dibangun dengan pemeriksaan dari kesamaan maupun perbedaan antar kasus.

Dari hasil analisis silang yang dilakukan ditemukan kedua kategori partisipan baik yang sudah pernah mengakses sebelumnya maupun yang belum pernah mengakses sebelumnya tidak terdapat perbedaan yang spesifik atau begitu signifikan pada keduanya, kedua kategori partisipan sama-sama memiliki penilaian yang berbeda seperti pada *Usability* indikator *Aksesibilitas* partisipan yang sudah pernah mengakses mengatakan bahwa partisipan kesulitan mengingat alamat situs walaupun partisipan tersebut sudah pernah mengakses sebelumnya. Partisipan yang belum pernah mengakses sebelumnya pun mengatakan bahwa partisipan kesulitan mengingat alamat situs web dikarenakan baru pertama kali mengakses situs web sehingga pengguna merasa kesulitan mengingat..

5. PEMBAHASAN

5.1 Usability

Variabel *Usability* terdiri dari 6 indikator. Hasil pada indikator *Integrasi*, *Navigation*, *Accesibility*, *Aesthetic*, *Personalization*, *Multilanguage* adalah sebagai berikut:

Integration: *integrasi* pada situs web Perijinan terpadu dinilai baik oleh kelima

pengguna, sedangkan satu pengguna dengan penilaian berbeda mengatakan bahwa *integrasi* 'susah' untuk dipahami partisipan. Dinilai baik oleh pengguna karena situs *web* sudah terintegrasi dengan baik tanpa hambatan antar situs web Perijinan Terpadu dengan situs web resmi Kutai Barat dan dinas Pendidikan, sehingga untuk penyebaran semua jenis informasi yang dibutuhkan tidak terbatas. Pernyataan Grant & Chau (2005 disitasi dalam Shanshan, 2014) disebutkan bahwa *e-government* sebagai penyampaian layanan publik terintegrasi yang berkualitas tinggi, tanpa batas, guna mempromosikan interaksi antara warga dan pemerintah, bertujuan untuk membantu warga, perusahaan dan kelompok lain untuk mewujudkan tujuan pembangunan ekonomi dan sosial di daerah, tingkat kota, nasional dan internasional (Miyata, 2011).

Situs web *e-government* yang berorientasi pada pengguna harus merupakan situs web yang ramah pengguna, terintegrasi dengan *hyperlink* lain juga dengan semua jenis informasi Rana & Williams (2011 disitasi dalam Shanshan, 2014). Disamping mendapatkan penilaian baik yang disampaikan oleh partisipan, tetap diharapkan adanya peningkatan kualitas *integrasi*. Pengguna menambahkan saran berupa penambahan *background music on/off* pada situs web sehingga ketika membuka *profil* warga pengguna bisa menikmati saat menjelajahi situs web.

Navigation: *navigasi* situs web Perijinan Terpadu dinilai baik oleh keenam partisipan, dirasakan juga mudah untuk bernavigasi karena pada situs web Perijinan Terpadu pengguna merasa tidak kesulitan saat berpindah dari satu menu ke menu lainnya yang pengguna butuhkan. Seperti saat berpindah dari menu jenis perijinan ke menu berita. Tidak sulit bagi pengguna untuk menemukan yang diperlukan dan untuk melewati yang tidak diperlukan dalam situs web Perijinan Terpadu.

Situs web *e-government* yang berorientasi pada pengguna harus merupakan situs web yang ramah pengguna, terintegrasi dengan *hyperlink* lain juga dengan semua jenis informasi Rana & Williams (2011 disitasi dalam Shanshan, 2014). Disamping mendapatkan penilaian baik yang disampaikan oleh partisipan, tetap diharapkan adanya peningkatan kualitas *integrasi*. Pengguna menambahkan saran berupa penambahan *background music on/off* pada situs web sehingga ketika membuka *profile* warga pengguna bisa menikmati saat menjelajahi situs

web.

Sanjaya, (2012) menyatakan pada dimensi kegunaan (*Usability*) pada indikator *Navigasi*, dikatakan berpengaruh terhadap kepuasan pengguna website. Dimensi kegunaan (*usability*) memiliki indikator yang salah satunya yaitu navigasi dengan bulir pertanyaan dalam penelitian Sanjaya seperti 'Apakah mudah bernavigasi'. Wicaksono & Susanto juga mengemukakan dalam penelitian Wicaksono & Susanto, (2013) disebutkan bahwa kualitas layanan situs web mempunyai pengaruh *positif* terhadap tingkat kepuasan pengguna. *Navigasi* sebagai salah satu indikator *usability* dalam penelitian tersebut, yang disebutkan situs web Pusdiklat BPK RI telah cukup baik dalam mengakomodasi dan menyediakan kemudahan dan kejelasan bagi para penggunanya untuk bernavigasi.

Accessibility: *Aksesibilitas* dalam penelitian ini dinilai baik berdasarkan penilaian keempat pengguna, namun dengan dua pengguna yang memiliki penilaian berbeda merasa kesulitan untuk mengingat alamat situs. Keempat pengguna yang tidak mengalami kesulitan dan merasa mudah untuk mengingat alamat situs web.

Papadomichelaki & Mentza, (2009) menyebutkan bahwa alamat situs web harus singkat dan sederhana sehingga mudah untuk diingat oleh pengguna. Mengingat pernyataan dalam Papadomichelaki & Mentza situs web Perijinan Terpadu yang beralamatkan perijinan.kubarkab.go.id dikatakan cukup mudah untuk diingat oleh partisipan pengguna. Penelitian Haryani, (2016) disebutkan bahwa *Ease of Use* berpengaruh terhadap kualitas dari layanan website pemerintah kota Yogyakarta. Pada dimensi *Ease of Use* terdapat atribut '*URL* mudah diingat' dengan hasil pengujian dimensi tersebut signifikan, bahwasannya alamat *Uniform Resource Locator (URL)* yang mudah diingat berpengaruh terhadap kualitas layanan. Dimana dengan kualitas layanan yang memuaskan meningkatkan intensitas penggunaan kembali dari pengguna.

Aesthetic: *Aesthetic* dalam penelitian ini dinilai oleh empat pengguna 'sudah sesuai' tampilan secara keseluruhan bagus. Sudah sesuai yang dimaksudkan ialah warna yang digunakan ialah warna biru sudah pas, juga tampilan keseluruhan situs web Perijinan Terpadu yang dirasa oleh keempatnya. Sedangkan dua pengguna dengan penilaian berbeda mengatakan bahwa tampilan 'jadul' dan kurang sesuai baik

warna maupun latar belakang situs web.

Shanshan, (2014) efek visual dari situs *web* memiliki pengaruh lebih besar pada warga pengguna terutama ketika warga pengguna berinteraksi dengan situs *web*, disebutkan pula bahwa *Web* estetika penting untuk situs *web* dimanapun apapun jenisnya, tentu situs *web e-government* termasuk pula.

Perancang situs web *E-government* harus lebih memperhatikan untuk menyeimbangkan antara gambar-gambar memang cocok untuk ditampilkan dan daya tarik visual. Apabila terlalu banyak penggunaan warna dan animasi dirasa tidak cocok untuk situs *web e-gov*, karena perhatian warga pengguna akan terganggu. Berbeda hal dengan situs *web e-commerce* dapat menggunakan warna-warna cerah yang melimpah, tetapi demi kepentingan pemerintah, situs web *e-government* dirasa harus membatasi penggunaan berbagai warna. (Shanshan, 2014).

Multibahasa: *multibahasa* belum tersedia dalam situs *web*, hal tersebut disebutkan oleh keenam partisipan yang menyebutkan bahwa layanan *multibahasa* belum tersedia pada situs *web* Perijinan Terpadu. Padahal layanan tersebut dirasa oleh keenam partisipan sangat diperlukan.

Mengingat lagi Kabupaten Kutai Barat merupakan kabupaten berkembang, banyak pihak luar dari perusahaan asing yang masuk ke daerah tersebut untuk bekerja sehingga mengharuskan kepengurusan ijin perusahaan, tambang dll. Sehingga partisipan menilai layanan *multibahasa* sangat diperlukan. Pengaturan bahasa disebutkan pula dapat menggunakan bahasa Indonesia dan bahasa *Inggris*, partisipan menambahkan dapat juga ditambahkan dengan bahasa daerah asli mengingat mungkin saja warga pengguna daerah masih ada yang belum begitu fasih menggunakan atau membaca bahasa Indonesia. Sehingga dengan disediakannya layanan *multibahasa* dapat mendukung pelayanan menjadi lebih baik.

Shanshan, (2014) menyebutkan Situs *web e-government* harus menyediakan layanan *multibahasa* dengan mempertimbangkan perkembangan global. Fitzpatrick, (2000) Peneliti diharuskan mengerti bahwa situs *Web* harus disajikan dalam berbagai bahasa dan menghindari pelanggaran terhadap budaya internasional.

Michon & Chebat (2004) mengilustrasikan bahwa jika sebuah situs *web* hanya menyediakan satu bahasa yang bukan bahasa asli pengguna, pengguna tidak dapat melanjutkan

menggunakan situs *web* tersebut dikarenakan pengguna tidak dapat mengerti/memahami informasi apa yang disampaikan dalam situs *web* tersebut, sehingga apabila layanan multibahasa tidak tersedia pada situs *web*, memungkinkan tidak terjadinya niat *positif* untuk menggunakan situs *web* bagi warga asing. Sehingga multibahasa dianggap sebagai faktor penting dalam situs *web*.

Personalization: *Personalisasi* pada situs *web* Perijinan Terpadu dinilai 'cukup baik' oleh keempat partisipan, namun tetap harus ditingkatkan mengingat dua partisipan memiliki penilaian berbeda terhadap *personalisasi* seperti merasa kurang puas dikarenakan fitur *personalisasi tracking* status ijin terbatas hanya pada nomor ijin. Keempat pengguna lainnya merasa puas dan memberikan penilaian *positif* terhadap fitur *tracking* status ijin karena mampu mengenali secara otomatis pelacakan nomor yang terakhir diinputkan, sehingga apabila pengguna hendak melakukan pengecekan kembali, pengguna tidak harus mengetikkan ulang nomor ijin.

Hal tersebut membuat keempat pengguna merasa puas dan memberikan penilaian *positif* terhadap personalisasi situs *web* Perijinan Terpadu. Penelitian Haryani, (2016) *Ease of Use* berpengaruh terhadap kualitas layanan dari *website* pemerintah kota Yogyakarta. Pada dimensi *Ease of Use* terdapat suatu indikator *Personalisasi* Informasi (EU6) yang berdasarkan hasil pada uji *validitas*, uji *reabilitas*, dan uji *hipotesis* ternyata berpengaruh terhadap kualitas.

Sehingga hal tersebut dapat meningkatkan intensitas penggunaan kembali oleh pengguna. Pernyataan dalam Shanshan, (2014) *Personalisasi* dapat memberikan perasaan otonomi kepada pengguna, yang berpotensi akan meningkatkan kepuasan pengguna. Pengguna menambahkan saran untuk *personalisasi* situs *web* Perijinan Terpadu agar tidak hanya dapat mengecek status ijin berdasarkan nomor pendaftaran, tapi juga berdasarkan nama ijin agar dapat lebih memudahkan warga pengguna.

5.2 Information Quality

Information Precision: *Information precision* ditemukan bahwa pada situs *web* Perijinan Terpadu dinilai oleh keenam partisipan sudah benar dan akurat, segala informasi yang terdapat didalamnya seperti tentang *profil* instansi, perijinan, potensi, maupun berita kutai

barat yang diterbitkan melalui situs *web*, kesemua partisipan percaya terhadap informasi yang diberikan mengingat pihak instansi yang menebitkan semua informasi yang tersedia.

Dalam Shanshan, (2014) informasi yang diberikan oleh pemerintah harus akurat, disengaja, terkait dan mudah dipahami oleh warga pengguna. Penelitian yang dilakukan oleh Haryani, (2016) pada dimensi *Content and Appearance of information* yang diukur dari kesepuluh pernyataan, salah satunya ialah akurasi dan keringkasan data informasi dinyatakan *signifikan* dan diterima pada uji hipotesis sehingga *content and appearance* yang didalamnya terdapat indikator pernyataan akurasi dan keringkasan data informasi (CA12) dinyatakan secara jelas berpengaruh terhadap kualitas layanan *website* Pemerintah kota Yogyakarta. Maka suatu keharusan bagi situs web Perijinan Terpadu menampilkan informasi yang akurat dan mudah dipahami oleh pengguna.

Information Timeliness: *Information timeliness* ditemukan bahwa semua keenam partisipan menilai pada situs web Perijinan Terpadu semua informasi yang disediakan sangat tidak tepat waktu dan terbaru. Sehingga partisipan merasa tidak puas terhadap informasi yang tidak terbaru pada situs web Perijinan Terpadu.

Berita kutai barat yang tersedia pada situs web terakhir kali diupdate pada tahun 2016, sedangkan untuk berita nasional dengan kategori berita *notifikasi* ijin terakhir pada 15 april 2019. Dan hal tersebut membuat pengguna merasa 'sangat tidak puas', dalam Shanshan, (2014) menyatakan Ketepatan waktu yang berarti informasi yang diberikan adalah informasi terbaru yang penting untuk kualitas informasi.

Dan hal tersebut sangat berbeda dengan situasi pada situs web Perijinan Terpadu yang informasinya tidak terbaru serta tidak tepat waktu. Pada penelitian Haryani, (2016) dimensi *Content and Appearance* pada indikator Informasi diperbaharui secara berkala (CA14) berdasarkan hasil uji *hipotesis* yang signifikan dan diterima, maka dimensi *Content and Appearance* pada indikator Informasi diperbaharui secara berkala (CA14) dinyatakan berpengaruh terhadap kualitas layanan terhadap kepuasan pengguna.

5.3 Security

Kelima partisipan telah setuju bahwa jaminan untuk informasi pada indikator *security*

atau keamanan pada situs web Perijinan Terpadu ditemukan bahwa, pengguna percaya bahwa data diri apapun yang mereka berikan pada dinas maupun situs web akan aman. Saat proses kepengurusan ijin baik kepada pihak instansi secara langsung maupun melalui situs *web* akan aman dan jaminan itu ada, namun mengingat masih ada satu partisipan yang merasa bahwa jaminan itu tidak ada dikarenakan satu partisipan tersebut memiliki pengalaman data alamat yang diberikan kepada pihak instansi dirubah tanpa diketahui oleh yang bersangkutan secara langsung.

Sebaiknya melalui situs web maupun instansi untuk dapat meningkatkan keamanan dengan menyediakan persetujuan tertulis (Haryani, 2016). Dalam Shanshan, (2014) menyebutkan bahwa pemerintah harus memberikan perhatian khusus untuk melindungi informasi pribadi warga pengguna dan membangun kepercayaan bagi warga pengguna.

Penelitian Haryani, (2016) dimensi *Trust* dengan indikator tidak membagi data pribadi dengan orang lain (TRS1) dan mengamankan pengarsipan data pribadi (TRS3) dua indikator tersebut dinyatakan diterima dan signifikan pada uji hipotesis, sehingga memperoleh hasil bahwa *Trust* berpengaruh terhadap kualitas layanan *website* pemerintah kota Yogyakarta. Dimana kualitas layanan *e-government* berpengaruh terhadap kepuasan dari pengguna.

Pada penelitian Sanjaya, (2012) dari penelitian sanjaya tersebut didapatkan dari ketiga dimensi *webqual 4.0* hanya dimensi kegunaan dan kualitas interaksi yang dinilai berpengaruh terhadap kepuasan pengguna. Dimana pada dimensi kualitas interaksi terdapat indikator 'pengguna merasa aman terhadap informasi pribadinya'. Sehingga apabila dihubungkan maka pengguna harus terlebih dahulu merasa aman terhadap informasi pribadinya sehingga dapat membuat warga pengguna tersebut merasa puas.

5.4 Public Responsiveness:

Opennes: Keterbukaan situs web Perijinan Terpadu ditemukan berdasarkan penilaian kelima partisipan bahwa situs web sudah cukup terbuka terhadap informasi *internal*, dinilai terbuka terhadap informasi *internal* seperti dengan sudah dijabarkannya secara jelas tugas pokok dan fungsi pada menu *profil*, juga telah terdapat agenda kegiatan pada situs *web*. Namun meskipun begitu masih terdapat satu partisipan

dengan penilaian berbeda yang partisipan tersebut merasa bahwa keterbukaan informasi tidak diperlukan untuk web.

Shanshan, (2014) keterbukaan mengingat transparansi layanan publik yang mewakili sejauh mana pemerintah mengungkapkan proses keputusan dan prosedur serta informasi kinerja yang tepat waktu. Pemerintah perlu mempublikasikan informasi yang perlu diungkapkan, menjawab pertanyaan, keraguan warga dan membuka konten yang diminta oleh warga. Juga bahwa pemerintah harus mempublikasikan informasi kebijakan, struktur organisasi, informasi kontak pemerintah, anggaran dan biaya guna menunjukkan *akuntabilitas* pemerintah yang terbuka.

Instansi Dinas Penanaman Modal dan Pelayanan Terpadu Satu Pintu dalam situs *web* Perijinan Terpadu memang dinilai oleh kelima partisipan sudah cukup terbuka, namun mengacu pada pernyataan Shanshan, (2014) situs *web* masih belum memperlihatkan keterbukaan dalam segi anggaran dan biaya apapun yang dirasa penting untuk diungkapkan. Mengingat banyaknya saran dari partisipan kepada dinas yang menerbitkan ijin, penting untuk memberikan estimasi biaya perkiraan untuk proses penerbitan ijin.

Government Responsiveness: yang ditemukan pada situs web Perijinan Terpadu dinilai oleh keenam partisipan bahwa situs web 'tidak pernah menanggapi saran maupun pertanyaan' yang diajukan warga pengguna melalui situs web. Partisipan mengungkapkan merasa kesulitan apabila ada sesuatu hal yang harus disampaikan maupun ditanyakan, ataupun dikeluhkan bila harus langsung mendatangi kantor dinas.

Mengingat partisipan warga pengguna berasal dari perkampungan yang letaknya cukup jauh apabila harus langsung mendatangi kantor dinas, disebutkan apabila pertanyaan, saran dapat ditanggapi dengan segera oleh pihak instansi melalui situs *web* itu dirasa akan sangat membantu warga pengguna. Shanshan, (2014) bahwa pemerintah harus bisa memenuhi keinginan warga dan segera membalas saran dari warga. Ketika warga pengguna menghadapi beberapa pertanyaan, dan ingin mendapatkan respon yang segera namun, terkadang alamat *email* di beberapa situs *web* pemerintah adalah alamat *email* yang tidak *valid* dan beberapa instansi pemerintah tidak menjawab pertanyaan warga, bahkan balasan dari sistem otomatis pun tidak tersedia. Bahwasanya daya tanggap

layanan merupakan faktor penting yang mempengaruhi adopsi pengguna.

Pada penelitian Haryani, (2016) dalam dimensi *Citizen support*, didalam indikator pertanyaan pengguna dijawab dengan cepat (CS5) pada hasil analisis *deskriptif* hasil kuesioner dinyatakan 'setuju' oleh responden. Juga dalam hasil uji *hipotesis* dimensi *citizen support* dinyatakan diterima, dan signifikan. Maka *citizen support* yang didalamnya terdapat dimensi pertanyaan pengguna dijawab dengan cepat (CS5) dinyatakan berpengaruh terhadap kualitas layanan website Pemerintah kota Yogyakarta. Begitu pula dengan warga pengguna situs web Perijinan Terpadu yang menambahkan keinginan agar segala bentuk pertanyaan maupun saran warga pengguna agar dapat dibalas meskipun tidak mengharuskan sesegera mungkin.

6. KESIMPULAN & SARAN

1. *Usability* situs *web* Perijinan terpadu dari *perspektif* pengguna yang sudah pernah menggunakan dan yang belum pernah menggunakan sebelumnya dinilai baik namun dengan catatan terdapat satu indikator seperti *Multibahasa* yang memang belum tersedia pada situs web.
2. *Information Quality* situs *web* Perijinan Terpadu dari *perpesktif* pengguna yang sudah pernah menggunakan dan yang belum pernah menggunakan sebelumnya dinilai cukup baik, pada *Information Timeliness* terdapat koreksi dari keenam partisipan yang menilai bahwa informasi atau berita yang ditampilkan pada situs web Perijinan Terpadu diharapkan dapat meningkatkan ketepatan waktu terhadap informasi yang disediakan pada situs web.
3. *Security* situs *web* Perijinan Terpadu dari *perpesktif* pengguna yang sudah pernah menggunakan dan yang belum pernah menggunakan sebelumnya dinilai baik namun tetap perlu untuk meningkatkan keamanan terhadap *privasi* data pengguna baik melalui instansi secara langsung maupun melalui situs web.
4. *Public Responsiveness* situs *web* Perijinan Terpadu dari *perpesktif* pengguna yang sudah pernah menggunakan dan yang belum pernah menggunakan dinilai cukup baik dan diperlukan adanya perbaikan. Mengingat pada indikator *Government Responsiveness* keenam partisipan menilai

bahwa situs web Perijinan Terpadu perlu meningkatkan waktu respon dan tanggapan terhadap pertanyaan maupun saran dari pengguna melalui situs web.

SARAN

1. Melakukan penelitian lanjutan sebagai perbandingan dengan hasil penelitian saat ini. Penelitian lanjutan dapat dilakukan dengan menggunakan metode penelitian *kuantitatif* dengan jumlah partisipan yang lebih banyak, sehingga dapat diketahui nilai konkrit dari setiap variabel pada model *e-gov* terhadap situs *web* Perijinan Terpadu.
2. Berdasarkan hasil analisis pada penelitian ini, tahapan selanjutnya yang dapat dilakukan yaitu membuat perancangan perbaikan situs *web* Perijinan Terpadu menggunakan prinsip User Centered Design (UCD) yang berfokus pada kebutuhan pengguna. Hasil perancangan tersebut kemudian dapat diimplementasikan sebagai pembaruan situs *web* Perijinan Terpadu yang diharapkan dapat memiliki kualitas yang lebih baik.

7. DAFTAR PUSTAKA

- Abanumy, A., Al-Badi, A. and Mayhew, P., 2005. e-Government Website Accessibility: In-Depth Evaluation of Saudi Arabia and Oman. *Electronic Journal of e- Government*. [online] Tersedia di: <<http://www.ejeg.com/issue/download.html?idArticle=48>> [Diakses 5 Februari 2019]
- Burnard, P. et al., 2008. *Analyzing and presenting qualitative data*, [online] 204(8) 429–432. Tersedia melalui: <<https://pdfs.semanticscholar.org/c403/0b0cb07abecdd7ac726abcca5b35afec656.pdf>> [Diakses 30 Maret 2018]
- Miles, Matthew B., A. Michael Huberman., dan Johnny S., 2014. *Qualitative Data Analysis: A Methods Sourcebook*. Edisi Ketiga. [e-book] Arizona State University: SAGE Publication. Tersedia di: Google Books <https://books.google.com/books/about/Qualitative_Data_Analysis.html?hl=id&id=3CNrUbTu6CsC> [Diakses 20 Juni 2019]
- Haryani, P., 2016. Evaluasi Kualitas Layanan E-Government Pemerintah Kota Yogyakarta Dengan Metode E-GOVQUAL Modifikasi. *Simposium Nasional RAPI XV*. [online] Tersedia di: <https://publikasiilmiah.ums.ac.id/bitstream/handle/11617/8092/J44_Prata_Haryani.pdf?sequence=1> [Diakses 8 Agustus 2019]
- Miyata, M., 2011. Measuring impacts of e-government support in least developed countries: A case study of the vehicle registration service in Bhutan. *Information Technology for Development*. [online] Tersedia di: <<https://www.tandfonline.com/doi/abs/10.1080/02681102.2010.57251>> [Diakses 12 September 2019]
- Papadomichelaki, X., Mentzas, G., 2012. e-GovQual: A multiple-item scale for assessing e-government service quality. *Government Information Quarterly*, [online] Tersedia di: <https://www.researchgate.net/publication/221560954_A_Multiple-Item_Scale_for_Assessing_E-Government_Service_Quality> [Diakses 20 Maret 2019]
- Peraturan Gubernur Kalimantan Timur nomor 11 Tahun 2017 tentang Pendayagunaan Website di Lingkungan Pemerintah Provinsi Kalimantan Timur. Kalimantan Timur: Gubernur Kalimantan Timur.
- Recker, Jan, 2013. *Scientific Research in Information Systems: A Beginner's Guide*. [pdf] Queensland University of Technology. Tersedia di: <<https://www.springer.com/gp/book/9783642300479>> [11 Januari 2019]
- Shanshan, S., 2014. Assessment of E-government Service Quality under User Satisfaction Orientation: The Establishment of E-Govqual Model. *Asian Journal of Business Management*, [online] Tersedia di: <<https://pdfs.semanticscholar.org/e638/70283ab66f211098446aa131932718c9467d.pdf>> [18 Maret 2019]