

# Analisis Kualitas Website Dinas Kesehatan Provinsi Kalimantan Barat Menggunakan Metode E-GovQual dan Importance Performance Analysis (IPA)

Rizqi Firdhani Muthmainah<sup>1,\*</sup>, Dian Prawira<sup>2</sup>, Ilhamsyah<sup>3</sup>

<sup>1,2,3</sup> Program Studi Sistem Informasi, Universitas Tanjungpura, Pontianak, Indonesia

Email: <sup>1,\*</sup>rizqifirdha@student.untan.ac.id, <sup>2</sup>dianprawira@sisfo.untan.ac.id, <sup>3</sup>ilhamsyah@sisfo.untan.ac.id

**Abstrak**– Pembangunan *website* bagi pemerintahan daerah pada negara Indonesia ialah penerapan atas Instruksi Presiden No.3 Tahun 2003 terkait Kebijakan dan Strategi Nasional Pengembangan *E-Government*. Adapun instansi yang menerapkan konsep dari *e-Government* tersebut adalah Dinkes Provinsi Kalimantan Barat. *Website* Dinas Kesehatan Provinsi Kalimantan Barat berfungsi untuk memberikan informasi mengenai profil dan publikasi data serta layanan publik dari Dinas Kesehatan Provinsi Kalimantan Barat. Namun, dalam pemanfaatan *website* tersebut tidak semua masyarakat sebagai pengguna memiliki penilaian yang baik terhadap *website*, diantaranya beberapa pengguna *website* mengeluhkan terhadap layanan pengaduan oleh pengelola *website* yang kurang responsif sehingga peran *website* sebagai sumber informasi kurang memuaskan, kemudian *loading website* yang sangat lama ketika pertama kali masuk ke laman *website* sehingga pengguna merasa tidak efektif dan ragu untuk kembali menggunakan *website*. Dari permasalahan tersebut, evaluasi terhadap kualitas *website* sangat penting untuk dilakukan. Metode yang digunakan pada riset ini yakni *E-GovQual* dan *Importance Performance Analysis* (IPA). Adapun hasil dari kuesioner tingkat kinerja (*performance*) dengan nilai rerata 3,57 dan tingkat kepentingan (*importance*) dengan nilai rata-rata 4,11. Nilai rerata tingkat kesesuaian sebanyak 87% dan nilai rata-rata tingkat kesenjangan (*Gap*) sebanyak -0,54 yang berarti kualitas layanan *website* Dinas Kesehatan Provinsi Kalimantan Barat masih kurang baik. Berdasarkan hasil analisis pemetaan kuadran IPA didapat parameter dalam kuadran I yang jadi fokus utamanya perbaikan yaitu pada variabel *Reliability* dan *Citizen Support*.

**Kata Kunci:** Kualitas, *Website*, *E-GovQual*, *e-Government*, *Importance Performance Analysis* (IPA).

**Abstract**– *Website development for local governments in Indonesia is the implementation of Presidential Instruction No.3 of 2003 related to the National Policy and Strategy for E-Government Development. The agency that applies the concept of e-Government is the West Kalimantan Provincial Health Office. The website of the West Kalimantan Provincial Health Office serves to provide information about the profile and publication of data and public services from the West Kalimantan Provincial Health Office. However, in utilizing the website, not all people as users have a good assessment of the website, including some website users complaining about complaint services by website managers who are less responsive so that the role of the website as a source of information is less satisfying, then loading the website is very long when you first enter the website page so that users feel ineffective and hesitate to use the website again. From these problems, it is very important to evaluate the quality of the website. The methods used in this research are E-GovQual and Importance Performance Analysis (IPA). The results of the performance level questionnaire with an average value of 3.57 and the importance level with an average value of 4.11. The average value of the suitability level is 87% and the average value of the gap level is -0.54, which means that the quality of the West Kalimantan Provincial Health Office website services is still not good. Based on the results of the IPA quadrant mapping analysis, it is obtained that the parameters in quadrant I are the main focus of improvement, namely the Reliability and Citizen Support variables.*

**Keywords:** *Website, Quality, E-GovQual, e-Government, Importance Performance Analysis (IPA).*

## 1. PENDAHULUAN

Teknologi informasi telah menjadi bagian integral dari kehidupan sehari-hari. Karena kemajuan yang begitu pesat, sebagian besar proses bisnis di dalam perusahaan atau lembaga bergantung pada teknologi informasi untuk membangun dan mempertahankan proses bisnis. Internet adalah bagian kunci dari teknologi informasi dalam membuat ini menjadi kenyataan. Saat ini, internet telah berkembang menjadi metode komunikasi dan berbagi informasi yang cepat dan efisien, memungkinkan siapa saja untuk berkomunikasi dan bertukar informasi kapan saja dan dari lokasi mana saja. Ketersediaan *website* adalah salah satu pemanfaatan dari internet yang berguna bagi pemerintah dalam melayani masyarakat berbasis elektronik [1].

Pembangunan *website* bagi pemerintah daerah di Indonesia merupakan implementasi dari Instruksi Presiden No.3 Tahun 2003 tentang Kebijakan dan Strategi Nasional Pengembangan *E-Government* [2] dan Keputusan Menteri Komunikasi dan Informasi Nomor 57 Tahun 2003 tentang Panduan Penyusunan Rencana Induk Pengembangan *E-Government* [3][4]. Adapun instansi yang menerapkan konsep dari *e-Government* tersebut adalah Dinas Kesehatan Provinsi Kalimantan Barat ([dinkes.kalbarprov.go.id](http://dinkes.kalbarprov.go.id)) berfungsi untuk memberikan informasi mengenai profil dan publikasi data serta layanan publik dari Dinas Kesehatan Provinsi Kalimantan Barat yang diharapkan dapat membantu masyarakat untuk memperoleh informasi yang dibutuhkan.

Namun, dalam pemanfaatan *website* tersebut tidak semua masyarakat sebagai pengguna memiliki penilaian yang baik terhadap *website*, diantaranya beberapa pengguna *website* mengeluhkan terhadap layanan

pengaduan oleh pengelola *website* yang kurang responsif sehingga peran *website* sebagai sumber informasi kurang memuaskan, kemudian *loading website* yang sangat lama ketika pertama kali masuk ke laman *website* sehingga pengguna merasa tidak efektif dan ragu untuk kembali menggunakan *website*. Pada dasarnya, *website* Dinas Kesehatan Provinsi Kalimantan Barat ini merupakan *website* pemerintahan yang digunakan oleh sebagian besar masyarakat dalam memperoleh data dan informasi terkait kesehatan, sehingga penilaian terhadap kualitas *website* sangat penting untuk dilakukan untuk mengetahui tingkat kualitas layanan dari *website* Dinas Kesehatan Provinsi Kalimantan Barat.

Dari hasil wawancara, diperoleh informasi bahwa belum adanya penelitian yang dilakukan untuk mengukur kualitas *website* Dinas Kesehatan Provinsi Kalimantan Barat setelah *website* dirilis, oleh karena itu pihak pengelola belum mengetahui tingkat kualitas *website* tersebut. Kualitas *website* pemerintah yang baik dinilai tidak sekadar melalui perspektif pemerintah, namun juga dari sudut pandang masyarakat sebagai pengguna.

Terdapat penelitian yang membahas kualitas layanan *website* perpustakaan, dengan catatan penilaian responden secara umum bahwa pemanfaatannya belum optimal, dengan hasil penilaian Customer Satisfaction Index (CSI) berada pada kategori puas dengan nilai 0,75%. Hasil analisis tingkat kesesuaian dengan nilai 91,66% berada pada level kurang dan hasil analisis kesenjangan negatif yaitu -0,34 di bawah harapan pengguna. Selain itu digunakan metode Pendekatan Importance and Performance Analysis (IPA) untuk menentukan prioritas perbaikan pada *website* [5].

Penelitian yang sejenis yang membahas hasil kualitas layanan adalah penilaian kualitas *website* SIMSARPRAS. Tujuan penelitian ini menganalisis kualitas pada *website* pemerintah dengan pendekatan *E-GovQual* yang dimodifikasi (6 variabel dan 47 atribut) dan ditambahkan satu variabel yaitu 'overall' [6]. Selain itu terdapat Penelitian yang melakukan pendekatan *E-GovQual* yang memiliki 6 dimensi dan 24 atribut dengan menggunakan metode IPA sebagai rekomendasi dari E-Government yang tersedia [7].

Selain itu terdapat penelitian yang fokus pada analisis lima dimensi yaitu terukur, kehandalan, daya tanggap, jaminan dan empati. Penelitiannya dilakukan di Universitas Muria Kudus. Hasilnya menyatakan bahwa model penilaian suatu sistem pada *website* E-Learning dapat diselesaikan dengan baik. Tingkat keefektifan dilakukan dengan responden sebagai pengguna melalui penyebaran kuesioner. Hasil analisis dengan uji korelasi statistik sebesar 0,985 dinyatakan diterima dengan tingkat validitas sebesar 97% menunjukkan bahwa sistem berhasil diterapkan adalah dari sisi penerimaan [8].

Pada penelitian ini digunakan metode *E-GovQual* karena berfokus pada analisis kualitas *website* pemerintahan [9] sedangkan untuk metode analisis yang digunakan yaitu metode *Importance Performance Analysis* (IPA). Konsep awal *E-GovQual* mencakup atas beberapa atribut yang dikategorikan menjadi enam dimensi. Dari keenam dimensi tersebut, kemudian diturunkan menjadi empat dimensi final yakni *Efficiency*, *Trust*, *Reliability* dan *Citizen Support* [10]. Dimensi pada *E-GovQual* yang digunakan dalam mengukur mutu layanan *website* melalui penggunaan indikator sebagai variabel pengukuran dalam penelitian. Untuk mengidentifikasi secara lebih spesifik indikator agar sesuai harapan pengguna, digunakan metode analisis *Importance Performance Analysis* (IPA) yang akan mengidentifikasi faktor penting yang harus diperbaiki, dipertahankan dan ditingkatkan kualitasnya, yang dilihat dari persepsi (*performance*) dan harapan pengguna (*importance*) terhadap *website* tersebut [11].

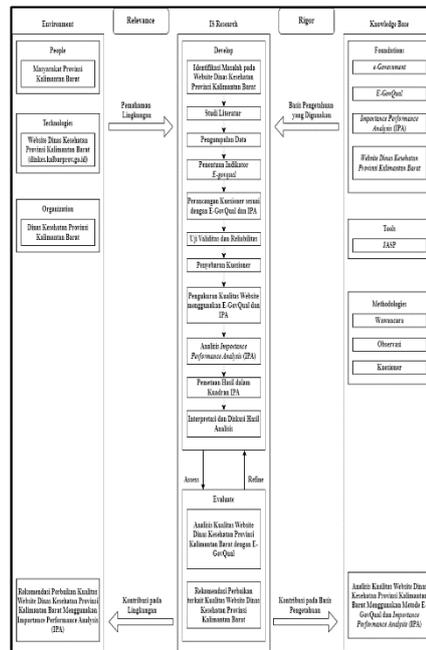
Berdasarkan latar belakang tersebut, maka dilakukan penelitian yang berjudul “Analisis Kualitas *Website* Dinas Kesehatan Provinsi Kalimantan Barat Menggunakan Metode *E-GovQual* dan *Importance Performance Analysis* (IPA)”, agar dapat diketahui kualitas dari *website* tersebut dalam melayani masyarakat sebagai layanan publik elektronik.

## 2. METODE PENELITIAN

### 2.1 Kerangka Kerja Penelitian

Penelitian ini menggunakan metode kuantitatif dengan kerangka kerja penelitian yang menggambarkan secara garis besar mengenai alur sebuah penelitian. Kerangka kerja ini bertujuan sebagai acuan dalam proses penelitian agar teratur dalam penyusunan dan penyelesaiannya dari pertama sampai tuntas pelaksanaan riset. Dalam penelitian ini, digunakan *IS Research Framework* [12], [13] yang ditunjukkan pada Gambar 1.

1. **Environment.** Menjelaskan tentang ruang permasalahan dimana mencari permasalahan yang relevan di Lingkungan [5], [14] yaitu *People* adalah masyarakat Kalimantan Barat, Technologies berupa *website* Dinas Kesehatan Provinsi Kalimantan Barat ([www.dinkes.kalbarprov.go.id](http://www.dinkes.kalbarprov.go.id)).
2. **Knowledge Base.** Menjelaskan tentang dasar pengetahuan dan metodologi yang digunakan dalam penelitian [14]. Adapun diantaranya yaitu menggunakan *e-Government*, *E-GovQual*, *Importance Performance Analysis* (IPA) dan *Website* Dinas Kesehatan Provinsi Kalimantan Barat. Sedangkan *tools* dan metodologi yaitu software JASP, wawancara, observasi dan kuesioner.



Gambar 1. IS Research Framework.

IS Research menjelaskan tahapan-tahapan dalam penelitian, yaitu:

1. Identifikasi masalah. Teknik akumulasi data dimulai dari melakukan identifikasi masalah pada website, hal ini dilakukan untuk menghilangkan keraguan sebelum melakukan penelitian lebih lanjut. Identifikasi masalah ini dilakukan dengan menentukan permasalahan, tujuan riset, pembatasan permasalahan serta manfaat riset.
2. Studi Literatur. Dilaksanakan melalui pencarian beragam teori yang terkait terhadap penelitian yang dilaksanakan, agar riset tersebut memiliki dasar penelitian. Selain teori-teori yang relevan, juga terdapat penelitian terdahulu yang dapat menjadi acuan dalam membandingkan keterbaruan dalam penelitian yang akan dilakukan. Terakhir, studi literatur juga dibutuhkan dalam penentuan data apa saja yang akan digunakan.
3. Pengumpulan Data. Penetapan data dilaksanakan sesudah melaksanakan studi literatur agar mengetahui data apa yang diperlukan.
4. Penentuan Indikator *E-GovQual*. Dilakukan dengan memilih indikator apa saja yang digunakan sebagai acuan dalam instrumen kuesioner, kemudian butir-butir pernyataan pada kuesioner diadaptasi dari indikator *E-GovQual*. Jika semua indikator memiliki relevansi terhadap topik penelitian, maka pernyataan kuesioner dapat diadaptasi dari semua indikator *E-GovQual* tanpa terkecuali.
5. Perancangan Kuesioner sesuai dengan *E-GovQual* dan IPA. Setelah memilih dan menentukan indikator *E-GovQual* yang digunakan, maka dilakukan perancangan kuesioner dengan membuat pernyataan-pernyataan yang diadaptasi dari indikator *E-GovQual*. Pada penelitian ini terdapat 9 pertanyaan dan 21 pernyataan.
6. Pengujian Validitas dan Reliabilitas. Hasil perancangan kuesioner kemudian disebarakan terhadap beberapa sampel untuk diperoleh hasil yang akan digunakan dalam pengujian validitas dan reliabilitas dengan tools statistik JASP sebelum kuesioner disebarakan kepada target sampel yang sebenarnya.
7. Penyebaran Kuesioner. Setelah rancangan angket dikatakan valid serta andal, maka selanjutnya dilakukan penyebaran kuesioner kepada responden yaitu masyarakat Kalimantan Barat, sesuai dengan total sampelnya yang sudah ditetapkan menggunakan perumusan Lemeshow.
8. Pengukuran Kualitas Web menggunakan *E-GovQual* dan IPA. Setelah mendistribusikan kuesioner, data diproses secara statistik. Hasil pengolahan data tersebut akan digunakan sebagai bahan baku analisis untuk menentukan proporsi setiap item dalam pernyataan yang diberikan.
9. Analisis *Importance Performance Analysis* (IPA). Setelah melakukan pengolahan data, dan telah diketahui presentase dari masing-masing butir pernyataan hasil jawaban kuesioner, kemudian dilakukan analisis dengan metode IPA untuk mengukur hubungan antara persepsi dan harapan *user* kepada *website*.
10. Pemetaan Hasil dalam Kuadran IPA. Setelah diperoleh hasil analisis, selanjutnya adalah memetakan hasil tersebut ke dalam kuadran IPA yang terbagi menjadi Kuadran I (*Concentrate Here*), Kuadran II (*Keep up The Good Work*), Kuadran III (*Low Priority*), dan Kuadran IV (*Possibly Overkill*).
11. Interpretasi dan Diskusi Hasil Analisis. Pada bagian ini, dilakukan analisis terhadap hasil penelitian.

12. Rekomendasi Perbaikan *Website* Dinas Kesehatan Provinsi Kalimantan Barat. Pemetaan kuadran IPA menunjukkan hasil dimensi yang harus dipertahankan, dan hasil dimensi yang memiliki kekurangan. Sehingga dapat menjadi bahan evaluasi agar dapat meningkatkan kualitas *website*.

## 2.2 Dimensi dan Indikator E-GovQual

*E-GovQual* digunakan dalam pengukuran kualitas *website* khususnya pada *website* pemerintahan sebagai perwujudan dari *e-Government*. *E-GovQual* ini digunakan sebagai acuan dalam pengukuran kualitas *website* Dinas Kesehatan Provinsi Kalimantan Barat dengan dimensi dan indikator didalamnya. Seluruh indikator yang digunakan adalah berdasarkan penelitian oleh Papadomichelaki & Mentzas [10]

**Tabel 1.** Dimensi dan Indikator *E-GovQual*.

Dimensi	Kode	Indikator <i>E-GovQual</i>
<i>Efficiency</i>	EF1	Struktur jelas dan mudah diikuti
	EF2	Search engine efektif
	EF3	Site-map terorganisir
	EF4	Memenuhi harapan pengguna
	EF5	Informasi tepat dan terperinci
	EF6	Informasi terbaru
	EF7	Petunjuk pengisian formulir cukup
<i>Trust</i>	TRS1	Keamanan <i>username</i> dan <i>password</i>
	TRS2	Otentikasi data pribadi
	TRS3	Keamanan data pribadi
	TRS4	Penggunaan data pribadi untuk tujuan yang jelas
<i>Reliability</i>	RLB1	Waktu unduh formulir singkat
	RLB2	Mudah diakses kapanpun ketika dibutuhkan
	RLB3	Keberhasilan <i>website</i> ketika pertama kali diakses
	RLB4	Pelayanan tepat waktu
	RLB5	Halaman <i>website</i> diunduh dengan cepat
	RLB6	Kecocokan sistem <i>browser</i>
<i>Citizen Support</i>	CS1	Pegawai tanggap terhadap masalah pengguna
	CS2	Pegawai memberikan respon yang cepat untuk pertanyaan pengguna
	CS3	Pegawai memiliki pengetahuan yang cukup untuk menjawab pertanyaan- pertanyaan pengguna
	CS4	Pegawai memiliki kemampuan untuk menyampaikan layanan dengan kepercayaan dan keyakinan

## 2.3 Populasi dan Sampel Penelitian

Populasi adalah wilayah generalisasi yang terdiri dari objek atau subjek dengan kualitas dan karakteristik tertentu yang dipilih oleh peneliti untuk dipelajari dan ditarik kesimpulannya [13]. Populasi yang digunakan dalam penelitian ini yaitu masyarakat Kalimantan Barat yang pernah mengakses *website* Dinas Kesehatan Provinsi Kalimantan Barat. Pengambilan sampel pada penelitian ini dilakukan dengan menggunakan rumus Lemeshow dengan *sampling error* (d) yang dapat ditoleransi pada penelitian ini ditetapkan sebesar 0,10 atau 10% dan tingkat keyakinan dalam penentuan sampel yang digunakan adalah 95% atau Z=1,96. Tingkat keyakinan 95% atau Z = 1,96 memberikan keseimbangan antara presisi dan reliabilitas [15].

$$\begin{aligned}
 n &= \frac{Z^2 p(1-p)}{d^2} \\
 &= \frac{(1,96)^2 (0,5)(1-0,5)}{(0,10)^2} \\
 &= 96,04
 \end{aligned}
 \tag{1}$$

Keterangan:

- n = jumlah sampel
- p = estimasi proporsi (0,5)
- Z<sup>2</sup> - a/2 = Z skor pada tingkat kepercayaan 95% (1, 96)
- d = *sampling error* (0,10)

Dari perhitungan sampel diperoleh hasil 96, 04 yang dibulatkan sehingga responden yang dijadikan sampel berjumlah 100 orang responden.

### 3. HASIL DAN PEMBAHASAN

#### 3.1 Uji Validitas dan Reliabilitas

##### a. Uji Validitas

Validitas menggambarkan seberapa baik suatu alat ukur dapat menangkap objek pengukuran [16]. Pendekatan korelasi momen produk Pearson digunakan untuk menilai validitas setiap dimensi dalam penelitian ini. Analisis dilakukan dengan membandingkan skor tiap item dengan skor keseluruhan. Total tiap itemnya menciptakan nilai akhir. Analisis terhadap 30 responden menghasilkan nilai r tabel sebesar 0,361 untuk pengujian tersebut. manakala  $r_{hitung}$  melebihi  $r_{tabel}$ , maka dikatakan valid. Uji validitas penelitian ini menggunakan *tools* JASP,

**Tabel 2.** Hasil Uji Validitas.

Kode	$r_{hitung}$ (Pearson Correlation Performance)	$r_{hitung}$ (Pearson Correlation Importance)	Keterangan
EF1	0,582	0,875	Valid
EF2	0,587	0,923	Valid
EF3	0,711	0,738	Valid
EF4	0,769	0,899	Valid
EF5	0,787	0,875	Valid
EF6	0,713	0,805	Valid
EF7	0,703	0,745	Valid
TRS1	0,677	0,825	Valid
TRS2	0,725	0,792	Valid
TRS3	0,856	0,732	Valid
TRS4	0,782	0,776	Valid
RLB1	0,829	0,901	Valid
RLB2	0,778	0,808	Valid
RLB3	0,811	0,841	Valid
RLB4	0,652	0,710	Valid
RLB5	0,735	0,877	Valid
RLB6	0,821	0,812	Valid
CS1	0,885	0,898	Valid
CS2	0,640	0,889	Valid
CS3	0,803	0,951	Valid
CS4	0,640	0,835	Valid

Keterangan: *Efficiency* (EF), *Trust* (TRS), *Reliability* (RLB), *Citizen Support* (CS)

##### b. Uji Reliabilitas

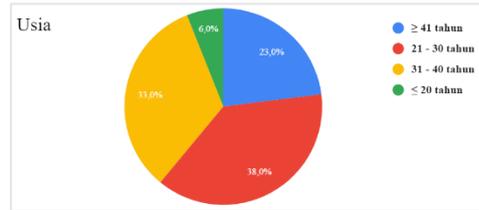
Dalam mengambil keputusan untuk menguji keandalan yakni variabel disebut andal saat memberi skor Cronbach's Alpha > 0,70 [17]. Uji reliabilitas pada riset berikut mempergunakan *tools* JASP.

**Tabel 3.** Hasil Uji Reliabilitas.

Dimensi E-GovQual	Cronbach's Alpha Performance	Cronbach's Alpha Importance	Keterangan
<i>Efficiency</i>	0,820	0,929	Reliable
<i>Trust</i>	0,757	0,788	Reliable
<i>Reliability</i>	0,864	0,906	Reliable
<i>Citizen Support</i>	0,729	0,916	Reliable

#### 3.2 Analisis Demografis

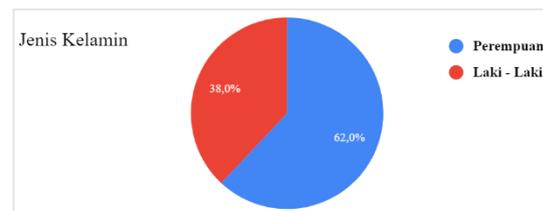
##### a. Usia



Gambar 2. Usia.

Pada Gambar 2 menyuguhkan data responden didasarkan atas usia. Usia responden didominasi dengan rentang 21 – 30 tahun, yaitu dengan jumlah 38 responden, usia responden 31 – 40 tahun dengan jumlah 33 responden, usia responden  $\geq 41$  tahun berjumlah 23 responden, usia responden  $\leq 20$  tahun berjumlah 6 responden.

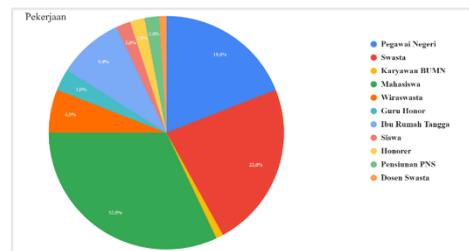
**b. Jenis Kelamin**



Gambar 3. Jenis Kelamin.

Pada Gambar 3 menyuguhkan data responden didasarkan atas jenis kelamin yang sebagian besar didominasi oleh Perempuan berjumlah 62 individu responden dan responden Laki-Laki berjumlah 38 orang.

**c. Pekerjaan**

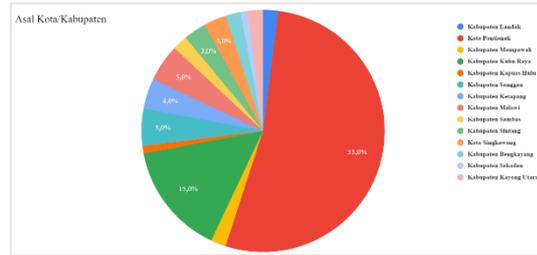


Gambar 4. Pekerjaan.

Pada Gambar 4 disajikan data responden berdasarkan pekerjaan yang didominasi oleh Mahasiswa, yaitu dengan umlah 32 responden, lalu Swasta, dengan jumlah 23 responden, dilanjutkan dengan Pegawai Negeri, dengan jumlah 19 responden, kemudian Ibu Rumah Tangga dengan jumlah 9 responden dan juga Wiraswasta dengan jumlah 6 responden, dan sisa responden memilih opsi lainnya dengan jumlah 9 responden.

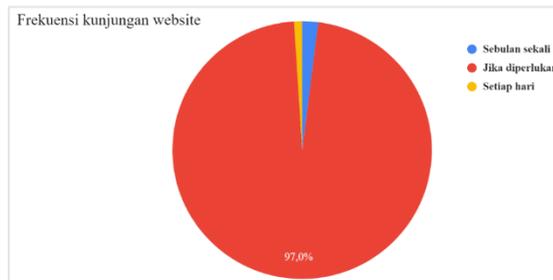
**d. Asal Kota/Kabupaten**

Pada Gambar 5 disajikan data responden berdasarkan asal kota/kabupaten yang dimana responden dari Kota Pontianak yang mendominasi dengan jumlah 53 orang responden, kemudian disusul dengan Kabupaten Kubu Raya dengan jumlah 15 orang responden, lalu Kabupaten Sanggau dan Melawi masing-masing dengan jumlah 5 orang responden, selanjutnya ada Kabupaten Ketapang dengan jumlah 4 orang responden, kemudian Kota Singkawang dan Kabupaten Sintang masing-masing dengan jumlah 3 orang responden, lalu Kabupaten Sambas, Bengkayang, Kayong Utara, Landak dan Mempawah masing-masing dengan jumlah 2 orang responden, dan yang terakhir untuk Kabupaten Kapuas Hulu dan Sekadaw masing-masing dengan jumlah 1 orang responden.



Gambar 5. Asal Kota/Kabupaten

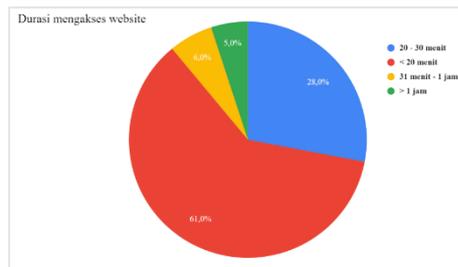
e. Frekuensi penggunaan *website*



Gambar 6. Frekuensi kunjungan website.

Pada Gambar 6 disajikan data responden berdasarkan frekuensi kunjungan website, yang paling mendominasi adalah Jika diperlukan dengan jumlah 97 orang responden (97%), kemudian Sebulan sekali dengan jumlah 2 orang responden (2%) dan terakhir Setiap hari dengan jumlah 1 orang responden (1%).

f. Durasi mengakses *website*



Gambar 7. Durasi mengakses website.

Pada Gambar 7 disajikan data responden berdasarkan durasi dalam mengakses *website*, didominasi dengan < 20 menit dengan jumlah 61 orang responden, lalu 20 – 30 menit dengan jumlah 28 orang responden, kemudian 31 menit – 1 jam dengan jumlah 6 orang responden dan yang terakhir > 1 jam dengan jumlah 5 orang responden.

3.3 Analisis Kesesuaian

Analisis ini digunakan untuk mengetahui kualitas yang dicapai atas kinerja layanan *website* Dinas Kesehatan Provinsi Kalimantan Barat. Pengukuran tingkat kesesuaian ini dilakukan dengan menghitung perbandingan antara persepsi masyarakat atas kinerja *website* yang diterima (*performance*) dan harapan terhadap *website* yang diinginkan oleh masyarakat kedepannya (*importance*). Untuk menghitung tingkat kesesuaian dapat digunakan Persamaan 2.

$$T_{ki} = \frac{\sum x_i}{\sum y_i} \times 100\% \quad (2)$$

Keterangan:

- $T_{ki}$  = tingkat kesesuaian responden
- $\sum x_i$  = skor penilaian *performance* ke-i
- $\sum y_i$  = skor penilaian *important* ke-i

**Tabel 4.** Analisis Kesesuaian.

Indikator	Mean <i>Performance</i>		Mean <i>Importance</i>		Tingkat Kesesuaian	
	Peratribut	Perdimensi	Peratribut	Perdimensi	Peratribut	Perdimensi
EF1	3,57		4,27		84%	
EF2	3,68		4,15		89%	
EF3	3,57		4,16		86%	
EF4	3,55	3,6	4,1	4,1	87%	88%
EF5	3,58		4		90%	
EF6	3,64		4,04		90%	
EF7	3,62		3,96		91%	
TRS1	3,73		4,15		90%	
TRS2	3,7		3,96	4,08	93%	90%
TRS3	3,64	3,69	4,23		86%	
TRS4	3,68		3,99		92%	
RLB1	3,43		3,92		88%	
RLB2	3,63		4,18		87%	
RLB3	3,51		4,29		82%	
RLB4	3,61	3,54	4,39	4,15	82%	85%
RLB5	3,55		3,92		91%	
RLB6	3,52		4,2		84%	
CS1	3,36		4,22		80%	
CS2	3,38		4,12		82%	
CS3	3,48	3,41	3,93	4,11	89%	83%
CS4	3,55		4,17		85%	
Rata- Rata Tingkat Kesesuaian 4 Dimensi					87%	

Keterangan: *Efficiency* (EF), *Trust* (TRS), *Reliability* (RLB), *Citizen Support* (CS).

Pada Tabel 4 menunjukkan rata-rata tingkat kesesuaian dari masing-masing indikator dalam dimensi *E-GovQual*. Dapat dilihat dari tabel tersebut bahwa rata-rata tingkat kesesuaian dari 4 dimensi *E-GovQual* bernilai 87%, hasil tersebut menunjukkan bahwa kinerja dari masing-masing indikator kualitas *website* Dinas Kesehatan Provinsi Kalimantan Barat sudah sesuai dengan harapan pengguna namun tetap saja masih ada indikator yang perlu diperbaiki agar kinerja *website* dapat lebih ditingkatkan. Hal ini didukung oleh pendapat Indriwinangsih dan Sudaryanto [18]. Jika persentasenya di bawah 80%, responden merasa atribut kinerja tidak memenuhi responden; jika antara 80% dan 100%, atribut memenuhi keinginan responden tetapi masih perlu adanya perbaikan; dan jika lebih dari 100%, atribut tersebut memenuhi atau melampaui harapan responden dan sangat bermanfaat/memberi kepuasan.

### 3.4 Analisis Kesenjangan

Tahap analisis ini dilakukan untuk mengetahui tingkat kesenjangan (gap) antara persepsi masyarakat atas kinerja *website* yang diterima (*performance*) dan harapan terhadap *website* yang diinginkan oleh masyarakat kedepannya (*importance*). Untuk menghitung tingkat kesenjangan dapat digunakan Persamaan 3.

$$Q_i(\text{Gap}) = \text{Perf}(i) - \text{Imp}(i) \quad (3)$$

Keterangan:

- $Q_i(\text{Gap})$  = tingkatan *gap* mutu
- $\text{Perf}(i)$  = skor kualitas yang dirasa sekarang
- $\text{Imp}(i)$  = skor kualitas yang diinginkan

Tabel 5. Analisis Kesenjangan.

Indikator	Mean Performance		Mean Importance		Tingkat Kesenjangan	
	Peratribut	Perdimensi	Peratribut	Perdimensi	Peratribut	Perdimensi
EF1	3,57		4,27		-0,69	
EF2	3,68		4,15		-0,47	
EF3	3,57		4,16		-0,58	
EF4	3,55	3,6	4,1	4,1	-0,55	-0,5
EF5	3,58		4		-0,42	
EF6	3,64		4,04		-0,4	
EF7	3,62		3,96		-0,34	
TRS1	3,73		4,15		-0,42	
TRS2	3,7		3,96	4,08	-0,26	-0,4
TRS3	3,64	3,69	4,23		-0,59	
TRS4	3,68		3,99		-0,31	
RLB1	3,43		3,92		-0,49	
RLB2	3,63		4,18		-0,55	
RLB3	3,51		4,29		-0,7	
RLB4	3,61	3,54	4,39	4,15	-0,71	-0,58
RLB5	3,55		3,92		-0,37	
RLB6	3,52		4,2		-0,68	
CS1	3,36		4,22		-0,86	
CS2	3,38		4,12		-0,74	
CS3	3,48	3,41	3,93	4,11	-0,45	-0,67
CS4	3,55		4,17		-0,62	
Rata- Rata Tingkat Kesenjangan 4 Dimensi					-0,54	

Keterangan: *Efficiency* (EF), *Trust* (TRS), *Reliability* (RLB), *Citizen Support* (CS)

Pada Tabel 5 menunjukkan rata-rata tingkat kesenjangan dari masing-masing indikator dalam dimensi E-GovQual. Dari data tersebut, jelas bahwa kualitas situs web jauh dari harapan pengguna di setiap metrik. Hal ini didukung oleh premis yaitu jika tingkatan gap adalah (+) atau > 0, maka layanan memenuhi harapan pengguna, dan jika tingkatan gap adalah (-) atau 0, maka layanan tersebut belum memenuhi harapan pengguna [19].

### 3.5 Importance Performance Analysis (IPA)

Selanjutnya akan dilakukan proses analisis menggunakan *Importance Performance Analysis* (IPA) dengan analisis kuadran yang kemudian hasil terkaitnya akan dipetakan pada bentuk diagram kartesius. Dalam diagram tersebut, *performance* merupakan sumbu X dan *importance* merupakan sumbu Y. Sebelum melakukan pemetaan indikator dalam kuadran IPA maka perlu diketahui beberapa perhitungan terlebih dahulu diantaranya:

- a. Skor tingkat *performance*, nilai yang akan dipergunakan merupakan sumbu mendatar (X) dirumuskannya menggunakan Persamaan 4 [20]:

$$\bar{X}_1 = \frac{\sum x_i}{n} \tag{4}$$

Di mana:

$\bar{X}_1$  = bobot rerata tingkatan evaluasi atribut *performance* ke-i

$x_i$  = bobot evaluasi atribut *performance* ke-i

$n$  = total responden

- g. Rerata evaluasi *performance*, nilai yang akan digunakan perpotongan sumbu X, dirumuskannya menggunakan Persamaan 5 [20]:

$$\bar{\bar{X}} = \frac{\sum_{i=1}^k \bar{X}_i}{k} \tag{5}$$

Di mana:

$\bar{\bar{X}}$  = rerata tingkatan hasil kerja menyeluruh

$\bar{X}_i$  = bobot rerata evaluasi atribut *performance* ke-i

$k$  = total atribut

- h. Skor tingkatan *importance*, nilai yang akan digunakan sebagai sumbu tegak (Y) dirumuskannya menggunakan Persamaan 6 [20]:

$$\bar{Y}_i = \frac{\sum y_i}{n} \quad (6)$$

Di mana:

$\bar{Y}_i$  = beban rerata tingkatan evaluasi atribut *importance* ke-i

$y_i$  = bobot evaluasi atribut *importance* ke-i

$n$  = total responden

- i. Rerata evaluasi *importance*, skor yang akan digunakan perpotongan sumbu Y, dirumuskannya menggunakan Persamaan 7 [20]:

$$\bar{\bar{Y}} = \frac{\sum y_{i=1} \bar{Y}_i}{k} \quad (7)$$

Di mana:

$\bar{\bar{Y}}$  = rerata tingkatan hasil kerja menyeluruh

$\bar{Y}_i$  = bobot rerata evaluasi atribut *importance* ke-i

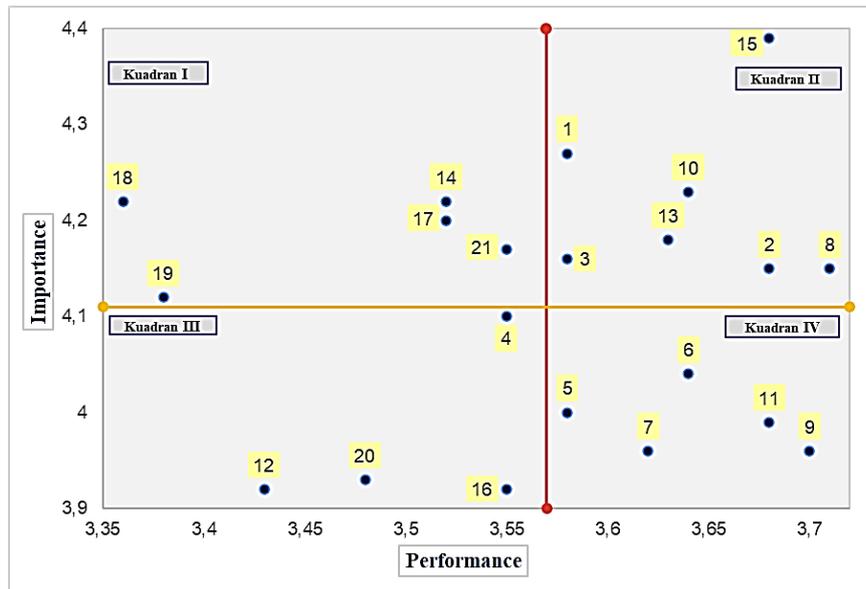
$k$  = total atribut

Pada Tabel 12 menunjukkan skor rerata dari *Performance* dan *Importance*.

**Tabel 6.** Nilai Rata-Rata *Performance* dan *Importance*.

No	Performance	Importance
1	3,58	4,27
2	3,68	4,15
3	3,58	4,16
4	3,55	4,1
5	3,58	4
6	3,64	4,04
7	3,62	3,96
8	3,71	4,15
9	3,7	3,96
10	3,64	4,23
11	3,68	3,99
12	3,43	3,92
13	3,63	4,18
14	3,52	4,22
15	3,68	4,39
16	3,55	3,92
17	3,52	4,2
18	3,36	4,22
19	3,38	4,12
20	3,48	3,93
21	3,55	4,17
<b>x, y</b>	<b>3,57</b>	<b>4,11</b>

Berdasarkan Tabel 6 telah diketahui skor rerata setiap parameter serta skor rerata total, skor tersebut kemudian akan digunakan menjadi titik-titik perpotongan dua buah garis yang membagi kuadran IPA menjadi empat bagian.



Gambar 8. Diagram Kartesius IPA.

Gambar 8 telah menunjukkan titik-titik indikator yang sudah terbagi dalam kuadran-kuadran sesuai dengan nilai rata-rata dari *Performance* dan *Importance* yang diperoleh. Di bawah ini ialah penjabaran atas setiap kuadran dengan indikator didalamnya:

- a. Kuadran I terdapat 5 faktor utama yang menjadi prioritas perbaikan, yang terdiri dari:
  - 1) Indikator bernomor 14 yaitu Keberhasilan website ketika awal kalinya diakses (RLB3)
  - 2) Indikator bernomor 17 yaitu Kecocokan system browser (RLB6)
  - 3) Indikator bernomor 18 yaitu karyawan ada ketanggapan kepada permasalahan pengguna (CS1)
  - 4) Indikator bernomor 19 yaitu karyawan menyuguhkan respons dalam dengan segera bagi pertanyaan pengguna (CS2)
  - 5) Indikator bernomor 21 yaitu karyawan berkemampuan mengomunikasikan pelayanan atas keyakinan serta kepercayaan (CS4)
- b. Kuadran II terdapat 7 faktor yang harus dipertahankan kualitasnya, yang terdiri dari:
  - 1) Indikator nomor 1 yaitu Struktur jelas dan mudah diikuti (EF1)
  - 2) Indikator nomor 2 yaitu Search engine efektif (EF2)
  - 3) Indikator nomor 3 yaitu Site-map terorganisir (EF3)
  - 4) Indikator nomor 8 yaitu Keamanan username dan password (TRS1)
  - 5) Indikator nomor 10 yaitu Keamanan data pribadi (TRS3)
  - 6) Indikator nomor 13 yaitu Mudah diakses kapanpun ketika dibutuhkan (RLB2)
  - 7) Indikator nomor 15 yaitu Pelayanan tepat waktu (RLB4)
- c. Kuadran III terdapat 4 faktor dengan prioritas rendah, yang terdiri dari:
  - 1) Indikator nomor 4 yaitu Memenuhi harapan pengguna (EF4)
  - 2) Indikator nomor 12 yaitu Waktu unduh formulir singkat (RLB1)
  - 3) Indikator nomor 16 yaitu Halaman website diunduh dengan cepat (RLB6)
  - 4) Indikator nomor 20 yaitu Karyawan mempunyai wawasan memadai dalam memberi jawaban atas berbagai pertanyaan yang ada (CS3)
- d. Kuadran IV tersedia 5 faktor yang diasumsikan tidak begitu penting dan berlebihan, yang terdiri dari:
  - 1) Indikator nomor 5 yaitu Informasi tepat dan terperinci (EF5)
  - 2) Indikator nomor 6 yaitu Informasi terbaru (EF6)
  - 3) Indikator nomor 7 yaitu Petunjuk pengisian formulir cukup (EF7)
  - 4) Indikator nomor 9 yaitu Otentikasi data pribadi (TRS2)
  - 5) Indikator nomor 11 yaitu Penggunaan data pribadi untuk tujuan yang jelas (TRS4)

### 3.6 Rekomendasi Perbaikan

Dari hasil analisis dan pemetaan IPA, dapat disimpulkan bahwa indikator yang terletak pada kuadran I menjadi fokus utama perbaikan dan harus ditingkatkan kualitasnya. Berikut merupakan rekomendasi yang dapat diberikan untuk 5 indikator pada kuadran I sebagai bahan evaluasi agar kualitas *website* dapat ditingkatkan:

- 1) RLB3 (Keberhasilan *website* ketika pertama kali diakses)
  - a. Penggunaan layanan hosting dengan kecepatan transfer data yang tinggi dan ruang penyimpanan yang besar.

- b. Sebelum digunakan, foto-foto tersebut dikompresi agar halaman memuat lebih cepat bagi pengguna. tidak perlu banyak waktu untuk memuat.
- c. Melakukan update terhadap plugin Wordpress yang digunakan.
- 2) RLB6 (Kecocokan system browser)
  - a. Melakukan pengujian terhadap *website* diseluruh browser untuk memastikan website kompatibel diseluruh jenis browser.
- 3) CS1 (Karyawan respons kepada permasalahan *user*)
  - a. Pengelola *website* harus memiliki sikap tanggap dalam mengatasi permasalahan dengan membuat sistem notifikasi yang terintegrasi dengan website untuk setiap pengaduan yang masuk, sehingga pengelola website dapat dengan segera mengetahui pengaduan yang masuk untuk ditanggapi.
- 4) CS2 (Karyawan memberi respons dengan segera atas pertanyaan *user*)
  - a. Pengelola website harus memiliki pemahaman penuh terhadap semua hal yang berkaitan dengan Dinas Kesehatan Provinsi Kalimantan Barat, sehingga pengaduan dari pengguna dapat terjawab dengan cepat.
  - b. Pengecekan secara real time dan membuat ketentuan atau SOP mengenai dalam waktu berapa lama pengaduan harus direspon, misal dalam waktu 1x24 jam masyarakat yang melakukan pengaduan harus dihubungi kembali.
- 5) CS4 (Karyawan berkemampuan mengomunikasikan pelayanan atas keyakinan serta kepercayaan)
  - a. Pengelola website harus menunjukkan sikap yang kompeten dengan membuat kebijakan mengenai standar operasional pelayanan pengaduan yang ditunjukkan kepada masyarakat.
  - b. Memastikan layanan yang diberikan akurat dan sesuai dengan prosedur pelayanan, sehingga masyarakat memiliki keyakinan untuk kembali menggunakan layanan dari website.

## 4. KESIMPULAN

### a. Kesimpulan

Setelah dilakukan analisis terhadap kualitas *website* Dinas Kesehatan Provinsi Kalimantan Barat bermetodekan *E-GovQual* dan *Importance Performance Analysis* (IPA), berdasarkan hasil pembahasannya bisa disimpulkan bahwa kualitas layanan pada website Dinas Kesehatan Provinsi Kalimantan Barat masih kurang baik dan belum memenuhi harapan pengguna, hal ini ditunjukkan dengan hasil rata-rata tingkat kesesuaian dengan nilai 87% dan hasil rata-rata tingkat kesenjangan sebesar -0,54, kemudian untuk hasil rata-rata *Performance* dengan nilai 3,57 dan *Importance* dengan nilai 4,11. Perlu adanya perbaikan terhadap indikator yang berada pada kuadran I pada diagram IPA yaitu keberhasilan website ketika pertama kali diakses (RLB3), Kecocokan sistem browser (RLB6), karyawan tanggap terhadap permasalahan user (CS1), Karyawan memberi respons dengan segera untuk pertanyaan user (CS2), dan karyawan berkemampuan mengomunikasikan pelayanan atas keyakinan serta kepercayaan (CS4). Dari indikator yang perlu dilakukan perbaikan tersebut, maka diberikan rekomendasi diantaranya terhadap keandalan layanan website dan pelayanan pengelola website terhadap masyarakat untuk kemudian dapat dipertimbangkan oleh Dinas Kesehatan Provinsi Kalimantan Barat sebagai bahan evaluasi untuk mengoptimalkan kualitas *website* yang sudah berjalan saat ini dan meningkatkan kualitas *website* untuk kedepannya.

### b. Saran

Bagi riset berikutnya, diharapkan mampu digunakan sebagai gambaran dan acuan dalam meningkatkan kualitas website Dinas Kesehatan Provinsi Kalimantan Barat kedepannya, diantara saran yang diusulkan yaitu:

1. Untuk lebih meningkatkan kualitas layanan website Dinas Kesehatan Provinsi Kalimantan Barat dalam memenuhi harapan pengguna, terdapat parameter yang harus diutamakan untuk diperbaiki yakni parameter yang berada pada kuadran I dari hasil pemetaan dalam diagram IPA, secara garis besar yang perlu diperhatikan adalah terkait keandalan *website* dan kualitas interaksi antara pengguna dan pengelola *website*.
2. Untuk peneliti selanjutnya diharapkan melakukan penelitian terhadap kualitas *website* Dinas Kesehatan Provinsi Kalimantan Barat menggunakan metode pengukuran kualitas website yang berbeda ataupun melakukan pengembangan variabel dalam metode yang digunakan agar diperoleh hasil dari perspektif tidak sama bisa pula menggunakan model pengambilan data dengan bentuk kuesioner yang memiliki keterbaruan sehingga untuk penelitian selanjutnya akan dapat disempurnakan.

## REFERENCES

- [1] H. A. Fikri, Y. Durachman, and E. Rustamaji, "Analysis of E-Government Service Quality using E-GovQual and Importance Performance Analysis (IPA)," in *2022 10th International Conference on Cyber and IT Service Management (CITSM)*, Sep. 2022, pp. 1–7. doi: 10.1109/CITSM56380.2022.9936002.
- [2] I. Presiden, R. Indonesia, K. Dan, S. Nasional, P. E-government, and P. R. Indonesia, "Instruksi Presiden Republik Indonesia," 2003.

- [3] Kementerian Komunikasi dan Informasi Republik Indonesia, "Panduan Penyusunan Rencana Induk Pengembangan E-Government Lembaga," no. 3, pp. 1–59, 2003.
- [4] "E-Government Survey 2022." [Online]. Available: <https://publicadministration.un.org/en/>
- [5] D. Lestari and I. Rusi, "Pengukuran Kualitas Layanan Sistem Informasi Perpustakaan Universitas Tanjungpura Menggunakan Metode LibQual , WebQual 4 . 0 , dan Importance Performance Analysis ( IPA )," *J. Coding*, vol. 10, no. 01, 2022.
- [6] F. Septa, A. Yudhana, and A. Fadlil, "Analisis Kualitas Layanan E-Government dengan Pendekatan E-GovQual Modifikasi," *J. Sist. Inf. Bisnis*, vol. 9, no. 2, p. 157, 2019, doi: 10.21456/vol9iss2pp157-164.
- [7] S. N. Muhammad, "Evaluasi kualitas layanan E-Government menggunakan metode E- Govqual dan Importance-Performance Analysis (IPA) (Studi pada sistem informasi dinas penanaman modal dan pelayanan terpadu satu pintu Kabupaten Bogor)," *J. Pengemb. Teknol. Inf. dan Ilmu Komput.*, vol. 3, no. 10, pp. 111–118, 2020.
- [8] R. Fiati, Widowati, and D. M. K. Nugraheni, "Service quality model analysis on the acceptance of information system users' behavior," *Indones. J. Electr. Eng. Comput. Sci.*, vol. 30, no. 1, pp. 444–450, Apr. 2023, doi: 10.11591/ijeecs.v30.i1.pp444-450.
- [9] E. Ziemba, T. Papaj, and D. Descours, "Assessing the quality of e-government portals - The Polish experience," in *2014 Federated Conference on Computer Science and Information Systems, FedCSIS 2014*, Oct. 2014, pp. 1259–1267. doi: 10.15439/2014F121.
- [10] X. Papadomichelaki and G. Mentzas, "E-GovQual: A multiple-item scale for assessing e-government service quality," *Gov. Inf. Q.*, vol. 29, no. 1, pp. 98–109, 2012, doi: 10.1016/j.giq.2011.08.011.
- [11] J. Kwon and T. Chung, "Importance-Performance Analysis (IPA) of Service Quality for Virtual Reality Golf Center," *Int. J. Mark. Stud.*, vol. 10, no. 3, p. 30, Aug. 2018, doi: 10.5539/ijms.v10n3p30.
- [12] A. R. Hevner, S. T. March, J. Park, and S. Ram, "Design science in information systems research," vol. 28, no. 1, pp. 75–105, 2013.
- [13] Sugiyono, *Metode Penelitian Kuantitatif*, Cet. 1. Bandung: Alfabeta, 2018.
- [14] S. Z. Alqadrie and D. Prawira, "Analisis Kesuksesan E-Commerce Shopee Di Kalangan Mahasiswa Menggunakan Delone & Mclean Is Success Model ( Studi Kasus : Mahasiswa Universitas Tanjungpura)," *J. Khatulistiwa Inform.*, vol. 10, no. 2, pp. 119–128, 2022.
- [15] D. Novita and F. Helena, "Analisis Kepuasan Pengguna Aplikasi Traveloka Menggunakan Metode Technology Acceptance Model (TAM) Dan End-User Computing Satisfaction (EUCS)," *J. Teknol. Sist. Inf.*, vol. 2, no. 1, pp. 22–37, 2021, doi: 10.35957/jtsi.v2i1.846.
- [16] S. Siregar, *Statistika Deskriptif untuk Penelitian: Dilengkapi Perhitungan Manual dan Aplikasi SPSS Versi 17*. Jakarta: PT Raja Grafindo Persada, 2016.
- [17] A. T. R. Hidayat and B. Astuti, "The Influence of Internet Advertising and e-WOM on Perception and Purchase Intention of B2C E-Commerce Costumers in Indonesia," *Proceeding UII-ICABE*, vol. 1, no. 1, pp. 207–218, 2019.
- [18] R. Novendra, S. Umar, F. A. Syam, M. Yulfina, Afriansyah, and E. Yanti, "ANALISIS KUALITAS LAYANAN MOBILE BANKING TERHADAP KEPUASAN NASABAH BANK," *J. Inf. Technol. Comput. Sci.*, vol. 5, pp. 164–173, 2022.
- [19] B. Prasetyo, F. Adnan, and R. A. Syahputra, "Evaluasi Kualitas Layanan Electronic Pendapatan Asli Daerah (E-PAD) Di Kabupaten Banyuwangi Menggunakan Metode E-GovQual dan IPA," *J. Tekno Kompak*, vol. 16, no. 1, pp. 83–96, 2018.
- [20] W. S. Fatmala and A. Rachmadi, "Analisis Kualitas Layanan Website E-Commerce Berrybenka Terhadap Kepuasan Pengunjung Menggunakan Metode WebQual 4 . 0 dan Importance Performance Analysis ( IPA )," *J. Pengemb. Teknol. Inf. dan Ilmu Komput.*, vol. 2, no. 1, pp. 175–183, 2018.