

PENGUKURAN TINGKAT KEPUASAN PENGGUNA SITUS WEB PEMERINTAH (E-GOVERNMENT) KABUPATEN BADUNG

Gerson Feoh¹⁾, Putu WidaGunawan²⁾

Program Studi Teknik Informatika Fakultas Ilmu Kesehatan, Sains dan Teknologi, ¹⁾²⁾

Universitas Dhyana Pura, Badung, Bali.

jcxome@gmail.com¹⁾ putuwida@gmail.com²⁾

ABSTRACT

Currently the Badung regency administration has had a website Electronic Government (e-Gov), but does not have definitive data about the data indicator of the level of user satisfaction. This study aims to determine the extent of user satisfaction level Government website (e-Gov) Badung through measuring the level of user satisfaction using a questionnaire with a variable declaration End-User Computing Satisfaction (EUCS) and measured with a model of Kano. The sample used to determine the level of user satisfaction ratings in this study were students living in Badung as a potential user of the web site Government (e-Gov) Badung regency. Expected results in this study are quantitative analysis results by questionnaire to obtain the results of the calculation of the satisfaction level from website users e-Gov in Badung regency administration.

Keywords: *e-Government, Badung, Kano Model, EUCS (End-User Computing Satisfaction).*

ABSTRAK

Saat ini Pemerintah Kabupaten Badung telah memiliki situs web Electronic Government (e-Gov), namun belum mempunyai data yang pasti mengenai data indikator tingkat kepuasan pengguna. Penelitian ini bertujuan untuk mengetahui sampai sejauh mana tingkat kepuasan pengguna situs web Pemerintah (e-Gov) Kabupaten Badung melalui pengukuran tingkat kepuasan pengguna menggunakan kuesioner dengan variabel pernyataan End-User Computing Satisfaction (EUCS) dan diukur dengan model Kano. Sampel yang digunakan untuk mengetahui penilaian tingkat kepuasan pengguna dalam penelitian ini adalah mahasiswa yang tinggal di Kabupaten Badung sebagai pengguna potensial situs web Pemerintah (e-Gov) Kabupaten Badung. Hasil yang diharapkan dalam penelitian ini adalah suatu hasil analisa secara kuantitatif dengan metode kuesioner untuk memperoleh hasil perhitungan tingkat kepuasan pengguna situs web e-Gov di Kabupaten Badung.

Kata Kunci : *e-Government, Kabupaten Badung, Model Kano, EUCS (End-User Computing Satisfaction).*

PENDAHULUAN

Penelitian ini bertujuan untuk memberikan masukan terhadap pengembangan e-Gov di Pemerintahan Daerah Bali melalui standar pengukuran tingkat kepuasan pengguna situs web e-Gov melalui media kuesioner. Pemerintah daerah Bali khususnya pemerintahan Kabupaten Badung dalam tujuannya untuk meningkatkan dan memberikan pelayanan informasi terhadap masyarakat yang efektif dan efisien, telah melakukan berbagai upaya yaitu salah satunya dengan memanfaatkan Teknologi Informasi yang efisiensi, efektifitas, transparansi serta akuntabilitas dalam penyelenggaraan pemerintahan. Melalui Direktorat Penyelenggaraan Pos dan Informatika (PPI) pada Kementerian Komunikasi dan Informatika Republik Indonesia telah dilakukan sebuah upaya untuk melakukan gerakan bersama seluruh komponen bangsa dalam memetakan, mengukur, dan mengapresiasi kota-kota dan kabupaten-kabupaten di nusantara terkait dengan kesiapan yang bersangkutan memasuki era digital. Kegiatan ini kemudian dikenal dengan ICT Pura. Aktivitas ICT Pura terakhir diselenggarakan oleh KOMINFO pada tahun 2012.

Dalam penelitian ini, pengukuran tingkat kepuasan pengguna terhadap layanan e-Gov di Kabupaten Badung dilakukan dengan integrasi variabel pernyataan *End-User Computing Satisfaction* (EUCS) dan Model Kano. Hal ini bertujuan untuk membantu Pemerintah dan pengelola situs *web e-Gov* Kabupaten Badung dalam mengevaluasi bukan hanya harapan pengguna telah terpenuhi atau belum tetapi juga sebagai pedoman untuk mengembangkan usaha-usaha dalam memperkuat atribut-atribut yang lemah, dan mempercepat perkembangan inovasi pelayanan dengan mengidentifikasi atribut-atribut *attractive*. Prioritas perbaikan untuk atribut yang lemah didasarkan pada kategori Kano dari atribut tersebut [2]. Sesuai dengan implikasi model Kano, maka prioritas atributnya adalah *attractive*, *one-dimensional*, dan *must-be*.

Hasil penelitian ini adalah atribut apa saja yang memiliki tingkat kepentingan tinggi dengan kinerja yang rendah dan harus diprioritaskan untuk lebih diperhatikan kinerjanya, agar sesuai dengan harapan pengguna situs *web e-Gov*, dan rekomendasi perbaikan apa yang dapat dilakukan untuk perbaikan situs *web e-Gov* Pemerintah Kabupaten Badung.

METODE PENELITIAN

Metode penelitian yang digunakan dalam penelitian ini adalah penelitian kualitatif dengan melakukan pengamatan/observasi, pengukuran dan penyebaran kuesioner yang dilaksanakan pada bulan April 2016. Penelitian kualitatif bertujuan untuk memperoleh informasi-informasi mengenai keadaan saat ini dan melihat kaitan antara variabel-variabel yang ada.

Pengumpulan Data

Pengumpulan data merupakan suatu proses yang dilakukan untuk memperoleh informasi yang dibutuhkan dalam rangka mencapai tujuan penelitian. Data yang dikumpulkan diperoleh melalui pengamatan langsung melalui wawancara dan penyebaran kuesioner. Metode pengambilan sampel yang digunakan yaitu *probability sampling* karena populasinya merupakan populasi terbatas (finit) yaitu populasi yang bisa diketahui jumlah maupun identitas anggota populasinya. *Probability sampling* (sampel probabilitas) mengandung arti bahwa setiap sampel dipilih berdasarkan prosedur seleksi dan memiliki pelan yang sama untuk dipilih [3]. Teknik pengambilan sampel yang digunakan adalah *simple random sampling* atau secara acak sederhana dimana setiap sampling unit terdiri dari kumpulan atau kelompok elemen [4]. Populasi penelitian ini adalah mahasiswa berbagai program studi Universitas Dhyana Pura angkatan 2011-2014 sebanyak 100 orang yang terdiri atas 71 orang laki-laki dan 29 orang perempuan. Sampel untuk kuesioner pendahuluan (*pilot sample*) dari penelitian ini diambil sebanyak 30 orang untuk melakukan pengujian awal terhadap validitas dan reliabilitas dari pernyataan-pernyataan yang diajukan dalam angket penelitian, sehingga layak untuk dijadikan alat ukur dalam penelitian ini.

Pengolahan Data

Pengolahan data dilakukan untuk mencapai tujuan penelitian dan memperoleh penyelesaian dari permasalahan yang ada.

Pengujian dan kuesioner pendahuluan (*pilot sample*) :

- *Uji reliabilitas* : Uji reliabilitas merupakan indeks yang menunjukkan sejauh mana alat pengukur dapat dipercaya atau diandalkan. Karena instrumen yang digunakan menggunakan jawaban berskala maka uji reliabilitas menggunakan teknik korelasi *products moment*. Data dikatakan reliabel apabila

memiliki nilai $r_{hitung} >$ nilai r_{tabel} . Jika data reliabel maka dilanjutkan ke tahap berikutnya dan jika data tidak reliabel maka dilakukan perbaikan kuesioner dan melakukan penyebaran ulang.

- *Uji validitas* : Uji validitas dilakukan untuk mengetahui sejauh mana ketepatan suatu alat ukur dalam melakukan pengukuran atas apa yang diukur. Data dikatakan valid apabila nilai $r_{hitung} >$ nilai r_{tabel} . Data yang diuji validitasnya merupakan data yang diperoleh dari kuesioner pendahuluan (*pilot sample*).
- *Identifikasi atribut dengan Metode EUCS* :Mengklasifikan variabel penilaian ke dalam kategori EUCS yaitu kecepatan (*speed*), *homepage*, isi (*content*), konteks, kemudahan dibaca (*readability*), mobilitas data, ketepatan (*accuracy*), layanan publik (*public service*), ukuran kualitas interaksi (*usability*), penggunaan *platform*, dan hits (penghitung jumlah pengunjung tamu dan akun *user*).
- *Identifikasi atribut dengan Model Kano* :Mengklasifikasikan atribut ke dalam kategori Kano yaitu antara lain *Questionable* (Diragukan), *Reverse* (kemunduran), *Attractive* (menarik), *indifferent* (netral), *One-dimensional* (satu ukuran) dan *must-be* (keharusan).

Penerapan Metode EUCS dan Model Kano : Setelah dilakukan perhitungan dan analisa pengklasifikasian kategori Kano, maka diperoleh jumlah/nilai kategori Kano tiap-tiap atribut terhadap semua responden. Kemudian menentukan *requirement* tertinggi dari masing-masing item variabel, selanjutnya menghitung presentasi dan *extent of satisfaction / dissatisfaction* dari tiap item menggunakan rumus [5] sebagai berikut :

Presentase :
$$\frac{\text{Grade} \times 100\%}{\text{Total}}$$

Extent of dissatisfaction :
$$\frac{O + M}{(A + O + M + I) \times (-1)}$$

Extent of satisfaction :
$$\frac{A + O}{A + O + M + I}$$

Setelah melakukan perhitungan presentase dan *extent of satisfaction/dissatisfaction*, maka selanjutnya adalah membuat kesimpulan dan analisis hasil kuesioner. Tingkat keuasan pengguna tergantung pada koefisian tingkat keuasan berkisar antara 0 sampai dengan 1, semakin dekat dengan nilai 1 maka semakin mempengaruhi keuasan konsumen, sebaliknya jika nilai mendekati ke 0 maka dikatakan tidak begitu mempengaruhi keuasan konsumen. Misalnya pada fitur berita terbaru, nilai *extent of satisfaction* yaitu 0,72. Hal ini menunjukkan bahwa jika fitur berita terbaru disediakan maka pengguna akan merasa puas.

Sedangkan, tingkat kekecewaan dilihat dari nilai *extent of dissatisfaction*. Jika nilai semakin mendekati angka -1 maka pengaruh terhadap kekecewaan konsumen semakin kuat, sebaliknya jika nilainya 0 maka tidak mempengaruhi kekecewaan konsumen. Misalnya pada fitur *pooling*, nilai *extent of dissatisfaction* yaitu -0,73. Hal ini menunjukkan bahwa jika fitur ini tidak disediakan maka pengguna akan merasa kecewa.

HASIL DAN PEMBAHASAN

Atribut pernyataan yang digunakan dalam kuesioner pendahuluan (*pilot sample*) yaitu sebanyak 35 item pernyataan dari 11 variabel metode EUCS yang kemudian dikembangkan dengan model Kano sehingga total atribut pernyataan menjadi total 70 item pernyataan.

Uji Validitas

Uji validitas dalam penelitian ini dilakukan dengan cara menyebarkan kuesioner pendahuluan (*pilot sample*) menggunakan teknik korelasi *pearson* yang kemudian hasil perhitungannya (r_{hitung}) akan dibandingkan dengan nilai r_{tabel} . Nilai r_{tabel} dicari dengan taraf signifikansi 5% dan derajat kebebasan (df) = 35 sehingga diperoleh nilai r_{tabel} sebesar 0,325 [6] seperti yang ditunjukkan pada tabel 1. Berdasarkan uji validitas pada Tabel 1 dapat terlihat bahwa 30 atribut memiliki nilai $r_{hitung} >$ r_{tabel} [6] sehingga 29 atribut dapat dikatakan valid dan 6 atribut tidak valid. Hal ini menunjukkan bahwa kuesioner yang telah disebarkan dapat diandalkan sebagai alat ukur.

Tabel 1. Hasil Uji Validitas *Pilot Sample*

Item Pernyataan	Koef. Validitas	R. Kritis	Keterangan
1. (S1)	,861**	0,361	Valid
2. (S2)	,875**	0,361	Valid
3. (S3)	,114	0,361	Gugur
4. (S4)	,323	0,361	Gugur
5. (H1)	,418*	0,361	Valid
6. (H2)	,664**	0,361	Valid
7. (H3)	,742**	0,361	Valid
8. (H4)	,337	0,361	Gugur
9. (C1)	,382*	0,361	Valid
10. (C2)	,610**	0,361	Valid
11. (C3)	,651**	0,361	Valid
12. (K1)	,871**	0,361	Valid
13. (K2)	,375*	0,361	Valid
14. (K3)	,644**	0,361	Valid
15. (U1)	,827**	0,361	Valid

Tabel 1. Hasil Uji (Lanjutan) Validitas *Pilot Sample*

Item Pernyataan	Koef. Validitas	R. Kritis	Keterangan
1. (U2)	,765**	0,361	Valid
2. (U3)	,822**	0,361	Valid
3. (R1)	,709**	0,361	Valid
4. (R2)	,821**	0,361	Valid
5. (R3)	,910**	0,361	Valid
6. (DM1)	,908**	0,361	Valid
7. (DM2)	,810**	0,361	Valid
8. (DM3)	,901**	0,361	Valid
9. (A1)	,755**	0,361	Valid
10. (A2)	-,007	0,361	Gugur
11. (A3)	,908**	0,361	Valid
12. (PS1)	,810**	0,361	Valid
13. (PS2)	,901**	0,361	Valid
14. (PS3)	,755**	0,361	Valid
15. (UP1)	-,066	0,361	Gugur
16. (UP2)	,671**	0,361	Valid
17. (UP3)	,901**	0,361	Valid
18. (HI1)	,668**	0,361	Valid
19. (HI2)	,235	0,361	Gugur
20. (HI3)	,843**	0,361	Valid

Uji Reliabilitas

Uji reliabilitas dalam penelitian ini menggunakan metode *alpha cronbach* dimana koefisien *alpha cronbach* dihasilkan dari korelasi jumlah total per item dengan jumlah total nilai yang diperoleh sampel. Kriteria yang digunakan untuk menentukan suatu alat ukur reliabel atau tidak adalah pedoman Brown & Thomson [6], sebagai berikut :

Tabel 2. Hasil Uji Reliabilitas Pilot Sample

<i>Cronbach's Alpha</i>	N of Items
.754	29

$\alpha > 0,7$: dapat diandalkan
 $\alpha < 0,7$: kurang dapat diandalkan

Nilai *alpha cronbach* yang diperoleh setelah melakukan uji reliabilitas untuk atribut – atribut penelitian adalah sebesar 0,754. Oleh karena itu *alpha cronbach* untuk pengukuran atribut-atribut menunjukkan angka yang lebih besar daripada batas reliabilitas penelitian, yaitu sebesar 0,7. Maka dapat dikatakan bahwa keseluruhan dan setiap variabel pernyataan untuk pengukuran penelitian adalah *reliable*.

Penyebaran Kuesioner Penelitian

Kuesioner penelitian merupakan hasil dari kuesioner pendahuluan (*pilot sample*) yang telah diujikan validitas dan reliabilitasnya dan berisi 29 atribut pernyataan yang diimplementasikan dengan model Kano sehingga total atribut menjadi 58 pernyataan. Kuesioner penelitian ini disebarkan kepada 100 responden yang merupakan mahasiswa angkatan 2011-2014 semua program studi Universitas Dhyana Pura.

Identifikasi Atribut dengan Metode End-User Computing Satisfaction (EUCS)

Variabel yang digunakan dalam setiap pernyataan variabel kuesioner merupakan variabel laten dan variabel indikator dari metode *End-User Computing Satisfaction* (EUCS) seperti yang ditunjukkan pada tabel 3.

Identifikasi Atribut Dengan Model Kano

Data yang digunakan dalam menentukan atribut Kano adalah berupa data *functional* dan *disfunctional* untuk 10 situs *web e-Gov* Pemerintah Badung yang diperoleh dari kuesioner yang disebarkan kepada 100 responden dan hasil dari klasifikasi atribut pernyataan ke dalam kategori Kano dapat dilihat pada tabel 4.

Tabel 3 Variabel Pernyataan END-USER COMPUTING SATISFACTION (EUCS)

No	Variabel Laten	Variabel Indikator
1.	Kecepatan (<i>Speed</i>)	S.1 Membuka awal situs <i>web</i> S.2 Membuka konten situs <i>web</i> S.3 Hasil pencarian informasi S.4 Unduh data
2.	<i>Homepage</i>	H.1 Nama situs <i>web</i> (<i>domain name</i>) H.2 Struktur menu dan tampilan H.3 Fungsi situs <i>web</i> H.4 Interaksi pengunjung dengan situs <i>web</i>
3.	Isi (<i>Content</i>)	C.1 Kualitas situs <i>web</i> C.2 Relevan situs <i>web</i> C.3 Manfaat konten situs <i>web</i>
4.	Konteks	K.1 Mempunyai <i>link</i> dengan situs <i>web</i> lain yang terkait K.2 Konten situs <i>web</i> sesuai dengan visi dan misi K.3 Terdapat informasi layanan publik

**Tabel 3 (Lanjutan) Variabel Pernyataan
END-USER COMPUTING SATISFACTION (EUCS)**

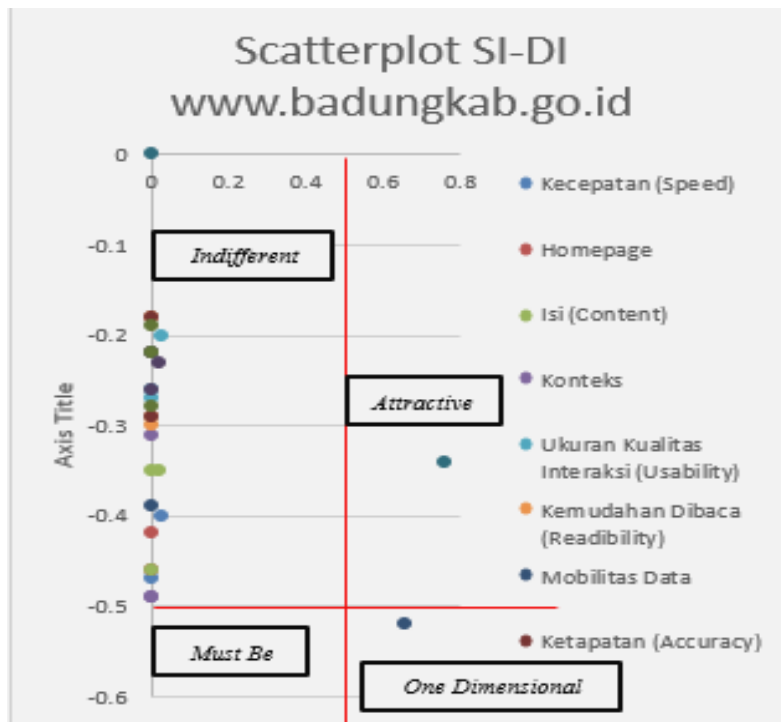
No	VariabelLaten	VariabelIndikator
5.	Ukurankualitasinteraksi (<i>usability</i>)	U.1 Ada ruangkomunikasi U.2 Kualitasinteraksipelayanan U.3 Tampilanmudahdimengerti (<i>user friendly</i>)
6.	Kemudahandibaca (<i>Readability</i>)	R.1 Mudahdibaca, dipahami (informasi yang ada) R.2 Warnadantataletakteks R.3 Menggunakanduabahasa
7.	Mobilitas data	DM.1 Informasidan data selaluuupdate DM.2 <i>Tracking</i> (pencarian data lawas) DM.3 Tersedia data-data yang lalu
8.	Ketepatan (<i>accuracy</i>)	A.1 Tajamdanterpercaya A.2 Kontendapatdipertanggungjawabkan A.3 Tepatsasaran
9.	Layananpublik	PS.1 Informasipublik PS.2 Informasi yang lengkap PS.3 Layanandankeluhanpublik
10.	Penggunaan Platform	UP.1 Dukunganbrowser UP.2 Dukungansistemoperasi UP.3 Dukungan <i>Plug-in</i> (aplikasiweb)
11.	<i>Hits</i>	HI.1 Jumlahpengunjung HI.2 Terdapatbukutamu HI.3 Terdapatakunpengguna

Tabel 4.
**Tabulasi Hasil Perhitungan *Extent of Satisfaction* dan
Extent of Dissatisfaction pada www.badungkab.go.id**

Atribut	Jumlahrespondenperkategori Kano						Total (%)	SI (%)	DI (%)
	O (%)	A (%)	M (%)	I (%)	R (%)	Q (%)			
S1	1	2	39	58	0	0	100	0	-0,40
S2	0	0	47	53	0	0	100	0	-0,47
H1	0	0	42	58	0	0	100	0	-0,42
H2	0	0	46	54	0	0	100	0	-0,46
H3	0	0	22	78	0	0	100	0	-0,22
C1	0	0	35	65	0	0	100	0	-0,35
C2	0	0	46	54	0	0	100	0	-0,46
C3	0	2	35	63	0	0	100	0,02	-0,35
K1	0	0	49	51	0	0	100	0	-0,49
K2	0	0	31	69	0	0	100	0	-0,31
K3	0	0	49	51	0	0	100	0	-0,49
U1	1	2	19	78	0	0	100	0,03	-0,20
U2	0	0	27	73	0	0	100	0	-0,27

Tabel 4. (Lanjutan)
Tabulasi Hasil Perhitungan *Extent of Satisfaction* dan *Extent of Dissatisfaction* pada www.badungkab.go.id

Atri but	Jumlahrespondenperkategori Kano						Total (%)	SI (%)	DI (%)
	O (%)	A (%)	M (%)	I (%)	R (%)	Q (%)			
U3	0	0	26	74	0	0	100	0	-0,26
R1	0	0	30	70	0	0	100	0	-0,30
R2	0	0	18	82	0	0	100	0	-0,18
R3	0	0	29	71	0	0	100	0	-0,29
DM1	0	0	39	61	0	0	100	0	-0,39
DM2	32	34	20	14	0	0	100	0,66	-0,52
DM3	0	0	22	78	0	0	100	0	-0,22
A1	0	0	18	82	0	0	100	0	-0,18
A3	0	0	29	71	0	0	100	0	-0,29
PS1	0	0	19	81	0	0	100	0	-0,19
PS2	0	0	22	78	0	0	100	0	-0,22
PS3	0	0	27	70	0	0	100	0	-0,28
UP2	0	2	23	75	0	0	100	0,02	-0,23
UP3	0	0	26	74	0	0	100	0	-0,26
HI1	11	65	23	1	0	0	100	0,76	-0,34
HI3	0	0	0	100	0	0	100	0	0,00



Gambar 1. Diagram Atribut Model Kano
www.badungkab.go.id

SIMPULAN

Berdasarkan hasil identifikasi dengan Model Kano maka diketahui 3 atribut termasuk ke dalam kategori *Attractive*, 2 atribut termasuk ke dalam kategori *Must-be*, dan 30 atribut termasuk ke dalam kategori *Indifferent*. Setelah diketahui kategori tiap atribut berdasarkan Model Kano dan sudah diketahui nilai Satisfaction Index (SI) dan Dissatisfaction Index (DI), maka langkah selanjutnya yaitu membuat grafik koefisien kepuasan Kano dengan nilai SI sebagai sumbu X dan nilai DI sebagai sumbu Y. Grafik koefisien kepuasan Kano dapat dilihat pada Gambar 1. Dari Gambar 1, atribut pada situs web Peme-rintah Kabupaten Badung sudah sangat memuaskan pengguna dengan tidak adanya atribut yang tergolong kategori *Must be*.

DAFTAR PUSTAKA

- [1] Anonim. 2016. “**Alamat website Provinsi Kabupatendan Kota di Indonesia**,” [Online]. Available: http://www.sijunjung.go.id/datapdf/alama_t_website_provkabkota.pdf. Diunduh : 23 Maret 2016
- [2] Puspitasari, Nia Budi, Henry Suliantorodan Laila Kusumawardhani. (2010). **Analisis Kualitas Pelayanan Dengan Menggunakan Integrasi Importance Performance Analysis (IPA) Dan Model Kano**. J@TI Undip, Vol V, No 3, September 2010, hlm 185-198, Semarang.
- [3] Kuncoro, Mudrajad. (2003). **Metode Riset Untuk Bisnis Ekonomi**. Jakarta: Erlangga.
- [4] Supranto, J. (1992). **Teknik Sampling Untuk Survei dan Eksperimen**. Jakarta: PT.RinekaCipta.
- [5] Amran, dan Tiena. 2012. “**Pengukuran Kepuasan Pelanggan**,” [Online]. Available: http://blog.trisakti.ac.id/jurnalti/files/2012/10/7_Pengukuran-Kepuasan-Pelanggan_Tiena-GA-dkk.pdf. Diunduh : 23 April 2016
- [6] Mardalis. (2008). **Metode Penelitian. Suatu Pendekatan Proposal**. Jakarta: PT BumiAksara.