

# Evaluasi Kualitas Layanan *Website* Pusdiklat BPK RI Menggunakan Metode Webqual Modifikasian dan *Importance Performance Analysis*

BayuLuhurWicaksono<sup>1</sup>, AdhiSusanto<sup>2</sup>

**Abstract**—This research tries to evaluate the service quality of Pusdiklat BPK RI website from the user's perception as measured by webqual variables modification approach. This evaluation also focuses on the extent to which perceptions of website service quality perceived by the level of expectation from the perspective of service users Pusdiklat BPK RI website.

This research takes an object on a Pusdiklat BPK RI website that addresses in [www.pusdiklat.bpk.go.id](http://www.pusdiklat.bpk.go.id) with 155 respondents were used as sample in measurement the quality of website services. The method used to perform the evaluation through the integration of calculation webqual variables modifications approach within the framework of Structural Equation Modelling (SEM) and Importance Performance Analysis (IPA).

This research, shows there is a positive and significant relationship among the variables of website service quality, satisfaction levels, and the intensity of system use. This relation forms the research conceptual model. To improve user satisfaction and user loyalty for services rendered to maintain the consistency of performance some attributes of perceptual interaction and information that has the greatest contribution to the quality of website services. The attributes that are necessary to get attention is the problem of updating information content and response time access to view website. The results are expected can provide feedback to management (team manager) Pusdiklat BPK RI website service in the improvement and development of the website appropriate user expectations.

**Intisari**—Penelitian ini mencoba melakukan evaluasi kualitas layanan *website* Pusdiklat BPK RI dari persepsi pengguna yang diukur melalui pendekatan modifikasi variabel webqual. Evaluasi ini juga menitikberatkan pada sejauh mana persepsi tentang mutu layanan *website* yang dirasakan dengan tingkat harapan dari perspektif pengguna layanan *website* Pusdiklat BPK RI.

Penelitian ini mengambil obyek pada *website* Pusdiklat BPK RI yang beralamatkan di [www.pusdiklat.bpk.go.id](http://www.pusdiklat.bpk.go.id) dengan 155 responden yang digunakan sebagai sampel dalam pengukuran kualitas layanan *website* ini. Metode penelitian yang digunakan untuk melakukan evaluasi melalui pendekatan perhitungan integrasi modifikasi variabel webqual dalam kerangka *Structural Equation Modelling* (SEM) dan *Importance Performance Analysis* (IPA).

<sup>1</sup> Mahasiswa Program Pascasarjana Teknik Elektro Fakultas Teknik Universitas Gadjah Mada. Jl Grafika 2 Yogyakarta 55281 INDONESIA (e-mail: bayu\_ariani@yahoo.com)

<sup>2</sup> Dosen pembimbing, Jurusan Teknik Elektro dan Teknologi Informasi Fakultas Teknik Universitas Gadjah Mada, Jln. Grafika 2 Yogyakarta 55281 INDONESIA (e-mail: susanto@te.ugm.ac.id)

Hasil dari penelitian ini, yaitu terdapat hubungan yang positif dan signifikan antara variabel kualitas layanan *website*, tingkat kepuasan, dan intensitas penggunaan yang membentuk model konseptual penelitian. Untuk meningkatkan kepuasan dan loyalitas pengguna atas layanan yang diberikan dengan mempertahankan konsistensi kinerja beberapa atribut dari persepsi interaksi dan informasi yang memiliki kontribusi terbesar terhadap kualitas layanan *website*. Atribut yang sangat perlu untuk mendapat perhatian adalah masalah update konten informasi dan akses *response time* pada tampilan *website*. Hasil penelitian diharapkan dapat memberikan umpan balik bagi pihak manajemen (tim pengelola) layanan *website* Pusdiklat BPK RI dalam perbaikan dan pengembangan *website* agar sesuai harapan penggunanya.

**Kata Kunci**—Evaluasi Layanan *Website*, Dimensi Kualitas *Website*, Webqual Modifikasi, *Important Performance Analysis*.

## I. PENDAHULUAN

Kehadiran teknologi informasi yang berbasis internet di institusi pemerintah ditandai dengan munculnya berbagai *website* di tiap-tiap instansi pemerintah yang merupakan tahap pertama dalam melaksanakan pengembangan *e-government*. *Website* Pusdiklat BPK RI beralamatkan di [www.pusdiklat.bpk.go.id](http://www.pusdiklat.bpk.go.id) berfungsi sebagai sarana informasi kegiatan serta program pendidikan dan pelatihan di kalangan pegawai BPK RI. Setelah layanan *website* tersebut diimplementasikan belum pernah dilakukan evaluasi mengenai kualitas dari *website* Pusdiklat BPK RI berdasarkan persepsi pengguna akhir atau pengunjung situs sebagai umpan balik ke pihak pengelola *website* (manajemen).

Pada dasarnya seseorang akan menggunakan layanan *website* untuk mencari informasi yang cepat dan mudah diperoleh [1]. Pengguna akan merasa terpuaskan jika layanan *website* yang dibuka tersebut sesuai dengan persepsi tentang mutu layanan informasi yang saat ini dirasakan dan tingkat harapan masa datang. Pemanfaatan dan kegunaan *website* dilihat dari seberapa baik fungsi dan seberapa efektif pengguna dapat bernavigasi merupakan salah satu faktor kunci kualitas layanan *website* [2].

Penelitian ini mencoba melakukan evaluasi layanan *website* Pusdiklat BPK RI dari persepsi pengguna yang menitikberatkan sejauh mana persepsi tentang mutu layanan *website* yang dirasakan (aktual) dengan tingkat harapan (ideal) sehingga dapat diketahui atribut atau fitur *website* apa saja yang sudah baik atau yang masih memerlukan perbaikan. Hasil dari penelitian ini diharapkan dapat memberikan umpan balik bagi pihak manajemen (tim pengelola) layanan *website* Pusdiklat BPK RI dalam perbaikan dan pengembangan *website*

agar dapat meningkatkan kualitas layanan *website* Pusdiklat BPK RI sesuai harapan penggunaannya.

Berdasarkan latar belakang permasalahan tersebut, maka perumusan masalah yang akan diteliti sebagai berikut:

1. Mengeksplorasi hubungan antara kualitas layanan *website*, tingkat kepuasan pengguna dan intensitas penggunaan layanan *website* Pusdiklat BPK RI dalam kerangka pemodelan persamaan struktural;
2. Sejauh mana hubungan tingkat harapan penggunaan layanan *website* yang ideal dengan persepsi pengguna terhadap kualitas layanan *website* Pusdiklat BPK RI yang dirasakan saat ini;
3. Solusi/implikasi manajerial yang dapat direncanakan untuk meningkatkan kualitas layanan *website* Pusdiklat BPK RI dalam memenuhi harapan penggunaannya.

Kualitas bukan merupakan konsep yang baru dalam penelitian dan manajemen sistem informasi, khususnya sistem informasi berbasis web, yang diartikan sebagai kumpulan halaman yang menampilkan informasi teks, gambar diam atau gerak, animasi, suara, dan atau gabungan dari semuanya baik yang bersifat statis maupun dinamis yang membentuk suatu rangkaian bangunan yang saling terkait dan dihubungkan dengan jaringan-jaringan halaman (*hyperlink*). Kriteria sebuah situs web dengan kualitas yang baik adalah interaktif, representatif, ringkas dan sederhana, aman dan terjamin, dan desain yang menarik [3].

Para peneliti di bidang sistem informasi menyadari kebutuhan untuk meningkatkan fungsi dari layanan *website* agar dapat memberikan reaksi terhadap tekanan internal maupun eksternal serta tantangan dan kritik yang dihadapi agar kualitas layanan tersebut dapat semakin tumbuh dan bertahan. Arah perilaku pengguna dalam menerima sebuah teknologi ditentukan oleh persepsi kegunaan dan kemudahan penggunaan dari teknologi dan perilaku ini mempengaruhi intensitas pengguna untuk menggunakan teknologi tersebut [4].

Kualitas informasi (*information quality*) dan kualitas pelayanan (*service quality*) berpengaruh positif terhadap tingkat kepuasan pengguna dan intensitas penggunaan layanan suatu sistem informasi. Semakin baik kualitas layanan suatu *website* yang diberikan, maka semakin besar tingkat kepuasan dan semakin sering seseorang menggunakan layanan tersebut. Semakin besar tingkat kepuasan seseorang akan suatu layanan *website* maka semakin tinggi intensitas seseorang menggunakan layanan tersebut [5].

Metode webqual merupakan salah satu metode atau teknik pengukuran kualitas *website* berdasarkan persepsi pengguna akhir. Metode ini merupakan pengembangan dari metode *servqual* yang banyak digunakan sebelumnya pada pengukuran kualitas jasa [6]. Ada banyak faktor (variabel) yang menentukan kualitas layanan *website*, namun variabel yang akan digunakan dalam penelitian ini mengacu pada teori webqual dengan beberapa modifikasi kriteria untuk mengukur kualitas layanan *website* dari perspektif pengguna.

Modifikasi metode pengukuran kualitas layanan *website* akan diukur dari pendekatan persamaan struktural yang menghubungkan kualitas layanan *website* dengan kepuasan

pengguna dan prediksi intensitas (loyalitas) penggunaan kembali layanan *website* sehingga *website* yang bermutu dapat dilihat dari tingkat harapan layanan ideal yang tinggi dengan persepsi aktual (saat ini) dengan tingkat kesenjangan (*gap*) yang rendah.

Tujuan yang ingin dicapai dalam penelitian ini sebagai berikut:

1. Melakukan evaluasi kualitas *website* Pusdiklat BPK RI;
2. Mengetahui hubungan antara tingkat kepuasan dan intensitas pengguna *website* Pusdiklat BPK RI terhadap variabel webqual;
3. Mengetahui hubungan tingkat harapan dan persepsi pengguna terhadap kualitas layanan yang diberikan *website* Pusdiklat BPK RI;
4. Mengetahui keberhasilan implementasi layanan *website* Pusdiklat BPK RI.

## II. METODE PENELITIAN

Penelitian ini menggunakan metode penelitian deskriptif kuantitatif dengan melakukan survei dan mengumpulkan data primer melalui wawancara dengan panduan penyebaran kuesioner terhadap pengguna internal BPK RI sebagai responden. Pada penelitian ini yang menjadi objek dan bahan penelitian adalah pengunjung *website* pada Pusdiklat BPK RI yang beralamatkan di [www.pusdiklat.bpk.go.id](http://www.pusdiklat.bpk.go.id).

Jenis pertanyaan yang digunakan dalam kuesioner adalah pertanyaan tertutup (*closed ended question*). Teknik pengambilan sampel yang dilakukan dalam penelitian ini adalah *judgement sampling* yang diukur menggunakan enam *point* skala *likert* mulai dari 1 (sangat tidak setuju) sampai 6 (sangat setuju) untuk mengurangi resiko penyimpangan atau mengurangi resiko penyimpangan pengambilan keputusan pribadi dan mempunyai kehandalan yang tinggi [7].

Penelitian ini menggunakan penekanan yang berbeda dari sisi metode yang digunakan, pengembangan dari dimensi webqual dan modifikasi item kuesioner yang disesuaikan dengan obyek penelitian. Salah satu penelitian yang dilakukan oleh Barnes dan Vidgen pada tahun 2000, 2002, dan 2003 yang mengeksplorasi metode webqual dan mengembangkan metode ini dari model *servqual*. Metode webqual awal yang diajukan mengacu pada tiga area, yaitu *website usability*, *information quality*, dan *service interaction quality* untuk menilai kualitas *website*.

Modifikasi metode webqual ini pada pengembangan tiga area teori webqual dan indikator pengukuran kualitas *website* dari 23 item kuesioner, serta variabel kualitas layanan *website* yang direfleksikan oleh dimensi webqual ini nantinya akan diuji pengaruhnya terhadap tingkat kepuasan pengguna dan intensitas penggunaan layanan *website*. Penggabungan metode webqual dan *importance performance analysis* merupakan salah satu teknik pengukuran kualitas *website* berdasarkan persepsi pengguna akhir.

Variabel yang digunakan mempunyai kesamaan nama maupun definisi dari penelitian terdahulu yang dijadikan acuan dalam penelitian ini, yaitu penelitian [8] - [14]. Definisi dan konsep variabel/dimensi kualitas layanan *website* yang

digunakan dalam penelitian ini dapat dijelaskan sebagai berikut:

A. *Website Service Quality (WEBQUAL)*, adalah pendapat/penilaian pengguna mengenai kualitas layanan *website* yang refleksi dari empat indikator kualitas *website*, sebagai berikut:

- 1) *Usability Quality (USA)*, adalah Persepsi pengguna terhadap kemudahan dibaca dan dipahami, serta kemudahan beroperasi dan bernavigasi;
- 2) *Information Quality (INFO)*, adalah Persepsi pengguna terhadap informasi yang disediakan sesuai dengan kebutuhan dan tujuan, selalu *up-to-date* dan akurat, serta informasi yang dapat dipercaya, relevan, mudah dibaca, dan dipahami;
- 3) *Website Design Quality (DES)*, adalah Persepsi pengguna terhadap rancangan situs yang menyenangkan, keinovatifan rancangan situs, serta aliran emosional pengguna ketika menggunakan situs;
- 4) *Service Interaction Quality (SERV)*, adalah Persepsi pengguna terhadap semua proses layanan dapat diselesaikan secara *online*, proyeksi gambar sesuai dengan situs pemerintah, serta penggunaan situs sebagai sarana interaksi alternatif yang keamanannya lebih baik.

B. *User Satisfaction (USAT)*, adalah pendapat/persepsi pengguna mengenai kepuasan secara keseluruhan akan kualitas layanan *website* yang dirasakan.

C. *Intent to Reuse (LOYAL)*, adalah keinginan pengguna untuk mengunjungi kembali *website* lebih sering karena kepuasan akan kualitas layanan terpenuhi.

Teknik pengolahan dan analisis data yang digunakan dalam penelitian ini adalah analisis SEM yang merupakan teknis statistik multivariat kombinasi antara analisis faktor dan analisis regresi (korelasi), yang bertujuan untuk menguji hubungan-hubungan antar-variabel yang ada pada sebuah model, baik itu antar-indikator dengan konstruksinya, ataupun hubungan antar-konstruksi [15]. SEM yang digunakan dalam penelitian ini merupakan SEM berbasis kovarians (CB-SEM atau *Covarians Based-Structural Equation Modelling*) yang melakukan interkorelasi atau membebaskan indikator-indikatornya untuk saling berkorelasi dengan indikator dan variabel latennya [16]. Proses pengolahan data dalam penelitian ini menggunakan program/software statistik Amos dan SPSS.

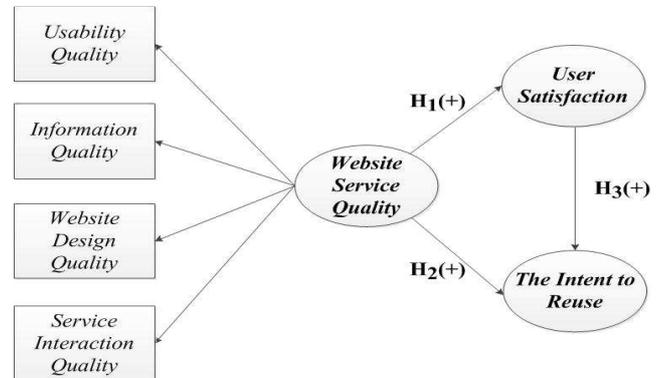
Penilaian kualitas layanan *website* dilihat dari hubungan variabel kualitas *website* yang berpengaruh pada kepuasan pengguna akan layanan *website*, sehingga secara langsung berdampak pada keinginan pengguna untuk lebih sering mengunjungi *website* kembali. Hipotesis yang akan diusulkan dalam penelitian ini sebagai berikut:

**H1** : Kualitas layanan *website* mempunyai hubungan yang **positif** dengan tingkat kepuasan pengguna;

**H2** : Kualitas layanan *website* mempunyai hubungan yang **positif** dengan tingkat intensitas penggunaan *website*;

**H3** : Tingkat kepuasan pengguna *website* mempunyai hubungan yang positif dengan tingkat intensitas penggunaan *website*.

Modifikasi metode *webqual* dalam penelitian ini mengacu pada penelitian sebelumnya dengan keempat variabel *webqual* (kualitas *website*) yang berpengaruh terhadap tingkat kepuasan dan intensitas penggunaan layanan *website* dapat dilihat dalam Gbr. 1.



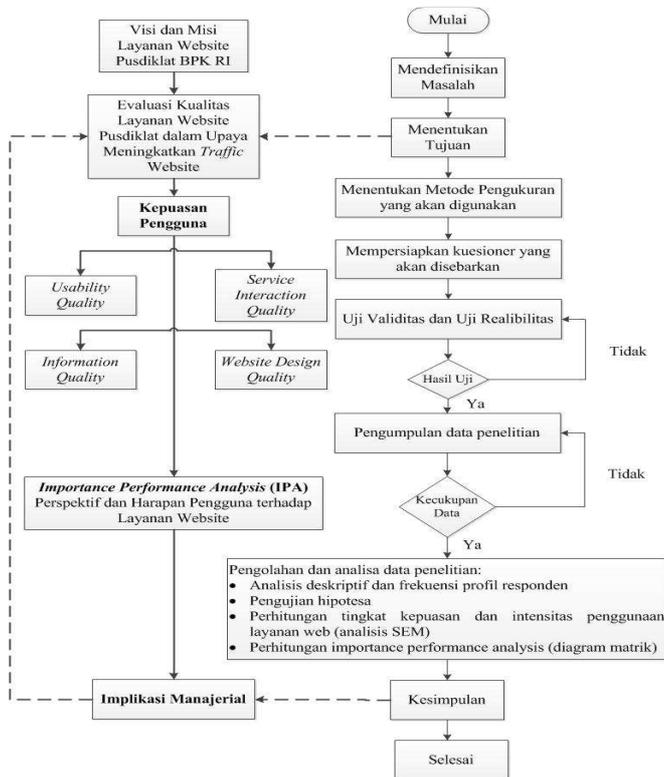
Gbr. 1 Model Konseptual Pengukuran Kualitas Layanan Website

*Importance-Performance Analysis (IPA)* disajikan dalam bentuk matrik empat kuadran. Diagram *importance and performance matriks* membagi kartesius menjadi empat kuadran, sebagai berikut:

1. Kuadran I terletak di sebelah kiri atas (*attribute to improve*);
2. Kuadran II terletak di sebelah kanan atas (*maintain performance*);
3. Kuadran III terletak di sebelah kiri bawah (*attributes to maintain*);
4. Kuadran IV terletak di sebelah kanan bawah (*main priority*).

Teknik analisa ini mencari hubungan antara tingkat kepentingan dan tingkat kepuasan melalui analisis terhadap skor *gap* atau kesenjangan, sehingga organisasi tidak hanya menilai kualitas keseluruhan pelayanannya sebagaimana dipersepsikan pengguna tetapi juga bisa mengidentifikasi dimensi-dimensi kunci dan aspek-aspek dalam setiap dimensi yang membutuhkan penyempurnaan kualitas berdasarkan antara persepsi dan harapan pengguna.

Melalui analisis IPA ini, manajemen selaku penyedia layanan *website* tidak hanya menilai kualitas keseluruhan layanan sebagaimana dipersepsikan pengguna *website*, tetapi juga bisa mengidentifikasi dimensi-dimensi kunci dan aspek-aspek dalam setiap dimensi (atribut/fitur) kualitas *website* yang membutuhkan penyempurnaan kualitas berdasarkan antara persepsi dan harapan pengguna. Diagram penelitian evaluasi kualitas layanan *website* Pusdiklat BPK RI dari perspektif pengguna internal disajikan pada Gbr. 2.



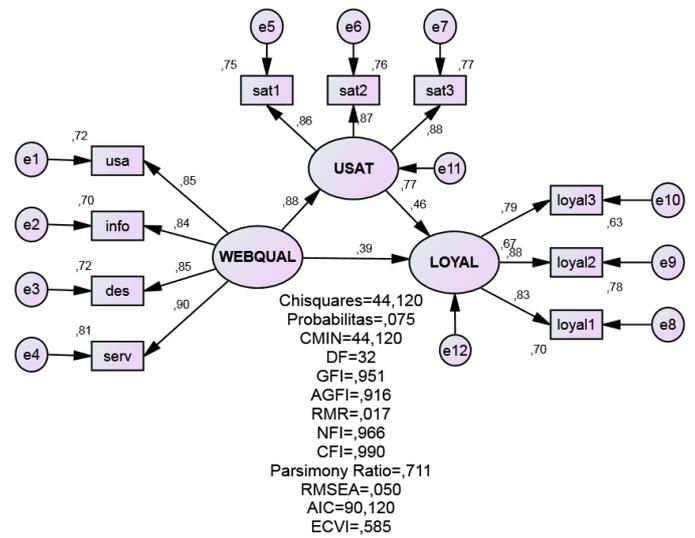
Gbr. 2 Diagram Evaluasi Kualitas Layanan Website

III. HASIL DAN PEMBAHASAN

Pusat Pendidikan dan Pelatihan Badan Pemeriksa Keuangan Republik Indonesia atau disingkat Pusdiklat BPK RI sebagai bagian dari lembaga pemerintah, yaitu institusi BPK RI mempunyai visi sebagai pusat unggulan (*center of excellence*) pendidikan dan pelatihan pemeriksaan keuangan negara. Untuk menjembatani informasi penyelenggaraan diklat dan meningkatkan kemampuan baik pada unit kerja teknis (auditor) maupun unsur penunjang di BPK secara keseluruhan, maka dibuat sistem informasi berbasis *website* yang beralamatkan di [www.pusdiklat.bpk.go.id](http://www.pusdiklat.bpk.go.id).

*Website* ini dipublikasikan pertama kali pada tahun 2007, yang dapat diakses oleh publik dan pengguna internal (pegawai) di lingkungan BPK RI. *Website* Pusdiklat BPK RI juga merupakan *data center* yang dikelola oleh bagian TI Pusdiklat yang dituangkan dalam bentuk SK tim tahunan dan ditunjuk penanggung jawab dari masing-masing bagian di Pusdiklat BPK RI.

Sampel penelitian ini sebagian besar responden pada tiga satuan kerja perwakilan BPK RI Provinsi Jawa Timur, Jawa Tengah, dan DI Yogyakarta, serta penyebaran kuesioner juga dilakukan secara *online*. Jumlah responden yang dapat terjaring dalam penelitian ini dan kuesioner dianggap valid berjumlah 155 orang. Secara lebih rinci nilai *model fit* dari perhitungan uji validitas *measurement* model dengan *software* Amos dapat dilihat pada Gbr. 3.



Gbr. 3 Hasil Persamaan Struktural Model

Model konseptual layanan kualitas *website* dengan tiga variabel laten/konstruk dan 10 indikator/variabel manifes dan setelah dilakukan uji normalitas, uji *measurement*, dan uji *structural* terhadap model penelitian. Dalam uji *absolute fit indices* (*Chi Squares*, CMIN, GFI, AGFI, dan RMR) disimpulkan bahwa matriks kovarians sampel tidak berbeda dengan matriks kovarians estimasi. Uji *incremental fit indices* (NFI dan CFI) menyimpulkan semua indikator (*observed variables*) tidak berkolerasi satu dengan yang lainnya. Uji *Parsimony Fit Indices* (*Parsimony Ratio*, RMSEA, AIC, dan ECVI) disimpulkan juga bahwa model telah fit dengan data yang ada. Dengan demikian, secara keseluruhan (*overall*) model dapat dikatakan *fit*.

Hasil *output* Amos dengan estimasi pada tiga variabel laten *first order factor* (10 item). Perhitungan *Confirmatory Factor Analysis* (CFA) untuk menguji hipotesis penelitian yang diajukan setelah secara keseluruhan model dianggap *fit*. Hipotesis penelitian yang diuji, yaitu terdapat hubungan yang signifikan dan positif antara tiga variabel konstruk kualitas layanan *website*, kepuasan pengguna, dan intensitas penggunaan *website*.

Dengan demikian dapat disimpulkan bahwa kualitas layanan sebuah *website* mempunyai pengaruh positif dan signifikan terhadap tingkat kepuasan pengguna ( $H_1$ ) dan intensitas seseorang menggunakan layanan dari *website* tersebut ( $H_2$ ). Semakin tinggi tingkat kepuasan pengguna juga mempengaruhi keinginan seseorang untuk mengunjungi sebuah *website* ( $H_3$ ). Berdasarkan penjelasan tersebut, menunjukkan bahwa data yang dikumpulkan dan diolah untuk membentuk model konseptual ini dapat diterima sesuai hipotesis yang diusulkan di awal penelitian bahwa terdapat hubungan yang positif baik langsung maupun tidak langsung antara ketiga variabel konstruk.

Hasil analisis kontribusi masing-masing indikator terhadap variabel konstruk pada model penelitian, yaitu indikator *service interaction quality* (serv) memiliki kontribusi terbesar terhadap kualitas layanan sebuah *website* sebesar 90%. Indikator *usability quality* (usa) dan *website design* (des)

memiliki kontribusi yang sama terhadap kualitas layanan sebuah *website*, yaitu sebesar 85%. Indikator *information quality* (info) hanya memiliki kontribusi sebesar 84% terhadap kualitas layanan sebuah *website*.

Selanjutnya analisis berdasarkan perhitungan berdasarkan persamaan struktural akan diintegrasikan dengan *Importance Performance Analysis* (IPA). Analisis IPA ini menganalisis persepsi dan harapan pengguna terhadap layanan kualitas *website* dilihat dari keempat indikator kualitas layanan *website*. Integrasi perhitungan analisis ini merupakan teknik untuk melakukan identifikasi dari atribut-atribut (indikator) yang mempengaruhi kualitas layanan sebuah *website*. Hasil dari identifikasi dari atribut kualitas *website* ini berimplikasi pada atribut mana yang seharusnya ditingkatkan dan atribut mana yang seharusnya diperbaiki.

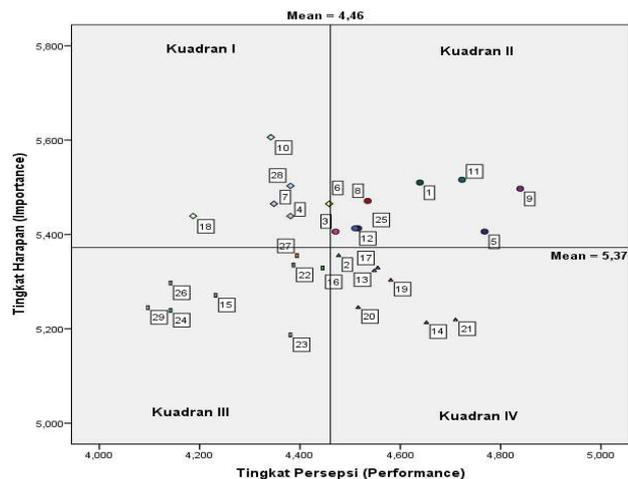
Evaluasi dengan perhitungan yang dilakukan ini membagi skor dari masing-masing rata-rata dimensi *importance* yang mempunyai perbedaan signifikan dengan rata-rata dimensi *performance*. Tabel 1 menyajikan perhitungan rata-rata, nilai *gap* dari tiap-tiap atribut kualitas layanan *website*. Berdasarkan nilai rata-rata (*mean*) masing-masing atribut kualitas layanan *website*, selanjutnya dihitung selisih (*gap*) antara dimensi *importance* dan *performance* (*importance* dikurangi *performance*) serta nilai *t* statistik dengan tingkat signifikansi 99% ( $\alpha = 0,01$ ). Dari tabel *t-test* terlihat bahwa terdapat signifikansi perbedaan nilai *importance* dan *performance* untuk seluruh atribut. Dari data tabel tersebut terlihat bahwa rata-rata keseluruhan dimensi *importance* (harapan) sebesar 5,37 dan rata-rata dimensi *performance* (persepsi) sebesar 4,46.

Design #18	5,44	4,19	1,252	0,000
Design #19	5,30	4,58	0,723	0,000
Design #20	5,25	4,52	0,729	0,000
Service #21	5,22	4,71	0,510	0,000
Service #22	5,34	4,39	0,948	0,000
Service #23	5,19	4,38	0,806	0,000
Service #24	5,24	4,14	1,097	0,000
Service #25	5,41	4,52	0,897	0,000
Service #26	5,29	4,14	1,148	0,000
Service #27	5,35	4,39	0,955	0,000
Service #28	5,50	4,38	1,123	0,000
Service #29	5,25	4,10	1,148	0,000

TABEL I

PERBEDAAN RATA-RATA ANTARA *IMPORTANCE*-*PERFORMANCE* DARI KUALITAS LAYANAN *WEBSITE*

Atribut	Mean		Gap	Sig.
	Imp.	Perf.		
Usability #1	5,51	4,64	0,871	0,000
Usability #2	5,35	4,48	0,877	0,000
Usability #3	5,40	4,47	0,929	0,000
Usability #4	5,44	4,38	1,058	0,000
Usability #5	5,41	4,77	0,639	0,000
Usability #6	5,46	4,46	1,006	0,000
Usability #7	5,46	4,35	1,116	0,000
Information #8	5,47	4,54	0,935	0,000
Information #9	5,50	4,84	0,658	0,000
Information #10	5,61	4,34	1,265	0,000
Information #11	5,52	4,72	0,794	0,000
Information #12	5,41	4,51	0,903	0,000
Information #13	5,32	4,55	0,774	0,000
Information #14	5,21	4,65	0,561	0,000
Design #15	5,27	4,23	1,039	0,000
Design #16	5,33	4,45	0,884	0,000
Design #17	5,33	4,55	0,774	0,000



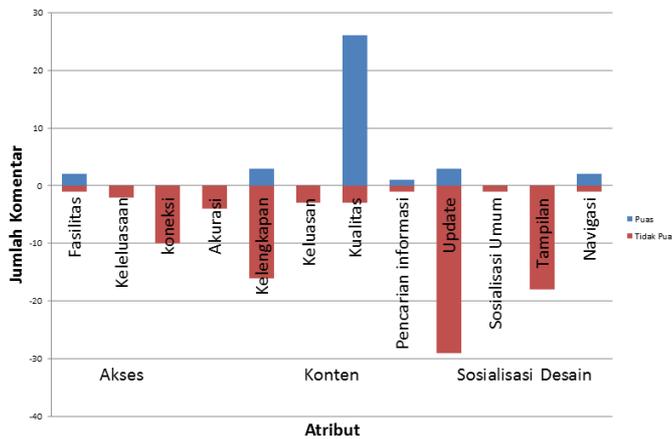
Gbr. 4 Diagram *Importance-Performance Analysis*

Sebaran posisi relatif dari atribut kualitas layanan *website* dalam format matrik, dimana nilai *importance* sebagai garis (sumbu) vertikal dan nilai *performance* sebagai garis (sumbu) horisontal yang disajikan dalam bentuk diagram kartesius yang terbagi dalam empat kuadran. Diagram kartesius ini memuat sebaran posisi dari atribut dari dimensi kualitas layanan *website* dan garis pembagi kuadran yang merupakan nilai rata-rata (*mean*) dari dimensi *importance* dan *performance*.

Pada Gbr. 4 terlihat dimensi kualitas *website* ini diukur dari atribut berupa *item* (butir) kuesioner yang diklasifikasikan ke dalam empat kuadran, sebagai berikut:

1. Kuadran I (daerah prioritas utama), yaitu atribut No. 4, 6, 7, 10, 18, dan 28;
2. Kuadran II (daerah yang harus dipertahankan), yaitu atribut No. 1, 3, 5, 8, 9, 11, 12, dan 25;
3. Kuadran III (daerah prioritas rendah), yaitu atribut No. 15, 16, 22, 23, 24, 26, 27, dan 29;
4. Kuadran IV (daerah berlebihan), yaitu atribut No.2, 13, 14, 17, 19, 20, 21.

Selain hasil perhitungan analisis secara kuantitatif, juga dilakukan rekapitulasi data berupa isian kuesioner dari 126 komentar terbuka yang masuk untuk menilai kualitas layanan *website* Pusdiklat BPK RI dan dikategorikan menjadi 12 sub-kategori yang dapat dilihat pada Gbr. 5.



Gbr. 5 Tabulasi Komentar Terbuka

Berdasarkan tabulasi tersebut, dapat disimpulkan bahwa sebagian besar pengguna mengungkapkan ketidakpuasannya terhadap isu *update*, kelengkapan konten, akses (koneksi) serta tampilan desain *website* Pusdiklat BPK RI. Komentar positif diberikan sebagian besar pengguna terhadap isu kualitas *website* Pusdiklat BPK RI. Hasil tabulasi ini juga menjadi bahan pertimbangan dan tambahan dan tambahan informasi untuk keperluan analisis penelitian.

Berdasarkan tujuan dari penelitian ini yaitu melakukan evaluasi kualitas layanan *website* Pusdiklat BPK RI dan menentukan apakah *website* tersebut selama ini memenuhi kebutuhan penggunaannya diukur dari atribut kualitas *website*, maka atribut-atribut apa saja yang perlu mendapat perhatian dan dijadikan dasar penyusunan strategi manajerial untuk memperbaiki dan meningkatkan kinerja dan kualitas layanan yang diberikan. Dalam penelitian ini, strategi manajerial akan dikelompokkan berdasarkan jenis aksi yang akan diberikan, yaitu berupa perbaikan dan peningkatan, konsistensi kinerja, serta orientasi efektivitas dan efisiensi, dengan rekapitulasi sebagai berikut:

#### 1) Perbaikan dan peningkatan

*Interpretasi dari atribut No. 10 (informasi website up-to-date) dan atribut No. 18 (website memiliki respon time yang cepat).*

Kondisi yang ada selama ini pengguna menganggap atribut ini sangat penting, namun kinerjanya kurang memuaskan serta atribut ini memiliki *gap rank* yang cukup besar dan nilai *loading factor*-nya (kontribusi) yang rendah terhadap dimensi kualitas layanan *website*, sehingga persepsi yang dirasakan pengguna saat ini akan informasi yang selalu *up-to-date* dan kecepatan akses tampilan halaman *website* Pusdiklat BPK RI tidak sesuai dengan apa yang diharapkan oleh pengguna selama ini.

Solusi manajerial yang diusulkan, sebagai berikut:

- Perlunya dibuat perencanaan dalam kalender diklat untuk tiga bulan ke depan dan nota dinas (informasi) pemanggilan peserta diklat di-*upload* lebih awal dari hari pelaksanaan diklat, sehingga memudahkan dalam merencanakan penyusunan dan pengiriman keberangkatan peserta diklat.

- Penyediaan data (*upload*) informasi mengenai modul dan materi pelatihan (diklat) yang *up-to-date*, agar memudahkan peserta yang tidak mengikuti diklat dapat mempelajari materi yang diajarkan.

- Jika faktor tampilan *website* yang berat, solusinya:

- Melakukan *general test* pada bagian-bagian penting dari *website* Pusdiklat BPK RI yang banyak disediakan situs *websiteoptimization* di internet, sehingga diperoleh hasil analisis dan rekomendasi beberapa catatan apakah *content* dari *website* belum perlu dirombak atau harus melakukan perombakan *content* karena ada yang sudah *over standart*, sehingga memiliki dasar acuan untuk melakukan perombakan ini.
- Penyusunan tata letak tampilan secara visual yang sederhana tetapi tetap menarik tanpa mengurangi informasi yang dibutuhkan oleh pengguna dan menyediakan informasi yang selalu di-*update*.
- Tampilan desain *website* hendaknya dilakukan pergantian secara berkala untuk menghindari tampilan *website* yang membosankan, namun tetap memegang prinsip tampilan yang interaktif (atraktif), menarik, dan tidak membingungkan pengguna, sehingga mudah untuk dipelajari.

- Jika faktor jaringan internet yang lambat, solusinya:

- Penambahan *bandwidth* pada tiap-tiap satker perwakilan terutama pada daerah yang secara infrastruktur jaringan komunikasi masih kurang maupun *bandwidth* pada *serverhosting* (BPK Pusat) dimana *website* Pusdiklat BPK RI berada.

#### 2) Konsistensi kinerja

Interpretasi persepsi interaksi dari atribut No. 1, 2, 3, 23, 24, dan 26 serta persepsi informasi dari atribut No. 8, 9, 11, 12, dan 27.

Kondisi yang ada selama ini sebagian besar pengguna *website* Pusdiklat BPK RI telah familiar/*well educated* dengan dunia internet/konsep interaksi situs digital (74% tingkat pengaksesan terhadap internet cukup tinggi), sehingga telah terbiasa dengan fitur navigasi maupun tampilan *website* yang menerapkan standar yang hampir sama di semua situs terutama situs pemerintah. *Website* Pusdiklat BPK RI telah cukup baik dalam mengakomodasi dan menyediakan kemudahan dan kejelasan bagi para penggunaannya untuk bernavigasi dan melakukan penjelajahan (*browsing*) terhadap isi situs. *Website* Pusdiklat BPK RI sudah cukup informatif dan akurat karena sudah mewakili apa yang ingin ditampilkan terutama informasi tentang program dan kegiatan kediklatan, sehingga pengguna dengan mudah mampu memahami dan memanfaatkan informasi yang diterima.

Solusi manajerial yang diusulkan, sebagai berikut:

- Konsep interaksi dan informasi ini dalam *website* Pusdiklat BPK RI cukup dipertahankan karena telah sesuai dengan konsep yang diharapkan oleh penggunaannya.
- Kedua persepsi ini dianggap memuaskan dan perlu untuk dipertahankan konsistensi kinerjanya.

## 3) Orientasi efektivitas dan efisiensi

Interpretasi integritas *website* terhadap organisasi dari atribut No. 14, 19, 21, 22, 25, 28, dan 29 serta integritas *website* terhadap pribadi dari atribut No. 4, 5, 6, 7, 13, 15, 16, 17 dan 20.

Kondisi yang ada selama ini pengguna tidak menganggap pentingnya integritas *website* Pusdiklat BPK RI terhadap organisasi, di sisi lain kinerjanya pun kurang maksimal. Atribut/fitur yang selama ini dianggap kurang penting oleh pengguna dalam sebuah *website*, namun ternyata sangat penting bagi organisasi (atribut-atribut yang sudah seharusnya ada dalam standar sebuah *website* terutama *website* pemerintah). Penyajian atribut selama ini belum efektif dan efisien karena kurang sering digunakan dan diperlukan oleh pengguna.

Perbedaan mentalitas terhadap intensitas penggunaan layanan *website* Pusdiklat BPK RI (perbedaan umur responden) mengacu kepada seberapa besar kebutuhan akan informasi yang diperlukan yang dapat diperoleh dari *website* Pusdiklat BPK RI sesuai dengan harapan penggunaannya. Meskipun sebagian besar (61%) pengguna jarang menggunakan layanan *Website* Pusdiklat BPK RI, namun para pengguna menganggap pentingnya aspek visualisasi yang timbul di masa-masa awal penggunaan layanan *website* ini. Para pengguna *website* Pusdiklat BPK RI merupakan pegawai lama yang telah menggunakan layanan ini, sehingga atmosfer visualisasi ini sudah pernah dirasakan oleh para pengguna dan sekarang dianggap tidak penting lagi dan saat ini para pengguna lebih tertarik pada substansi muatan yang ditawarkan oleh *website* Pusdiklat BPK RI dan pemanfaatannya bagi peningkatan pengetahuan pengguna maupun bagi aktivitas organisasi.

Solusi manajerial yang diusulkan, sebagai berikut:

- a. Peningkatan tingkat persepsi kepentingan pengguna ini dilakukan dengan cara edukasi dan sosialisasi akan pentingnya integrasi *website* Pusdiklat BPK RI terhadap organisasi, sehingga kesadaran pengguna akan pentingnya integritas *website* Pusdiklat terhadap organisasi diharapkan akan mampu meningkatkan loyalitas pengguna terhadap organisasi serta dapat menciptakan iklim kerja yang positif.
- b. Memilih atribut-atribut apa saja yang seharusnya ditampilkan dalam *website* yang bermanfaat dan dianggap penting oleh pengguna, sehingga tidak berlebihan dalam menampilkan atribut tersebut.
- c. Pemangkasan dan pengalihan fokus sumber daya pengembangan *website* ke arah substansi kelengkapan fitur maupun konten yang ditawarkan *website* Pusdiklat BPK RI, sehingga dapat mempertegas jati dirinya sebagai rujukan utama informasi kediklatan dengan memperluas ranah layanan dan integrasinya dengan sistem informasi lain milik BPK RI, terutama dengan situs atau sistem informasi pembelajaran dan *datacenter* akan kebutuhan informasi yang relevan untuk meningkatkan pengetahuan pegawai di lingkungan BPK RI.

- d. Berdasarkan tingginya komentar pengguna terhadap isu fitur kelengkapan interaksi, perluasan layanan yang patut dipertimbangkan adalah fitur interaksi sesama pengguna maupun antara pengguna dengan pihak pengelola (manajemen) sehingga mudah melakukan komunikasi dan memberikan *feedback* secara *real time*, serta apabila dimungkinkan dapat disediakan fitur kelengkapan pendaftaran dan proses pembelajaran diklat secara *online*.
- e. Terkait kontribusi yang terbesar dari dimensi *service interaction quality* (serv), yang secara tidak langsung menghendaki bahwa *website* Pusdiklat BPK RI seharusnya bisa lebih komunikatif sehingga dapat menciptakan suasana akademis (formal) maupun non formal antara pihak manajemen dengan penggunanya.

## IV. SIMPULAN DAN SARAN

Berdasarkan hasil evaluasi kualitas layanan *website* dengan menggunakan modifikasi metode webqual dan analisis *importance-performance*, maka dapat diambil kesimpulan sebagai berikut:

1. Adanya hubungan yang positif dan signifikan baik langsung maupun tidak langsung antara ketiga variabel konstruk yang membentuk model penelitian. Hal ini mengandung makna bahwa semakin tinggi kualitas layanan sebuah *website*, maka semakin meningkat pula kepuasan dan intensitas pengguna menggunakan kembali layanan *website* tersebut. Semakin besar tingkat kepuasan seseorang akan suatu layanan maka semakin tinggi keinginan seseorang untuk menggunakan layanan tersebut. Dengan demikian untuk meningkatkan kepuasan dan intensitas penggunaan seseorang atas layanan yang diberikan *website* Pusdiklat ini dapat diketahui dari masing-masing indikator yang mengukur dimensi kualitas layanan *website* tersebut, terutama pada indikator yang termasuk dalam kuadran 2 (persepsi interaksi dan informasi) yang perlu dipertahankan konsistensi kinerjanya, serta pada indikator layanan interaksi yang memiliki kontribusi terbesar terhadap variabel kualitas layanan *website* Pusdiklat BPK RI;
2. Berdasarkan integrasi analisis persamaan struktural dengan *Importance Performance Analysis* (IPA) yang diukur dari tiap-tiap indikatornya menemukan bahwa atribut *website* Pusdiklat BPK RI yang sangat perlu untuk mendapat perhatian adalah masalah *update* konten informasidan akses/koneksi *respon*time tampilan *website*. Kedua atribut ini memiliki kesenjangan (*gap*) yang paling besar antara persepsi yang dirasakan pengguna saat ini dengan harapan yang ideal serta keduanya mempunyai *loading factor* yang terkecil yang berkontribusi terhadap dimensi kualitas layanan *website* Pusdiklat BPK RI. Ketidakpuasan pengguna terhadap kedua atribut ini juga muncul secara signifikan pada tabulasi komentar terbuka yang dijarah. Oleh karena itu, kedua atribut inilah yang pada penelitian ini dianggap perlu mendapat perhatian utama sehubungan dengan perbaikan kinerja *website* Pusdiklat BPK RI.

Saat ini penyediaan layanan *website* Pusdiklat BPK RI hanya pada level informatif atau sekedar memberikan informasi saja. Hal ini disebabkan pengguna/pengunjung *website* ini hanya memindai sekilas untuk menemukan informasi yang dibutuhkan (*image retrieval*). Sedikitnya *traffic* situs dibandingkan dengan jumlah pegawai BPK RI belum dapat menjadikan *website* ini sebagai rujukan utamada dalam memperoleh informasi dan berkomunikasi dengan pihak pengelola.

Saran dari penelitian ini sebagai berikut:

1. Memberikan beberapa saran manajerial yang diharapkan dapat meningkatkan kualitas layanan *website* Pusdiklat BPK RI dalam memenuhi harapan pengguna;
2. Ruang lingkup penelitian ini dibatasi dari sisi sudut pandang efektivitas serta sebaran responden pengguna layanan, sehingga ke depannya masih bisa digali lebih jauh seberapa efektif tingkat pelayanan yang telah diberikan *website* Pusdiklat dari sudut pandang/perspektif pihak manajemen selaku penyedia layanan;
3. Saran sampel penelitian yang lebih luas dan merata juga diperlukan pada penelitian selanjutnya yang meneliti obyek yang sama untuk memperoleh spektrum hasil penelitian yang lebih luas;
4. Kombinasi dengan pendekatan/*framework* yang lain juga dirasakan masih perlu dieksplorasi untuk mengukur dan mengevaluasi sebuah *website* yang sekiranya belum *cover* dalam penelitian ini.

#### UCAPAN TERIMA KASIH

Terima kasih disampaikan kepada Prof. (Emr.) Adhi Susanto, M.Sc., Ph.D. dan Dr. Wing Wahyu Winarno, MAFIS.Ak. yang telah meluangkan waktu untuk membimbing penelitian ini.

#### REFERENSI

- [1] Gulliksons B; Lades R; B Ragdon M; MCK Ibbon S; S Par-Ling; M, Tomseg. 2000. *The Impact of Information Architecture on Academic Website Usability*. Electronic Library 2000 Oct;17 (5): 293-304.
- [2] Poon, Simpson. 2002. *ESDLife of Hong Kong e-government application with an e-business spirit*. Eighth Americas Conference on Information Systems on the World Wide Web. pp 585-591.
- [3] Assegaff, Setiawan. 2009. Strategi Pengembangan Situs Pemerintah Daerah sebagai Sarana Pelayanan Publik Berbasis Web. Jurnal Media Sisfo Vol.3 No.1, Februari 2009, hal 01-57.
- [4] Smith, A.D. 2004. *Information Exchanges Associated With Internet Travel Marketplaces*. Online Information Review. 28(4). 292-300.
- [5] DeLone, W. H., dan McLean, E. R. 2003. *The DeLone and McLean Model of Information Systems Success: A Ten-Year Update Management Information System*. Journal of Management Information Systems, Vol 19, No.4, 9-30. M.E. Sharpe, Inc.
- [6] Iwaarden, J. V; dan Wiele, T. V. D. 2002. *A study on the applicability of Servqual dimensions for web sites*. International Journal of Quality dan Reliability Management Vol.20 No.8, 2003 pp.919-935.
- [7] Chomeya, R. 2010. *Quality of Psychology Test Between Likert Scale 5 and 6 Points*. Journal of Social Sciences 6:399-403.
- [8] Tarigan, Josua. 2008. User Satisfaction Using Webqual Instrument : A Research on Stock Exchange of Thailand (SET). Jurnal Akuntansi dan Keuangan, Vol. 10 No. 1, Mei 2008 : 34- 47.
- [9] Aladwani, A. M; dan Palvia, P. C. 2002. Developing and Validating an Instrument for Measuring User-Perceived Web Quality. Information dan Management, 39 (6), 467-476.
- [10] Fazli, M; dan Sam, M. 2008. Website Quality And Consumer Online Purchase Intention Of Air Ticket. International Journal of Basic dan Applied Sciences IJBAS Vol: 9 No: 10, 20-25.
- [11] Manalu, Amru Sahmono Boang; Ujang Sumarwan; Arif Imam Suroso. 2007. Analisis Faktor-Faktor Yang Mempengaruhi Kepuasan Pelanggan Online. Jurnal Manajemen dan Agribisnis, Vol. 4 No. 2 Oktober 2007: 67-80. Program Pasca Sarjana Manajemen dan Bisnis-IPB.
- [12] Loiacono, Eleanor T; Chen, Daniel Q; dan Goodhue, Dale L. 2002. WebQual Revisited: Predicting The Intent to Reuse a Website. Assessment of E-Commerce Systems. Eighth Americas Conference on Information Systems.
- [13] Huang, Y.; Kuo, Y; dan Xu, S. 2009. Applying Importance-Performance Analysis To Evaluate Logistics Service Quality For Online, 7(2), 128-136.
- [14] Eid, M. I. 2011. Determinants Of E-Commerce Customer Satisfaction , Trust , And Loyalty In Saudi Arabia. Journal of Electronic Commerce Research, Vol 12, No 1, 78-93.
- [15] Santoso, Singgih. 2012. Analisis SEM menggunakan AMOS. PT Elex Media Komputindo: Jakarta.
- [16] Jogiyanto. 2011. Konsep dan Aplikasi Structural Equation Modeling berbasis Varian dalam Penelitian Bisnis. UPP STIM YKPN: Yogyakarta.
- [17] Barnes, S; dan Vidgen, R. 2000. *WebQual : An Exploration of Website Quality*. Communications Vol. 1, pp. 298-305.
- [18] Barnes, S; and Vidgen, R. 2002. *An Integrative Approach to the Assessment of E-Commerce Quality*. Journal of Electronic Commerce Research, Vol. 3, No. 3, 114-127.
- [19] Barnes, S; dan Vidgen, R. 2003. *Interactive E-Government: Evaluating the Web Site of the UK Inland Revenue*. Journal of Electronic Commerce in Organizations, 2 (1), 22pp.