

INFORMASI INTERAKTIF

JURNAL INFORMATIKA DAN TEKNOLOGI INFORMASI

PROGRAM STUDI TEKNIK INFORMATIKA – FAKULTAS TEKNIK -UNIVERSITAS JANABADRA

EVALUASI LAYANAN INTERNET BANKING BANK RAKYAT INDONESIA TERHADAP ASPEK USABILITY
Anggie Ariawan Dewa Putra, Wing Wahyu Winarno, Hanif Al Fatta

ANALISIS KUALITAS WEBSITE E-GOVERNMENT MENGGUNAKAN METODE WEBQUAL PADA PEMERINTAH DAERAH MOROWALI
Danang Sutejo, Bambang Soedijono W A, Andi Sunyoto

PEMODELAN ARSITEKTUR SISTEM INFORMASI PERIZINAN MENGGUNAKAN KERANGKA KERJA TOGAF ADM
Darmanto, Mohammad Suyanto, Hanif Al Fatta

INDEKS PENILAIAN KEAMANAN INFORMASI UNTUK MENGUKUR KEMATANGAN MANAJEMAN KEAMANAN LAYANAN TI (Studi Kasus :BPMP Kabupaten Gresik)
Rahmat Hidayat, Mohammad Suyanto, Andi Sunyoto

PERENCANAAN STRATEGIS SISTEM INFORMASI BADAN KOORDINASI TAMAN KANAK AL QUR'AN DAN TAMAN PENDIDIKAN AL QUR'AN KABUPATEN BANTUL
Rosyid Hanif Fauzi, M. Suyanto, Ferry Wahyu Wibowo

PERENCANAAN STRATEGIS SISTEM INFORMASI DAN TEKNOLOGI INFORMASI PADA ABANK IRENK YOGYAKARTA
Mutamassikin, Mohammad Suyanto, Armadyah Amborowati

PENGEMBANGAN APLIKASI UNTUK MENDETEKSI PERGERAKAN SENDI PADA PASIEN PASCA STROKE MENGGUNAKAN SENSOR ACCELEROMETER DI SMARTPHONE ANDROID
Ryan Ari Setyawan

SISTEM INFORMASI E-LEARNING BERBASIS WEB SMP NEGERI 12 YOGYAKARTA
Agustin Setiyorini, Rifzan Ahmad

ANALISIS DAN PERANCANGAN BLUEPRINT INFRASTRUKTUR JARINGAN KOMPUTER UNTUK Mendukung IMPLEMENTASI SISTEM INFORMASI PADA STMIK LOMBOK
Ahmad Tanton, Arief Setyanto, Eko Pramono



DEWAN EDITORIAL

- Penerbit** : Program Studi Teknik Informatika Fakultas Teknik
Universitas Janabadra
- Ketua Penyunting
(Editor in Chief)** : Fatsyahrina Fitriastuti, S.Si., M.T.
- Penyunting (Editor)** : 1. Jemmy Edwin Bororing, S.Kom., M.Eng.
2. Ryan Ari Setyawan, S.Kom., M.Eng.
3. Yumarlin MZ, S.Kom., M.Pd., M.Kom.
- Alamat Redaksi** : Program Studi Teknik Informatika Fakultas Teknik
Universitas Janabadra
Jl. Tentara Rakyat Mataram No. 55-57
Yogyakarta 55231
Telp./Fax : (0274) 543676
E-mail: informasi.interaktif@janabadra.ac.id
Website : <http://e-journal.janabadra.ac.id/>
- Frekuensi Terbit** : 3 kali setahun

JURNAL INFORMASI INTERAKTIF merupakan media komunikasi hasil penelitian, studi kasus, dan ulasan ilmiah bagi ilmuwan dan praktisi dibidang Teknik Informatika. Diterbitkan oleh Program Studi Teknik Informatika Fakultas Teknik Universitas Janabadra di Yogyakarta, tiga kali setahun pada bulan Januari, Mei dan September.

DAFTAR ISI

	<i>halaman</i>
Evaluasi Layanan Internet Banking Bank Rakyat Indonesia terhadap Aspek <i>Usability</i> Anggie Ariawan Dewa Putra, Wing Wahyu Winarno, Hanif Al Fatta	1 - 8
Analisis Kualitas Website E-Government Menggunakan Metode Webqual pada Pemerintah Daerah Morowali Danang Sutejo, Bambang Soedijono W A, Andi Sunyoto	9 - 15
Pemodelan Arsitektur Sistem Informasi Perizinan Menggunakan Kerangka Kerja TOGAF ADM Darmanto, Mohammad Suyanto, Hanif Al Fatta	16 - 26
Indeks Penilaian Keamanan Informasi untuk Mengukur Kematangan Manajemen Keamanan Layanan TI (Studi Kasus : BPMP Kabupaten Gresik) Rahmat Hidayat, Mohammad Suyanto, Andi Sunyoto	27 - 34
Perencanaan Strategis Sistem Informasi Badan Koordinasi Taman Kanak Al Qur'an dan Taman Pendidikan Al Qur'an Kabupaten Bantul Rosyid Hanif Fauzi, M. Suyanto, Ferry Wahyu Wibowo	35 - 43
Perencanaan Strategis Sistem Informasi dan Teknologi Informasi pada Abank Irenk Yogyakarta Mutamassikin, Mohammad Suyanto, Armadyah Amborowati	44 - 50
Pengembangan Aplikasi untuk Mendeteksi Pergerakan Sendi pada Pasien Pasca Stroke Menggunakan Sensor <i>Accelerometer</i> di Smartphone Android Ryan Ari Setyawan	51 - 58
Sistem Informasi E-Learning Berbasis Web SMP Negeri 12 Yogyakarta Agustin Setiyorini, Rifzan Ahmad	59 - 66
Analisis dan Perancangan <i>Blueprint</i> Infrastruktur Jaringan Komputer untuk Mendukung Implementasi Sistem Informasi pada STMIK Lombok Ahmad Tantoni, Arief Setyanto, Eko Pramono	67 - 76

PENGANTAR REDAKSI

Puji syukur kami panjatkan kehadiran Allah Tuhan Yang Maha Kuasa atas terbitnya JURNAL INFORMASI INTERAKTIF Volume 3, Nomor 1, Edisi Januari 2018. Perlu kami sampaikan, bahwa terhitung mulai tahun 2018, Jurnal Informasi Interaktif kami terbitkan 3 (tiga) kali dalam setahun yaitu bulan Januari, Mei dan September. Pada edisi kali ini menampilkan sembilan artikel di bidang Teknik Informatika.

Harapan kami semoga naskah yang tersaji dalam JURNAL INFORMASI INTERAKTIF edisi Januari tahun 2018 dapat menambah pengetahuan dan wawasan di bidangnya masing-masing dan bagi penulis, jurnal ini diharapkan menjadi salah satu wadah untuk berbagi hasil-hasil penelitian yang telah dilakukan kepada seluruh akademisi maupun masyarakat pada umumnya.

Redaksi

ANALISIS KUALITAS WEBSITE E-GOVERNMENT MENGGUNAKAN METODE WEBQUAL PADA PEMERINTAH DAERAH MOROWALI

Danang Sutejo¹, Bambang Soedijono WA², Andi Sunyoto³

^{1, 2, 3}Magister Teknik Informatika Universitas AMIKOM Yogyakarta
Jl Ring road Utara, Condongcatur, Sleman, Yogyakarta 55283 Telp: (0274) 884201-207

Email : ¹danangku23@gmail.com, ²bambang.s@amikom.ac.id, ³andi@amikom.ac.id

ABSTRACT

The rapid development of Internet technology helps human life in a variety of information and the use of information technology is not only used by individuals but has been used by organizations including government agencies through e-Government. Implementation of e-Government has been applied to the local government district Morowali but never done the measurement level of website quality this research using WebQual 4.0 method that includes usability quality dimensis, service quality dimensis, information quality dimensis) And by adding new dimensis of user interface quality and with Importance-Performance Analysis (IPA) method.

This research is expected to know the level of success of its application, knowing what dimensions need to be improved or need to be maintained and know gap / gap between perceived / performance and expectation according to user in order to achieve the quality of website desired by user. Population taken as sample of this research is society of district of Morowali which divided into 3 element that is employee, student / student and society counted 95 respondents.

Overall, all dimensis have gaps or gaps in which the value of perception is smaller than the expected value so each pameter should get special attention to improving the quality of the website, especially on dimensis that fall into the category of main priority or the main concern is the movement between pages on the website quickly displayed (UQ4), Attractive display (UQ5), Provides relevant information (IQ4), Provides easily readable and understandable information (IQ5), Websites using appropriate fonts (UIQ2), Links on websites works well (UIQ5).

Keywords: *WebQual, Importance-Performance Analysis (IPA), e-Government.*

1. PENDAHULUAN

Perkembangan teknologi yang pesat membawa perubahan dalam kegiatan manusia bahkan menjadi kebutuhan dalam sehari-hari yang tak terhindarkan. Teknologi internet banyak membantu kehidupan manusia dalam berbagai informasi serta penggunaan teknologi informasi tidak hanya digunakan terbatas perorangan saja tetapi lebih luas telah digunakan oleh organisasi termasuk instansi pemerintah. Teknologi informasi yang digunakan untuk mengolah data, mendapatkan data, menyusun, menyimpan, memanipulasi data dalam berbagai cara untuk menghasilkan informasi yang berkualitas dengan menyajikan informasi yang relevan, akurat dan tepat waktu melalui e-Government.

e-Government merupakan penggunaan teknologi informasi yang dapat meningkatkan hubungan antara Pemerintah dan pihak-pihak

lain. Di mana didalamnya melibatkan otomisasi dan komputerisasi pada prosedur *paper-based* yang ada yang akan mendorong cara baru dalam kepemimpinan, cara baru dalam mendiskusikan dan menetapkan strategi, cara baru dalam transaksi bisnis, cara baru dalam mendengarkan warga dan komunitas, serta cara baru dalam mengorganisasi dan menyampaikan informasi [4].

Pengembangan e-Government merupakan upaya mengembangkan penyelenggaraan pemerintahan yang berbasis elektronik dalam meningkatkan kualitas layanan publik secara efektif dan efisien sesuai dengan kebijakan pemerintah yang dituangkan dalam Instruksi Presiden Nomor 3 Tahun 2003 tentang Kebijakan dan Strategi Nasional Pengembangan e-Government dan Keputusan Menteri Komunikasi dan Informasi Nomor 57 Tahun 2003 tentang Panduan Penyusunan Rencana Induk Pengembangan e-Government. Implementasi dari peraturan pemerintah

mengenai *website e-Government* juga diterapkan pada kabupaten Morowali [3], namun belum pernah dilakukan pengukuran tingkat kualitas *website* untuk mengetahui tingkat keberhasilan penerapan kebijakan tersebut sesuai dengan kebijakan pemerintah bahwa untuk mencapai tata kelola Informasi teknologi pemerintahan yang baik perlu adanya evaluasi yang kontinue.

Untuk menciptakan *website* yang berkualitas tujuan dari penelitian ini adalah dengan melakukan analisis dan pengukuran dengan metode *WebQual 4.0* yang meliputi dimensi *Usability*, Kualitas Informasi, Kualitas Interaksi Pelayanan terhadap kepuasan pengunjung dengan menambahkan satu dimensi baru yaitu kualitas antarmuka pengguna untuk mengetahui dimensi apa saja yang menjadi prioritas utama untuk diperbaiki serta dengan metode *Importance-Performance Analysis (IPA)* yang diharapkan hasil penelitian dapat memberikan rekomendasi atau bahan pertimbangan mana yang perlu ditingkatkan dan dipertahankan bagi pemerintah daerah Morowali dalam mengembangkan *website* yang berkualitas sehingga pada akhirnya mencapai tingkat pemanfaatan yang diinginkan pengguna.

2. METODE PENELITIAN

Berdasarkan tujuan yang hendak dicapai dan diwujudkan, penelitian ini menggunakan metode penelitian penelitian deskriptif kuantitatif dengan pendekatan survei. Responden dalam penelitian ini adalah masyarakat kabupaten Morowali yang meliputi pejabat daerah, masyarakat dan mahasiswa/pelajar. Pada penelitian ini jumlah responden yang dijadikan sampel sebanyak 95 responden.

Menurut teori *WebQual*, terdapat tiga dimensi yang mewakili kualitas suatu *website* yaitu *usability*, *information quality*, *service interaction quality* [1]. Kualitas inti *WebQual* berasal dari berbagai literature primer dan skunder yang mengacu pada penelitian dari tiga bidang utama yaitu:

1. *Usability* berasal dari penelitian dalam bidang *Human-Computer Interaction (HCI)* atau interaksi manusia dan komputer dan web *usability*.
2. *Information Quality* berasal dari penelitian mengenai sistem informasi. Pertanyaan-pertanyaan yang dikembangkan di bagian ini dibangun berdasarkan literatur yang

berfokus pada kualitas informasi, data dan sistem.

3. *Service Interaction Quality* berasal dari penelitian mengenai kualitas layanan marketing, e-commerce, dan sistem informasi.

Dalam penelitian ini, *user interface quality* (kualitas antarmuka pengguna) menjadi dimensi baru yang ditambahkan kedimensi asli *WebQual 4.0* untuk mengetahui kualitas antarmuka *website* yang berkaitan dengan daya tarik (*attractiveness*) visual dari *interface website* [2]. Adapun instrumen penelitian secara lengkap pada setiap dimensi disajikan pada tabel 1 dibawah ini:

Tabel 1. Indikator *WebQual 4.0*

No	Item	Pertanyaan
<i>Dimensi Usability</i>		
1	UQ1	Kemudahan untuk dioperasikan.
2	UQ2	Interaksi dengan <i>website</i> jelas dan dapat di mengerti.
3	UQ3	Kemudahan untuk navigasi.
4	UQ4	Kemudahan menemukan alamat <i>website</i> .
5	UQ5	Tampilan yang atraktif.
6	UQ6	Tepat dalam penyusunan tata letak informasi
7	UQ7	Tampilan sesuai dengan jenis <i>website</i> pemerintahan.
8	UQ8	Adanya penambahan pengetahuan dari <i>website</i>
<i>Dimensi Information Quality</i>		
9	IQ1	Menyediakan informasi yang cukup jelas.
10	IQ2	Menyediakan informasi yang dapat dipercaya.
11	IQ3	Menyediakan informasi yang <i>up to date</i> .
12	IQ4	Menyediakan informasi yang relevan.
13	IQ5	Menyediakan informasi yang mudah dibaca dan dipahami.
14	IQ6	Menyediakan informasi yang cukup detail.
15	IQ7	Menyajikan informasi dalam format yang sesuai.
<i>Dimensi Service Interaction Quality</i>		
16	SI1	Mempunyai reputasi yang baik.
17	SI2	Mendapatkan keamanan untuk

		melengkapi transaksi
18	SI3	Rasa aman dalam menyampaikan data pribadi.
19	SI4	Kemudahan untuk menarik minat dan perhatian.
20	SI5	Adanya suasana pemerintahan.
21	SI6	Kemudahan untuk memberi masukan (<i>feed back</i>).
22	SI7	Tingkat kepercayaan yang tinggi atas informasi yang disampaikan <i>website</i>
<i>Dimensi user interface quality</i>		
23	UIQ1	<i>Website</i> menggunakan gambar yang tepat
24	UIQ2	<i>Website</i> menggunakan <i>font</i> (huruf) yang sesuai
25	UIQ3	<i>Website</i> menggunakan warna yang sesuai
26	UIQ4	<i>Website</i> menggunakan desain halaman yang sesuai
27	UIQ5	<i>Link</i> pada <i>website</i> bekerja dengan baik
28	UIQ6	Kecepatan <i>download</i> pada halaman <i>website</i>

Data primer diperoleh dari hasil penyebaran kuesioner yang diberikan kepada responden sebagai instrument penelitian dan data sekunder diperoleh dari penelitian terdahulu yang memiliki keterkaitan permasalahan. Dalam penelitian ini, skala likert yang digunakan adalah enam tingkatan yang terdiri dari Sangat Tidak Setuju (1), Tidak Setuju (2), Kurang Setuju (3), Cukup Setuju (4), Setuju (5) dan Sangat Setuju (6). Sedangkan harapan responden akan *website* pemerintah daerah Morowali, skala penilaian terdiri dari Sangat Tidak Penting (1), Tidak Penting (2), Kurang Penting (3), Cukup Penting (4), Penting (5) serta Sangat Penting (6).

Alur dari penelitian ini akan bergantung pada hasil uji validitas dan reliabilitas. Jika instrument penelitian tidak valid dan reliable maka dilakukan revisi kembali instrument. Jika yang diuji data valid dan reliable maka selanjutnya dengan teknik *Importance Performance Analysis* (IPA) untuk membandingkan penilaian pengguna terhadap pentingnya kualitas layanan (*importance*) dengan tingkat kualitas kinerja (*performance*) *website* pemerintah kabupaten Morowali.

3. HASIL DAN PEMBAHASAN

3.1 Analisis Data

Dari data hasil penelitian dengan kuesioner 95 responden yang didapat setelah dilakukan uji validitas dan reliabilitas dihasilkan seluruh pertanyaan pada dimensi memiliki status valid menurut persepsi dengan nilai *r*-hitung (*Pearson Colleration*) lebih besar dari *r*-tabel didapatkan nilai dengan taraf signifikan 5% yang diperoleh nilai 0.202 demikian juga pada seluruh dimensi pada setiap pertanyaan menurut harapan. Sedangkan hasil uji reliabilitas seluruh pertanyaan pada setiap dimensi didapatkan seluruh pertanyaan reliable atau terpercaya karena nilai yang dihasilkan nilai Alpha lebih besar dari pada $r\text{-tabel}=0.02$ dari nilai distribusi *r*-tabel signifikan 5%.

3.2 Pengolahan Data *Importance Performance Analysis* (IPA)

Tahapan dalam metode *Importance Performance Analysis* (IPA) dimulai dengan melakukan skala pengukuran menurut persepsi dan harapan. Pada skala pengukuran menurut persepsi responden didapatkan nilai total dari keseluruhan dimensi (parameter) pada pengukuran kualitas terbesar adalah pada skala 3 (Kurang Setuju) sebesar 896 dan pada skala 4 (Cukup Setuju) sebesar 931 jadi tingkat kepuasan pelayanan pada kondisi kurang setuju dan cukup setuju. Kemudian pada menurut persepsi responden didapatkan nilai nilai total dari keseluruhan dimensi (parameter) pada pengukuran kualitas terbesar adalah pada skala 5 (Penting) sebesar 1175 dan pada skala 6 (Sangat Penting) sebesar 936 jadi pengguna mengharapkan dan sangat mengharapkan agar pihak manajemen lebih meningkatkan kualitas *website* sebelumnya.

Tahapan selanjutnya yang dilakukan adalah dengan menentukan tingkat kesesuaian antara tingkat *importance* (harapan) dan *performance* (persepsi), kemudian menghitung rata-rata untuk setiap atribut yang dipersepsikan oleh pengguna dilanjutkan dengan menghitung rata-rata seluruh atribut tingkat *importance* (harapan) dan *performance* (persepsi) yang akan menjadi batas dalam diagram kartesius. Terakhir adalah penjabaran tiap atribut ke dalam diagram kartesius.

3.3 Tingkat Kesesuaian Harapan dan Persepsi Kualitas Website

Hasil nilai masing-masing skala pengukuran persepsi dan harapan responden dapat diketahui nilai tingkat kesesuaiannya dari yang paling bawah sampai nilai yang tertinggi seperti pada tabel 2. berikut ini:

Tabel 2. Tingkat Kesesuaian Persepsi dan Harapan Kualitas Website

No	Item	Tingkat Kepuasan		(%) Tki
		Persepsi (x)	Harapan (y)	
<i>Dimensi Usability</i>				
1	UQ1	328	442	74%
2	UQ2	344	471	73%
3	UQ3	336	478	70%
4	UQ4	340	482	71%
5	UQ5	344	491	70%
6	UQ6	356	492	72%
7	UQ7	347	489	71%
8	UQ8	367	499	74%
<i>Dimensi Information Quality</i>				
9	IQ1	305	441	69%
10	IQ2	351	485	72%
11	IQ3	344	483	71%
12	IQ4	346	495	70%
13	IQ5	346	486	71%
14	IQ6	359	498	72%
15	IQ7	372	506	74%
<i>Dimensi Service Interaction</i>				
16	SI1	339	482	70%
17	SI2	362	484	75%
18	SI3	347	486	71%
19	SI4	358	500	72%
20	SI5	358	482	74%
21	SI6	351	490	72%
22	SI7	355	502	71%
<i>Dimensi User Interface Quality</i>				
23	UIQ1	347	465	75%
24	UIQ2	351	489	72%
25	UIQ3	353	494	71%
26	UIQ4	361	486	74%
27	UIQ5	344	490	70%
28	UIQ6	353	499	71%
Rata-Rata		9436	13587	71.87 %

Sumber : olah data primer (2017)

Berdasarkan tabel 2. diatas menunjukkan jumlah atribut 28 pertanyaan dan sebanyak 95 reponden dapat diketahui bahwa penelitian terhadap harapan adalah sebesar 13587 dan total nilai yang diberikan pada persepsi adalah 9436. Dengan demikian diketahui ada selisih perbedaan antara persepsi dan harapan maka nilai harapan yang diinginkan lebih besar dari pada nilai persepsi dapat disimpulkan bahwa memiliki tingkat kesesuaian yang lumayan tinggi karena pada item memiliki nilai kesesuaian dari 69% sampai 75%.

3.4 Analisis Tingkat Kepuasan Terhadap Kualitas Website

Pada analisis tingkat kesesuaian dilakukan dengan menghitung selisih antara nilai rata-rata indeks persepsi/kinerja dengan nilai indeks harapan dari masing-masing indikator pada item disetiap dimensi, seperti pada tabel 3. berikut ini:

Tabel 3. Hasil Perhitungan Gap Tingkat Kepuasan

No	Item	Tingkat Kepuasan		Gap
		Persepsi (x)	Harapan (y)	
<i>Dimensi Usability Quality</i>				
1	UQ1	3.45	4.65	-1.20
2	UQ2	3.62	4.96	-1.34
3	UQ3	3.54	5.03	-1.49
4	UQ4	3.58	5.07	-1.49
5	UQ5	3.62	5.17	-1.55
6	UQ6	3.75	5.20	-1.45
7	UQ7	3.65	5.10	-1.45
8	UQ8	3.86	5.25	-1.39
<i>Dimensi Information Quality</i>				
9	IQ1	3.21	4.64	-1.43
10	IQ2	3.69	5.11	-1.42
11	IQ3	3.62	5.08	-1.46
12	IQ4	3.64	5.21	-1.57
13	IQ5	3.64	5.12	-1.47
14	IQ6	3.78	5.24	-1.46
15	IQ7	3.92	5.33	-1.41
<i>Dimensi Service Interaction</i>				
16	SI1	3.57	5.1	-1.53
17	SI2	3.81	5.09	-1.28
18	SI3	3.65	5.12	-1.47
19	SI4	3.80	5.30	-1.50
20	SI5	3.77	5.07	-1.30
21	SI6	3.70	5.16	-1.46

22	SI7	3.74	5.30	-1.56
<i>Dimensi User Interface Quality</i>				
23	UIQ1	3.65	4.89	-1.24
24	UIQ2	3.69	5.15	-1.46
25	UIQ3	3.72	5.20	-1.48
26	UIQ4	3.80	5.12	-1.32
27	UIQ5	3.60	5.16	-1.56
28	UIQ6	3.72	5.25	-1.53
Rata-Rata		3.67	5.11	-1.44

Sumber : olah data primer (2017)

Berdasarkan tabel 3. dapat diketahui perhitungan rata-rata dari penilaian persepsi dan harapan terhadap kualitas *website* memiliki rata-rata skor nilai rata-rata persepsi lebih kecil dari pada nilai rata-rata harapan jadi semua dimensi (semua item) persepsi lebih kecil dari pada harapan dengan nilai *gap* dari -1.20 sampai dengan -1.57 dengan nilai total rata-rata adalah -1.44. Hasil analisis *gap* yang diperoleh dapat disimpulkan bahwa secara umum responden menilai bahwa kualitas *website* pemerintah daerah Morowali masih belum memenuhi harapan pengguna *website* pemerintah kabupaten Morowali.

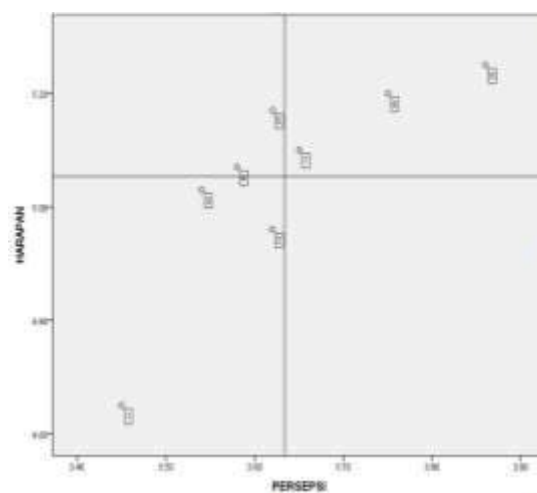
3.5 Diagram Kartesius

Rata-rata dari nilai persepsi (*x*) dan nilai harapan (*y*) yang telah diketahui digunakan untuk menentukan posisi penempatan tiap indikator pada diagram kartesius yang dibagi menjadi empat wilayah yang dibatasi oleh nilai rata-rata seluruh indikator di tingkat persepsi (*x*) pada sumbu *x* dan tingkat harapan (*y*) pada sumbu *y*.

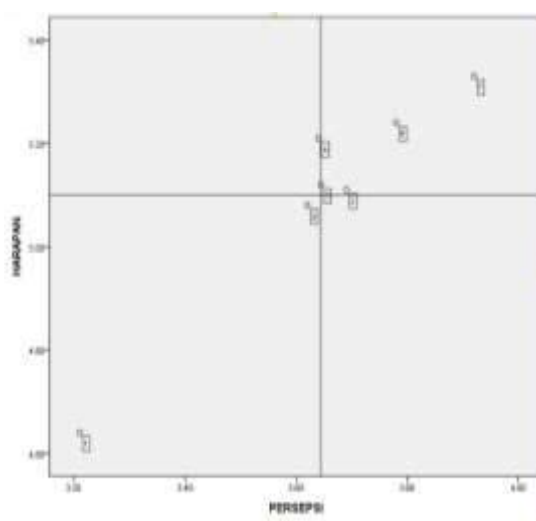
Atribut yang berada dalam kuadran I (*Concentrate Here*) dianggap sangat penting memiliki tingkat kinerja yang cukup rendah. Atribut yang berada dalam kuadran II (*Keep up The Good Work*) di anggap sangat penting, dan pada saat yang bersamaan, di anggap memiliki tingkat kinerja yang tinggi. Atribut yang berada dalam kuadran III (*Low Priority*) dianggap memiliki kepentingan rendah, dan kinerja yang relatif rendah. Atribut yang berada dalam kuadran IV (*Possible Overkill*) dianggap kurang penting, namun layanan dianggap memiliki kinerja yang baik.

Berikut adalah penempatan masing-masing indikator masing-masing dimensi dalam *importance performance matrix* (diagram

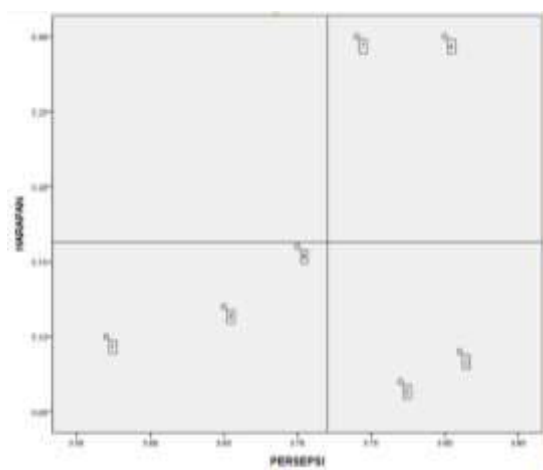
kartesius), dapat di lihat pada gambar 1, gambar 2, gambar 3 dan gambar 4 berikut ini.



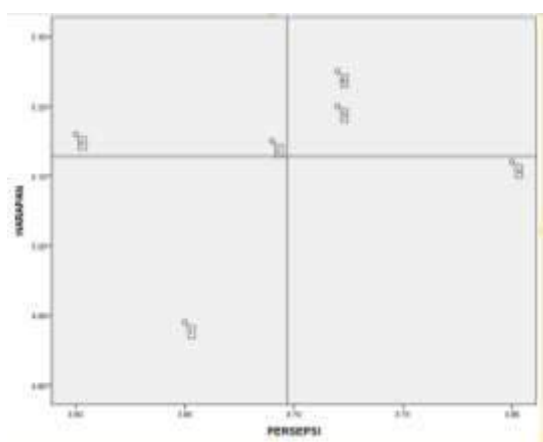
Gambar 1. Diagram Kartesius Usability



Gambar 2. Diagram Kartesius Information Quality



Gambar 3. Diagram Kartesius *Services Interaction Quality*



Gambar 4. Diagram Kartesius *User Interface Quality*

4. KESIMPULAN

4.1 Kesimpulan

Berdasarkan hasil pengolahan data dan analisa yang telah dilakukan mengenai kualitas *website* pada pemerintah daerah Morowali, maka dapat dikemukakan kesimpulan sebagai berikut:

1. Rata-rata dari penilaian persepsi dan harapan pengguna *website* pemerintah daerah Morowali pada masing-masing setiap atribut maupun keseluruhan memiliki rata-rata skor nilai persepsi lebih kecil dari pada rata-rata skor nilai harapan ($x < y$), maka dapat disimpulkan bahwa secara umum responden menilai kualitas *website* milik pemerintah daerah Morowali masih kurang memuaskan pengguna.
2. Hasil penelitian menunjukkan bahwa semua *gap* bernilai negatif, di mana nilai persepsi lebih kecil dari pada nilai harapan jadi hasil analisis *gap* yang diperoleh dapat disimpulkan bahwa secara umum responden

menilai bahwa kualitas *website* pemerintah daerah Morowali masih belum memenuhi harapan pengguna *website* pemerintah kabupaten Morowali.

3. Hasil diagram kartesius pada semua dimensi dapat diketahui namun yang paling prioritas atau perhatian utama dalam peningkatan kualitas *website* adalah Perpindahan antar halaman pada *website* cepat ditampilkan (UQ4), Tampilan yang atraktif (UQ5), Menyediakan informasi yang relevan (IQ4), Menyediakan informasi yang mudah dibaca dan dipahami (IQ5), *Website* menggunakan *font* (huruf) yang sesuai (UIQ2), *Link* pada *website* bekerja dengan baik (UIQ5).

4.2 Saran

Untuk meningkatkan kualitas *website* milik pemerintah daerah Morowali maka saran yang harus dilakukan adalah sebagai berikut:

1. Secara keseluruhan pelayanan informasi pemerintah daerah Morowali kepada pengguna belum sesuai dengan harapan maka diharapkan kepada pihak pengelola segera memperhatikan aspek mana saja yang sangat kurang.
2. Meningkatkan kualitas *website* dengan lebih memperhatikan keinginan dan kebutuhan pengguna atau masyarakat sehingga pengguna *website* pemerintah daerah Morowali banyak yang mengakses dan mengalami peningkatan dari waktu ke waktu.
3. Dengan memperhatikan kuadran yang menurut pengguna diharapkan lebih diprioritaskan dan dengan mempertahankan kuadran yang kinerjanya sudah baik.
4. Perlu adanya evaluasi kualitas *website* yang kontinu.
5. Jumlah responden yang lebih detail dengan jumlah yang lebih banyak lagi dari setiap kecamatan bahkan desa.
6. Kombinasi dengan pendekatan/*framework* yang lain juga dirasakan masih perlu dieksplorasi untuk mengukur dan mengevaluasi sebuah *website* yang sekiranya belum *tercover* dalam penelitian ini.

DAFTAR PUSTAKA

- [1] Barnes, S.J & Vidgen, R.T. (2002) An Integrative Approach to the Assessment of E-Commerce Quality. *Journal of Electronic Commerce Research*, 3(3), pp. 114-127.

- [2] Hasan, L. (2014) Evaluating the Usability of Educational Websites Based on Students' Preferences of Design Characteristics. *International Arab Journal of e-Technology*, 3(3), pp. 179-193.
- [3] Inpres. (2003) Instruksi Presiden Republik Indonesia Nomor 3 Tahun 2003 tentang Kebijakan dan Strategi Nasional Pengembangan E-Government. Jakarta.
- [4] Patricia J. (2003) Pascual, e-Government, e-AseanTask Force UNDP- APDIP.