

# Evaluasi Kelengkapan Konten dan Kualitas *Website* Pemerintah Kabupaten/Kota di Jawa Tengah dengan *Webqual 4.0*

Wiwit Annisa Puspaningsari<sup>1</sup>, Trihastuti Yuniati<sup>2,\*</sup>, Nicolaus Euclides Wahyu Nugroho<sup>3</sup>

<sup>1,2,3</sup>Fakultas Informatika, Program Studi S1 Teknik Informatika, Institut Teknologi Telkom Purwokerto, Banyumas, Indonesia

Email: <sup>1</sup>18103063@ittelkom-pwt.ac.id, <sup>2,\*</sup>trihastuti@ittelkom-pwt.ac.id, <sup>3</sup>[nicolaus@ittelkom-pwt.ac.id](mailto:nicolaus@ittelkom-pwt.ac.id)

**Abstrak**— *E-government* merupakan salah satu strategi untuk mendukung keterbukaan informasi dan meningkatkan layanan pemerintah. Salah satu bentuk penerapan *e-government* adalah adanya *website* pemerintah, termasuk pemerintah kabupaten/kota. Pengembangan *website* pemerintah selain harus memenuhi standar yang ditetapkan juga harus dapat memberikan layanan yang baik kepada pengguna, dalam hal ini adalah masyarakat. Penelitian ini bertujuan untuk mengevaluasi kelengkapan konten dan kualitas *website* pemerintah kabupaten/kota di Provinsi Jawa Tengah dan mengetahui tingkat kepuasan masyarakat terhadap layanan *website*. Metode penelitian yang digunakan untuk mengevaluasi kelengkapan konten *website* adalah dengan melakukan pengamatan terhadap 34 *website* pemerintah kabupaten/kota di Jawa Tengah secara mandiri berdasarkan indikator yang telah ditetapkan dalam standar pengembangan *website* pemerintah. Sedangkan untuk mengevaluasi kualitas *website* diukur dengan melakukan survei kepuasan terhadap masyarakat setempat terhadap kualitas *website* tersebut. Indikator yang dievaluasi adalah indikator kelengkapan konten yang harus ada pada *website* pemerintah berdasarkan referensi dari Buku Panduan Kominfo, Harijadi, Bonson, PeGi, dan Sulistiyo. Sedangkan evaluasi kepuasan pengguna dilakukan dengan menyebarkan kuesioner survei kepuasan masyarakat terkait kualitas *website* yang ada dengan poin pertanyaan dari atribut empat dimensi yang ada pada *Webqual 4.0*, yaitu dimensi *Usability*, *Information Quality*, *Service Interaction*, dan *Overall Impression*. Hasil survei kemudian dianalisa menggunakan metode *Importance Performance Analysis (IPA)*. Hasil rata-rata dari evaluasi *website* pemerintah kabupaten/kota di Provinsi Jawa Tengah berdasarkan indikator kelengkapan konten *website* memperoleh nilai 71%, dengan perolehan nilai tertinggi diraih oleh 7 *website*, yaitu *website* Kabupaten Banyumas, Kabupaten Batang, Kabupaten Blora, Kabupaten Grobogan, Kabupaten Karanganyar, Kabupaten Pati, dan Kabupaten Pekalongan dengan perolehan nilai 81%. Sedangkan perolehan nilai terendah yaitu pada *website* Kota Salatiga dengan perolehan nilai 37%. Hasil analisis tingkat kesesuaian kualitas *website* pemerintah kabupaten/kota di Provinsi Jawa Tengah menghasilkan nilai kesesuaian keseluruhan yaitu sebesar 97%, artinya kualitas *website* dinilai sudah cukup baik oleh masyarakat. Hasil kesenjangan (*Gap Analysis*) kuadran *IPA* penelitian ini yaitu pada kuadran I dan kuadran III memerlukan peningkatan kualitas dikarenakan memiliki *performance* yang rendah sehingga mempengaruhi *importance*-nya.

**Kata Kunci:** evaluasi website, importance performance analysis, kualitas website, webqual, website

**Abstract**— *E-government* is a strategy to support information disclosure and improve government services. One form of implementing *e-government* is the existence of government websites, including district/city governments. The development of a government website apart from having to meet established standards must also be able to provide good service to users, in this case the community. This study aims to evaluate the completeness of content and quality of district/city government websites in Central Java Province and determine the level of public satisfaction with website services. The research method used to evaluate the completeness of website content is to independently observe 34 district/city government websites in Central Java based on indicators set out in government website development standards. Meanwhile, to evaluate the quality of the website, it is measured by conducting a satisfaction survey of the local community regarding the quality of the website. The indicators evaluated are indicators of the completeness of the content that must be on the government's website based on references from the Kominfo, Harijadi, Bonson, PeGi, and Sulistiyo Handbooks. While the evaluation of user satisfaction is done by distributing community satisfaction survey questionnaires related to the quality of existing websites with question points from the four dimensional attributes that exist in *Webqual 4.0*, namely the dimensions of *Usability*, *Information Quality*, *Service Interaction*, and *Overall Impression*. The survey results were then analyzed using the *Importance Performance Analysis (IPA)* method. The average result of evaluating district/city government websites in Central Java Province based on indicators of completeness of website content obtained a score of 71%, with the highest score achieved by 7 websites, namely the websites of Banyumas Regency, Batang Regency, Blora Regency, Grobogan Regency, Karanganyar Regency, Pati Regency, and Pekalongan Regency with a score of 81%. Meanwhile, the lowest score was obtained on the Salatiga City website with a score of 37%. The results of the analysis of the suitability level of the quality of district/city government websites in Central Java Province yielded an overall conformity value of 97%, meaning that the community considered the quality of the website to be good enough. The results of the gap (*Gap Analysis*) in the *IPA* quadrant of this study, namely in quadrant I and quadrant III, require quality improvement due to their low performance, which affects their importance.

**Keywords:** e-government, importance performance analysis, website evaluation, website quality, webqual

## 1. PENDAHULUAN

*E-government* memberikan banyak manfaat baik dari sisi pemerintah maupun sisi masyarakat. Dari sudut pandang pemerintah, *e-government* ini memiliki berbagai manfaat seperti mengefisienkan segala pelayanan yang ada, meningkatkan kepercayaan masyarakat karena pemerintah telah melakukan transparansi, dan meningkatkan nilai tambah karena menggunakan teknologi sebagai bentuk sudah majunya sebuah pemerintahan. Dari sudut pandang masyarakat, *e-government* ini memiliki berbagai manfaat seperti mendapatkan pelayanan informasi 24 jam, mempermudah penggunaan, dan membantu masyarakat untuk meningkatkan Sumber Daya Manusia (SDM) nya agar lebih beradaptasi akan teknologi yang ada. Indonesia melaksanakan *e-government* berlandaskan dari berbagai regulasi, salah satunya Inpres No. 3 Tahun 2003 tentang Kebijakan dan Strategi Nasional Pengembangan *E-government*. Pada regulasi tersebut mengamanatkan pada seluruh pemimpin pemerintahan untuk dapat melakukan pengawasan terkait *e-government* tersebut. Pada tingkat pemerintah daerah, pemerintah provinsi merupakan sorotan teratas pada pelaksanaan *e-government* ini sehingga dirasa perlu pemerintah provinsi melakukan implementasi dan pengawasan pada pemerintah di bawahnya yaitu pemerintah kabupaten/kota. Berdasarkan pengamatan peneliti sendiri kabupaten/kota di Provinsi Jawa Tengah telah melaksanakan implementasi *e-government* tersebut dengan menyediakan portal *website* yang dapat diakses oleh masyarakat.

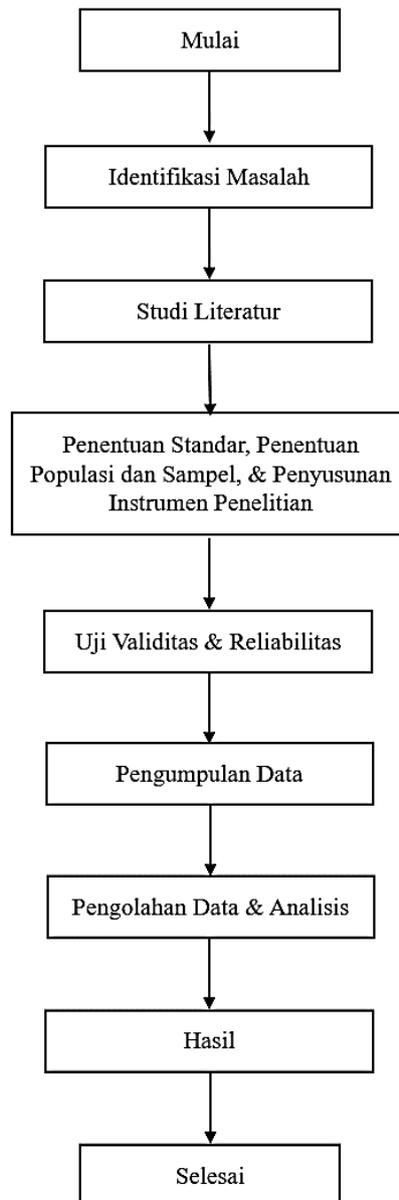
Beberapa penelitian terkait evaluasi *e-government* yang telah dilakukan di berbagai *website* pemerintahan baik di tingkat lembaga negara, provinsi kabupaten/kota, maupun kecamatan, yaitu seperti : penelitian oleh Nur Aini, dkk. (2019) dilakukan evaluasi terhadap *website* pemerintah Kota Prabumulih dengan pendekatan *Webuse* dengan hasil yang diperoleh bahwa *performance* dan *effectiveness* merupakan dimensi *usability* yang berperan penting dalam tolok ukur yang pertama [1]; penelitian oleh Prita Haryani, dkk. (2016) dilakukan evaluasi terhadap *website* Kota Yogyakarta dengan metode *E-Govqual* modifikasi dengan hasil menunjukkan bahwa *website* pemerintah Kota Yogyakarta belum memiliki peta situs dan persetujuan tertulis [2]; penelitian oleh Liyan Nasution, dkk. (2018) dilakukan evaluasi terhadap *website* Kecamatan Lowokwaru menggunakan metode *Webqual* dan IPA menunjukkan hasil bahwa pelayanan pada situs tersebut terhadap pengguna mendekati kata puas, namun hasil dari kinerja situsnya sendiri masih kurang [3]; penelitian oleh Novi Prisma Yunita, dkk. (2018) dilakukan evaluasi terhadap *website* 34 pemerintah provinsi dan 514 pemerintah kabupaten dengan metode penelitian interpretif dan positivisme diperoleh hasil bahwa *website* pemerintah Indonesia tergolong lambat dalam perkembangan *e-government* [4]; penelitian oleh Nurmaini Dalimunthe, dkk. (2019) dilakukan evaluasi terhadap *website* pemerintah Kota Pekanbaru dengan metode *Heuristic Evaluation* menunjukkan hasil *website* cukup baik bagi penggunaannya dan sesuai dengan harapan masyarakat [5]; penelitian oleh Abdulloh Hamid Sulaiman, dkk. (2017) dilakukan evaluasi terhadap *website* pemerintah Kota Batu menggunakan metode *E-Govqual* dan IPA menunjukkan hasil bahwa layanan *website* masih belum memenuhi harapan pengguna serta mendapat rekomendasi perbaikan [6]; penelitian oleh Fransiska Karisma Sara, dkk. (2019) dilakukan evaluasi *website* Kabupaten Rembang dengan metode *E-Govqual* dan teori Jacob-Nielsen menunjukkan hasil bahwa *usability website* dapat dikategorikan baik dan kualitas layanan sudah sesuai dengan harapan pengguna [7]; penelitian oleh Hovely Simatupang, dkk. (2020) dilakukan evaluasi terhadap *website* Dinas Kebudayaan dan Pariwisata Kota Bandung dengan metode *Webuse* dan IPA menunjukkan hasil bahwa pengguna merasa belum puas terhadap kinerja dari *website* yang berjalan sebelum perbaikan, namun setelah adanya perbaikan pengguna merasa puas dengan kinerjanya [8]; penelitian oleh Ilham Febi Muzacki, dkk. (2019) dilakukan evaluasi terhadap *website* Dinas Kebudayaan dan Pariwisata Kabupaten Pasuruan dengan metode *Webqual 4.0* dan IPA menunjukkan hasil tingkat kinerja *website* masih belum sesuai ekspektasi penggunaannya [9]; penelitian oleh Rizkialdy Suja Pratama, dkk. (2018) dilakukan evaluasi terhadap *website* Kabupaten Sumbawa Barat dengan metode *E-Govqual* menunjukkan hasil penilaian tertinggi ada pada konten dan tampilan informasi [10]; dan penelitian oleh Fathur Rohman, dkk. (2017) dilakukan evaluasi terhadap *website* Badan Nasional Penanggulangan Bencana dengan metode *Webqual 4.0* menunjukkan hasil *interaction quality* merupakan dimensi paling berperan dan memiliki pengaruh yang baik terhadap kepuasan pengguna [11].

Berdasarkan beberapa penelitian di atas, masalah yang ada yaitu seperti: ada *website* pemerintah yang belum terevaluasi, agar memaksimalkan penggunaan *website* tersebut, ada *website* yang kurang memuaskan bagi masyarakat, bahkan ada *website* yang tidak dapat diakses. Pada penelitian oleh Novi Prisma Yunita, dkk. telah disimpulkan bahwa Indonesia tergolong lambat dalam peningkatan *e-government* [4]. Oleh karena itu, ada ruang bagi akademisi dan pemerintah untuk melakukan penelitian terkait evaluasi dan faktor lambatnya *e-government* tersebut. Berdasarkan penjelasan tersebut, dirasa perlu untuk menganalisis seberapa dan bagaimana pengembangan implementasi *e-government* yang ada Indonesia. Penelitian ini bertujuan untuk mengevaluasi *website* pemerintah Provinsi Jawa Tengah yang berjumlah 35 *website* kabupaten/kota berdasarkan indikator kelengkapan konten *website* pemerintah menurut referensi Buku Panduan Kominfo [12], Harijadi [13], Bonson [14], PeGi [15], dan Sulistiyo [16]. Evaluasi kepuasan pengguna dilakukan dengan menyebarkan kuesioner survei kepuasan masyarakat terkait kualitas *website* yang ada dengan poin pertanyaan dari atribut empat dimensi yang ada pada *Webqual 4.0* dengan dimensi *usability*, *Information Quality*, *Service Interaction*, dan *Overall Impression*. Menurut Diana (2018), metode *Webqual 4.0* merupakan metode yang cocok digunakan untuk menilai kualitas

*website* dari sudut pandang masyarakat atau pengguna [17]. Pengukuran analisis kesenjangan menggunakan metode *Importance Performance Analysis (IPA)*. Metode IPA digunakan untuk memetakan hubungan antara tingkat kepentingan (*importance*) dengan kinerja (*performance*) dari hasil survei kepuasan pengguna [18]. Metode IPA juga dapat menampilkan hasil analisis untuk usulan perbaikan kinerja [19]. Dengan demikian penelitian ini diharapkan dapat memberikan *feedback* kepada pemerintah kabupaten/kota di Provinsi Jawa Tengah terkait bagaimana dan apa saja yang perlu diperbaiki dari *website* yang dimilikinya.

## 2. METODE PENELITIAN

Subjek pada penelitian yaitu situs *website local e-government* pemerintah kabupaten/kota di Provinsi Jawa Tengah, sedangkan objeknya adalah responden yang telah ditentukan. Bahan penelitian adalah data *website* pemerintah kabupaten/kota di Provinsi Jawa Tengah dan data hasil kuesioner. Alat yang digunakan untuk pengolahan data adalah *software SPSS*. Gambar 1 berikut menunjukkan alur penelitian yang dilakukan:



Gambar 1. Diagram Alir Penelitian

Berikut merupakan penjelasan terkait alur penelitian ini :

### 2.1 Identifikasi Masalah

Pada proses ini peneliti melakukan identifikasi tema dan permasalahan apa yang akan diambil untuk dijadikan penguat penelitian ini. *Output* dari tahapan ini yaitu peneliti mendapatkan tema analisis *website* kabupaten/kota di Provinsi Jawa Tengah dan permasalahannya.

### 2.2 Studi Literatur

Pada tahap ini peneliti melakukan studi literatur untuk mencari terkait penelitian yang memiliki tema dan masalah serupa sekaligus sebagai penguat penelitian ini. Mencari terkait apa saja yang dibutuhkan sebagai persiapan penelitian ini. *Output* dari tahap ini yaitu mendapatkan berbagai referensi bacaan seperti jurnal, *thesis*, *web page* terkait penelitian ini yaitu menghasilkan dasar pustaka serta, apa saja yang akan di butuhkan pada penelitian ini.

### 2.3 Penentuan Standar, Penentuan Populasi dan Sampel, dan Penyusunan Instrumen Penelitian

Pada tahap ini peneliti menentukan standar indikator berdasar jurnal/penelitian sebelumnya dan menentukan metode penilaian serta metode analisisnya yang sesuai dengan penelitian ini. Peneliti juga menentukan populasi serta sampel dan jumlah responden. Populasi yang digunakan pada penelitian ini berasal dari data kependudukan Provinsi Jawa Tengah, dengan metode pengambilan sampel menggunakan metode *Stratified Random Sampling*. Peneliti juga melakukan penyusunan instrumen penelitian berupa kuesioner. *Output* dari tahap ini adalah indikator yang digunakan pada penelitian ini yaitu berdasarkan referensi dari Buku Panduan Kominfo [12], Harijadi [13], Bonson [14], PeGi [15], dan Sulistiyo [16], metode penilaian yang digunakan yaitu *Webqual 4.0*. dengan dimensi yaitu: *usability*, *Information Quality*, *Service Interaction*, dan *Overall Impression*, metode analisis yang digunakan yaitu *IPA*, sampel penelitian ini dihitung menggunakan rumus *Stratified Random Sampling* dengan *Margin of error*nya sebesar 10% sehingga memperoleh total minimal responden yang harus terpenuhi yaitu 101 responden dengan jumlah minimal responden yang berbeda-beda tiap daerah kabupaten/kotanya, dan instrumen penelitian menggunakan media *Google form* dengan item pertanyaan yang diambil berdasarkan atribut-atribut pada keempat dimensi yang ada pada metodenya. Tabel 1 merupakan daftar list kabupaten/kota yang menjadi objek penelitian peneliti.

**Tabel 1.** Kabupaten/Kota di Provinsi Jawa Tengah

Nomor	Kabupaten/kota	Nomor	Kabupaten/kota
1	Kab. Banyumas	19	Kab. Purbalingga
2	Kab. Batang	20	Kab. Purworejo
3	Kab. Blora	21	Kab. Rembang
4	Kab. Boyolali	22	Kab. Semarang
5	Kab. Brebes	23	Kab. Sragen
6	Kab. Cilacap	24	Kab. Sukoharjo
7	Kab. Demak	25	Kab. Tegal
8	Kab. Grobogan	26	Kab. Temanggung
9	Kab. Jepara	27	Kab. Wonogiri
10	Kab. Karanganyar	28	Kab. Wonosobo
11	Kab. Kebumen	29	Kab. Banjarnegara
12	Kab. Kendal	30	Kota Magelang
13	Kab. Klaten	31	Kota Pekalongan
14	Kab. Kudus	32	Kota Salatiga
15	Kab. Magelang	33	Kota Semarang
16	Kab. Pati	34	Kota Surakarta
17	Kab. Pekalongan	35	Kota Tegal
18	Kab. Pemalang		

### 2.4 Uji Validitas dan Reliabilitas

Pada tahap ini peneliti melakukan uji validitas dan reliabilitas yang bertujuan untuk melihat apakah pertanyaan yang akan diajukan nanti dapat mengukur apa saja kebutuhan yang akan diukur tersebut. Sebelum melakukan uji validitas, peneliti melakukan penyebaran kuesioner terlebih dahulu kepada 30 responden sebagai bahan data yang akan digunakan untuk pengujian validitas ini. Dari penilaian ke 30 responden tersebut kemudian dihitung *r* hitung dari tiap indikator/variabel pertanyaannya, selanjutnya dibandingkan dengan *r* kritis yang telah ditentukan berdasarkan tabel uji validitas sebagaimana terlihat di Tabel 2 berikut.

Tabel 2. Tabel Uji Validitas

N	Tarf Signifikansi		N	Tarf Signifikansi	
	5 %	1 %		5 %	1 %
3	0,997	0,999	38	0,320	0,413
4	0,950	0,990	39	0,316	0,408
5	0,878	0,959	40	0,312	0,403
6	0,811	0,917	41	0,308	0,398
7	0,754	0,874	42	0,304	0,393
8	0,707	0,834	43	0,301	0,389
9	0,666	0,798	44	0,297	0,384
10	0,632	0,765	45	0,294	0,380
11	0,602	0,735	46	0,291	0,376
12	0,576	0,708	47	0,288	0,372
13	0,553	0,684	48	0,284	0,368
14	0,532	0,661	49	0,281	0,364
15	0,514	0,641	50	0,279	0,361
16	0,497	0,623	55	0,266	0,345
17	0,482	0,606	60	0,254	0,330
18	0,468	0,590	65	0,244	0,317
19	0,456	0,575	70	0,235	0,306
20	0,444	0,561	75	0,227	0,296
21	0,433	0,549	80	0,220	0,286
22	0,423	0,537	85	0,213	0,278
23	0,413	0,526	90	0,207	0,270
24	0,404	0,515	95	0,202	0,263
25	0,396	0,505	100	0,195	0,256
26	0,388	0,496	125	0,176	0,230
27	0,381	0,487	150	0,159	0,210
28	0,374	0,478	175	0,148	0,194
29	0,367	0,470	200	0,138	0,181
30	0,361	0,463	300	0,113	0,148
31	0,355	0,456	400	0,098	0,128
32	0,349	0,449	500	0,088	0,115
33	0,344	0,442	600	0,080	0,105
34	0,339	0,436	700	0,074	0,097
35	0,334	0,430	800	0,070	0,091
36	0,329	0,424	900	0,065	0,086
37	0,325	0,418	1000	0,062	0,081

Kuesioner pada penelitian ini menggunakan tingkat signifikansi 5% dengan jumlah responden sebanyak 30 orang, sehingga diperoleh nilai korelasi (r kritis) sesuai Tabel 2 di atas yaitu sebesar 0.3610. R hitung adalah nilai r yang diperoleh dari hasil perhitungan menggunakan rumus (1) berikut: [20]:

$$r_{xy} = \frac{n \sum x_i y_i - (\sum x_i) (\sum y_i)}{\sqrt{(n \sum x_i^2 - (\sum x_i)^2) (n \sum y_i^2 - (\sum y_i)^2)}} \tag{1}$$

Dengan keterangan :

- $r_{xy}$  = kolerasi antara x dengan y
- $x_i$  = nilai x ke-i
- $y_i$  = nilai y ke-i
- $n$  = banyaknya nilai

Dari hasil perbandingan antara r hitung dan r kritis tersebut dapat diketahui apakah variabel-variabel yang ada valid atau tidak. Dengan ketentuan sebagai berikut: Jika r hitung > r kritis, maka “Valid”. Namun, jika hasil r hitung < r kritis, maka “Tidak Valid”.

Langkah selanjutnya mencari varian total dari total jumlah seluruh penilaian variabel/indikator yang ada tiap responden. Pada pengujian ini peneliti menggunakan metode *Alpha Cronbach*. *Alpha Cronbach* merupakan sebuah ukuran keandalan yang memiliki nilai berkisar dari 0 s.d. 1. Nilai minimum tingkat keandalan *Alpha Cronbach* adalah 0,70 [21]. Jika nilai di atas 0,70 berarti instrumen penelitian yang digunakan untuk melakukan pengumpulan data tersebut dikatakan reliabel. Rumus (2) berikut merupakan persamaan uji reliabilitasnya [22]:

$$r_{11} = \left[ \frac{k}{(k-1)} \right] \left[ 1 - \frac{\sum \sigma_b^2}{\sigma_t^2} \right] \quad (2)$$

Dengan keterangan :

$$\begin{aligned} r_{11} &= \text{koefisien reliabilitas instrument (total test)} \\ k &= \text{jumlah butir pertanyaan yang sah} \\ \sum \sigma_b^2 &= \text{jumlah varian butir} \\ \sigma_t^2 &= \text{varian skor total} \end{aligned}$$

Dengan ketentuan sebagai berikut: jika nilai *Cronbach's Alpha* > 0,70 maka artinya indikator/variabel yang diukur tersebut reliabel. Sebaliknya, jika nilai *Cronbach's Alpha* ≤ 0,70 maka artinya indikator/variabel tersebut tidak reliabel. *Output* dari tahap ini akan didapat apakah butir pertanyaan yang akan diajukan pada instrument kuesioner pada penelitian ini sudah dikategorikan reliabel atau belum.

### 2.5 Pengumpulan Data

Pada tahap ini peneliti melakukan pengumpulan data berupa melakukan *checklist* untuk seluruh *website* kabupaten/kota yang ada di Provinsi Jawa Tengah apakah memenuhi standar *website* pemerintah berdasarkan indikator yang telah ditentukan dari 5 referensi menurut Buku Panduan Kominfo [12], Harijadi [13], Bonson [14], PeGi [15], dan Sulistiyo [16] atau tidak, serta melakukan penyebaran kuesioner survei kepuasan masyarakat terhadap kualitas *website* yang ada pada kabupaten/kota dari responden tersebut. *Output* dari tahap ini yaitu data sekunder dari kuesioner tersebut. Data responden yang diperoleh pada penelitian ini yaitu 312 responden dari masyarakat kabupaten/kota di Provinsi Jawa Tengah.

### 2.6 Pengolahan Data dan Analisis

Pada tahap ini peneliti melakukan pengolahan data hasil evaluasi *website* pemerintah kabupaten/kota Provinsi Jawa Tengah berdasarkan indikator yang telah ditentukan dari 5 referensi menurut Buku Panduan Kominfo [12], Harijadi [13], Bonson [14], PeGi [15], dan Sulistiyo [16] dengan membuat *checklist* oleh peneliti. Hasil yang didapat berupa persentase dari berapa banyak indikator kelengkapan konten dari kelima referensi yang dimiliki oleh tiap *website* kabupaten/kota. Pengolahan data selanjutnya menggunakan hasil kuesioner responden yang telah didapatkan dengan menghitung rata-rata dari setiap atribut kemudian melakukan analisis kesesuaian dan analisis gap. Pada tahap analisis kuadran menggunakan metode *IPA* yang nantinya akan digambarkan melalui diagram kartesius. Rumus (3) berikut merupakan cara menghitung analisis kesesuaian [3]:

$$Tki = Xi/Yi \times 100\% \quad (3)$$

Dengan keterangan :

$$\begin{aligned} Tki &: \text{Hasil kesesuaian} \\ Xi &: \text{Skor dari penilaian kinerja} \\ Yi &: \text{Skor dari penilaian kepentingan} \end{aligned}$$

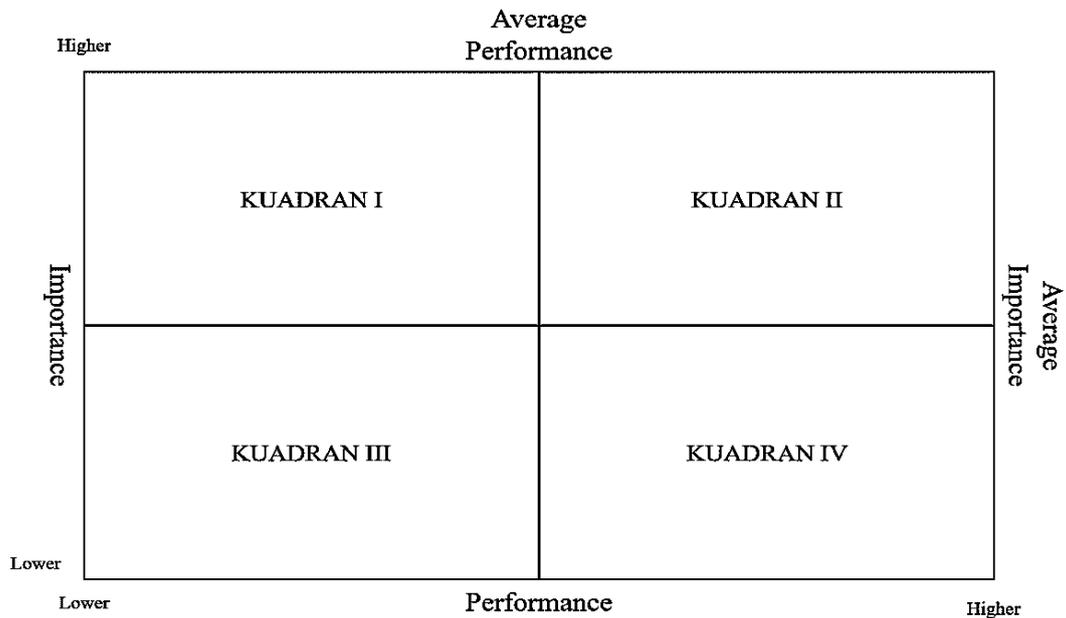
Dan rumus (4) berikut untuk menganalisis GAP tersebut:

$$Qi = Performancei - Importancei \quad (4)$$

Dengan keterangan :

$$\begin{aligned} Qi &: \text{Tingkat GAP} \\ Performancei &: \text{Hasil nilai Kinerja} \\ Importancei &: \text{Hasil nilai Kepentingan} \end{aligned}$$

Setelah melakukan perhitungan, peneliti kemudian memasukkan hasil data tersebut ke dalam diagram kartesius untuk menentukan kuadran-kuadran dari tiap indikator tersebut menggunakan *software SPSS*. Pada Gambar 2 merupakan kuadran yang digunakan untuk penelitian ini.



Gambar 2. Kuadran Kartesius pada IPA

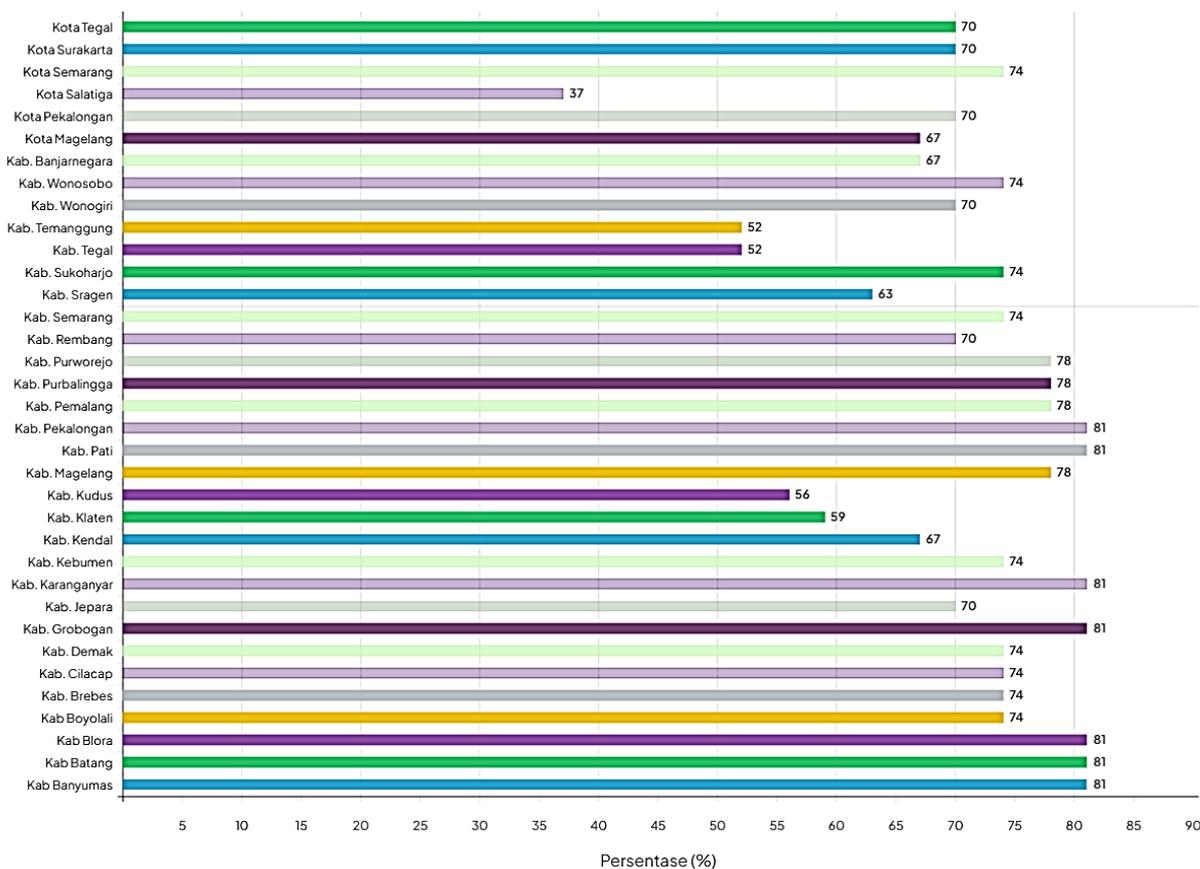
Kuadran I yaitu “Tingkatkan Kinerja” yang menunjukkan atribut-atribut yang memerlukan perbaikan dan lebih diperhatikan karena belum sesuai ekpektasi pengguna. Kuadran II yaitu “Pertahankan Kinerja” yang menunjukkan atribut-atribut yang telah sesuai dengan apa yang diinginkan pengguna. Kuadran III yaitu “Prioritas Rendah” yang merupakan atribut-atribut yang tidak terlalu diperhatikan pengguna. Kuadran IV yaitu “Cenderung Berlebihan” yang menunjukkan atribut-atribut yang tidak terlalu penting namun justru memiliki *performance* yang cenderung baik.

**2.7 Hasil**

Pada tahap ini peneliti menjabarkan hasil dari penelitian dan pembahasan dari hasil analisis data yang telah didapatkan dari tahap sebelumnya. Hasil penelitian tersebut selanjutnya disusun dalam bentuk laporan penelitian. Pada tahap ini peneliti juga menyampaikan kesimpulan hasil penelitian dan rekomendasi bagi pihak terkait, dalam hal ini pengelola *website* pemerintah kabupaten/kota di Provinsi Jawa Tengah.

**3. HASIL DAN PEMBAHASAN**

Penelitian melakukan dua penilaian, yaitu penilaian berdasarkan indikator kelengkapan konten berdasarkan 5 referensi, yaitu menurut Buku Panduan Kominfo [12], Harijadi [13], Bonson [14], PeGi [15], dan Sulistiyo [16], serta melakukan survei kepuasan masyarakat pengguna *website* pemerintah kabupaten/kota di provinsi Jawa Tengah. Peneliti melakukan evaluasi dengan memberikan *checklist* dan menghitung total indikator dan persentase yang dievaluasi berdasarkan kelima referensi tersebut. Hasil evaluasi terhadap kelengkapan konten *website* didapatkan bahwa nilai tertinggi diraih oleh *website* Kabupaten Banyumas, *website* Kabupaten Batang, *website* Kabupaten Blora, *website* Kabupaten Grobogan, *website* Kabupaten Pati, dan *website* Kabupaten Pekalongan dengan persentase kelengkapan konten *website* sebesar 81%, sedangkan untuk persentase kelengkapan konten terendah adalah *website* Kota Salatiga dengan nilai 37%. Gambar 3 merupakan hasil evaluasi secara lengkap terhadap 34 *website* kabupaten/kota di Provinsi Jawa Tengah yang disajikan dalam diagram batang.



Gambar 3. Diagram Batang Hasil Evaluasi Menggunakan *Framework*

Pada hasil pengolahan data kuesioner yang telah didapatkan dari 312 responden dihitung nilai kesesuaian dan analisis kesenjangan yang hasilnya dimasukkan dalam diagram di kuadran kartesius *IPA*. Pembahasannya yaitu sebagai berikut.

### 3.1 Uji Validitas dan Reliabilitas

Kuesioner ini menggunakan tingkat signifikansi 5% serta jumlah responden untuk pengujian ini yaitu 30 responden, sehingga diperoleh nilai korelasi (*r* kritis) sesuai tabel uji validitas yaitu sebesar 0.3610. Kuesioner dianggap valid apabila nilai *r* hitung lebih besar dari *r* kritis, namun apabila sebaliknya maka dianggap tidak valid. Tabel 3 menunjukkan hasil perhitungan uji validitas untuk *importance* dan Tabel 4 menunjukkan hasil perhitungan uji validitas untuk *performance*.

Tabel 3. Hasil Uji Validitas *Importance*

Kode	Indikator dan Sub Indikator	r hitung	r kritis	Hasil
<b>KATEGORI USABILITY</b>				
U1	Website mudah dipelajari dan dioperasikan	0.65639	0.3610	VALID
U2	Interaksi dengan website mudah dimengerti	0.62956	0.3610	VALID
U3	Website memiliki petunjuk yang jelas	0.86915	0.3610	VALID
U4	Website mudah digunakan	0.86371	0.3610	VALID
U5	Website memiliki tampilan yang menarik	0.80865	0.3610	VALID
U6	Desain website sudah sesuai dan baik	0.75656	0.3610	VALID
U7	Website dapat mudah dipercaya	0.8684	0.3610	VALID
U8	Website memberikan pengetahuan atau informasi tambahan	0.69201	0.3610	VALID
<b>KATEGORI INFORMATION QUALITY</b>				
IQ1	Informasi pada website cukup jelas dan akurat	0.77185	0.3610	VALID
IQ2	Informasi pada website mudah dipercaya	0.85465	0.3610	VALID
IQ3	Informasi pada website up-to-date	0.80047	0.3610	VALID
IQ4	Informasi pada website berguna	0.86777	0.3610	VALID

Kode	Indikator dan Sub Indikator	r hitung	r kritis	Hasil
IQ5	Informasi pada <i>website</i> mudah dimengerti	0.90165	0.3610	VALID
IQ6	<i>Website</i> sudah menampilkan informasi yang mendetail	0.81745	0.3610	VALID
IQ7	<i>Website</i> sudah menampilkan informasi dengan format yang sesuai dan baik	0.66142	0.3610	VALID
<b>KATEGORI SERVICE INTERACTION</b>				
SI1	<i>Website</i> telah baik	0.88941	0.3610	VALID
SI2	<i>Website</i> menyediakan keamanan yang baik	0.88069	0.3610	VALID
SI3	<i>Website</i> memberikan rasa aman saat digunakan	0.84839	0.3610	VALID
SI4	<i>Website</i> sudah sesuai selera	0.48923	0.3610	VALID
SI5	Setelah mengakses <i>website</i> membuat anda merasa bagian dari pemerintahan	0.52921	0.3610	VALID
SI6	<i>Website</i> memudahkan pengguna untuk berkomunikasi dengan instansi	0.8077087	0.3610	VALID
SI7	Pengelola <i>website</i> merespon pertanyaan dan tanggapan dengan cepat	0.82947	0.3610	VALID
<b>KATEGORI OVERALL IMPRESSION</b>				
QI1	Puas secara keseluruhan terkait <i>website</i> ini	0.89087	0.3610	VALID

Tabel 4. Hasil Uji Validitas *Performance*

Kode	Indikator dan Sub Indikator	r hitung	r kritis	Hasil
<b>KATEGORI USABILITY</b>				
U1	<i>Website</i> mudah dipelajari dan dioperasikan	0.577866	0.3610	VALID
U2	Interaksi dengan <i>website</i> mudah dimengerti	0.684664	0.3610	VALID
U3	<i>Website</i> memiliki petunjuk yang jelas	0.686126	0.3610	VALID
U4	<i>Website</i> mudah digunakan	0.839553	0.3610	VALID
U5	<i>Website</i> memiliki tampilan yang menarik	0.809356	0.3610	VALID
U6	Desain <i>website</i> sudah sesuai dan baik	0.758443	0.3610	VALID
U7	<i>Website</i> dapat mudah dipercaya	0.868289	0.3610	VALID
U8	<i>Website</i> memberikan pengetahuan atau informasi tambahan	0.700002	0.3610	VALID
<b>KATEGORI INFORMATION QUALITY</b>				
IQ1	Informasi pada <i>website</i> cukup jelas dan akurat	0.775277	0.3610	VALID
IQ2	Informasi pada <i>website</i> mudah dipercaya	0.873072	0.3610	VALID
IQ3	Informasi pada <i>website up-to-date</i>	0.596763	0.3610	VALID
IQ4	Informasi pada <i>website</i> berguna	0.692171	0.3610	VALID
IQ5	Informasi pada <i>website</i> mudah dimengerti	0.809785	0.3610	VALID
IQ6	<i>Website</i> sudah menampilkan informasi yang mendetail	0.665695	0.3610	VALID
IQ7	<i>Website</i> sudah menampilkan informasi dengan format yang sesuai dan baik	0.778696	0.3610	VALID
<b>KATEGORI SERVICE INTERACTION</b>				
SI1	<i>Website</i> telah baik	0.817643	0.3610	VALID
SI2	<i>Website</i> menyediakan keamanan yang baik	0.791068	0.3610	VALID
SI3	<i>Website</i> memberikan rasa aman saat digunakan	0.812483	0.3610	VALID
SI4	<i>Website</i> sudah sesuai selera	0.789213	0.3610	VALID
SI5	Setelah mengakses <i>website</i> membuat anda merasa bagian dari pemerintahan	0.666139	0.3610	VALID
SI6	<i>Website</i> memudahkan pengguna untuk berkomunikasi dengan instansi	0.777658	0.3610	VALID
SI7	Pengelola <i>website</i> merespon pertanyaan dan tanggapan dengan cepat	0.753716	0.3610	VALID
<b>KATEGORI OVERALL IMPRESSION</b>				
QI1	Puas secara keseluruhan terkait <i>website</i> ini	0.879342	0.3610	VALID

Berdasarkan perhitungan pada Tabel 3 dan Tabel 4 diperoleh hasil bahwa  $r$  hitung  $>$   $r$  kritis untuk keseluruhan indikator yang ada baik pada dimensi *importance* maupun *performance*, sehingga dapat disimpulkan bahwa seluruh indikator-indikator yang digunakan pada penelitian ini dapat dikatakan valid atau telah sesuai. Kemudian, reliabilitas ditentukan dengan mengukur variabel/indikatornya. Semakin tinggi tingkat hubungan antara skor yang diperoleh, maka skalanya dapat dikatakan semakin dapat diandalkan. Hasil pengujian reliabilitas *importance* dan *performance* dengan nilai acuan 0,70 diperoleh nilai Cronbach's Alpha sebesar -0.069874551 untuk dimensi *importance* dan -0.072841006 untuk dimensi *performance* sehingga dapat disimpulkan bahwa seluruh indikator pada kedua dimensi telah reliabel.

### 3.2 Analisis dengan Metode *Importance Performance Analysis (IPA)*

Peneliti melakukan analisis kesesuaian dan analisis kesenjangan untuk melihat perbandingan tingkat *performance* dan *importancenya*. Berikut merupakan hasil perhitungan analisis tingkat kesesuaian dan analisis kesenjangan yang ada pada Tabel 5 dan Tabel 6.

**Tabel 5.** Hasil Analisis Tingkat Kesesuaian

Kode	Indikator dan Sub Indikator	Performance		Importance		TKI
		Total Skor	Rata-Rata	Total Skor	Rata-rata	
<b>KATEGORI USABILITY</b>						
U1	Website mudah dipelajari dan dioperasikan	1151	3.69	1189	3.81	97%
U2	Interaksi dengan website mudah dimengerti	1143	3.66	1174	3.76	97%
U3	Website memiliki petunjuk yang jelas	1129	3.62	1171	3.75	96%
U4	Website mudah digunakan	1155	3.7	1179	3.78	98%
U5	Website memiliki tampilan yang menarik	1061	3.4	1073	3.44	99%
U6	Desain website sudah sesuai dan baik	1088	3.49	1146	3.67	95%
U7	Website dapat mudah dipercaya	1152	3.69	1174	3.76	98%
U8	Website memberikan pengetahuan atau informasi tambahan	1129	3.62	1173	3.76	96%
<b>Rata-rata</b>						<b>97%</b>
<b>KATEGORI INFORMATION QUALITY</b>						
IQ1	Informasi pada website cukup jelas dan akurat	1139	3.65	1185	3.8	96%
IQ2	Informasi pada website mudah dipercaya	1162	3.72	1182	3.79	98%
IQ3	Informasi pada website up-to-date	1093	3.5	1176	3.77	93%
IQ4	Informasi pada website berguna	1126	3.61	1162	3.72	97%
IQ5	Informasi pada website mudah dimengerti	1148	3.68	1180	3.78	97%
IQ6	Website sudah menampilkan informasi yang mendetail	1079	3.46	1158	3.71	93%
IQ7	Website sudah menampilkan informasi dengan format yang sesuai dan baik	1138	3.65	1174	3.76	97%
<b>Rata-rata</b>						<b>96%</b>
<b>KATEGORI SERVICE INTERACTION</b>						
SI1	Website telah baik	1098	3.52	1173	3.76	94%
SI2	Website menyediakan keamanan yang baik	1117	3.58	1167	3.74	96%
SI3	Website memberikan rasa aman saat digunakan	1119	3.59	1130	3.62	99%
SI4	Website sudah sesuai selera	1036	3.32	842	2.7	123%
SI5	Setelah mengakses website membuat anda merasa bagian dari pemerintahan	1060	3.4	1037	3.32	102%
SI6	Website memudahkan pengguna untuk berkomunikasi dengan instansi	1116	3.58	1168	3.74	96%
SI7	Pengelola website merespon pertanyaan dan tanggapan dengan cepat	1055	3.38	1155	3.7	91%
<b>Rata-rata</b>						<b>100%</b>
<b>KATEGORI OVERALL IMPRESSION</b>						
QII	Puas secara keseluruhan terkait website ini	1099	3.52	1164	3.73	94%
<b>Rata-rata</b>						<b>94%</b>
<b>Rata-rata Keseluruhan</b>						<b>97%</b>

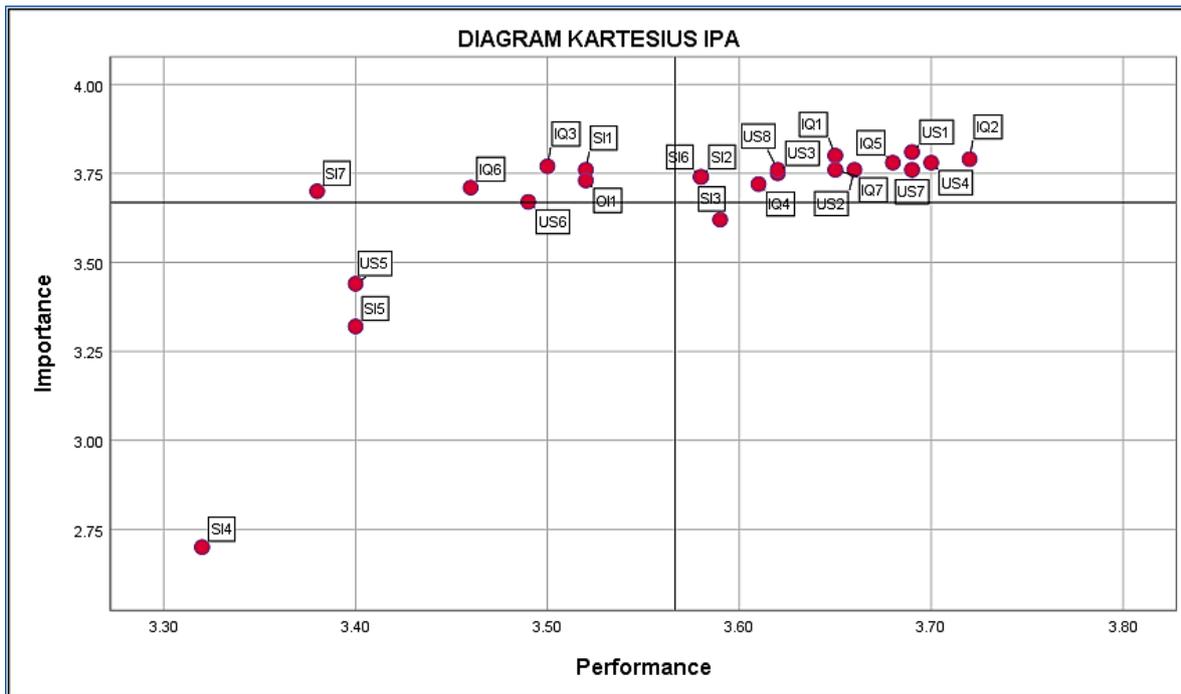
Tabel 6. Hasil Analisis Kesenjangan

Kode Indikator	Rata-rata <i>Performance</i>	Rata-rata <i>Importance</i>	GAP
<b>KATEGORI USABILITY</b>			
US1	3.69	3.81	-0.12
US2	3.66	3.76	-0.1
US3	3.62	3.75	-0.13
US4	3.7	3.78	-0.08
US5	3.4	3.44	-0.04
US6	3.49	3.67	-0.18
US7	3.69	3.76	-0.07
US8	3.62	3.76	-0.14
<b>KATEGORI INFORMATION QUALITY</b>			
IQ1	3.65	3.8	-0.15
IQ2	3.72	3.79	-0.07
IQ3	3.5	3.77	-0.27
IQ4	3.61	3.72	-0.11
IQ5	3.68	3.78	-0.1
IQ6	3.46	3.71	-0.25
IQ7	3.65	3.76	-0.11
<b>KATEGORI SERVICE INTERACION</b>			
SI1	3.52	3.76	-0.24
SI2	3.58	3.74	-0.16
SI3	3.59	3.62	-0.03
SI4	3.32	2.7	0.62
SI5	3.4	3.32	0.08
SI6	3.58	3.74	-0.16
SI7	3.38	3.7	-0.32
<b>KATEGORI OVERALL IMPRESSION</b>			
OI1	3.52	3.73	-0.21
<b>Rata-rata GAP</b>			-0.10173913

Berdasarkan Tabel 6 tersebut menunjukkan hasil rata-rata GAP -0.10 untuk keseluruhan indikator dari keempat kategori yang digunakan, padahal untuk mencapai GAP yang baik harus memiliki nilai GAP > 0. Oleh karena itu nilai GAP -0.10 memiliki arti bahwa kualitas *website* pemerintah kabupaten/kota di Provinsi Jawa Tengah secara umum masih kurang sesuai dengan harapan masyarakat/pengguna.

### 3.3 Hasil Analisis Kuadran *Importance Performance Analysis (IPA)*

Setelah dilakukan perhitungan dan analisis yang ada, kemudian peneliti memasukkan data yang ada dari rata-rata *performance* dan *importance* tiap indikator ke dalam diagram kartesius untuk melihat indikator mana saja yang sudah sesuai maupun membutuhkan perbaikan dengan menggunakan bantuan *software* SPSS. Gambar 4 menunjukkan diagram kartesius IPA.



Gambar 4. Hasil Diagram Kartesius IPA

Berdasarkan Gambar 4. menunjukkan penempatan indikator-indikator yang ada pada tiap kuadrannya, dengan penjelasan hasilnya sebagai berikut: pada Kuadran I “Tingkatkan Kinerja” indikator yang termasuk di dalamnya yaitu: menyediakan informasi yang *up-to-date* (IQ3); menyediakan informasi yang detail (IQ6); memiliki reputasi yang baik (SI1); tingkat kepercayaan menyampaikan sesuai janji (S7); dan kepuasan pengguna terhadap *website* secara keseluruhan (OI1). Indikator yang termasuk dalam Kuadran I tersebut merupakan indikator yang memerlukan perbaikan dan lebih diperhatikan karena belum sesuai ekpektasi pengguna. Pada Kuadran II “Pertahankan Kinerja” indikator yang termasuk di dalamnya yaitu: kemudahan untuk dioperasikan (US1); interaksi dengan *website* dapat dimengerti (US2); kemudahan navigasi (US3); kemudahan untuk digunakan (US4); *website* terpercaya (US7); *website* memberikan pengetahuan tambahan (US8); menyediakan informasi yang akurat (IQ1); menyediakan informasi yang dapat dipercaya (IQ2); menyediakan informasi yang relevan (IQ4); menyediakan informasi yang mudah dimengerti (IQ5); menyediakan informasi dalam format yang sesuai (IQ7); menyediakan keamanan yang baik (SI2); dan memudahkan komunikasi (SI6). Indikator pada Kuadran II tersebut merupakan indikator yang telah sesuai dengan apa yang diinginkan pengguna. Pada Kuadran III “Prioritas Kinerja” indikator yang termasuk di dalamnya yaitu: tampilan yang atraktif (US5); menciptakan rasa personalisasi (SI4); dan adanya suasana dalam komunitas (SI5). Indikator pada Kuadran III merupakan indikator yang tidak terlalu diperhatikan pengguna. Pada Kuadran IV “Cenderung Berlebihan” indikator yang termasuk di dalamnya yaitu: rasa aman dalam menyampaikan informasi pribadi (SI3). Indikator pada Kuadran IV merupakan indikator yang tidak terlalu penting namun justru memiliki *performance* yang cenderung baik. Selain indikator-indikator tersebut, terdapat satu indikator yang berada di antara Kuadran I dan Kuadran III yaitu: desain yang sesuai (U6). Artinya indikator U6 merupakan indikator yang tidak terlalu diperhatikan oleh pengguna namun perlu adanya perbaikan.

Berdasarkan hasil analisis kuadran IPA di atas, maka dapat diberikan rekomendasi secara umum untuk *website* pemerintah kabupaten/kota di Provinsi Jawa Tengah adalah sebagai berikut: (1) pengelola *website* perlu secara rutin mengunggah informasi yang lengkap dan *up-to-date* bagi masyarakat; (2) memberikan respon dan layanan yang cepat bagi masyarakat untuk meningkatkan tingkat kepercayaan dan reputasi; serta (3) perbaikan pada desain *website*.

#### 4. KESIMPULAN

Kesimpulan dari penelitian yang telah dilakukan pada penelitian ini, yaitu penelitian ini melakukan dua penilaian: penilaian oleh subjek peneliti dengan *framework* yang telah ditentukan dan penilaian oleh subjek masyarakat kabupaten/kota Provinsi Jawa Tengah (responden) dengan melakukan survei kepuasan masyarakat terkait kualitas *websitenya*. Hasil pada penilaian pertama didapat bahwa kabupaten/kota di Provinsi Jawa Tengah sudah seragam dalam hal pengembangan *website* dengan memperoleh rata-rata nilai 71%, untuk perolehan tiap

kabupaten/kotanya yaitu bernilai antara 37%-81%. Perolehan tertinggi yaitu pada Kabupaten Banyumas, Kabupaten Batang, Kabupaten Blora, Kabupaten Grobogan, Kabupaten Karanganyar, Kabupaten Pati, dan Kabupaten Pekalongan dengan perolehan nilai 81%, serta perolehan terendah yaitu pada Kota Salatiga dengan perolehan nilai 37%. Hasil pada penilaian kedua didapat dari 312 responden. Pada hasil analisis tingkat kesesuaiannya pemerintah kabupaten/kota di Provinsi Jawa Tengah menghasilkan nilai kesesuaian keseluruhan yaitu sebesar 97%, dengan rata-rata kesesuaian pada dimensi *usability* 97%, *Information Quality* 96%, *Service Interaction* 100%, *Overall Impression* 94%. Pada hasil kesenjangan (*Gap Analysis*) kuadran IPA penelitian ini yaitu pada Kuadran I dan Kuadran III memerlukan peningkatan kualitas dikarenakan memiliki *performance* yang rendah sehingga mempengaruhi *importance*-nya. Pada kuadran I terdapat 6 indikator, kuadran II terdapat 13 indikator, kuadran III terdapat 4 indikator, dan kuadran IV terdapat 1 indikator, namun ada 1 indikator yang berada diantara kuadran I dan kuadran III.

## UCAPAN TERIMAKASIH

Peneliti mengucapkan terimakasih kepada seluruh responden yang telah berkenan untuk mengisi kuesioner dari peneliti, juga kepada berbagai pihak yang telah membantu pada penelitian ini.

## REFERENCES

- [1] N. Aini, R. Ibnu Zainal, and A. Afriyudi, "Evaluasi Website Pemerintah Kota Prabumulih Melalui Pendekatan Website Usability Evaluation (Webuse)," *J. Ilm. Betrik*, vol. 10, no. 01, pp. 1–6, 2019, doi: 10.36050/betrik.v10i01.20.
- [2] P. Haryani, "Evaluasi Kualitas Layanan E-Government Pemerintah Kota Yogyakarta Dengan Metode E-GOVQUAL Modifikasi," *Simp. Nas. RAPI XV*, pp. 379–386, 2016.
- [3] L. Nasution, I. Aknuranda, and A. Rachmadi, "Evaluasi Situs Web Pemerintah Menggunakan Metode Webqual Dan Importance-Performance Analysis ( IPA ) ( Studi Kasus : Situs Kecamatan Lowokwaru-Malang )," *J. Pengemb. Teknol. Inf. dan Ilmu Komput. Univ. Brawijaya*, vol. 2, no. 11, pp. 4377–4384, 2018.
- [4] N. P. Yunita and R. D. Aprianto, "Kondisi Terkini Perkembangan Pelaksanaan E-Government Di Indonesia : Analisis Website," *Semin. Nas. Teknol. Inf. dan Komun.*, vol. 2018, no. Sentika, pp. 329–336, 2018.
- [5] N. Dalimunthe, A. Dawiyah, F. Nazari, and K. Purba, "Evaluasi Website Pemko Pekanbaru Menggunakan Metode Heuristic Evaluation," *J. Ilm. Rekayasa dan Manaj. Sist. Inf.*, vol. 5, no. 2, pp. 245–250, 2019.
- [6] A. H. Sulaiman, H. Aryadita, and A. Pinandito, "Evaluasi Kualitas Layanan Website Pemerintah Kota Batu Dengan Metode E-Govqual Dan Importance Performance Analysis (IPA)," ... *Teknol. Inf. dan Ilmu ...*, vol. 2, no. 2, pp. 493–502, 2018, [Online]. Available: <http://j-ptiik.ub.ac.id/index.php/j-ptiik/article/view/846>
- [7] F. K. Sara D, B. Soedijono W.A, and M. R. Arief, "Evaluasi Website Pemerintah Kabupaten Rembang Dengan Metode Usability Testing," *Respati*, vol. 14, no. 3, pp. 18–24, 2019, [Online]. Available: <http://jti.respati.ac.id/index.php/jurnaljti/article/view/309>
- [8] H. Simatupang, S. Widowati, and R. R. Riskiana, "Evaluasi Website Dinas Kebudayaan dan Pariwisata Kota Bandung Menggunakan Metode WEBUSE dan Importance-Performance Analysis (IPA)," *e-Proceeding Eng.*, vol. 7, no. 3, pp. 9804–9821, 2020.
- [9] I. F. A. R. P. & A. R. Muzacki, "Evaluasi Kualitas Website Pemerintah Daerah Dengan Menggunakan Webqual 4.0 dan Importance Performance Analysis (IPA) (Studi Kasus Dinas Kebudayaan dan Pariwisata Kabupaten Pasuruan)," *J. Pengemb. Teknol. Inf. dan Ilmu Komput.*, vol. 3, no. 3, pp. 2344–2350, 2019, [Online]. Available: <http://j-ptiik.ub.ac.id/index.php/j-ptiik/article/download/4723/2173/>
- [10] R. S. Pratama, A. D. Herlambang, and M. C. Saputra, "Evaluasi Kualitas Website Pemerintah Daerah Menggunakan Metode E-Govqual (Studi Kasus Pemerintah Kabupaten Sumbawa Barat)," *J. Pengemb. Teknol. Inf. dan Ilmu Komput.*, vol. 2, no. 12, pp. 6802–6811, 2018, [Online]. Available: <http://j-ptiik.ub.ac.id/index.php/j-ptiik/article/view/3755>
- [11] F. Rohman and D. Kurniawan, "Pengukuran Kualitas Website Badan Nasional Penanggulangan Bencana Menggunakan Metode Webqual 4.0," *J. Ilmu Pengetah. dan Teknol. Komput.*, vol. 3, no. 1, p. 8, 2017.
- [12] *Panduan Penyelenggaraan Situs Web Pemerintah Daerah*. Kementerian Komunikasi dan Informatika, 2003.
- [13] D. A. Harijadi and E. Satriya, "Indonesia's Roadmap to e-Government: Opportunities and Challenges," in *APEC High-Level Symposium on e-Government*, 2000, pp. 1–8.

- [14] E. Bonson, L. Torres, S. Royo, and F. Flores, "Local e-government 2.0: Social media and corporate transparency in municipalities," *Gov. Inf. Q.*, vol. 29, no. 2, pp. 123–132, 2016.
- [15] Engel, "Peningkatan E-Government Indonesia (PEGI) dan Pemanfaatan Teknologi Informasi di DKI Jakarta," *Pap. Knowl. . Towar. a Media Hist. Doc.*, vol. 8, no. 2, pp. 1121–1132, 2014.
- [16] D. Sulistiyo, H. P. Negara, and Y. Firdaus, "Analisis Kajian Standarisasi Isi Situs Pemerintah Daerah Kabupaten/Kota," in *Seminar Nasional Informatika*, 2008, pp. 55–62.
- [17] D. Diana and N. D. M. Veronika, "Analisis Kualitas Website Provinsi Bengkulu Menggunakan Metode Webqual 4.0," *Pseudocode*, vol. 5, no. 1, pp. 10–17, 2018, doi: 10.33369/pseudocode.5.1.10-17.
- [18] Nirmala, "Evaluasi Website Local E-Government dan Survey Kepuasan Masyarakat Terhadap Layanan Publik Kecamatan di Kota dan Kabupaten Bogor," 2018.
- [19] A. Muhammad, "Importance Performance Analysis (IPA)," 2017. <https://mochacom.wordpress.com/2017/09/23/importance-performance-analysis-ipa/>
- [20] Y. D. Lestari, J. T. Nugraha, and N. M. Fauziah, "Pengembangan E-Government melalui Layanan Aspirasi Masyarakat di Dinas Komunikasi dan Informatika Kabupaten Magelang," *J. Ilmu Adm. Media Pengemb. Ilmu dan Prakt. Adm.*, vol. 16, no. 2, pp. 163–178, 2019, doi: 10.31113/jia.v16i2.230.
- [21] O. A. Putri, D. Y. Kristiyanto, and S. T. Safitri, "Integrasi Metode Webqual 4.0 dan Importance Performance Analysis (IPA) untuk Mengukur Kualitas Website Inlis Lite," *MEANS (Media Inf. Anal. dan Sist.*, vol. 6, no. 2, pp. 229–234, 2021, [Online]. Available: [http://103.76.21.184/index.php/Jurnal\\_Means/article/view/1598](http://103.76.21.184/index.php/Jurnal_Means/article/view/1598)
- [22] "R Tabel PDF dan Uji Validitas," 2022. <https://wikielektronika.com/r-tabel-uji-validitas/?page=all> (accessed Apr. 13, 2022).