

**EVALUASI FAKTOR PENGARUH KEPUASAN PENGGUNA GOVERNMENT TO GOVERNMENT (G2G) MENGGUNAKAN METODE WEBQUAL DAN IMPORTANCE PERFORMANCE ANALYSIS
(STUDI KASUS APLIKASI E-OFFICE DISKOMINFOTIK PROVINSI RIAU)**

Melgisaputra Dwi Nanda
Jurusan Teknik Informatika Fakultas Teknologi Industri Universitas Islam Indonesia
Yogyakarta
17917112@students.uui.ac.id

ABSTRAK

Pemerintahan berbasis elektronik atau disebut E-Government merupakan salah satu pemerintah pusat maupun daerah yang memanfaatkan teknologi informasi untuk dapat meningkatkan kualitas kinerja dari setiap stakeholder didalam pemerintahan. Salah satu E-Government terdapat pemerintah kepada pemerintah itu sendiri (Government-to-Government). Salah satu upaya peningkatan kualitas layanan G2G yang dilakukan Diskominfo yaitu Pengembangan aplikasi E-Office. Akan tetapi pada penerapannya dari awal tahun 2016 hingga 2019 belum digunakan secara maksimal oleh seluruh SKPD Provinsi Riau. Pada penelitian ini melakukan analisa faktor pengaruh kepuasan pengguna dengan Webqual dan Importance Performance Analysis (IPA) untuk melihat kesesuaian harapan pengguna terhadap aplikasi E-Office saat ini. Sehingga menghasilkan rekomendasi perbaikan yang sesuai dengan tingkat kepentingan masing-masing faktor.

Kata kunci: E-Government; E-Office; Kepuasan Pengguna; Importance Performance Analysis; Webqual;

I. PENDAHULUAN

Pemerintahan berbasis elektronik atau biasa yang disebut E-Government merupakan salah satu gebrakan yang digadag-gadag pemerintah pusat maupun daerah yang memanfaatkan teknologi informasi untuk dapat meningkatkan kualitas kinerja dari setiap stakeholder didalam pemerintahan (Prybutok, Zhang, & Ryan, 2008). Pemerintah saat ini mulai meningkatkan kualitas E-Government pada aspek Government to Government. Peningkatan kualitas layanan G2G bertujuan untuk membantu proses administrasi, proses birokrasi dan bisnis untuk menunjang kinerja dari setiap stakeholder didalam pemerintahan.

Pemerintah Provinsi Riau oleh Dinas Komunikasi, Informatika dan Statistik Provinsi Riau (Diskominfo) telah melakukan pengembangan aplikasi E-Office yang merupakan aplikasi yang mendukung proses administrasi khususnya surat menyurat, SPJ, dan SPT. Tujuan utama pengembangan aplikasi E-Office adalah untuk mempercepat proses administrasi surat menyurat antar Satuan Kerja Perangkat Daerah (SKPD) Provinsi Riau, mempercepat proses birokrasi dan mengurangi penggunaan kertas, dan efisiensi biaya operasional. Akan tetapi dari tahun 2016 hingga awal tahun 2019 penerapan aplikasi E-Office belum digunakan sepenuhnya oleh semua SKPD terkait dilingkungan Provinsi Riau. Diskominfo selaku penanggung jawab penuh atas penerapan E-Government khususnya aplikasi E-Office telah

melakukan berbagai tindakan nyata yang dilakukan demi peningkatan penggunaan aplikasi E-Office, sedangkan pada penerapan aplikasi EOffice antusias pengguna belum terlalu besar untuk menggunakan aplikasi tersebut. Berdasarkan hal tersebut akan dilakukan penelitian terkait faktor-faktor yang mempengaruhi kurangnya antusias pengguna serta kualitas dari aplikasi EOffice yang menentukan kepuasan pengguna. Dari segi kualitas dilakukan analisa faktor faktor penentuan kualitas suatu aplikasi berbasis web dan faktor mempengaruhi pengguna dalam menggunakan kembali website menggunakan Metode WebQual. Importance Performance Analysis (IPA) digunakan untuk mengidentifikasi atribut-atribut layanan dari suatu produk yang diperlukan untuk dilakukan perbaikan demi meningkatkan kepuasan pengguna dan memungkinkan dapat menghemat biaya operasinal dan sumber daya tanpa mengurangi kualitas sistem tersebut (Huang, Fan, Tsai, & Ho, 2015; Zhu, Zhu, Zhu, & Sun, 2012). Dari hasil penelitian dapat menghasilkan rekomendasi perbaikan yang tepat terhadap penerapan aplikasi E-Office sehingga dapat mempercepat tercapainya tujuan utama dari pengembangan dan penerapan aplikasi E-Office oleh Diskominfo Provinsi Riau.

II. METODE PENELITIAN

A. Observasi Lapangan dan Tinjauan Pustaka

Untuk melihat kondisi dan fenomena sebenarnya yang terjadi dilakukan Observasi lapangan yang bertujuan melakukan peninjauan langsung terhadap studi kasus yang akan diteliti bertujuan untuk memahami proses kerja yang ada dan masalah apa yang sedang dihadapi.

B. Pengembangan Instrumen Penelitian

Tahap pengembangan instrumen penelitian dilakukan dengan merancang daftar pertanyaan untuk pengguna penerapan E-Office berdasarkan literatur yang sesuai dengan penelitian. Pengembangan instrument ini merupakan pengembangan dan kombinasi dari penelitian-penelitian sebelumnya yang membahas tentang metode Webqual dan IPA.

C. Pengumpulan Data

Untuk mendapatkan data yang valid dari penelitian ini, dilakukan tahap pengumpulan data dengan Angket/Kuesioner. Kuisisioner yang disebar secara daring dimana reponden merupakan pegawai dari 5 SKPD yang dipilih yang dapat menjadi perwakilan dari seluruh SKPD yang ada di Provinsi Riau. Antara lain Badan Pendapatan Daerah Provinsi Riau, Dinas Pariwisata Provinsi Riau, Dinas Lingkungan Hidup dan Kehutanan Provinsi Riau, Dinas Pemberdayaan

Masyarakat dan Desa Provinsi Riau, dan Badan Kesatuan Bangsa Dan Politik Provinsi Riau.

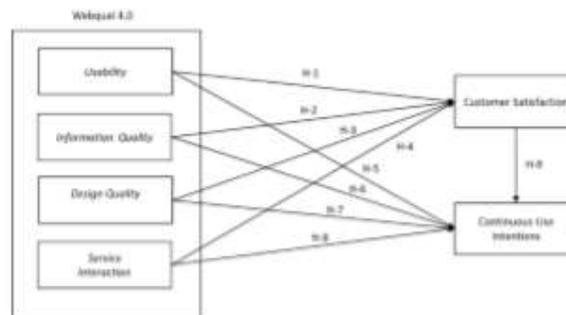
D. Analisis Hasil dan Perumusan Rekomendasi

Sebagai tahap akhir penelitian dilakukan analisis hasil semua faktor yang mempengaruhi kualitas sistem dan kepuasan user. Selain itu juga akan ditambahkan rekomendasi yang sesuai dengan faktor yang memiliki nilai rendah dalam penilaiannya. Rekomendasi disusun berdasarkan hasil perhitungan masing-masing faktor dengan mempertimbangkan kondisi yang ada pada studi kasus. Rekomendasi dikembangkan dengan merujuk pada penelitian relevan untuk memberikan kontribusi yang lebih baik dalam penerapan E-Office.

III. HASIL PEMBAHASAN

A. Model Penelitian

Setelah melakukan kajian pustaka dan observasi lapangan, dihasilkan suatu model penelitian yang dikembangkan dari setiap faktor webqual yang bertujuan dapat menjadi petunjuk untuk pedoman perbaikan. Model penelitian yang digunakan seperti yang terlihat pada gambar 2.



Gambar 1. Model Penelitian

B. Kuesioner dan Data

Kuesioner penelitian dihasilkan dari pada model penelitian dan merangkum dari berbagai faktor dari penelitian terkait. Item pengukuran yang ada pada Webqual dilakukan penyesuaian dengan kondisi yang ada pada objek penelitian dimana penyesuaian tidak mengubah maksud utama setiap item pengukuran yang ada pada webqual. Penyusunan kusioner dibuat sesimple mungkin agar mudah dipahami responden. Berikut merupakan item pengukuran kusioner.

Dari hasil pengumpulan data responden teradap 142 responden dari 200 kusioner yang disebar, adapun demografi adalah Jenis kelamin: laki – laki = 44% perempuan = 56%, Pendidikan Terakhir : Setingkat SMA = 27%, Diploma (D3) = 2%, Sarjana (S1) = 60%, Magister (S2) = 11%, Jurusan Pendidikan Terakhir: Teknologi Informasi = 92% dan Non IT = 8%, Usia : 17-25 = 10%, 26-35 = 20%, 36-45 = 44% , 46-55 = 20%, >55 = 7%.

C. Analisa Data

Validitas konstruk dan reliabilitas dilakukan dengan analisis faktor, korelasi item-total dan pengujian alpha (α) Cronbach. Kemudian dengan analisis regresi berganda untuk menganalisis data. Penelitian ini memiliki empat variabel independen, yaitu *Usability* (USA), *Information Quality* (INF), *Design Quality* (DSG), *Service Interaction* (SRV). Penelitian ini memiliki studi objektif untuk menguji hubungan antara variabel independen dan variabel dependen, menguji hubungan setiap dimensi dari WEBQUAL versi 4.0 dengan kepuasan pengguna dan loyalitas pengguna menggunakan Analisis regresi berganda.

Analisis regresi berganda atau pemodelan persamaan struktural (SEM) dilakukan untuk penelitian multivariat atau lebih dari dua variable (Tarigan, n.d.). Analisa data dilakukan dengan aplikasi SmartPLS sehingga menghasilkan model seperti pada gambar 2.

1. Analisis Model Pengukuran/Measurement Model

a. Analysis Reliability dan Validity

Dari hasil perhitungan didapatkan untuk nilai *Outer Loadings* masing – masing indikator hanya satu indikator yaitu INF-6 yang memiliki nilai dibawah 0.7 sehingga indikator tersebut tidak dapat diikutkan. Kemudian untuk CR dari setiap konstruk memiliki nilai 0.902-0.920 dimana semua konstruk diatas batas yang berarti reliabel. Dan untuk nilai AVE 0.650 – 0.974 yang artinya semua konstruk telah memenuhi syarat reliablity (F. Hair Jr, Sarstedt, Hopkins, & G. Kuppelwieser, 2014; Hair, Sarstedt, Ringle, & Mena, 2012).

b. Discriminant Validity

Table 1. Discriminant Validity

Konstruk	<i>DSG</i>	<i>INF</i>	<i>SAT</i>	<i>USE</i>	<i>SERV</i>	<i>USA</i>
<i>Design Quality (DSG)</i>	0.811					
<i>Information Quality (INF)</i>	0.624	0.807				
<i>Customer Satisfaction (SAT)</i>	0.598	0.518	0.81			
<i>Continuous Use Intentions (USE)</i>	0.492	0.563	0.769	0.873		
<i>Service Interaction (SERV)</i>	0.572	0.446	0.729	0.568	0.816	
<i>Usability (USA)</i>	0.539	0.748	0.520	0.534	0.378	0.814

Semua konstruk terbukti memiliki validitas diskriminan yang tinggi. Terlihat dari nilai AVE tiap-tiap konstruk lebih tinggi dibanding dengan korelasi konstruk itu dengan konstruk lainnya. Dengan demikian setiap konstruk telah memenuhi validitas diskriminan .

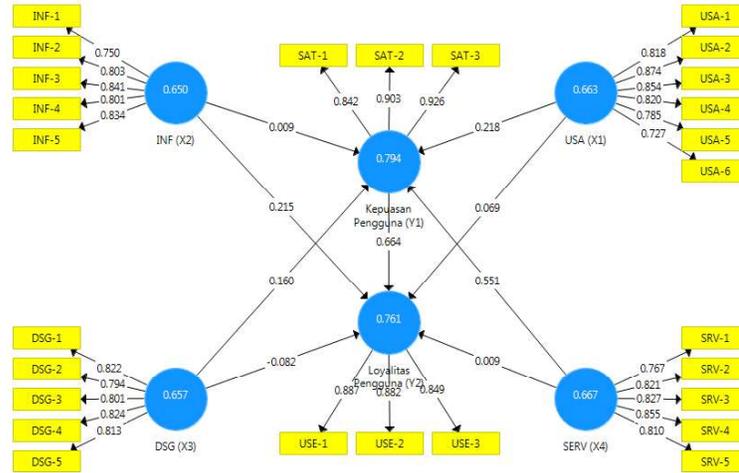
2. Analisis Model Struktural / Structural Model Analysis

a) R Square

Pengujian R-squared (R²) merupakan cara untuk mengukur tingkat Goodness of Fit (GOF) suatu model struktural. Nilai R-squared (R²) digunakan untuk menilai seberapa besar pengaruh variabel laten independen tertentu terhadap variabel laten dependen, hasil R Square dari 2 variabel laten dependen sebesar 0,615 dan 0.663 mengindikasikan bahwa model dikategorikan baik atau moderate.

b) Pengujian Hipotesis

Pengujian hipotesis dilakukan dengan Uji signifikansi yang bertujuan untuk mengetahui seberapa besar pengaruh variabel bebas terhadap variabel terikat. Dimana pengujian hipotesis menggunakan bootstrap re-sampling SmartPLS dan menguji nilai signifikan berdasarkan P Values $\geq 0,05$ (F. Hair Jr et al., 2014; Hair et al., 2012). Dari pengujian hipotesis dengan melihat P value < 0.05 dapat diketahui bahwa terdapat 5 hipotesis yang ditolak dan 4 hipotesis diterima. Dimana untuk *Customer Satisfaction*, H2 *Information Quality* (Kabanga, Nugroho, & Winarno, 2016; Sanjaya, 2012; Tarigan, n.d.) dan H3 *Design Quality* (Tarigan, n.d.) tidak diterima karena tidak berpengaruh signifikan dengan *Customer Satisfaction* dan hanya H1 *Usability* dan H4 *Service Interaction* yang diterima (Rohman & Kurniawan, 2017; Tarigan, n.d.; Wicaksono, Susanto, & Winarno, 2012). Sedangkan untuk H5 *Usability*, H7 *Design Quality*, dan H8 *Service Interaction* tidak berpengaruh signifikan terhadap *Continuous Use Intentions* hanya H6 *Information Quality* yang memiliki pengaruh signifikan, dan untuk H9 diketahui bahwa *Customer Satisfaction* berpengaruh signifikan terhadap *Continuous Use Intentions*.



Gambar 1. Hasil Uji Outer Model

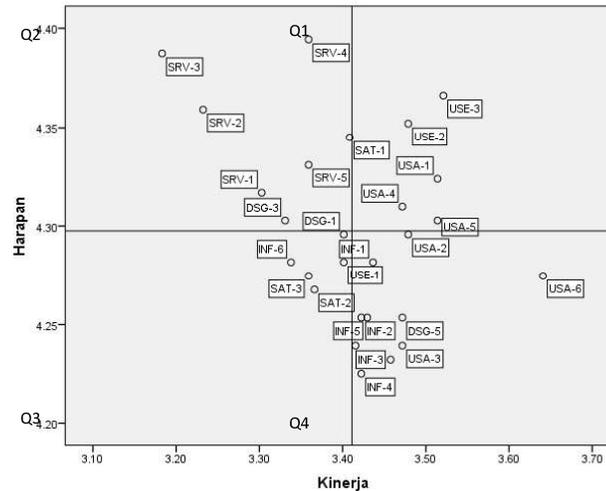
c) Q2 Predictive Relevance

Nilai Q-square > 0 menunjukkan model memiliki predictive relevance; sebaliknya jika nilai Q-Square ≤ 0 menunjukkan model kurang memiliki predictive relevance (F. Hair Jr et al., 2014; Hair et al., 2012).

Nilai Q-Square setiap variable > 0 dimana dapat diartikan bahwa model ini memiliki relevansi yang bagus atau kuat untuk melakukan prediksi.

3. Analisa Importance Performance Analysis (IPA)

Nilai kinerja (x) dan harapan (y) yang telah dikumpulkan dan dilakukan perhitungan sesuai dengan rumus IPA, ditampilkan dalam matriks yang terdiri dari empat buah kuadran yang masing-masing kuadran menggambarkan skala prioritas. Berikut adalah data sebaran kinerja dan harapan pengguna:



Gambar 2 Diagram Quadran IPA

D.Pembahasan dan Rekomendasi Perbaikan

Dari hasil pengujian hipotesis dari model Webqual dan analisa IPA dapat diketahui faktor-faktor yang menjadi fokus perbaikan. Diketahui bahwa *Usability*, *Service Interaction* berpengaruh signifikan terhadap kepuasan pengguna (Tarigan, n.d.) dan *Information Quality* berpengaruh signifikan terhadap *Continuous Use Intentions*.

Indikator USA-1 dan USA-4 aplikasi E-Office berpengaruh terhadap kepuasan pengguna, dari jumlah responden dapat dilihat bahwa > 60% pengguna adalah usia yang sudah tidak muda yaitu 36-60th, usia yang sudah tidak lagi bisa menggunakan suatu aplikasi yang memiliki tingkat kesulitan yang tinggi. Perbaikan yang dapat dilakukan adalah tetap menjaga kinerja dari indikator-indikator tersebut dan jika memungkinkan dapat dilakukan peningkatan.

Seluruh indikator yang dimiliki variable *Service Interaction* masuk kedalam quadran Q2. Hal ini dikarenakan saat ini belum ada pusat pengaduan pengguna atau *call center* yang bertugas untuk menerima pengaduan pengguna, pengguna yang mengalami kesusahan menjadi kebingungan untuk mencari informasi seputar penggunaan aplikasi atau pun mencari solusi terkait permasalahan yang ditemui, personil Diskominfo yang ada saat ini yang ditugaskan untuk mengelola E-Office memiliki tugas yang merangkap membuat respon tidak dapat diberikan secara *realtime* dan komunikasi hanya bisa dilakukan via aplikasi pesan singkat. dilihat dari demografi responden para pengguna 98% merupakan lulusan yang non IT sehingga memerlukan perhatian khusus terhadap keluhan dan pengaduan terkait penggunaan aplikasi. Pihak Diskominfo harus menyediakan pusat pengaduan atau *call center* yang khusus ditugaskan untuk menangani setiap pengaduan terkait permasalahan E-Office, adanya

pengontrolan pengaduan sehingga setiap pengaduan yang masuk dapat terpantau sejauh mana progress penyelesaiannya.

Dari 6 indikator *Information Quality* hanya IN-1 yang masuk kedalam Q3 sedangkan 4 indikator lainnya masuk Q4 dimana dapat diartikan bawah dari segi kinerja kualitas informasi yang diberikan aplikasi sudah cukup bagus dan cukup jelas tetapi bagi pengguna hal ini tidak terlalu penting. Sehingga yang bisa dilakukan pihak Diskominfo adalah mempertahankan kinerja setiap indikator saat ini.

Dilihat dari sebaran Diagram Quadrannya saat ini SAT-1 masuk kedalam Q2, saat ini pengguna belum puas terhadap keputusannya menggunakan E-office, makanya dari itu Diskominfo harus fokus memperbaiki setiap faktor yang mempengaruhi kepuasan pengguna khususnya yang masuk kedalam Q2. Seperti Peningkatan interaksi pelayanan dan kualitas desain aplikasi yang mudah dinavigasikan.

IV. KESIMPULAN & SARAN

Faktor-faktor pada Webqual yang mempengaruhi kepuasan pengguna khususnya untuk pengguna *Government-to-Government* yang terbukti berpengaruh terhadap kepuasan pengguna adalah *Usability* dan *Service Interaction* dan untuk *Continuous Use Intentions* hanya variable *Information Quality* yang berpengaruh signifikan. Peningkatan kualitas pelayanan dengan menyediakan pusat pengaduan atau *call center* yang dapat memberikan pengarah langsung kepada pengguna baik itu mengenai kendala yang terjadi maupun hal hal lainnya seputar penggunaan E-Office. Diskominfo harus mempertahankan kinerja yang ada saat ini dan juga tetap melakukan peningkatan agar pengguna dapat menggunakan E-Office dengan maksimal.

Demografi dari responden yang dimana terdapat > 60% pengguna E-Office bukan lagi pada usia muda yang dapat dengan mudah memahami suatu aplikasi, maka dari itu kualitas *Usability* sangat diharuskan untuk pertahankan dan ditingkatkan. Terdapat 92% responden merupakan lulusan non IT, menyebabkan *Service Interaction* dan *Information Quality* berpengaruh pada kepuasan pengguna dan *Continuous Use Intentions*. Kepuasan pengguna berpengaruh signifikan terhadap *Continuous Use Intentions* maka dari itu perbaikan yang dilakukan untuk meningkatkan kepuasan pengguna secara tidak langsung akan meningkatkan *Continuous Use Intentions*.

Pada penelitian ini untuk setiap variable dan indikator mengikuti instrument Webqual dimana untuk melihat lebih dalam fenomena dilapangan dapat dilakukan pengembangan agar

mendapatkan *perspective* yang berbeda, variasi dari demografi responden yang didapat sangat berpengaruh kepada hasil penelitian, hal ini harus sangat menjadi perhatian terhadap penelitian selanjutnya yang memfokuskan kepada pengguna *Government-to-Government*.

DAFTAR PUSTAKA

- F. Hair Jr, J., Sarstedt, M., Hopkins, L., & G. Kuppelwieser, V. (2014). Partial least squares structural equation modeling (PLS-SEM): An emerging tool in business research. *European Business Review*, 26(2), 106–121. <https://doi.org/10.1108/EBR-10-2013-0128>
- Hair, J. F., Sarstedt, M., Ringle, C. M., & Mena, J. A. (2012). An assessment of the use of partial least squares structural equation modeling in marketing research. *Journal of the Academy of Marketing Science*, 40(3), 414–433.
- Huang, Y.-K., Fan, W. S., Tsai, M.-C., & Ho, Y.-H. (2015). Using Importance-Performance Analysis in Evaluating Taiwan Blog E-Service Quality. *Journal of Economics, Business and Management*, 3, 338–345.
- Kabanga, R. S., Nugroho, H. A., & Winarno, W. W. (2016). Measuring User Satisfaction And Website Adoption Of Government Website Quality On The Dissemination Food Security Information (Pengukuran Kualitas Website Pemerintah terhadap Kepuasan Pengguna dan Adopsi Website dalam Diseminasi Informasi Ketahanan Pangan. *Pekommas*, 1(1), 45–56.
- Martilla, J. A., & James, J. C. (1977). Importance-performance analysis. *The Journal of Marketing*, 77–79.
- Prybutok, V. R., Zhang, X., & Ryan, S. D. (2008). Evaluating leadership, IT quality, and net benefits in an e-government environment. *Information & Management*, 45(3), 143–152.
- Rohman, F., & Kurniawan, D. (2017). Pengukuran Kualitas Website Badan Nasional penanggulangan Bencana Menggunakan Metode Webqual 4.0. *Jurnal Ilmu Pengetahuan Dan Teknologi Komputer*, 3(1), 31–38.
- Sanjaya, I. (2012). Pengukuran Kualitas layanan website kementerian kominfo dengan menggunakan metode webqual 4.0. *Jurnal Penelitian Iptek-Kom*, 14(1), 1–14.
- Tarigan, J. (n.d.). *User Satisfaction Using Webqual Instrument: A Research on Stock Exchange of Thailand (SET)*. 14.
- Wicaksono, B. L., Susanto, A., & Winarno, W. W. (2012). Evaluasi Kualitas Layanan Website Pusdiklat BPK RI Menggunakan Metode Webqual Modifikasian dan Importance Performance Analysis. *MEDIA*, 19(1).
- Zhu, Z., Zhu, T., Zhu, Y., & Sun, M. (2012). Study on effective assessment of practical teaching in university based on IPA. In *Engineering Education and Management* (pp. 391–398). Springer.