

# ANALISIS KUALITAS *WEBSITE* PROVINSI BENGKULU MENGUNAKAN METODE *WEBQUAL 4.0*

Diana<sup>1</sup>, Nuri David Maria Veronika<sup>2</sup>

<sup>1,2</sup> Program Studi Teknik Informatika, Fakultas Teknik, Universitas Muhammadiyah Bengkulu  
Jl. Bali PO.BOX 118 Telp.(0736) 227665, Fax (0736) 26161, Bengkulu 38119

<sup>1</sup>anaiboel@gmail.com

<sup>2</sup>misz\_nuricuby@ymail.com

**Abstrak:** Analisis kualitas *website e-government* sangat penting untuk dikaji. Pentingnya menganalisis tentang fenomena pemanfaatan dan penggunaan dari sisi masyarakat terhadap *website e-government* merupakan alasan penelitian ini dilakukan. Kepuasan masyarakat merupakan salah satu faktor atau ukuran keberhasilan bagi setiap pengembangan sistem informasi suatu pemerintahan. Kualitas layanan yang baik tidak hanya berdasarkan pada sudut pandang atau persepsi pihak penyedia layanan, tetapi juga berdasarkan pada sudut pandang atau persepsi masyarakat. Masyarakat yang menikmati layanan adalah masyarakat yang dapat menentukan kualitas layanan. Persepsi masyarakat terhadap kualitas layanan merupakan penilaian menyeluruh atas keunggulan suatu layanan. *Webqual 4.0* merupakan metode untuk mengetahui kualitas *website* berdasarkan persepsi masyarakat atau pengguna. Metode *webqual 4.0* terdiri atas tiga kategori yaitu *usability*, kualitas informasi, dan interaksi pelayanan. Ketiga kategori tersebut dijadikan acuan dalam pembuatan kuesioner untuk menganalisis kualitas *website e-government*. Hasil analisis diharapkan dapat menjadi rekomendasi bagi pemerintah daerah dalam mengembangkan *website* yang berkualitas sehingga perkembangan *website e-government* di Indonesia meningkat menjadi tingkat pematangan, pematapan dan pada akhirnya mencapai tingkat pemanfaatan.

**Kata kunci:** *Website, webqual 4.0, usability, kualitas informasi, interaksi pelayanan*

**Abstract:** Analysis of the quality of *e-government website* very important to be studied. Analyze the importance of the phenomenon of utilization and use of the public towards *e-government websites* is the reason the study was conducted. Satisfaction of the people is one factor or measure of success for any development of the information system of governance. Quality of service is excellent not only based on the viewpoint or perception of the service provider, but also based on the viewpoint or public perception. People who enjoy the service is that people can determine the quality of service. Public perception of the quality of service is a thorough assessment of the benefits of a service. *WebQual 4.0* is a method to determine the quality of a website based on public perception or the user. *WebQual Method 4.0* consists of three categories: *usability, information quality, and service interactions*. The three categories are used as a reference in the manufacture of a questionnaire to analyze the quality of the *e-government*. The results of the analysis are expected to be a recommendation for local government in developing a quality website so

that the development of *e-government website* in Indonesia rose to the level of maturation, stabilization, and eventually reach the level of utilization.

**Keywords:** *website, webqual 4.0, usability, information quality, service interactions*.

## I. PENDAHULUAN

Teknologi informasi dan komunikasi (TIK) merupakan salah satu teknologi yang berkembang dengan sangat pesat. Berbagai keuntungan teknologi informasi khususnya internet banyak diterapkan dalam kehidupan manusia termasuk di bidang pemerintahan (*e-government*).

Pemerintah Indonesia telah membuat kebijakan untuk memanfaatkan TIK dalam bidang *e-government* yang terintegrasi, mulai dari tingkat pemerintah daerah hingga ke pusat. Kebijakan pemerintah tersebut 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*.

*E-Government* dirancang sebagai tempat terjadinya interaksi antara pemerintah dengan masyarakat sehingga masyarakat menjadi bagian penting di dalam berfungsinya *e-government*. Proses interaksi antara pemerintah dengan masyarakat pada *e-government* dapat berjalan dengan baik jika ada partisipasi dari masyarakat di dalam mengadopsi atau memanfaatkan *e-government* tersebut.

Salah satu wujud nyata dari pengaplikasian *e-government* yang umum dilaksanakan dan diatur pelaksanaannya di Indonesia adalah pembuatan situs *web* pemerintah daerah. Namun, banyak pemerintah daerah mengidentikkan implementasi *e-government* hanya sekedar membuat situs *web* pemerintah daerah saja (*web presence*), sehingga penyelenggaraan *e-government* masih berada pada tingkat pertama (persiapan) dan hanya sebagian kecil yang telah mencapai tingkat dua (pematangan), sedangkan tingkat tiga (pemanjatan) dan empat (pemanfaatan) belum tercapai [1].

Pemeringkatan *e-Government* Indonesia (PeGI) merupakan kegiatan yang diadakan oleh Kominfo. PeGI bertujuan mengetahui perkembangan *e-government* dengan melibatkan instansi-instansi pemerintah di seluruh wilayah Indonesia. PeGI terdiri atas lima dimensi yang dikaji yaitu kebijakan, kelembagaan, infrastruktur, aplikasi, dan perencanaan. Masing-masing dimensi memiliki bobot penilaian yang sama dan *website e-government* termasuk ke dalam dimensi aplikasi.

Pentingnya menganalisis tentang fenomena pemanfaatan dan penggunaan dari sisi masyarakat terhadap *website e-government* merupakan alasan penelitian ini dilakukan. Kepuasan masyarakat merupakan salah satu faktor atau ukuran keberhasilan bagi setiap pengembangan sistem informasi suatu pemerintahan. Kualitas layanan yang baik tidak hanya berdasarkan pada sudut pandang atau persepsi pihak penyedia layanan, tetapi juga berdasarkan pada sudut pandang atau persepsi masyarakat. Masyarakat yang menikmati layanan adalah masyarakat yang dapat menentukan kualitas layanan. Persepsi masyarakat terhadap kualitas layanan merupakan penilaian menyeluruh atas keunggulan suatu layanan.

*Webqual 4.0* merupakan metode untuk mengetahui kualitas *website* berdasarkan persepsi masyarakat atau pengguna [2]. Metode *webqual 4.0* terdiri atas tiga kategori yaitu *usability*, kualitas informasi, dan interaksi pelayanan. *Usability* adalah mutu yang berhubungan dengan rancangan situs; kualitas informasi adalah mutu dari isi yang terdapat pada situs; dan interaksi pelayanan adalah mutu dari interaksi pelayanan yang dialami oleh pengguna ketika pengguna menyelidiki situs lebih dalam. Ketiga kategori tersebut dijadikan acuan dalam pembuatan kuesioner untuk menganalisis kualitas *website e-government*. Hasil analisis diharapkan dapat menjadi rekomendasi bagi pemerintah daerah khususnya Propinsi Bengkulu dalam mengembangkan *website* yang berkualitas sehingga perkembangan *website e-government* di Indonesia meningkat menjadi tingkat pematangan, pemantapan dan pada akhirnya mencapai tingkat pemanfaatan.

## II. LANDASAN TEORI

### A. *Website e-Government*

*Website* adalah kumpulan halaman-halaman yang digunakan untuk menampilkan informasi

teks, gambar diam atau gerak, animasi, suara, atau gabungan dari semuanya itu baik yang bersifat statis maupun dinamis dimana masing-masing dihubungkan dengan jaringan-jaringan halaman [3]. Gabungan atas semua situs yang dapat diakses publik di internet disebut pula sebagai Waring Wera Wanua atau lebih dikenal dengan singkatan *www*.

*Website e-government* merupakan salah satu strategi di dalam melaksanakan pengembangan *e-government* secara sistematis melalui tahapan yang realistis dan terukur. *Website e-government* merupakan tingkat pertama dalam pengembangan *e-government* di Indonesia yang memiliki sasaran agar masyarakat Indonesia dapat dengan mudah memperoleh akses informasi dan layanan pemerintah daerah, serta ikut berpartisipasi di dalam pengembangan demokrasi di Indonesia [4].

Tujuan pembangunan *website e-government* antara lain:

1. Menjadikan *website* sebagai satu-satunya portal yang menyajikan jurnal, informasi, dan potensi daerah secara terpadu dan menyeluruh.
2. Menjadikan *website* sebagai media interaksi antara masyarakat dengan pemerintah daerahnya, antara dunia usaha dan pemerintah daerahnya, dan antara pemerintah daerah dengan pemerintah daerah lainnya, serta masyarakat luas lainnya.
3. Target *audience* meliputi masyarakat daerah, pemerintah, pemerintah pusat, kalangan dunia usaha baik dunia usaha daerah yang satu maupun daerah lainnya, masyarakat luas Indonesia serta masyarakat internasional.
4. Sasaran yang ingin dicapai yaitu dapat menunjang kemajuan pembangunan daerah, serta pemanfaatan potensi daerah yang lebih

maksimum bagi kemakmuran dan kesejahteraan masyarakat daerah.

5. Sebagai langkah awal terwujudnya implementasi *e-government* pemerintah daerah.

#### B. Panduan Website e-Government menurut Kominfo

Dalam hubungannya dengan pengembangan situs *web* pemerintah daerah, Kementerian Kominfo menerbitkan Buku Panduan Penyelenggaraan Situs Web Pemerintah Daerah versi 1.0 Agustus 2003. Sebagai tindak lanjut dari buku panduan tersebut maka pada tahun 2007, Kementerian Kominfo melakukan evaluasi terhadap situs *web* pemerintah daerah. Salah satu evaluasi yang dilakukan, yaitu evaluasi isi informasi. Isi minimal situs *web* pemerintah daerah adalah [5]:

1. Selayang Pandang

Menjelaskan secara singkat tentang keberadaan pemerintah daerah bersangkutan (sejarah, moto, lambang dan arti lambang, lokasi dalam bentuk peta, visi dan misi).

2. Pemerintahan Daerah

Menjelaskan struktur organisasi yang ada di pemerintah daerah bersangkutan (eksekutif, legislatif) beserta nama, alamat, telepon, email dari pejabat daerah. Jika memungkinkan biodata dari pimpinan daerah ditampilkan agar masyarakat luas mengetahuinya.

3. Geografi

Menjelaskan keadaan topografi, demografi, cuaca dan iklim, sosial dan ekonomi, serta budaya dari daerah bersangkutan. Semua data dalam bentuk numerik atau statistik harus mencantumkan nama instansi dari sumber datanya.

4. Peta Wilayah dan Sumberdaya

Menyajikan batas administrasi wilayah dan sumberdaya yang dimiliki oleh daerah

bersangkutan dalam bentuk peta yang dapat digunakan untuk keperluan pengguna.

#### 5. Peraturan atau Kebijakan Daerah

Menjelaskan peraturan daerah (Perda) yang telah dikeluarkan oleh pemerintah daerah bersangkutan. Melalui situs *web* pemerintah daerah ini semua perda yang dikeluarkan disosialisasikan kepada masyarakat luas.

#### 6. Buku Tamu

Tempat untuk menerima masukan dari pengguna situs *web* pemerintah daerah bersangkutan.

### C. Panduan Website e-Government Menurut PBB

Perserikatan Bangsa-Bangsa (PBB) melalui *Departement of Economic and Social Affairs* (UNDESA) sejak tahun 2002 melakukan survei dan kajian tentang pelaksanaan *e-government* di negara-negara anggota PBB dengan nama *The United Nations e-Government Survey*. Tahun 2003, PBB melakukan survei dan membuat laporan tentang *e-government* seluruh negara di dunia.

Evolusi *e-government* terdiri atas lima tingkatan, yaitu *emerging*, *enhanced*, *interactive*, *transactional*, dan *networked*[6]. Tahap *emerging* ditandai dengan keberadaan *website* resmi pemerintah, *link* kementerian atau departemen pendidikan, kesehatan, kesejahteraan sosial, tenaga kerja dan keuangan. Pada tahap *enhanced*, pemerintah menyediakan informasi lebih mengenai kebijaksanaan umum dan pemerintahan, pemerintah telah membuat *link* untuk mengumpulkan informasi yang dengan mudah dapat diakses oleh masyarakat seperti dokumen, form, dan laporan. Tahap *interactive*, pemerintah menyediakan layanan *online* seperti format pembayaran pajak yang bisa di *download*, adanya *audio* dan video dalam penyampaian informasi, kemudahan untuk menghubungi perwakilan

pemerintah melalui *email*, fax, telepon dan pos, serta *website* selalu dalam kondisi *up date*. Pada tahap *transactional*, pemerintah mulai menyediakan komunikasi dua arah antara masyarakat dengan pemerintah seperti pembayaran pajak, aplikasi KTP, pembaharuan surat ijin dan berbagai interaksi G2C lainnya secara *online*. Pihak penyedia layanan kebutuhan umum juga bisa menawarkan produknya secara *online* kepada masyarakat melalui saluran yang aman. Tahap kelima adalah *networked* yang merupakan tahapan terakhir dari evolusi *e-government*. Pada tahap ini pemerintah menyediakan sarana G2G, G2C dan G2B.

### D. Webqual 4.0

*Webqual* sudah mulai dikembangkan sejak tahun 1998 dan telah mengalami beberapa iterasi dalam penyusunan dimensi dan butir-butir pertanyaannya. Penelitian ini menggunakan metode *webqual 4.0* untuk menganalisis kualitas *website e-government* melalui konsep *usability*, kualitas informasi, dan interaksi pelayanan [2].

*Usability* adalah mutu yang berhubungan dengan rancangan situs. Kualitas informasi adalah mutu dari isi yang terdapat pada situs. Interaksi pelayanan adalah mutu dari interaksi pelayanan yang dialami oleh pengguna ketika pengguna menyelidiki situs lebih dalam. Tabel 1 menunjukkan kategori dan kuesioner *webqual 4.0*.

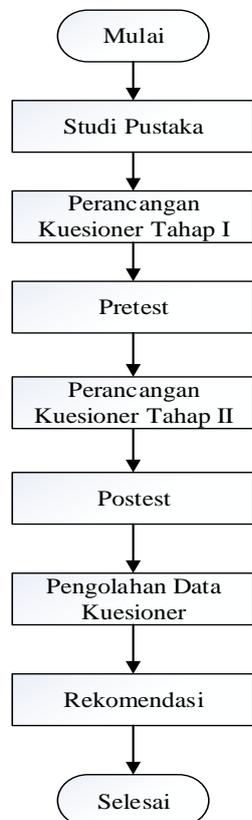
Tabel 1. Metode *webqual 4.0*

Category	Webqual 4.0 questions
Usability	1 I find the site easy to learn to operate
	2 My interaction with the site is clear and understandable
	3 I find the site easy to navigate
	4 I find the site to use
	5 The site has an attractive appearance
	6 The design is appropriate to the type of site
	7 The site conveys a sense of competency
	8

		<i>The site creates a poitive experience for me</i>
Information quality	9	<i>Provides accurate information</i>
	10	<i>Provides believable information</i>
	11	<i>Provides timely information</i>
	12	<i>Provides relevant information</i>
	13	<i>Provides easy to understand information</i>
	14	<i>Provides information at the right level of detail</i>
	15	<i>Present the information in an appropriate format</i>
Service interaction	16	<i>Has a good reputation</i>
	17	<i>It feels safe to complete transactions</i>
	18	<i>My personal information feels secure</i>
	19	<i>Creates a sense of personalization</i>
	20	<i>Conveys a sense community</i>
	21	<i>Makes it easy to communicate with the organization</i>
	22	<i>I feel confident that goods/service will be delivered as promised</i>
Overall	23	<i>Overall view of the web site</i>

### III. METODOLOGI PENELITIAN

#### E. Langkah-langkah Penelitian



Gambar 1. Langkah-langkah Penelitian

#### 1. Studi Pustaka

Dilakukan untuk mendapatkan pemahaman komprehensif tentang *website e-government*, metode *webqual 4.0* dan kuesioner.

#### 2. Perancangan Kuesioner Tahap I

Pada penelitian ini dirancang kuesioner yang terdiri atas dua bagian, yaitu:

a. Bagian I: *Task*, merupakan daftar *task* yang harus dikerjakan responden terhadap *website* yang diuji. *Task* yang dirancang bersumber pada Panduan Kominfo dan PBB. *Task* disesuaikan dengan ketersediaan informasi yang terdapat pada *website* yang diuji. Hal ini berkaitan dengan tujuan *task* yaitu memberikan kesempatan kepada responden untuk mengetahui terlebih dahulu isi daripada *website* sebelum melakukan penilaian kualitas *website*.

b. Bagian II: Daftar pertanyaan kualitas *website*, terdiri atas *usability*, kualitas informasi, dan kualitas interaksi pelayanan (Barnes & Vidgen 2003). Selanjutnya menetapkan kuesioner hasil *test* awal menjadi kuesioner yang akan digunakan pada penelitian.

#### 3. Pretest (Tes Awal)

*Pretest (test awal)* dilakukan terhadap daftar pertanyaan kualitas *website* dengan menyebarkan hasil rancangan kuesioner kepada responden. Tujuan dilaksanakan *test* awal yaitu untuk mengetahui apakah pertanyaan mengenai kualitas *website* dapat dimengerti oleh responden sehingga memudahkan responden dalam melakukan penilaian terhadap pertanyaan kualitas *website*.

#### 4. Perancangan Kuesioner Tahap II

Langkah-langkah yang dilakukan pada tahap ini yaitu merancang kuesioner berdasarkan hasil analisis *pretest (tes awal)*.

#### 5. Posttest (Test Akhir)

*Posttest (tes akhir)* dilakukan untuk mendapatkan penilaian dari responden terhadap

kualitas *website* Provinsi Bengkulu berdasarkan kuesioner tahap II.

#### 6. Pengolahan Data Kuesioner

Langkah-langkah yang dilakukan dalam mengolah data pertanyaan kualitas *website* antara lain:

- a. Melakukan analisis deskriptif terhadap penilaian responden.
- b. Mengklasifikasikan penilaian responden dengan menggunakan rumus panjang kelas interval [7].

#### 7. Rekomendasi

Rekomendasi disusun berdasarkan hasil analisis berdasarkan pada pertanyaan-pertanyaan dari ketiga kategori kualitas *website* (*usability*, kualitas informasi, dan interaksi pelayanan). Jenis pertanyaan yang digunakan pada kuesioner adalah *closed ended questions*, yaitu bentuk pertanyaan dengan beberapa alternatif jawaban bagi responden dengan menggunakan skala *Likert* lima tingkat: Sangat Tidak Setuju (1), Tidak Setuju (2), Cukup (3), Setuju (4), Sangat Setuju (5).

### IV. HASIL ANALISIS

Responden yang telah menjalankan analisis kualitas *website e-government* adalah mahasiswa jenjang pendidikan sarjana pada Fakultas Teknik Universitas Muhammadiyah Bengkulu yang berjumlah 250 mahasiswa. Hasil perancangan kuesioner yang digunakan pada penelitian ini yaitu:

1. Bagian I :*Task* yang digunakan pada kuesioner berjumlah enam *task* yang bersumber pada Panduan Kominfo dan PBB. Keenam *task* tersebut antara lain: lambang atau nama *website*, topografi provinsi, *link* ke *web* lain, berita *update*, buku tamu, dan pengiriman *email*. Penjelasan dari masing-masing *task* adalah sebagai berikut:

*Task 1*: Mencari lambang atau nama *website* (Panduan Kominfo). *Task* dikatakan berhasil jika responden telah menemukan lambang atau nama *website*.

*Task 2*: Mencari informasi mengenai topografi provinsi (jenis kelamin, pekerjaan, dan lain-lain) pada *website* (Panduan Kominfo). *Task* dikatakan berhasil jika responden telah menemukan informasi mengenai topografi.

*Task 3*: Mencari *link* ke situs lain pada *website* (Panduan PBB tahap *enhanced*). *Link* dikhususkan ke Satuan Kerja Perangkat Daerah (SKPD). *Task* dikatakan berhasil jika responden telah klik *link* tersebut.

*Task 4*: Mencari informasi mengenai berita atau artikel terbaru yang dipublikasikan pada *website* (Panduan PBB tahap *emerging*). *Task* dikatakan berhasil jika responden telah menemukan berita atau artikel terbaru.

*Task 5*: Mencari buku tamu pada *web* (Panduan Kominfo). *Task* dikatakan berhasil jika responden telah menemukan buku tamu.

*Task 6*: Melakukan pengiriman *email* kepada pihak pengelola dengan memberikan pertanyaan (Panduan PBB tahap *interactive*). *Task* dikatakan berhasil jika responden telah berhasil mengirimkan pertanyaan melalui *email*.

2. Bagian II: Daftar pertanyaan kualitas *website* yang digunakan pada penelitian ini terdiri atas tiga kategori yaitu *usability*, kualitas informasi, dan kualitas interaksi pelayanan [2]. Daftar pertanyaan berjumlah 19 pertanyaan yang merupakan modifikasi dari beberapa studi literatur yang dianggap relevan dan tidak membingungkan responden dalam melakukan penilaian terhadap kualitas *website* berdasarkan pertanyaan yang diajukan responden pada

*posttest*. Daftar pertanyaan yang digunakan pada penelitian ini beserta sumbernya dapat dilihat pada Tabel 2.

Tabel 2. Daftar pertanyaan kualitas *website*

Kategori	Pertanyaan	Sumber
Usability	1. Situs dapat dikenali dari <i>interface</i> awal	Kominfo (2003) [5]
	2. Simbol dapat mudah dikenali	Wignjosoebroto <i>et al.</i> (2010) [8]
	3. Desain warna <i>web</i> nyaman dilihat	Kominfo (2003) [5]
	4. Jenis dan ukuran huruf mudah dibaca	Kominfo (2003) [5]
	5. Warna <i>background</i> kontras dengan warna huruf	Kominfo (2003) [5]
	6. Antar halaman cepat ditampilkan	Palmer (2002) [9]
	7. Alamat situs mudah untuk diingat	Hendrayudi <i>et al.</i> (2011) [10]
Kualitas Informasi	8. Informasi cukup jelas	Barnes dan Vidgen (2003) [2]
	9. Informasi terpercaya	
	10. Informasi <i>up-to-date</i>	
	11. Informasi bermanfaat untuk pengguna	Palmer (2002) [9]
	12. Informasi yang disajikan beragam	
	13. Ada penambahan pengetahuan dari informasi <i>website</i>	Barnes dan Vidgen (2003) [2]
Kualitas Interaksi Pelayanan	14. Situs memiliki reputasi yang baik	Barnes dan Vidgen (2003) [2]
	15. Situs memberikan rasa aman saat transaksi	
	16. Kemudahan memberikan masukan/saran melalui <i>email</i>	Palmer (2002) [9]
	17. Kemudahan berkomunikasi dengan organisasi ( <i>link</i> ke SKPD)	Barnes dan Vidgen (2003) [2]; Iswanti (2010) [11]

	18	Kecepatan pengelola menrespon pertanyaan dan memberikan tanggapan	Palmer (2002) [9]
Keseluruhan	19	Pendapat secara keseluruhan mengenai kualitas <i>website</i>	Barnes dan Vidgen (2003) [2]

Untuk memudahkan penilaian hasil analisis deskriptif digunakan rumus panjang kelas interval (Sudjana 2002:47) sehingga didapatkan kategori penilaian responden terhadap kualitas *website* (Tabel 3.).

$$\text{Panjang kelas interval} = \frac{\text{Rentang}}{\text{Banyak kelas interval}} \dots\dots\dots (1)$$

Tabel 3. Kategori penilaian responden terhadap kualitas *website*

Interval	Keterangan
1.00-1.79	Sangat Tidak Setuju
1.80-2.59	Tidak Setuju
2.60-3.39	Cukup
3.40-4.19	Setuju
4.20-5.00	Sangat Setuju

a. Dimensi *Usability Website*.

*Usability website* pada penelitian ini terdiri atas tujuh pertanyaan mengenai rancangan situs. Hasil penelitian menunjukkan bahwa rata-rata keseluruhan penilaian responden terhadap tujuh pertanyaan *usabilitywebsite* berada pada interval 3.40-4.19 yaitu 3.93. Hal ini berarti responden *setuju* terhadap *usability* yang dimiliki *website* provinsi Bengkulu.

b. Dimensi Kualitas Informasi *Website*

Kualitas informasi *website* pada penelitian ini terdiri atas enam pertanyaan mengenai isi situs. Hasil penelitian menunjukkan bahwa rata-rata keseluruhan penilaian responden terhadap kualitas informasi *website* provinsi Bengkulu berada pada interval 3.40-4.19 yaitu 3.51.

c. Dimensi interaksi pelayanan *website*

Interaksi pelayanan *website* pada penelitian ini terdiri atas lima pertanyaan mengenai mutu

interaksi pelayanan yang dirasakan oleh responden. Hasil penelitian menunjukkan bahwa rata-rata keseluruhan penilaian responden terhadap interaksi pelayanan *website* provinsi Bengkulu berada pada interval 2.60-3.39 yaitu 3.30. Hal ini berarti *website* provinsi Bengkulu *cukup* dalam memberikan interaksi pelayanan.

d. Dimensi keseluruhan mengenai kualitas *website*

Rata-rata penilaian kualitas *website* provinsi Bengkulu berada pada interval 3.40-4.19 yaitu 4.14. Hal ini berarti secara keseluruhan provinsi Bengkulu memiliki *website* yang *berkualitas*.

#### V. PENUTUP

Dari hasil analisis yang dilakukan didapatkan simpulan yaitu responden setuju *website e-government* Provinsi Bengkulu memiliki usability, informasi yang ditampilkan berkualitas, cukup dalam interaksi pelayanan dan secara keseluruhan *website e-government* Provinsi Bengkulu berkualitas.

#### REFERENSI

- [1] Sosiawan EA. 2008. Evaluasi Implementasi E-Government Pada Situs Web Pemerintah Daerah Di Indonesia : Prespektif Content Dan Manajemen. <http://edwi.dosen.upnyk.ac.id/manajemen%20egov.pdf>

- [2] Barnes SJ, Vidgen R. 2003. Measuring Website Quality Improvement : A Case study of the Forum on Strategic Management Knowledge Exchange. *Industrial Management and Data Systems* 103:297-309.
- [3] Assegaff S. 2009. Strategi Pengembangan Situs Pemerintah Daerah Sebagai Sarana Pelayan Publik Berbasis Web. *Jurnal Media Sisfo* 3:01-57.
- [4] Inpres. 2003. Instruksi Presiden Republik Indonesia Nomor 3 Tahun 2003 tentang Kebijakan dan Strategi Nasional Pengembangan E-Government. Jakarta.
- [5] Kementerian Komunikasi dan Informatika. 2003. Keputusan Menteri Komunikasi dan Informatika Nomor 57/Kep/M.Kominfo/12/2003 tentang Panduan Penyusunan Rencana Induk Pengembangan E-Gov. Jakarta: Kominfo.
- [6] The United Nations Department of Economic and Social Affairs. 2008. *Division for Public Administration and Development Management. United Nations E-Government Survey from E-Government to Connected Governance*, United Nations New York. Hlm 15-16.
- [7] Sudjana. 2002. *Metoda Statistika*. Ed ke-6. Bandung: Tarsito. hlm 47.
- [8] Wignjosoebroto S, Sudiarno A, Harenda D. 2010. Perancangan Interface Prototype Web Berdasarkan Pada Aspek Usability (Studi Kasus: Laboratorium Ergonomi dan Perancangan Sistem Kerja Teknik Industri ITS). <http://digilib.its.ac.id/public/ITS-Undergraduate-8877-2504100030-Paper.pdf>
- [9] Palmer JW. 2002. Web Site Usability, Design, and Performance Metrics. *Information Systems Research*. 13:151-167.
- [10] Hendrayudi, Syah LY, Akbar M. 2011. Evaluasi Website Pemerintah Daerah Berdasar Layanan Antar Lembaga Pemerintah, Pemerintah kepada Dunia Usaha dan Pemerintah kepada Warga Negara. <http://blog.binadarma.ac.id/akbar/?cat=7>
- [11] Iswanti. 2010. Analisa Pengaruh Antar Dimensi pada Webqual 4.0 dengan SPSS 17 untuk Mengevaluasi Kualitas Website Pemerintah Daerah Berdasarkan Persepsi Pengguna (Studi Kasus pada Kabupaten Ogan.