

## Evaluasi Kualitas Layanan *Website* Pemerintah Kota Batu dengan Metode E-Govqual dan Importance Performance Analysis (IPA)

Abdulloh Hamid Sulaiman<sup>1</sup>, Himawat Aryadita<sup>2</sup>, Aryo Pinandito<sup>3</sup>

Program Studi Sistem Informasi, Fakultas Ilmu Komputer, Universitas Brawijaya  
Email: <sup>1</sup>hamidabdulloh11@gmail.com, <sup>2</sup>himawat@ub.ac.id, <sup>3</sup>aryo@ub.ac.id

### Abstrak

Instruksi Presiden nomor 3 tahun 2003 tentang kebijakan dan strategi nasional pengembangan layanan teknologi informasi di pemerintahan (*e-Government*) menjadikan pemerintah Kota Batu ikut serta dalam pengembangannya dengan memberikan layanan berupa *website* bagian humas. Namun, dalam penerapannya, terdapat beberapa kekurangan dalam *website* yang dirasakan pengguna. Penelitian ini membahas mengenai penilaian oleh pengguna khususnya masyarakat lokal akan layanan *website* humas pemerintah Kota Batu. Data pengguna didapat dari penyebaran kuesioner dengan menggunakan atribut-atribut *e-Govqual* serta analisis penilaian menggunakan Importance Performance Analysis (IPA). Selanjutnya rekomendasi perbaikan dan/atau pengembangan akan diberikan berdasarkan *Heuristic evaluation*. Hasil akhir penelitian menunjukkan, bahwa layanan *website* masih belum memenuhi harapan pengguna. Dari analisis kesesuaian, hasil akhir bernilai <100% yaitu 81,89% serta analisis tingkat kesenjangan (*gap*) bernilai <0 (negatif) yaitu -0,72. Dari analisis kuadran, terdapat 3 atribut yang menjadi prioritas utama perbaikan dan/atau pengembangan dan 6 atribut yang menjadi prioritas rendah perbaikan dan/atau pengembangan. Dari sembilan atribut tersebut, diberikan rekomendasi perbaikan dan/atau pengembangan berdasarkan *Heuristic evaluation*.

**Kata Kunci:** *Evaluasi, E-Government, E-Govqual, IPA, Heuristic*

### Abstract

*The President instruction no. 3 / 2003 about national policy and strategy on the development of information technology services at government (e-Government), pushes local government such as Batu City government to participate in its development by providing services through public relation website. However, there are some deficiency in the website based on user experience. This research discusses user's assessment, particularly local people, on website services by public relation department, Batu City government. The users data is collected by spreading the questioner with e-govqual attributes, while assessment analysis is by importance performance analysis (IPA). The recommendation to repair and /or develop will be given based on Heuristic evaluation. The final result of this research points out that the website service is still not machth the expectation of users. The conformity level analysis shows that the final result is <100% i.e <81.89%, while the gap level analysis (gap) is < 0 (negative) i.e. -0.72. From quadrant analysis, 3 attributes that are main priority of repaired and developed and 6 attributes that become low priority of repaired and developed. The above nine attributes is recommended to be repaired and developed based on Heuristic evaluation.*

**Keywords:** *Evaluation, E-Government, E-Govqual, IPA, Heuristic*

## 1. PENDAHULUAN

Pemanfaatan teknologi informasi di lingkungan pemerintah diharapkan mampu meningkatkan kualitas layanan yang diberikan baik untuk masyarakat, pelaku bisnis ataupun pemerintah itu sendiri. Instruksi presiden nomor 3 tahun 2003 tentang kebijakan dan strategi nasional pengembangan *e-Government*

membuat pemerintah Kota Batu ikut berpartisipasi dalam pengembangannya dengan memberikan layanan berupa *website* bagian humas. Tujuannya untuk memberikan informasi dan berita terkait kegiatan ataupun peristiwa lainnya yang terjadi di wilayah Kota Batu. Namun dalam penerapannya, terdapat *feedback* pengguna akan informasi yang kurang lengkap. Selanjutnya, jumlah pengunjung *website* dalam satu tahun terakhir tiap bulannya rata-rata

mengalami penurunan. Disisi lain, berdasarkan hasil wawancara dengan dinas terkait, *website* belum pernah dilakukan evaluasi. Evaluasi merupakan salah satu upaya untuk melakukan pengembangan dan perbaikan layanan. Merujuk pada peraturan daerah nomor 9 tahun 2012 tentang pelayanan publik, penyelenggara wajib melakukan penilaian kinerja secara berkala sebagai bahan evaluasi untuk meningkatkan kualitas layanan publik.

*E-Govqual* merupakan teknik penilaian layanan *e-Government*. Metode ini memiliki atribut dimensi yang dapat mengukur kinerja layanan suatu *website* (dilihat dari persepsi pengguna akhir) dan meningkatkan kualitas layanan yang diberikan lembaga pemerintahan (Papadomichelaki & Mentzas, 2011). Konsep awal *e-Govqual* adalah 47 atribut dalam 6 dimensi, yaitu dimensi *ease of use* (kemudahan penggunaan), *trust* (kepercayaan), *functionality of the interaction environment* (fungsionalitas dari interaksi lingkungan), *reliability* (keandalan), *content and appearance of information* (isi dan tampilan informasi), dan *citizen support* (pandukung).

Importance Performance Analysis (IPA) merupakan metode analisis penilaian untuk mengukur kualitas sebuah layanan berdasarkan tingkat kepentingan (*importance*) dan tingkat kinerja (*performance*) yang dirasakan pengguna (Martilla dan James, 1977 dalam Oktavia, 2016). Terdapat 3 analisis yang ada dalam IPA yaitu analisis tingkat kesesuaian, analisis tingkat kesenjangan (*gap*), serta analisis kuadran.

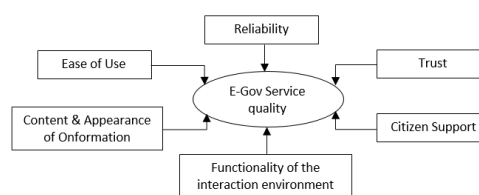
Berdasarkan penelitian yang dilakukan Darmawan Napitupulu tahun 2016, kualitas layanan *e-Government* di Indonesia secara umum dikatakan belum memenuhi harapan pengguna. Dapat dilihat dari analisis kesesuaian yang bernilai <100% dan analisis kesenjangan yang bernilai negatif.

Berdasarkan deskripsi permasalahan tersebut maka diperlukan adanya evaluasi kualitas layanan *website* pemerintah Kota Batu. Dengan menggunakan atribut-atribut *e-Govqual* dan analisis penilaian IPA, maka akan diketahui bagaimana kualitas layanan *website* yang diberikan. Selain itu, evaluasi yang melibatkan pengguna akhir ini juga akan didapatkan faktor-faktor/atribut-atribut yang perlu mendapatkan prioritas perbaikan dan/atau pengembangan serta rekomendasi untuk meningkatkan kualitas layanan *website* pemerintah Kota Batu.

## 2. LANDASAN KEPUSTAKAAN

### 2.1 E-Govqual

*E-Govqual* merupakan sebuah metode penilaian kualitas layanan yang dikembangkan untuk mengukur kinerja layanan *website* yang diberikan oleh lembaga pemerintah dilihat dari persepsi pengguna akhir (Papadomichelaki dan Mentzas, 2011). Metode ini memiliki konsep awal 47 atribut dalam 6 dimensi yang dipetakan dalam Gambar 1.



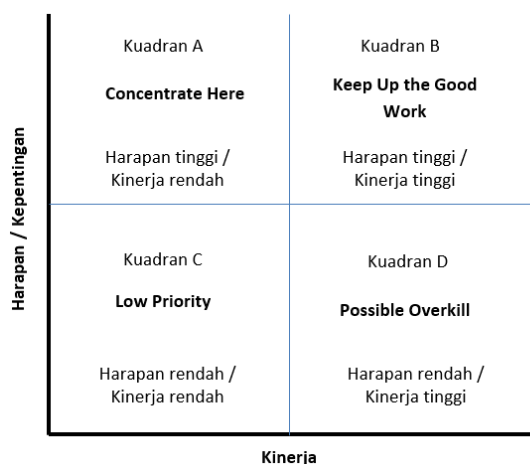
Gambar 1. Konsep awal 6 dimensi *e-govqual* (Papadomichelaki dan Mentzas, 2011)

1. *Ease of use* (kemudahan penggunaan)  
Dimensi yang mengacu pada seberapa mudah layanan *website* digunakan oleh pengguna. Dalam dimensi ini terdapat 7 atribut.
2. *Trust* (kepercayaan)  
Dimensi yang mengacu pada kepercayaan pengguna terhadap kemampuan layanan dalam melindungi informasi pribadi yang diberikan pengguna akan kejahatan dunia maya. Dalam dimensi ini terdapat 11 atribut.
3. *Functionality of the interaction environment* (fungsionalitas dari interaksi lingkungan)  
Dimensi yang mengacu pada ketersediaan, kemudahan, dan bantuan terhadap formulir dalam mengumpulkan data. Dalam dimensi ini terdapat 4 atribut.
4. *Reliability* (keandalan)  
Dimensi yang mengacu pada fungsi teknis dalam layanan yang berhubungan langsung dengan aksesibilitas dan ketersediaan layanan yang diberikan. Dalam dimensi ini terdapat 5 atribut.
5. *Content and appearance of information* (isi dan tampilan informasi)  
Dimensi yang mengacu pada kualitas informasi yang diberikan dan desain tampilan, berupa ketepatan warna, grafis, dan ukuran halaman *website*. Dalam dimensi ini terdapat 10 atribut.

6. *Citizen support* (pengdukong)  
Dimensi yang mengacu pada bantuan yang diberikan untuk membantu pengguna dalam mencari informasi atau menggunakan layanan yang diberikan. Dalam dimensi ini terdapat 10 atribut.

## 2.2 Importance Performance Analysis (IPA)

Importance Performance Analysis (IPA) merupakan metode analisis penilaian layanan barang atau jasa yang dievaluasi berdasarkan tingkat kepentingan (*importance*) dan kinerja (*performance*) yang diberikan oleh pengguna akhir (Martilla dan James, 1977). Terdapat 3 analisis penilaian yang ada dalam IPA yaitu analisis tingkat kesesuaian yang digunakan untuk mengukur seberapa sesuai layanan yang diberikan dengan harapan yang diinginkan pengguna, analisis tingkat kesenjangan (*gap*) untuk mengukur gap atau selisih suatu kinerja layanan yang diharapkan pengguna dengan kinerja yang diberikan, serta analisis kuadran untuk mengidentifikasi atribut-atribut yang perlu dijadikan prioritas perbaikan dan/atau pengembangan untuk meningkatkan kualitas layanan yang diberikan. Kuadran yang dimaksud adalah kuadran diagram kartesius dengan perpotongan sumbu X dan Y sehingga akan didapatkan 4 kuadran didalamnya. 4 kuadran tersebut dapat dilihat pada Gambar 2.



**Gambar 2.** Kuadran Importance Performance Analysis (IPA) (Martilla dan James, 1977)

Kuadran A memiliki tingkat kepentingan yang tinggi namun kinerja yang dirasakan pengguna rendah, sehingga atribut dalam kuadran ini merupakan prioritas utama untuk perbaikan dan/atau pengembangan *website*.

Kuadran B memiliki tingkat kepentingan

dan kinerja yang sama-sama tinggi, sehingga atribut dalam kuadran ini telah berhasil dilaksanakan sesuai dengan harapan pengguna.

Kuadran C memiliki tingkat kepentingan dan kinerja yang sama-sama rendah, sehingga atribut dalam kuadran ini menjadi prioritas rendah untuk perbaikan dan/atau pengembangan.

Kuadran D memiliki tingkat kepentingan yang rendah sedangkan kinerja yang dirasakan tinggi, sehingga atribut dalam kuadran ini dikatakan berlebihan.

## 2.3 Heuristic evaluation

*Heuristic evaluation* adalah metode evaluasi *usability* mengenai kinerja layanan yang diberikan dengan kesesuaian tujuan yang diinginkan yang merupakan metode untuk menemukan permasalahan desain antarmuka pengguna (Nielsen, 1990). Secara umum *Heuristic evaluation* adalah panduan, prinsip umum, atau aturan-aturan yang dapat menuntun untuk membuat sebuah keputusan atau digunakan sebagai kritikan akan keputusan yang telah diambil (Krisnayati, 2016). Menurut Nielsen (1995), terdapat 10 prinsip umum *Heuristic evaluation*, yaitu:

1. *Visibility of system status*  
Sistem dapat memberikan informasi tentang apa yang terjadi dengan sistem.
2. *Match between system and the real world*  
Sistem harus menggunakan bahasa yang biasa digunakan oleh pengguna.
3. *User control and freedom*  
Kesalahan mungkin akan dilakukan pengguna. “*Emergency exit*” diperlukan untuk keluar dari situasi tersebut tanpa melalui proses lainnya.
4. *Consistency and standarts*  
Pengguna tidak harus berpikir akan kata, situasi dan aksi yang berbeda, namun dalam kenyataannya memiliki arti yang sama.
5. *Error prevention*  
Sistem didesain untuk mencegah pengguna melakukan kesalahan.
6. *Recognition rather than recall*  
Kejelasan dalam pembuatan objek, opsi atau pilihan dan aksi untuk kemudahan pengguna khususnya pengguna baru.
7. *Flexibility and efficiency of use*  
Mempermudah atau mempercepat (efektif

dan efisien) pengguna untuk melakukan kegiatan yang dibutuhkan pengguna dalam sistem.

8. *Aesthetic and minimalist design*

Setiap dialog yang ada harus tidak berisi informasi yang tidak diperlukan, tidak relevan atau yang jarang digunakan.

9. *Help user recognize, diagnose, and recover from errors*

Pesan *error* harus disampaikan dengan bahasa yang mudah dipahami dan biasa digunakan oleh pengguna. Menjelaskan masalah yang terjadi dan memberikan solusi akan masalah tersebut.

10. *Help and documentation*

Sistem menyediakan bantuan dan dokumentasi informasi tentang layanan yang tersedia.

3. METODOLOGI PENELITIAN

Tipe Penelitian ini adalah non implementatif (analitik), yaitu menekankan pada pengaruh variable-variabel penelitian terhadap sebuah keadaan atau fenomena tertentu. Dan dengan pendekatan kuantitatif yang artinya perhitungan data yang didapat dari responden kemudian di analisis untuk diambil kesimpulan.

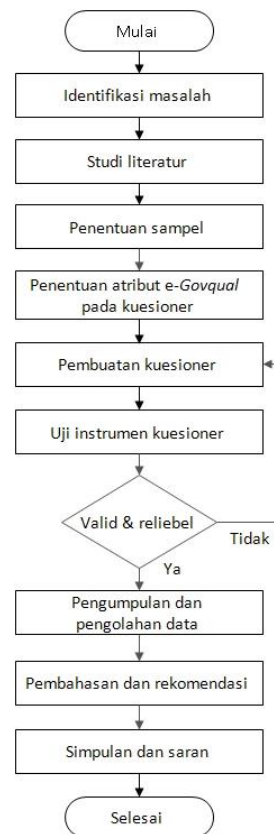
Diagram alir penelitian dapat dilihat dalam Gambar 3.

3.1 Identifikasi masalah

Identifikasi masalah dilakukan untuk mengetahui permasalahan. Melalui wawancara dengan bagian IT humas pemerintah Kota Batu, permasalahan yang didapat adalah adanya *feedback* pengguna akan informasi yang dirasa kurang lengkap serta penurunan jumlah pengunjung di setiap bulan pada satu tahun terakhir.

3.2 Studi literatur

Studi literatur dilakukan untuk mendapatkan landasan teori yang sesuai dengan penelitian. Landasan teori didapatkan melalui *e-book*, jurnal/*e-journal*, situs *website*, penelitian sebelumnya, dan dokumen pemerintah.



Gambar 3. Diagram alir penelitian

3.3 Penentuan sampel

Penentuan sampel mengidentifikasi siapa saja yang dapat menjadi responden dan berapa jumlah minimal responden yang dibutuhkan dalam penelitian. Teknik *non-probability sampling* yaitu *purposive sampling* digunakan untuk menentukan siapa yang dapat menjadi responden, sedangkan teknik slovin digunakan untuk menentukan jumlah minimal responden yang harus dikumpulkan.

3.4 Penentuan atribut e-Govqual pada kuesioner

Tidak semua atribut *e-govqual* digunakan untuk dijadikan kuesioner penelitian. Penentuan atribut kuesioner dilakukan dengan cara diskusi dengan bagian IT humas pemerintah Kota Batu.

3.5 Pembuatan kuesioner

Pembuatan kuesioner dilakukan dengan mengembangkan indikator atribut *e-Govqual* kuesioner yang sebelumnya telah diidentifikasi berdasarkan teori yang berhubungan untuk menjadi sebuah pernyataan.

### 3.6 Uji instrumen kuesioner

Uji instrument penelitian merupakan uji validitas dan reliabilitas kuesioner yang bertujuan untuk mengetahui apakah pernyataan kuesioner yang digunakan valid dan reliabel. Uji instrumen kuesioner dilakukan menggunakan 30 data responden.

### 3.7 Pengumpulan dan pengolahan data

Pengumpulan data dilakukan dengan menyebarkan kuesioner langsung (*offline*) kepada masyarakat Kota Batu. Responden yang di ambil adalah responden dengan syarat masyarakat Kota Batu, pernah menggunakan *website*, dan belum pernah menjadi responden dalam uji instrument penelitian. Selanjutnya dilakukan pengolahan data dengan IPA sehingga akan didapatkan 3 analisis nilai, yaitu analisis tingkat kesesuaian, analisis tingkat kesenjangan (*gap*), dan analisis kuadran.

### 3.8 Pembahasan dan rekomendasi

Tahap dimana akan diberikan rekomendasi perbaikan dan/atau pengembangan *website* dengan metode *Heuristic evaluation*. Atribut-atribut perbaikan dan/atau pengembangan akan dihubungkan dengan salah satu prinsip *Heuristic evaluation* sebelum diberikan rekomendasi berdasarkan ahli (*expert judgement*) bidang *usability* dan berdasarkan teori/literatur, sehingga terdapat 2 rekomendasi di setiap atribut. Selanjutnya akan dibandingkan hasil rekomendasi antara keduanya sebagai analisis keunggulan.

### 3.9 Simpulan dan Saran

Tahap dimana akan ditarik kesimpulan berdasarkan pengolahan data serta pembahasan dan rekomendasi yang akan menjawab rumusan masalah penelitian. Selanjutnya akan diberikan saran untuk penelitian selanjutnya yang sejenis agar lebih baik.

## 4. PENGUMPULAN DAN PENGOLAHAN DATA

### 4.1 Penentuan atribut *e-Govqual* pada kuesioner

Dari 47 atribut dalam 6 dimensi *e-govqual*, terdapat 30 atribut dalam 5 dimensi yang telah disepakati dengan bagian IT humas pemerintah Kota Batu yang menggambarkan kondisi *website* saat ini. Kesepakatan tersebut dilakukan di

kantor bagian humas balaikota Among Tani gedung B lantai 3 bersama bapak Prasetyo Bagus Wicaksono, ST selaku kasubbag pengolahan data dan informasi hubungan masyarakat setda Kota Batu. Hasil dari kesepakatan dapat dilihat pada Tabel 1.

**Table 1.** Atribut kuesioner penelitian

No	Atribut	Variabel indikator
<b>Dimensi <i>Ease of Use</i> (kemudahan penggunaan)</b>		
1.	Struktur <i>website</i>	KP1
2.	Pencarian/ <i>search</i>	KP2
3.	Peta situs/ <i>sitemap</i>	KP3
4.	Konfigurasi <i>link</i> dengan mesin pencarian	KP4
5.	Alamat <i>website</i> /URL	KP5
6.	Personalisasi informasi	KP6
7.	Kemampuan kustomisasi	KP7
<b>Dimensi <i>Trust</i> (kepercayaan)</b>		
8.	Tidak berbagi informasi dengan pihak lain	KC1
9.	Penggunaan data pribadi	KC2
<b>Dimensi <i>Reliability</i> (keandalan)</b>		
10.	Layanan informasi akurat dan jelas	KA1
11.	Respon <i>website</i>	KA2
12.	Keterjangkauan akses	KA3
13.	Akses untuk semua browser	KA4
14.	Kecepatan layanan	KA5
<b>Dimensi <i>Content and Appearance of Information</i> (isi dan tampilan informasi)</b>		
15.	Kelengkapan informasi	IT1
16.	Informasi akurat dan ringkas	IT2
17.	Informasi relevan	IT3
18.	Informasi mudah dipahami	IT4
19.	Informasi <i>update</i> secara berkala	IT5
20.	<i>Link</i> sesuai dan bekerja seluruhnya	IT6
21.	Warna	IT7
22.	Grafis	IT8
23.	Animasi	IT9
24.	Ukuran halaman layanan	IT10
<b>Dimensi <i>Citizen Support</i> (pendukung)</b>		
25.	Informasi kontak	PD1
26.	Penyelesaian masalah	PD2
27.	Ketanggapan pelayanan	PD3
28.	Pengetahuan karyawan	PD4
29.	Kesopanan karyawan	PD5
30.	Kemampuan karyawan dalam meyakinkan	PD6

Dari 30 atribut tersebut, dikembangkan menjadi kuesioner. Kemudian setelah dilakukan uji instrument, kuesioner di sebar secara *offline*. Responden yang terkumpul dalam penelitian ini adalah 129 responden.

### 4.2 Analisis penilaian tingkat kinerja dan kepentingan

Penilaian tingkat kinerja *website* dinilai berdasarkan bagaimana kinerja *website* yang

dirasakan oleh pengguna. Sedangkan penilaian tingkat kepentingan dinilai berdasarkan persepsi pengguna akan seberapa penting atribut dalam *website*. Hasil penilaian tingkat kinerja dan kepentingan dapat dilihat pada Tabel 2.

**Table 2.** Penilaian tingkat kinerja dan kepentingan

No	Variabel indikator	Kinerja	Kepentingan
Dimensi <i>Ease of Use</i> (kemudahan penggunaan)			
1.	KP1	3,27	4,17
2.	KP2	2,51	4,05
3.	KP3	2,55	3,81
4.	KP4	3,50	4,15
5.	KP5	3,50	4,04
6.	KP6	2,80	3,93
7.	KP7	2,84	3,62
Dimensi <i>Trust</i> (kepercayaan)			
8.	KC1	3,36	4,05
9.	KC2	3,27	3,98
Dimensi <i>Reliability</i> (keandalan)			
10.	KA1	3,43	4,06
11.	KA2	3,49	4,09
12.	KA3	3,55	4,12
13.	KA4	3,39	4,15
14.	KA5	3,28	4,08
Dimensi <i>Content and Appearance of Information</i> (isi dan tampilan informasi)			
15.	IT1	3,19	4,01
16.	IT2	3,36	3,88
17.	IT3	3,48	4,02
18.	IT4	3,45	3,88
19.	IT5	3,66	4,00
20.	IT6	3,29	4,02
21.	IT7	3,29	3,91
22.	IT8	3,31	3,87
23.	IT9	3,12	3,78
24.	IT10	3,07	3,99
Dimensi <i>Citizen Support</i> (pendukung)			
25.	PD1	3,35	3,92
26.	PD2	3,10	3,88
27.	PD3	3,40	4,01
28.	PD4	3,13	3,85
29.	PD5	3,39	3,94
30.	PD6	3,29	3,94
<b>Rata-Rata</b>		<b>3,25</b>	<b>3,97</b>

Dari Tabel 2 dapat dilihat nilai rata-rata penilaian kinerja bernilai 3,25. Sedangkan nilai rata-rata penilaian kepentingan bernilai 3,97. Kedua nilai tersebut digunakan sebagai perpotongan sumbu X dan sumbu Y pada analisis kuadran.

### 4.3 Analisis tingkat kesesuaian

Analisis tingkat kesesuaian adalah persentase perbandingan antara penilaian kinerja dan penilaian kepentingan. Hasil akhir rata-rata tingkat kesesuaian menunjukkan nilai <100% yaitu 81,89%. Artinya, *website* humas pemerintah Kota Batu yang diberikan masih

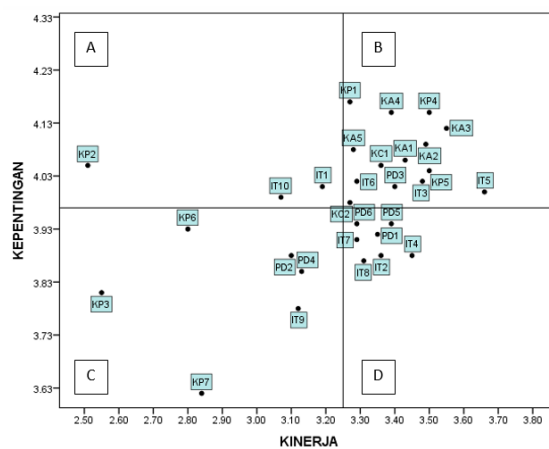
belum memenuhi harapan pengguna (masyarakat Kota Batu).

### 4.4 Tingkat kesenjangan (gap)

Analisis kesenjangan adalah selisih antara penilaian kinerja dan penilaian kepentingan. Hasil akhir rata-rata tingkat kesenjangan (gap) menunjukkan nilai <0 yaitu -0,72. Artinya, *website* humas pemerintah Kota Batu yang diberikan masih belum memenuhi harapan pengguna (masyarakat Kota Batu).

### 4.5 Analisis kuadran

Analisis kuadran dengan menggunakan diagram kartesius dengan perpotongan tegak lurus sumbu X dan Y, sehingga terbentuk 4 kuadran. Sumbu X mewakili penilaian kinerja dan sumbu Y mewakili penilaian kepentingan. Perpotongan sumbu X adalah rata-rata penilaian kinerja keseluruhan (3,25), sedangkan perpotongan sumbu Y adalah rata-rata penilaian kepentingan keseluruhan (3,97). Hasil analisis kuadran *website* humas pemerintah Kota Batu dapat dilihat dalam Gambar 4.



**Gambar 4.** Analisa Kuadran IPA

1. Kuadran A
  - Atribut-atribut yang terdapat pada kuadran A adalah:
    - a. Pencarian/*search* (KP2)
    - b. Kelengkapan informasi (IT1)
    - c. Ukuran halaman layanan (IT10)
2. Kuadran B
  - Atribut-atribut yang terdapat pada kuadran B adalah:
    - a. Struktur *website* (KP1)
    - b. Konfigurasi *link* dengan mesin pencarian (KP4)
    - c. Alamat *website*/URL (KP5)

- d. Tidak berbagi informasi dengan pihak lain (KC1)
  - e. Penggunaan data pribadi (KC2)
  - f. Layanan informasi akurat dan jelas (KA1)
  - g. Respon *website* (KA2)
  - h. Keterjangkauan akses (KA3)
  - i. Akses untuk semua *browser* (KA4)
  - j. Kecepatan layanan (KA5)
  - k. Informasi relevan (IT3)
  - l. Informasi *update* secara berkala (IT5)
  - m. *Link* sesuai dan bekerja seluruhnya (IT6)
  - n. Ketanggapan pelayanan (PD3)
3. Kuadran C
- Atribut-atribut yang terdapat pada kuadran C adalah:
- a. Peta situs/*sitemap* (KP3)
  - b. Personalisasi informasi (KP6)
  - c. Kemampuan kustomisasi (KP7)
  - d. Animasi (IT9)
  - e. Penyelesaian masalah (PD2)
  - f. Pengetahuan karyawan (PD4)
4. Kuadran D
- Atribut-atribut yang terdapat pada kuadran D adalah:
- a. Informasi akurat dan ringkas (IT2)
  - b. Informasi mudah dipahami (IT4)
  - c. Warna (IT7)
  - d. Grafis (IT8)
  - e. Informasi kontak (PD1)
  - f. Kesopanan karyawan (PD5)
  - g. Kemampuan karyawan dalam meyakinkan (PD6)

**5. PEMBAHASAN DAN REKOMENDASI**

Rekomendasi yang diberikan adalah atribut yang terletak pada kuadran A (prioritas utama) dan kuadran C (prioritas rendah).

**5.1 Penggolongan atribut e-Govqual pada Heuristic evaluation**

Atribut-atribut rekomendasi akan digolongkan kedalam salah satu prinsip umum *Heuristic evaluation* yang sesuai sebelum diberikan rekomendasi. Hasil penggolongan atau pengelompokan atribut *e-Govqual* pada *Heuristic evaluation* dapat dilihat pada Tabel 3.

**Table 3.** Penggolongan atribut *e-Govqual* pada *Heuristic evaluation*

Variabel indikator	Atribut	<i>Heuristic evaluation</i>
<b>Kuadran A (prioritas utama)</b>		

KP2	Pencarian/ <i>search</i>	<i>Flexibility and efficiency of use</i>
IT1	Kelengkapan informasi	<i>Aesthetic and minimalist design</i>
IT10	Ukuran halaman layanan	<i>Flexibility and efficiency of use</i>
<b>Kuadran C (prioritas rendah)</b>		
KP3	Peta situs/ <i>sitemap</i>	<i>User control and freedom</i>
KP6	Personalisasi informasi	<i>Consistency and standarts</i>
KP7	Kemampuan kustomisasi	<i>Flexibility and efficiency of use</i>
IT9	Animasi	<i>Flexibility and efficiency of use</i>
PD2	Penyelesaian masalah	<i>Help and documentation</i>
PD4	Pengetahuan karyawan	<i>Help and documentation</i>

Pada Tabel 3 dapat diketahui bahwa terdapat 4 prinsip umum *Heuristic evaluation* yang sesuai dengan atribut *e-Govqual* rekomendasi *website* humas pemerintah Kota Batu, yaitu *flexibility and efficiency of use, aesthetic and minimalist design, consistency and standarts*, dan *help and documentation*.

**5.2 Rekomendasi perbaikan dan/atau pengembangan website**

Rekomendasi diberikan berdasarkan seorang ahli (*expert judgement*) bidang *usability* dan berdasarkan teori/literatur. Sehingga terdapat 2 rekomendasi yang diberikan dari masing-masing atribut rekomendasi.

*Expert judgement* yang dilibatkan untuk memberikan rekomendasi perbaikan dan/atau pengembangan *website* harus memenuhi syarat, yaitu tidak memiliki ikatan dengan pengambil keputusan, memahami watak/sifat pengguna, memiliki pengetahuan yang tinggi dibidangnya, dan bersikat terbuka serta bersedia menyebarkan hasil evauasi/rekomendasi (Ronald G. Schnee, 1977 dalam Arikunto, 2008). *Expert judgement* yang terlibat adalah bapak Ariesandy Hasbulloh, S.Kom. Pemberian rekomendasi dilakukan di jalan Basuki Rachmad 7-9 Kauman, Klojen, Kota Malang pada tanggal 17 Juni 2017.

Rekomendasi berdasarkan teori/literatur dilakukan dengan menghubungkan setiap atribut rekomendasi *e-Govqual website* dengan literatur/teori yang sesuai. Hasil rekomendasi berdasarkan *expert judgement* dan berdasarkan

teori/literatur dapat dilihat pada tabel 4.

**Tabel 4.** Hasil Rekomendasi

Variabel indikator	Berdasarkan <i>expert judgement</i>	Berdasarkan teori/literatur
<b>Kuadran A (prioritas utama)</b>		
KP2	Menambah fitur pencarian/ <i>search</i>	Menambah fitur pencarian/ <i>search</i>
IT1	<i>Expert judgement</i> tidak dapat memberikan rekomendasi.	Melengkapi informasi wisata, kuliner, penginapan
IT10	Menjadikan <i>website</i> sebagai <i>website responsive</i> dengan tata letak ( <i>layout</i> ) yang rapi	Menjadikan <i>website responsive</i> dengan tata letak ( <i>layout</i> ) yang rapi
<b>Kuadran C (prioritas rendah)</b>		
KP3	Menambahkan fitur peta situs/ <i>sitemap</i>	Menambahkan fitur peta situs/ <i>sitemap</i>
KP6	Menambahkan opsi pilihan bahasa dalam penggunaan <i>website</i> . Bahasa Indonesia atau bahasa Inggris.	Menambahkan opsi pilihan bahasa dalam penggunaan <i>website</i> . Bahasa Indonesia atau bahasa Inggris.
KP7	Menambahkan informasi/berita yang sering dilihat pengguna	Menambahkan informasi/berita yang sering dilihat pengguna.
IT9	Menambahkan <i>link</i> untuk masuk pada informasi/berita pada animasi <i>slider</i> di halaman awal <i>website</i>	Tidak ada rekomendasi yang diberikan
PD2	Menambahkan fitur <i>chatting</i> untuk berkomunikasi langsung dengan karyawan dari <i>website</i>	Menambahkan fitur <i>chatting</i> untuk berkomunikasi langsung dengan karyawan dari <i>website</i>
PD4	<i>Expert judgement</i> tidak dapat memberikan rekomendasi.	Memberikan pembekalan dan pelatihan secara berkala dan terus menerus

Pada Tabel 4 dapat dilihat bahwa terdapat beberapa atribut yang tidak dapat diberikan rekomendasi oleh *expert judgement* ataupun berdasarkan teori/literatur.

1. Atribut pencarian/*search* (KP2)

Pada atribut pencarian/*search*, rekomendasi yang diberikan *expert judgement* dan berdasarkan teori/literatur adalah sama, yaitu menambahkan fitur pencarian/*search*. Sehingga rekomendasi dari atribut ini dapat

diberikan berdasarkan *expert judgement* atau berdasarkan teori/literatur.

2. Atribut kelengkapan Informasi (IT1)

Pada atribut kelengkapan informasi, *expert judgement* tidak dapat memberikan rekomendasi, sedangkan berdasarkan teori/literatur rekomendasi yang diberikan adalah melengkapi informasi wisata, kuliner, penginapan. Sehingga pada atribut ini rekomendasi hanya dapat diberikan berdasarkan teori/literatur.

3. Atribut ukuran halaman layanan (IT10)

Pada atribut ukuran halaman layanan, rekomendasi yang diberikan *expert judgement* dan berdasarkan teori/literatur adalah sama, yaitu menjadikan *website responsive* dengan tata letak (*layout*) yang rapi. Sehingga rekomendasi dari atribut ini dapat diberikan berdasarkan *expert judgement* atau berdasarkan teori/literatur.

4. Atribut peta situs/*sitemap* (KP3)

Pada atribut peta situs/*sitemap*, rekomendasi yang diberikan *expert judgement* dan berdasarkan teori/literatur adalah sama, yaitu Menambahkan fitur peta situs/*sitemap*. Sehingga rekomendasi dari atribut ini dapat diberikan berdasarkan *expert judgement* atau berdasarkan teori/literatur.

5. Atribut personalisasi informasi (KP6)

Pada atribut personalisasi informasi, rekomendasi yang diberikan *expert judgement* dan berdasarkan teori/ literatur adalah sama, yaitu Menambahkan opsi pilihan bahasa Indonesia atau bahasa Inggris dalam penggunaan *website*. Sehingga rekomendasi dari atribut ini dapat diberikan berdasarkan *expert judgement* atau berdasarkan teori/literatur.

6. Atribut kemampuan kustomisasi (KP7)

Pada atribut kemampuan kustomisasi, rekomendasi yang diberikan *expert judgement* dan berdasarkan teori/literatur adalah sama, yaitu Menambahkan informasi/berita yang sering dilihat pengguna.. Sehingga rekomendasi dari atribut ini dapat diberikan berdasarkan *expert judgement* atau berdasarkan teori/literatur.

7. Atribut animasi (IT9)

Pada atribut animasi, rekomendasi dari *expert judgement* adalah menambahkan *link* untuk masuk pada informasi/berita pada animasi



*slider* di halaman awal *website*, sedangkan berdasarkan teori/literatur tidak dapat memberikan rekomendasi. Sehingga pada atribut ini rekomendasi hanya dapat diberikan berdasarkan *expert judgement*.

#### 8. Atribut penyelesaian masalah (PD2)

Pada atribut penyelesaian masalah, rekomendasi yang diberikan *expert judgement* dan berdasarkan teori/literatur adalah sama, yaitu Menambahkan fitur *chatting* untuk berkomunikasi langsung dengan karyawan dari *website*. Sehingga rekomendasi dari atribut ini dapat diberikan berdasarkan *expert judgement* atau berdasarkan teori/literatur.

#### 9. Atribut pengetahuan karyawan (PD4)

Pada atribut pengetahuan karyawan, *expert judgement* tidak dapat memberikan rekomendasi, sedangkan berdasarkan teori/literatur rekomendasi yang diberikan adalah memberikan pembekalan dan pelatihan secara berkala dan terus menerus. Sehingga pada atribut ini rekomendasi hanya dapat diberikan berdasarkan teori/literatur.

Dari 9 atribut yang perlu diberikan rekomendasi, *expert judgement* hanya dapat memberikan rekomendasi pada 7 atribut atau 77,8%, sedangkan berdasarkan teori/literatur dapat memberikan rekomendasi pada 8 atribut atau 88,9%. Sehingga rekomendasi berdasarkan teori/literatur lebih unggul daripada rekomendasi berdasarkan *expert judgement* untuk pemberian rekomendasi perbaikan dan/atau pengembangan *website* humas pemerintah Kota Batu.

## 6. KESIMPULAN

1. Dari analisis penilaian tingkat kesesuaian didapatkan nilai akhir <100% yaitu 81,89%, dan analisis penilaian tingkat kesenjangan (gap) bernilai <0 (negatif) yaitu -0,72 yang menandakan bahwa layanan belum sesuai harapan pengguna (masyarakat Kota Batu).
2. Dari analisis kuadran, terdapat 3 atribut yang perlu dijadikan prioritas utama untuk dilakukannya perbaikan dan/atau pengembangan *website* yaitu atribut pencarian/*search* (KP2), kelengkapan informasi (IT1), dan ukuran halaman layanan (IT10). Sedangkan untuk prioritas rendah terdapat 6 atribut yaitu atribut peta situs (KP3), personalisasi informasi (KP6), kemampuan kustomisasi (KP7), animasi

(IT9), penyelesaian masalah (PD2), dan pengetahuan karyawan (PD4).

#### 3. Rekomendasi berdasarkan *expert judgement* adalah:

- a. Menambahkan fitur pencarian/*search*.
- b. Menjadikan *website* sebagai *website responsive* dengan tata letak (*layout*) yang rapi.
- c. Menambahkan fitur peta situs/*sitemap*.
- d. Menambahkan opsi pilihan bahasa dalam penggunaan *website*. Bahasa Indonesia atau bahasa Inggris.
- e. Menambahkan informasi/berita yang sering dilihat pengguna.
- f. Menambahkan *link* untuk masuk pada informasi/berita pada animasi *slider* di halaman awal *website*.
- g. Menambahkan fitur *chatting* untuk berkomunikasi langsung dengan karyawan dari *website*.

Sedangkan rekomendasi berdasarkan teori/literatur adalah:

- a. Menambah fitur pencarian/*search*.
- b. Melengkapi informasi wisata, kuliner, penginapan
- c. Menjadikan *website* sebagai *website responsive* dengan tata letak (*layout*) yang rapi.
- d. Menambahkan fitur peta situs/*sitemap*.
- e. Menambahkan opsi pilihan bahasa dalam penggunaan *website*. Bahasa Indonesia atau bahasa Inggris.
- f. Menambahkan informasi/berita yang sering dilihat pengguna.
- g. Menambahkan fitur *chatting* untuk berkomunikasi langsung dengan karyawan dari *website*.
- h. Memberikan pembekalan dan pelatihan secara berkala dan terus menerus.

## DAFTAR PUSTAKA

- Arikunto, Suharsimi., 1998. *Prosedur Penelitian Suatu Pendekatan Praktek*. Jakarta: PT. Rineka Cipta.
- Instruksi Presiden Republik Indonesia Nomor 3 Tahun 2003 Tentang Kebijakan dan Strategi Nasional Pengembangan E-Government. Jakarta: Deputi Sekretaris Kabinet Bidang Hukum dan Perundang-undangan.
- Krisnayati, P., Arthana, R. & Darmawiguna., 2016. *Analisa Usability pada Website*

*UNDHIKSA Dengan Mengguna Metode Heuristic Evaluation*. 5(2), p.1. Bali:UPG.

Martilla, J. A. & James, J. C., 1977. Importance-Performance Analysis. *Journal of Marketing*, [e-journal] 41(1), 77-79. Tersedia melalui : JSTOR <<http://www.jstor.org/stable/pdf/1250495.pdf?acceptTC=true>> [Diakses pada 10 Maret 2017].

Napitupulu, D., 2016. *Analisis Kualitas Layanan E-Government Dengan Pendekatan E-Govqual Dan IPA*. Vol. 6, No. 2, P. 153-168. Banten: JPPI.

Nielsen, j., 1995. *10 Usability Heuristic for User Interface Design*. [Online] Tersedia di : <<https://www.nngroup.com/articles/ten-usability-Heuristics/>> [Diakses pada 17 April 2017].

Oktavia, D., 2016. *Analisis Rekomendasi Kualitas Layanan Perpustakaan Digital Kota Malang Menggunakan Metode Webqual 4.0 dan IPA*. S1. Universitas Brawijaya.

Papadomichelaki, X., & Mentzas, G., 2011. *E-GovQual: a multiple-item scale for assessing e-government service quality*. [pdf] Tersedia di: <<http://imu.ntua.gr/sites/default/files/biblio/Papers/e-govqual-a-multiple-item-scale-for-assessing-e-government-service-quality.pdf>> [Diakses pada 2 Maret 2017].

Peraturan Daerah Kota Batu nomor 9 tahun 2012 tentang Pelayanan Publik. Batu: Pemerintah Kota Batu.

The World Bank, 2015. *E-Government*. [online] Tersedia di : <<http://www.worldbank.org/en/topic/ict/brief/e-government>> [Diakses pada 2 Maret 2017].