

**KUALITAS *WEBSITE* DARI PERSPEKTIF PENGGUNA DI DESA BARUGA
KECAMATAN MALILI, KABUPATEN LUWU TIMUR**

**AGUS
E011201051**



**PROGRAM STUDI ADMINISTRASI PUBLIK
DEPARTEMEN ILMU ADMINISTRASI
FAKULTAS ILMU SOSIAL DAN ILMU POLITIK
UNIVERSITAS HASANUDDIN
2024**



**UNIVERSITAS HASANUDDIN
FAKULTAS ILMU SOSIAL DAN ILMU POLITIK
DEPARTEMEN ILMU ADMINISTRASI
PROGRAM STUDI ADMINISTRASI PUBLIK**

LEMBAR PERSETUJUAN SKRIPSI

Nama : Agus
NIM : E011 20 1051
Program Studi : Administrasi Publik
Judul : "Kualitas Website Dari Perspektif Pengguna Di Desa Baruga, Kecamatan Malili, Kabupaten Luwu Timur"

Telah diperiksa oleh Pembimbing dan dinyatakan layak untuk Ujian Skripsi, Program Sarjana Departemen Ilmu Administrasi, Fakultas Ilmu Sosial dan Ilmu Politik, Universitas Hasanuddin.

Makassar, 30 Juli 2024

**Menyetujui:
Pembimbing Tugas Akhir,**

**Dr. Gita Susanti, M.Si
NIP.19650311 1999103 2 001**

**Mengetahui:
Ketua Program Studi,**



**Prof. Dr. Alw, M.Si
NIP.19631015 198903 1 006**

**KUALITAS WEBSITE DARI PERSPEKTIF PENGGUNA DI DESA BARUGA
KECAMATAN MALILI, KABUPATEN LUWU TIMUR**

**AGUS
E011201051**

Skripsi

telah dipertahankan di hadapan Panitia Ujian Sarjana Administrasi Publik pada 16
Agustus 2024 dan dinyatakan telah memenuhi syarat kelulusan
pada

Program Studi Administrasi Publik
Departemen Ilmu Administrasi
Fakultas Ilmu Sosial Dan Ilmu Politik
Universitas Hasanuddin
Makassar

Mengesahkan:
Pembimbing Tugas Akhir,


Dr. Gita Susanti, M.Si
NIP. 19650311 1999103 2 001

Mengetahui
Ketua Program Studi,


Prof. Dr. Alwi, M.Si
NIP. 19631015 198903 1 006

PERNYATAAN KEASLIAN SKRIPSI DAN PELIMPAHAN HAK CIPTA

Dengan ini saya menyatakan bahwa, skripsi berjudul "Kualitas Website Dari Perspektif Pengguna Di Desa Baruga Kecamatan Malili, Kabupaten Luwu Timur" adalah benar karya saya dengan arahan dari pembimbing Dr. Gita Susanti, M.Si. Karya ilmiah ini belum diajukan dan tidak sedang diajukan dalam bentuk apa pun kepada perguruan tinggi mana pun. Sumber informasi yang berasal atau dikutip dari karya yang diterbitkan maupun tidak diterbitkan dari penulis lain telah disebutkan dalam teks dan dicantumkan dalam Daftar Pustaka skripsi ini. Apabila di kemudian hari terbukti atau dapat dibuktikan bahwa sebagian atau keseluruhan skripsi ini adalah karya orang lain, maka saya bersedia menerima sanksi atas perbuatan tersebut berdasarkan aturan yang berlaku. Dengan ini saya melimpahkan hak cipta (hak ekonomis) dari karya tulis saya berupa skripsi ini kepada Universitas Hasanuddin.

Makassar, 3 Agustus 2024



Agus
E011021051

UCAPAN TERIMA KASIH

Penelitian yang penulis lakukan dapat terlaksana dengan sukses dan Skripsi ini dapat terampungkan atas bimbingan, diskusi, dan arahan Ibu Dr Gita Susanti, M.Si sebagai pembimbing, bapak Drs Lutfi Atmansyah, MA sebagai penguji 1 dan ibu Irma Ariyanti Arif, S.Sos., M.Si sebagai penguji 2. Penghargaan yang tinggi penulis sampaikan kepada bapak Asrul Sani, S.H., M.Si selaku Kepala Dinas Penanaman Modal dan PTSP Provinsi Sulawesi Selatan yang telah mengizinkan penulis untuk melaksanakan penelitian di lapangan.

Kepada Kemendikbud Ristek-RI, penulis mengucapkan terima kasih atas beasiswa KIP-Kuliah yang diberikan selama menempuh program pendidikan sarjana. Ucapan terima kasih juga penulis ucapkan kepada segenap pimpinan Universitas Hasanuddin, Dekan serta Wakil Dekan FISIP Unhas, Seluruh Dosen Departemen Ilmu Administrasi tanpa terkecuali yang telah memberikan ilmu selama masa perkuliahan, serta staf Departemen Ilmu Administrasi atas bantuan yang telah diberikan selama penulis menjalani masa studi hingga penyelesaian tugas akhir ini.

Akhirnya, kepada kedua orang tua tercinta Ibu Hasmia dan Bapak Usman saya mengucapkan limpahan terima kasih dan sembah sujud atas doa, pengorbanan dan motivasi mereka selama saya menempuh pendidikan. Penghargaan yang besar juga saya sampaikan kepada saudara dan saudariku Syamsuduha, Jumiati, S.Pd, dan Rahmat setiawan yang selalu memberikan dukungan dan banyak bantuan kepada penulis. Aidil dan Firna yang telah menjadi sahabat terbaik walau jarang ngumpul sih. Untuk seseorang (Nurul Afia Hasir, S.Si) yang hadir belum lama ini sudah menjadi tempat segala-galanya terimakasih banyak sudah selalu mendukung dan mengingatkan hal-hal yang baik, semoga bertemu kembali dalam versi terbaik kita. Serta segenap keluarga besar yang telah memberikan dukungan dan doa selama penulis menempuh pendidikan dibangku kuliah. Tak lupa terimakasih kepada Humanis FISIP Unhas, Komunitas IKASA Makassar yang telah menjadi tempat berproses, belajar, dan tempat penulis mendapatkan pengalaman yang bararti. Kepada Teman-teman Angkatan **PENA 2020**, terimakasih atas kebersamaan, suka duka, canda tawa yang telah dilalui penulis selama dikampus. Sukses untuk semua. Terimakasih kepada teman-teman sekaligus saudara tak sedarah KKNT Gel. 110 Kabupaten Luwu Timur, Kecamatan Malili, Desa Pasi-pasi (Shadiq, Irgi, Afia, Aliyah, Esthy, Kindy, Mei, dzulfa, liska dan seluruh anggota keluarga di posko) yang telah memberikan pengalaman dan cerita tersendiri selama 45 hari di lokasi KKN dan hari-hari setelahnya.

Mudah-mudahan Skripsi yang sederhana ini dapat bermanfaat bagi semua pihak utamanya kepada Almamater merah Universitas Hasanuddin.

Penulis,

Agus

ABSTRAK

Agus “Kualitas Website Dari Perspektif Pengguna Di Desa Baruga Kecamatan Malili, Kabupaten Luwu Timur” (Dibimbing oleh Dr. Gita Susanti, M.Si.)

Penelitian ini bertujuan untuk mendeskripsikan “Kualitas Website Dari Perspektif Pengguna Di Desa Baruga Kecamatan Malili, Kabupaten Luwu Timur. *E-Government* merupakan konsep pemerintahan berbasis digital yang mengembangkan penggunaan teknologi, informasi dan komunikasi dalam pelaksanaan tata kelola pemerintahan, memudahkan interaksi dengan masyarakat dan mendorong terselenggaranya pelayanan publik yang prima. Untuk mewujudkan hal tersebut dibuatkan website yang akan menjadi wadah bagi pemerintah terhadap masyarakat selaku pengguna website. Dalam penelitian ini pengukuran kualitas website menggunakan metode *WebQual 4.0 / e-Qual 4.0* (Barnes & Vidgen 2006) dengan empat indikator yaitu Kualitas kegunaan (*Usability Quality*), Kualitas informasi (*Information Quality*), Kualitas interaksi layanan (*Service Interaction Quality*) dan Keseluruhan (*Overall*) yang melihat dari perspektif pengguna atau masyarakat dan juga pemerintah. Dalam penelitian ini penulis menggunakan pendekatan kualitatif bersifat deskriptif yaitu memberikan gambaran yang tepat mengenai permasalahan yang dihadapi dengan didukung oleh data primer dan sekunder. Teknik pengumpulan data yang digunakan seperti observasi, telaah dokumen dan melalui wawancara. Hasil penelitian menunjukkan bahwa kualitas website dari perspektif pengguna di Desa Baruga dari indikator Kualitas kegunaan sudah masuk kategori baik, selain itu dari kualitas informasi pada website memenuhi kategori cukup baik, sementara kualitas interaksi layanan masih kurang dikarenakan belum adanya tempat komunikasi atau interaksi langsung pada website, dan secara keseluruhan masyarakat melihat kualitas website desa baruga masuk kedalam kategori cukup baik. Sehingga berdasarkan hasil tersebut dikatakan bahwa kualitas website dari perspektif pengguna di Desa Baruga Kecamatan Malili, Kabupaten Luwu Timur sudah cukup dan masih perlu pengembangan lebih lanjut.

Kata Kunci : *WebQual/e-Qual 4.0, Website, E-Government, Desa Baruga*

ABSTRACT

Agus “Website Quality from the User Perspective in Baruga Village, Malili District, East Luwu Regency” (Supervised by Dr. Gita Susanti, M.Si.)

This research aims to describe the "Website Quality from the User Perspective in Baruga Village, Malili District, East Luwu Regency." E-Government is a digital government concept that enhances the use of technology, information, and communication in government administration, facilitating interaction with the community and promoting excellent public services. To achieve this, a Website is created to serve as a platform for the government and the community as Website users. In this study, Website quality measurement employs the WebQual 4.0 / e-Qual 4.0 method (Barnes & Vidgen 2006) with four indicators: Usability Quality, Information Quality, Service Interaction Quality, and Overall Quality, viewed from the perspective of users or the community and the government. This research adopts a descriptive qualitative approach, providing an accurate depiction of the issues encountered, supported by primary and secondary data. Data collection techniques include observation, document review, and interviews. The results show that the Website quality from the user perspective in Baruga Village is categorized as good based on the Usability Quality indicator. Additionally, the information quality on the Website meets the fairly good category, while the service interaction quality is still lacking due to the absence of direct communication or interaction features on the Website. Overall, the community views the Website quality in Baruga Village as fairly good. Thus, based on these results, it can be concluded that the Website quality from the user perspective in Baruga Village, Malili District, East Luwu Regency is adequate but still requires further development.

Keywords: WebQual/e-Qual 4.0, Website, E-Government, Baruga Village

DAFTAR ISI

	Halaman
HALAMAN JUDUL	i
LEMBAR PERSETUJUAN	ii
LEMBAR PENGESAHAN	iii
PERNYATAAN KEASLIAN SKRIPSI	iv
UCAPAN TERIMA KASIH	v
ABSTRAK	vi
ABSTRAC	vii
DAFTAR ISI	viii
DAFTAR TABEL	x
DAFTAR GAMBAR	xi
DAFTAR LAMPIRAN	xii
BAB I PENDAHULUAN.....	1
1.1. Latar Belakang.....	1
1.2. Tinjauan Teori.....	4
1.3. Tujuan dan Manfaat Penelitian.....	11
BAB II METODE PENELITIAN.....	12
2.1 Pendekatan.....	12
2.2 Desain Penelitian.....	12
2.3 Penentuan Informan	12
2.3.1 Informan.....	12
2.3.2 Teknik Pengumpulan Data	12
2.3.3 Teknik Analisis Data	13
2.3.4 Validasi dan Rehabilitas Data	14
BAB III HASIL DAN PEMBAHASAN	16
3.1 Kualitas Kegunaan (<i>Usability Quality</i>)	16
3.2 Kualitas Informasi (<i>Information Quality</i>)	27
3.3 Kualitas Interaksi Layanan (<i>Service Interaction Quality</i>).....	34
3.4 Keseluruhan (<i>Overall</i>).....	40
BAB IV PENUTUP	42

4.1 Kesimpulan	42
4.2 Saran	43
DAFTAR PUSTAKA	44
LAMPIRAN	46

DAFTAR TABEL

Nomor urut	Halaman
Tabel 1. Kualitas Kegunaan	25
Tabel 2. Kualitas Informasi	33
Tabel 3. Kualitas Interkasi Layanan	39

DAFTAR GAMBAR

Nomor urut	Halaman
Gambar 1. Grafik penduduk berdasarkan usia	2
Gambar 2. Kerangka konsep	11
Gambar 3. Presentase yang mengakses website pada bulan juni 2024.....	17
Gambar 4. Tampilan pada menu kontak	24
Gambar 5. Tampilan pada menu layanan informasi.....	24
Gambar 6. Tampilan beranda website	25
Gambar 7. Tampilan menu struktur lembaga website desa baruga	41

DAFTAR LAMPIRAN

Nomor urut	Halaman
1. Daftar Riwayat Hidup.....	47
2. Dokumentasi Kegiatan	48
3. Logbook Penelitian	50
4. Surat Izin Penelitian Fakultas	52
5. Surat Izin Penelitian DPMPTSP SulSel	53
6. Surat Izin Penelitian DPMPTSP Luwu Timur	54
7. Surat Keterangan Selesai Meneliti	55

BAB I

PENDAHULUAN

1.1 Latar Belakang

Seiring dengan perkembangan zaman pemanfaatan teknologi dan informasi sudah menjadi kebutuhan bagi setiap individu, bidang usaha, dunia pendidikan dan pemerintahan, hal tersebut mendorong perkembangan teknologi informasi dan komunikasi berkembang sangat pesat. Distribusi informasi dan data sudah tidak mengenal batas waktu, tempat, wilayah dan negara. Semua dapat diakses secara online tanpa dinding pemisah dan dapat dilakukan oleh semua orang asal terkoneksi dengan internet. Berdasarkan undang-Undang Republik Indonesia No. 6 Tahun 2014 Tentang Desa menjelaskan bahwa warga desa berhak mendapatkan akses informasi melalui sistem informasi Desa, dimana pemerintah Daerah berkewajiban mengembangkan sistem informasi karena pemerintah harus mampu memanfaatkan kemajuan teknologi informasi dan komunikasi untuk memproses, mendistribusikan informasi dan layanan publik. Hal ini didukung dengan adanya berbagai kebijakan yang telah dibuat oleh pemerintah Indonesia untuk memanfaatkan teknologi informasi dan komunikasi dalam bidang pemerintahan *e-government* yang terintegrasi, mulai dari tingkat pemerintah daerah hingga ke pusat. Kebijakan pemerintah tersebut dituangkan dalam Instruksi Presiden Nomor 3 Tahun 2003 tentang Kebijakan dan Strategi Nasional Pengembangan *e-government* dan Keputusan Menteri Komunikasi dan Informasi Nomor 57 Tahun 2003 tentang panduan penyusunan rencana induk pengembangan *e-government*. (Inpres, 2003).

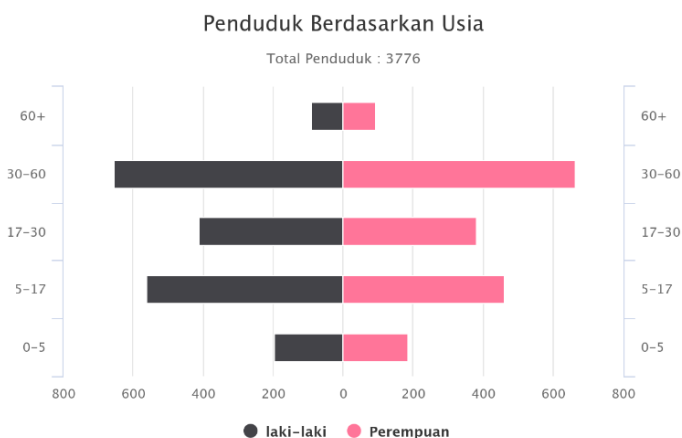
E-Government dirancang sebagai tempat terjadinya interaksi antara pemerintah dengan masyarakat sehingga masyarakat menjadi bagian penting di dalam berfungsinya *e-government*. proses interaksi antara pemerintah dengan masyarakat pada *e-government* dapat berjalan dengan baik jika ada partisipasi dari masyarakat di dalam mengadopsi atau memanfaatkan *e-government* tersebut. Salah satu wujud nyata dari pengaplikasian *e-government* yang umum dilaksanakan dan diatur pelaksanaannya di Indonesia adalah pembuatan situs web pemerintah daerah. Namun, banyak pemerintah daerah mengidentikkan implementasi *e-government* hanya sekedar membuat situs web pemerintah daerah saja (*web presence*), sehingga penyelenggaraan *e-government* masih berada pada tingkat pertama (persiapan) dan hanya sebagian kecil yang telah mencapai tingkat dua (pematangan), sedangkan tingkat tiga (pematapan) dan empat (pemanfaatan) belum tercapai.

Website saat ini sudah dijadikan media oleh pemerintah daerah dalam menjalankan tujuan *e-government*. *E-Government* mencakup semua penggunaan teknologi informasi oleh instansi pemerintah baik berbasis internet maupun *mobile computing* yang memiliki kemampuan untuk menjalin hubungan baik dengan masyarakat, pelaku bisnis maupun pihak lain (Muftikhali and Susanto, 2017). Peran Pemerintah terhadap *Websitenya* adalah sebagai pengelola, pengatur, pengontrol dan pengawas dengan memberikan berita apa saja yang terbaru sehingga masyarakat bisa mendapatkan informasi di manapun, kapanpun (Mulyawaty, 2016). *E-government* merupakan penggunaan teknologi informasi (seperti *Website*, internet dan *mobile*

computing) oleh pemerintah untuk menjalin hubungan dengan masyarakat, pelaku bisnis dan pemerintahan (Worldbank, 2018). Implementasi *e-government* memiliki pengaruh positif terhadap pelaksanaan *good governance* dan secara signifikan dipengaruhi oleh pelayanan pada sistem.

Perkembangan *e-government* di Indonesia secara kuantitas sudah mulai meningkat tetapi belum merata, namun secara kualitas masih banyak yang belum memenuhi standar yang baik, dimana faktor adopsi *e-Government* dari sisi masyarakat dipengaruhi oleh persepsi positif atau negatif atas penggunaan *e-Government* tersebut, sedangkan faktor adopsi dari sisi pemerintah dipengaruhi oleh kesiapan pemerintah dalam menerapkan dan memperkenalkan *e-government* kepada masyarakat (Muflihah & Susanto, 2017). Tujuan akhir dari implementasi *e-government* adalah tata kelola yang baik yaitu pemerintah harus mampu menyediakan dan memberikan pelayanan publik kepada masyarakat secara efisien dan efektif, seiring perkembangan zaman semakin bertambahnya jumlah penduduk maka kebutuhan akan informasi akan semakin meningkat, oleh sebab itu dengan adanya *Website* desa masyarakat lebih mudah untuk mendapatkan informasi yang diinginkan karena bisa diakses langsung melalui handphone atau alat elektronik yang lain terutama bagi penduduk desa yang ingin mengakses *Website* desa baruga.

Berdasarkan data Desa Baruga termasuk bagian dari wilayah Kabupaten Luwu timur, Kecamatan Malili, Provinsi Sulawesi Selatan. Desa Baruga mempunyai luas wilayah 720.00 hektar, dengan jumlah penduduk 3.776 jiwa, yang terdiri dari usia 0-5 tahun berjumlah 381 jiwa, usia 5-17 tahun berjumlah 1.022 jiwa, usia 17-30 tahun berjumlah 795 jiwa, usia 30-60 tahun berjumlah 1.319 jiwa dan usia 60 tahun ke atas berjumlah 182 jiwa. Sumber data tersebut di tampilkan dalam bentuk diagram pada *Website* desa Baruga seperti Berikut :



Gambar 1. Grafik penduduk berdasarkan usia

Sebagian besar lahan Desa Baruga digunakan sebagai Lahan Tambak, Perkebunan, tempat tinggal, dan sarana umum. Lahan yang masih terlantar dapat dikembangkan menjadi Lahan Pertanian, Perkebunan, dan Peternakan. Kondisi topografi Desa Baruga didominasi daerah dataran rendah dan daerah perbukitan. Wilayah Dusun Langaru seluruhnya berada didataran rendah. Sedangkan Dusun Samudera dan Dusun Lagaroang sebagian berada di Daerah Dataran rendah dan

sebagian lagi berada di dataran tinggi. Untuk di daerah dataran tinggi merupakan wilayah hutan, perkebunan dan sebagian kecil pemukiman, sedangkan Daerah Dataran Rendah digunakan untuk lahan pemukiman dan banyak juga dikembangkan sebagai Lahan Tambak.

Tentu saja, inisiatif untuk membangun *Website* resmi Desa Baruga adalah langkah positif dalam meningkatkan akses informasi bagi penduduk desa dan warga yang merantau ke kota-kota besar atau bahkan ke luar negeri. Dengan adanya *Website* tersebut, mereka dapat lebih mudah mengakses informasi tentang perkembangan desa, agenda-acara, potensi daerah, dan layanan publik yang tersedia. Selain itu, membangun *Website* seperti ini juga sejalan dengan konsep *good governance* yang mencakup akuntabilitas dan transparansi publik. Dengan adanya akses yang lebih mudah terhadap informasi-informasi terkait desa, diharapkan akan meningkatkan partisipasi masyarakat dalam proses pembangunan dan pengambilan keputusan di tingkat desa. Pentingnya partisipasi masyarakat dalam pembangunan desa tidak dapat diragukan lagi, dan memfasilitasi akses informasi melalui teknologi seperti *Website* merupakan langkah yang sangat baik untuk mencapai tujuan tersebut. Dengan demikian, diharapkan Desa Baruga dapat semakin berkembang dan terkenal baik di dalam maupun di luar wilayahnya.

Pemanfaatan teknologi berbasis *Website* yang telah dilakukan di desa baruga mengalami perkembangan yang cukup baik di mana terdapat menu-menu yang berhubungan langsung dengan masyarakat seperti informasi wilayah, jumlah penduduk secara keseluruhan, memberikan informasi terbaru dari kegiatan yang dilakukan di desa, dan adanya menu layanan yang di sediakan untuk masyarakat yang ingin melakukan pengurusan surat pengantar, surat keterangan kurang mampu dan lain sebagainya. Kemunculan inovasi website mendorong orang-orang untuk melakukan kajian atau penelitian yang berhubungan dengan kualitas dari website yang ada, terdapat beberapa penelitian yang telah dilakukan sebelumnya.

Seperti pada penelitian *WebQual 4.0* pernah digunakan mengukur kualitas *Website* Pemerintah Kabupaten Ogan Ilir, dan hasilnya memberikan rekomendasi agar tampilan *Website* harus lebih atraktif, informasinya akurat, jelas, detail, dan *up to date* (Irawan, 2012). Kualitas *Website* juga dapat dipengaruhi oleh tersedianya informasi yang jelas, dapat dipercaya dan memberikan keamanan bagi penggunanya. Selain itu kualitas *Website* harus menampilkan gambar, jenis huruf, warna yang tepat, kecepatan download, kecepatan link saat diakses, desain halaman yang menarik serta mencerminkan identitas organisasi (Arifin, Nugroho & Hantono, 2015).

Berdasarkan penelitian sebelumnya analisis kualitas *Website* provinsi Bengkulu menggunakan metode *WebQual 4.0* yang melakukan pengukuran berdasarkan 4 instrumen yaitu *usability*, *information quality*, *service interaction* dan *overall* yang berarti instrument terakhir menjadi pandangan secara keseluruhan (Diana & Veronika, N.D.Maria, 2018) sementara dalam penelitian ini menggunakan 4 instrumen *usability*, *information quality*, *service interaction* dan *overall* di instrumen terakhir di ukur berdasarkan tampilan atau visual *Website* secara menyeluruh. Selain itu pada penelitian ini berfokus pada *Website* desa yang masih jarang di teliti.

Pengukuran Kualitas *Website* berdasarkan Kepuasan pengguna dengan metode *WebQual 4.0* Di Universitas Islam Lamongan dibagi menjadi 3 dimensi yaitu *usability* (kegunaan), *information quality* (kualitas informasi), dan *interaction quality* (kualitas

interaksi layanan). Hasil penelitian menunjukkan bahwa pengguna sudah merasa puas terhadap layanan *Website* UNISLA, peneliti mengusulkan untuk melakukan peningkatan dan memperbaiki kualitas informasi yang diharapkan dapat meningkatkan kepuasan pengguna. Sementara pada penelitian ini meneliti *Website* desa juga terdapat perbedaan dari segi tingkatan responden yang di teliti.

Permasalahan yang muncul dalam perkembangan website pemerintah desa Baruga dimana belum maksimalnya sosialisasi website kepada masyarakat, ada menu yang tidak diperbaharui sehingga pada saat di akses tidak maksimal, kontak person pada website juga sudah tidak bisa dihubungi karena belum diubah ke nomor baru yang digunakan, beberapa file belum tersedia untuk di unduh langsung sehingga mempersulit untuk mendapatkan informasi tersebut secara cepat. Setelah itu dilakukan inisiatif supaya ke depannya website desa baruga semakin di tingkatkan dengan memberikan acuan dari hasil pengukuran kualitas website.

Pengukuran kualitas website dengan menggunakan *WebQual* 4.0 dapat membantu pengelola *Website* menyesuaikan kualitas *Website* sesuai persepsi pengguna *Website*. Hasil penelitian ini diharapkan bisa berkontribusi untuk mengetahui kualitas *Website* dari penilaian berdasarkan kualitas kegunaan, kualitas informasi, interaksi layanan dan keseluruhan terhadap kepuasan pengguna dan hasilnya bisa untuk rekomendasi dalam pengembangan *Website* Desa Baruga agar menjadi lebih baik. Maka penelitian **“Kualitas *Website* Dari Perspektif Pengguna Di Desa Baruga Kecamatan Malili, Kabupaten Luwu Timur”** Ini dilakukan.

1.2 Tinjauan Teori

1.2.1 E-Government

Perkembangan teknologi informasi dan komunikasi khususnya dalam penyelenggaraan pemerintahan harus terus ditingkatkan agar sektor publik tidak tertinggal dalam memanfaatkan perkembangan teknologi yang semakin pesat seperti sekarang ini. Salah satu cara pemerintah untuk mengikuti perkembangan Teknologi Informasi dan Komunikasi (TIK) yaitu dengan menciptakan konsep electronic government atau biasa di sebut e-government.

Menurut Depkomenfo (Samodra Wibawa 2009:114), mendefinisikan *E-Government* adalah pelayanan publik yang diselenggarakan melalui situs pemerintah dimana domain yang digunakan juga menunjukkan domain pemerintah Indonesia yakni (go.id). Sementara menurut Clay G. Weslatt (15 Agustus 2007) dalam *Website*, *E-Government* adalah menggunakan teknologi informasi dan komunikasi untuk mempromosikan pemerintah yang lebih efisien dan penekanan biaya yang efektif, kemudian fasilitas layanan terhadap masyarakat umum dan membuat pemerintah lebih bertanggung jawab kepada masyarakat.

Dalam buku *E-Government In Action* (2005:5) menguraikan *E-Government* adalah suatu usaha menciptakan suasana penyelenggaraan pemerintah yang sesuai dengan objektif bersama (Shared goals) dari sejumlah komunitas yang berkepentingan, oleh karena itu visi yang dicanangkan juga harus mencerminkan visi bersama dari pada stakholder yang ada misalnya:

- a. Memperbaiki produktifitas dan kinerja operasional pemerintah dalam melayani masyarakatnya.
- b. Mempromosikan pemerintah yang bersih dan transparan.

- c. Meningkatkan kualitas kehidupan masyarakat melalui kinerja pelayanan publik.
- d. Menjamin terciptanya penyelenggaraan negara yang demokratis.

Sebagaimana dikemukakan diatas bahwa *E-Government* adalah upaya untuk penyelenggaraan pamerintah yang berbasis elektronik dalam rangka meningkatkan kualitas pelayanan publik secara efektif dan efesien.

Agarwal (2000) yang dikutip oleh Jasri & Honainah (2019) membagi pengertian e-government kedalam lima tahapan ataupun tingkatan, dimana semakin tinggi tingkatan tersebut semakin kompleks pula permasalahan yang dihadapi. Adapun urutan dari tahapan atau tingkatan tersebut yaitu:

1. Tingkatan pertama yaitu e-government dimaksudkan untuk menunjukkan wajah pemerintah yang baik serta menyembunyikan kompleksitas yang ada di dalamnya. Hal ini ditandai dengan munculnya berbagai website yang ada di berbagai instansi pemerintah. E-government pada tingkat awal ini dasarnya hanya untuk memberikan informasi kepada masyarakat mengenai apa saja dan siapa saja yang ada di dalam instansi pemerintah tersebut. Dengan kata lain informasi yang diterima masyarakat dari pemerintah masih bersifat satu arah. Kondisi e-government pada tingkatan ini masih belum bisa membawa pemerintahan pada good governance.
2. Tingkatan kedua dari e-government yaitu dengan adanya interaksi dan transaksi secara online yang terjadi antara pemerintah dan masyarakat. Sebagai contoh yaitu masyarakat bisa mendapatkan pelayanan secara online dan tidak perlu lagi antri untuk membayar tagihan listrik, memperpanjang Kartu Tanda Penduduk (KTP) dan lain-lain. Usaha ini juga telah diterapkan oleh beberapa instansi pemerintah baik pusat maupun daerah. Jika e-government pada tahap ini dijalankan dengan sungguh-sungguh maka pada tingkatan ini sudah bisa mewujudkan good governance.
3. Tingkatan ketiga dari e-government yaitu pemerintah melakukan kolaborasi secara online antara beberapa instansi dan masyarakat. Misalnya, jika masyarakat sudah bisa mengurus perpanjangan Kartu Tanda Penduduk (KTP)-nya secara online, maka mereka tidak perlu lagi untuk melampirkan KTP untuk mengurus paspor atau Surat Izin Mengemudi (SIM). Di Indonesia sendiri hal ini masih belum terwujud, tetapi sudah ada rencana untuk kearah sana. Adapun manfaat yang bisa dirasakan pada tingkatan ini yaitu waktu untuk pengurusan dokumen menjadi lebih singkat dari pada dilakukan secara manual dan pasti akan meningkatkan produktivitas serta kualitas layanan.
4. Tingkatan keempat dari e-government sudah lebih kompleks. Pada tingkatan ini tidak hanya memerlukan kolaborasi antar instansi dan masyarakat, tetapi juga menyangkut arsitektur teknis yang lebih kompleks. Pada tingkatan ini, seseorang bisa mengganti informasi yang berhubungan dengan dirinya hanya dengan satu klik, dan pergantian itu akan otomatis berlaku untuk semua instansi pemerintah yang terkait. Contohnya yaitu, apabila seseorang pindah alamat, dia cukup mengganti alamat yang lama ke alamat yang baru dari database yang dimiliki oleh pemerintah, dan secara otomatis KTP, SIM, Paspor dan lain-lainnya akan terupdate. Dibeberapa negara Eropa sudah menerapkan e-government pada

tingkatan ini, dimana mereka hanya mengumpulkan cukup sekali informasi mengenai masyarakatnya.

5. Tingkatan Terakhir yaitu, dimana pemerintah telah memberikan informasi dalam bentuk paket sesuai dengan kebutuhan masyarakat. Pada tingkatan ini pemerintah telah bisa memberikan "information push" yang berorientasi pada masyarakat. Masyarakat benar-benar mendapatkan pelayanan yang baik dari pemerintah dan apa saja yang menjadi kebutuhan dari Masyarakat, e-government bisa menyediakannya.

1.2.2 **Website Pemerintah**

Perkembangan teknologi informasi yang semakin pesat membuat diperlukannya suatu jaringan internet yang bisa mempermudah serta dapat mempercepat penyampaian informasi secara luas dan mudah diakses oleh siapapun. Pada sektor pemerintahan sendiri telah dikembangkan konsep *e-government* sebagai bukti bahwa pemerintah juga turut aktif dalam mengikuti perkembangan teknologi informasi dan komunikasi yang sangat pesat. Salah satu tanda penerapan *e-government* di sektor publik dengan adanya aplikasi *e-government* salah satunya dalam bentuk *Website* pemerintah daerah.

Hidayat (2010) menjelaskan bahwa *Website* merupakan suatu dokumen atau berupa kumpulan halaman web yang saling berhubungan antara satu dengan yang lain dan di dalamnya terdapat berbagai informasi yang berbentuk teks, suara, gambar, video, dan lainnya dimana semua data tersebut akan tersimpan di *server hosting*.

Website menurut Chandra (2002) adalah merupakan kumpulan halaman yang saling terhubung serta file-filenya saling terkait. Web terdiri dari halaman atau bisa disebut page, dan juga kumpulan halaman atau homepage. Dalam *Website* homepage berada pada bagian teratas dan dibawahnya adalah halaman-halaman atau page. Biasanya halaman dibawah homepage disebut child page, yang berisi hyperlink ke halaman lain di dalam web. Selain itu, menurut Sibero (2014) mendefinisikan *Website* adalah suatu sistem yang berhubungan dengan media, yang bisa digunakan untuk menampilkan teks, gambar, multimedia, dan lainnya pada jaringan internet.

Berdasarkan Permen Kominfo 2017 tentang penyelenggaraan portal dan situs web badan pemerintahan mengatakan bahwa Portal Web dan/atau Situs Web Badan Pemerintahan sekurang-kurangnya memiliki konten meliputi:

- a. Profil Badan Pemerintahan;
- b. Narasi Tunggal terkait dengan kebijakan dan program prioritas pemerintah sesuai arahan Presiden;
- c. Kebijakan dan produk hukum Badan Pemerintahan;
- d. Pelaksanaan program dan kegiatan lembaga Badan Pemerintahan;
- e. Profil layanan publik pada Badan Pemerintahan;
- f. Layanan aspirasi dan pengaduan;
- g. Akun resmi media sosial Badan Pemerintahan;
- h. Kontak pengelola Situs Web.

Poin-poin tersebut menjadi salah satu acuan bagi pemerintah pusat, pemerintah daerah maupun desa dalam membuat website yang bisa menunjang pemberian layanan kepada masyarakat.

1.2.3 Kualitas Website

Kualitas website didefinisikan oleh Farida & Suyudi (2014: 32) *characteristic of a product or service that reflects how well it meets the needs of its consumers; as such, it is associated with product or service satisfaction*, dimana kualitas website merupakan karakteristik produk atau jasa dari website yang mencerminkan seberapa baik ia memenuhi kebutuhan konsumennya. Kualitas website yaitu *a quality of Website design that focuses on content as it has been identified as one of the main factors contributing to repeat visits* (Manasra & Khair, 2013: 33), sehingga kualitas website adalah keunggulan dari desain yang ditawarkan oleh website terkait dengan materi yang ada dalam website berkaitan dengan tata letak, gambar video, suara dan animasi serta teks yang digunakan dalam menyediakan informasi pada pengunjung website (Sam, 2019: 6)

Identifikasi faktor kualitas website pemerintah yang mempengaruhi kepuasan masyarakat menjadi tujuan penelitian Papadomichelaki (Papadomichelaki, Magoutas, Halaris, Apostolou, & Mentzas, 2006). Instrumen yang dinamakan E-GovQual dikembangkan untuk mengukur kualitas layanan yang diberikan pemerintah melalui website. Faktor kualitas yang divalidasi terdiri dari empat dimensi, antara lain: efficiency, trust, reliability, dan citizen support. Parasuraman (Parasuraman, 2005) meneliti kualitas layanan website belanja online dengan menguji model dengan mengembangkan dua buah model instrumen skala kualitas layanan: E-S-Qual dan E-RecS-Qual. ES-Qual terdiri dari empat dimensi kualitas, yaitu: efficiency, fulfillment, system availability, dan privacy. Sedangkan E-RecS-Qual terdiri dari tiga dimensi kualitas: responsiveness, compensation, dan contact.

Penelitian DeLone dan McLean (DeLone & McLean, 2003; Scott, DeLone, & Golden, 2011) pada konteks e-commerce mendefinisikan dimensi kualitas sistem informasi menjadi tiga, yaitu: information quality, system quality, dan service quality. Dimensi information quality mengukur kualitas konten e-commerce, dimensi system quality mengukur kualitas teknis sistem, dimensi service quality mengukur kualitas dukungan penuh terhadap sistem e-commerce. DeLone dalam modelnya meneliti adanya korelasi/ hubungan antara dimensi kualitas dengan penggunaan dan kepuasan pengguna, yang akhirnya memberikan dampak pada manfaat bersih yang diterima dari penggunaan sistem. Ketiga konstruk dimensi kualitas DeLone dan McLean dimodifikasi untuk menganalisis niat masyarakat menggunakan layanan website pemerintah oleh Qutaishat (Qutaishat, 2012). Hasil penelitian Qutaishat menemukan bahwa system quality dengan variabel interactivity dan design merupakan faktor yang mempunyai pengaruh paling signifikan terhadap niat masyarakat untuk menggunakan layanan website pemerintah.

Pengukuran kualitas website menurut teori Robert dilakukan dengan mendefinisikan variabel sebagai berikut:

1. **Kualitas Informasi (Information Quality)** Pada penelitian ini, kualitas informasi didefinisikan sebagai konstruk/variabel kualitas yang mengukur hasil output, dalam hal ini informasi pangan yang disediakan oleh pemerintah melalui website BKP NTB untuk dapat diakses pengunjung website (masyarakat) dalam upaya diseminasi informasi ketahanan pangan.
2. **Kualitas Sistem (System Quality)** Kualitas sistem didefinisikan sebagai konstruk/variabel kualitas yang mengukur performa teknis sistem dari website BKP

NTB pada pencarian dan penyampaian informasi dalam upaya diseminasi informasi ketahanan pangan.

3. **Kualitas Layanan (Service Quality)** Kualitas layanan sebagai konstruk/variabel kualitas yang mengukur bantuan operasional dan teknis yang disediakan pemerintah melalui website BKP NTB ketika pengunjung mengakses website.
4. **Adopsi Website (Website Adoption)** Adopsi website sebagai konstruk/variabel yang mengukur niat pengunjung untuk selalu menggunakan website BKP NTB dalam mencari dan menggali informasi tentang pangan.
5. **Kepuasan Pengguna (User Satisfaction)** Pada penelitian ini, user satisfaction didefinisikan sebagai konstruk/variabel kualitas yang mengukur kepuasan yang dirasakan oleh pengguna ketika mengunjungi website dan mengakses informasi pangan yang disediakan oleh pemerintah melalui website BKP NTB.
6. **Kemanfaatan Website (Website Benefits)** Kemanfaatan website sebagai konstruk/variabel kualitas yang mengukur nilai atau manfaat yang didapatkan ketika informasi pangan yang disediakan oleh pemerintah melalui website BKP NTB diakses oleh pengguna informasi dan berdampak pada kepuasan pengguna dan adopsi website, dalam upaya diseminasi informasi ketahanan pangan.

Selain teori menurut Robert untuk mengukur kualitas website, adapun teori lain seperti E-Government Quality (E-GovQual) adalah metode untuk mengukur sistem informasi yang berbasis elektronik dalam memberikan layanan terhadap masyarakat yang diperkenalkan oleh Papadomichelaki dan Mentzas (2012). Instrumen E-GovQual dikembangkan dengan mengukur kualitas layanan yang diberikan oleh layanan E-Government berdasarkan perspektif pengguna akhir atau masyarakat. E-GovQual terdiri dari enam dimensi, yaitu :

1. Dimensi Kemudahan Penggunaan (*Ease Of Use*)
2. Dimensi Kepercayaan (*Trust*)
3. Dimensi Fungsi Dan Interaksi Formulir (*Functionality Of The Interaction Environment*)
4. Dimensi Keandalan (*Reliability*)
5. Dimensi Isi Dan Tampilan Informasi (*Content And Appearance Of Information*)
6. Dimensi Pendukung (*Citizen Support*).

Menurut Knight & Burn (2005) menilai kualitas website dapat dari kualitas informasi yang diberikan, sehingga dalam teorinya menggunakan pengukuran kualitas informasi dengan berbagai dimensi sebagai berikut, yaitu Accuracy, Consistency, Security, Timeliness, Completeness, Concise, Reliability, Accessibility Availability, Objectivity, Relevancy, Useability, Understandability, Amount of data Believability, Navigation, Reputation, Useful, Efficiency dan Value-Added. Berdasarkan dimensi tersebut diharapkan dapat mengukur kualitas dari website yang akan di teliti.

Kualitas informasi secara umum di definisikan sebagai sebuah konsep multidimensional yang terdiri dari beberapa atribut dan karakteristik. Menurut Wang & Strong (1996) ada empat dimensi yang bisa digunakan dalam menilai kualitas informasi, yaitu :

1. **Intrinsik**

Suatu informasi dikatakan berkualitas bila mempunyai akurasi data dimana data yang disajikan adalah data real, tepat dan bebas dari kesalahan. Selain itu juga

harus objektif dalam menyajikan informasi, dan juga informasi dapat di percaya serta informasi yang diperoleh berasal dari sumber yang dapat dipercaya.

2. Kontekstual

Yaitu dengan menampilkan informasi yang menarik, informasi dapat memberikan manfaat kepada yang mencari informasi tersebut, dan juga informasi yang disajikan adalah informasi terbaru dengan kedalaman atau keakuratan data yang diperoleh.

3. Representasional

Informasi disajikan dengan bahasa yang jelas, informasi yang mudah di mengerti, data-data tersaji dengan baik, serta format dalam penyajian datanya konsisten.

4. Aksesibilitas

Informasi tersebut mudah untuk diakses dan informasi selalu tersedia serta data atau informasi pribadi bebas dari kebocoran.

Salah satu konsep pengukuran kualitas *Website* adalah *WebQual*. *WebQual* merupakan metode atau teknik pengukuran kualitas *Website* berdasarkan persepsi pengguna terakhir. Metode ini merupakan pengembangan dari *ServQual* Zeithaml yang banyak digunakan sebelum pada pengukuran kualitas jasa. Instrumen *WebQual* telah dikembangkan sejak awal tahun 1998 dan telah berkembang melalui proses penyempurnaan berulang di berbagai domain e-commerce dan e-government. penerapan *WebQual* sebelumnya mencakup situs web sekolah bisnis Inggris (Barnes dan Vidgen 2000), toko buku Internet (Barnes dan Vidgen 2001a), perusahaan kecil (Barnes dan Vidgen 2001b), dan rumah lelang online (Barnes and Vidgen 2001c).

1. *WebQual 1.0*

Versi pertama dari instrumen *WebQual* dikembangkan di domain sekolah bisnis Inggris (Barnes dan Vidgen, 2000). Metodologi pada pengembangan instrumen ini menggunakan quality function deployment (QFD) dimana masyarakat dilibatkan dalam mengembangkan instrument kualitas *Website* tersebut dalam arti metodologi ini ingin mengetahui apa yang dibutuhkan oleh pengguna terhadap sistem yang telah dibuat. Karena pada dasarnya sistem yang sempurna belum tentu dibutuhkan oleh pengguna. Pada tahap pengimplementasiannya, peneliti mengadakan workshop yang diikuti oleh 6 mahasiswa magister dimana seluruh mahasiswa tersebut diajak diskusi dan diminta untuk menuliskan ide-ide untuk mengukur sebuah kualitas *Website* beserta alasannya. Setelah terbentuk instrument dari diskusi tersebut, peneliti menguji cobakan duapuluh empat pertanyaan tersebut kepada responden. Dari analisis data yang telah terkumpul mendorong penghapusan atas satu item pertanyaan. Berdasarkan analisis reliabilitas, tersisa 23 pertanyaan yang kemudian dikelompokkan menjadi empat dimensi utama, yaitu kemudahan penggunaan, pengalaman, informasi, komunikasi dan integrasi (Barnes dan Vidgen, 2001).

2. *WebQual 2.0*

Kualitas yang diidentifikasi dalam *WebQual 1.0* membentuk titik awal untuk menilai kualitas informasi dari suatu *Website* di *WebQual 2.0*. Namun demikian, dalam penerapan *WebQual*, pada *Website* berjenis B2C (Business to Consumer) terlihat jelas bahwa perspektif interaksi kualitas tidak terwakili dengan baik dalam *WebQual 1.0*. Kualitas layanan umumnya didefinisikan dengan seberapa baik layanan yang disampaikan apakah sesuai dengan eskpektasi pelanggan. Tinjauan ini sukses mengidentifikasi pertanyaan yang mubazir dan lantasi wilayah yang tumpang tindih

dihapus, hasilnya mayoritas pertanyaan-pertanyaan kunci dalam SERVQUAL tidak cocok dengan *WebQual* 2.0, jumlah instrumen dengan 24 pertanyaan tetap dijaga (Barnes dan Vidgen, 2001). Dalam tinjauan yang dilaksanakan oleh Barnes dan Vidgen (2001) mengejar bahwa seluruh kualitas bisa dikategorikan menjadi tiga distrik yang berbeda, yakni kualitas *Website*, kualitas informasi, dan kualitas interaksi pelayanan.

3. **WebQual 3.0**

Versi baru *WebQual* 3.0 sudah diuji dalam domain lelang online (Barnes dan Vidgen, 2001). Analisis dari hasil *WebQual* 3.0 membawa pada identifikasi tiga dimensi dari kualitas *Website*, yakni kegunaan, kualitas informasi, dan kualitas interaksi pelayanan (Sanjaya, 2012:4). Dimana sebelumnya pada *WebQual* 1.0 lebih kuat pada kualitas informasi, namun itu kurang kuat pada interaksi layanan. Demikian pula, dalam *WebQual* 2.0 menekankan kualitas interaksi namun kehilangan beberapa kekayaan kualitas informasi *WebQual* 1.0

4. **WebQual 4.0**

Pada *WebQual* 4.0 ini merupakan hasil pengembangan dari *WebQual* 3.0 yakni metode versi terakhir ini disusun berdasarkan 3 dimensi antara lain : *information quality* (kualitas informasi), *Service Interaction Quality* (Kualitas interaksi layanan), dan *Usability* (Kegunaan) dimana indikator- indikatornya lebih menekankan pada persepsi pengguna daripada perancang *Websitenya*.

a. Kualitas Penggunaan (*Usability Quality*)

Usability adalah mutu yang berhubungan dengan situs. Penjelasan dimensi *usability* diambil dari diambil dari penelitian Hadi (2016). Dimana *usability* berkaitan dengan pragmatik tentang bagaimana pengguna mempersepsikan dan berinteraksi dengan situs Web: seperti tampilan, desain, kejelasan interaksi pengguna dengan *Website*, kemudahan penggunaan, kemudahan navigasi dan kompetensi dan pengalaman positif. Menurut Suyanto (2009:61) *Usability* adalah “sebagai suatu pengalaman pengguna dalam berinteraksi dengan aplikasi atau situs web sampai pengguna dapat mengoperasikannya dengan mudah dan cepat”.

b. Kualitas Informasi (*Information Quality*)

Kualitas informasi ialah mutu dari isi yang terdapat pada *Website* seperti kecocokan informasi untuk kebutuhan pengguna laksana akurasi, format, dan relevansi (Barnes dan Vidgen, 2001 dalam Sanjaya, 2012:5). Menurut Barnes (2003), kualitas informasi meliputi hal-hal seperti informasi yang akurat, informasi yang bisa dipercaya, informasi yang *up to date*/terbaru, informasi yang sesuai dengan topik bahasan, informasi yang mudah dimengerti, informasi yang sangat detail, dan informasi yang disajikan dalam format desain yang sesuai.

c. Kualitas Interaksi Layanan (*Service Interaction Quality*)

Kualitas interaksi layanan ialah kualitas interaksi layanan yang dirasakan oleh pemakai saat mereka mempelajari lebih dalam sebuah *Website*, diwujudkan oleh keyakinan dan empati, contohnya reputasi, keamanan transaksi dan keterjaminan informasi pribadi, ruang komunitas, ruang personalisasi, dan komunikasi dengan empunya *Website* (Barnes dan Vidgen, 2001 dalam Sanjaya, 2012:5). Berdasarkan keterangan dari Suyanto (2009:69) interaksi ialah “apa yang melibatkan pemakai *Website* web sebagai *user experience* dengan *Website* web tersebut sendiri”. Berdasarkan kedua pengertian tersebut interaksi layanan ialah keterlibatan pemakai

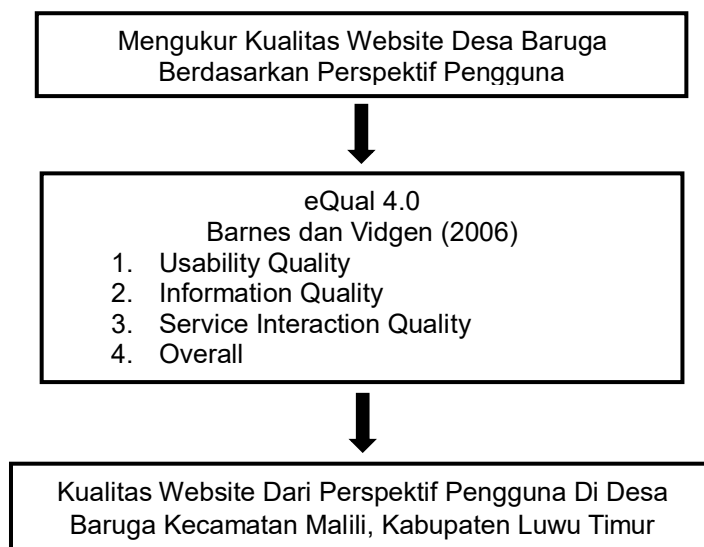
Website web saat mempelajari *Website* web tersebut sendiri sampai-sampai timbul rasa percaya dan empati.

d. Keseluruhan (*Overall*)

Keseluruhan pada teori ini berfokus pada tampilan website secara keseluruhan berdasarkan tampilan tiap menu, jenis penggunaan font, peletakan gambar atau informasi, dan penggunaan warna yang menarik, sesuai dengan kegunaannya.

Setelah mengidentifikasi pertanyaan yang mubazir dan lantaz wilayah yang tumpang tindih dihapus, hasilnya mayoritas pertanyaan-pertanyaan kunci dalam SERVQUAL tidak cocok dengan *WebQual* 2.0, jumlah instrumen dengan 24 pertanyaan tetap dijaga (Barnes dan Vidgen, 2001). Dalam tinjauan yang dilaksanakan oleh Barnes dan Vidgen (2001) mengejar bahwa seluruh kualitas bisa dikategorikan menjadi tiga distrik yang berbeda, yakni kualitas *Website*, kualitas informasi, dan kualitas interaksi pelayanan. Setelah melewati penelitian yang mendalam barnes dan vidgen menyimpulkan bahwa kualitas *Website* diukur bukan menekankan pada karakteristik *Website* melainkan pada persepsi pengguna yang sudah mengakses *Website* tersebut, selain itu instrumen yang awalnya bernama *WebQual* berganti nama menjadi *eQual* dalam proses perkembangannya dalam Barnes & Vidgen,(2006).

Berdasarkan kumpulan teori diatas dapat yang digunakan untuk mengukur kualitas website, penulis memilih menggunakan teori pengukuran dari Barnes & Vidgen (2006), sebagai instrumen pengukuran kualitas website dari perspektif pengguna. Hal ini dikarenakan teori yang dikemukakan oleh barnes & vidgen lebih tepat untuk mencakup keseluruhan aspek yang ada di dalam website berdasarkan pandangan dari perspektif pengguna yang mengoperasikan website, jadi tidak hanya berfokus pada kualitas informasi tapi juga ke tampilan atau desain websitenya dan pengalaman pengguna selama menggunakan website. Berikut ini kerangka konsep pengukuran kualitas website dari perspektif pengguna di desa baruga kecamatan malili, kabupaten luwu timur :



Gambar 2. Kerangka Konsep

Gambar 1.2 merupakan bagan kerangka konsep peneliti untuk menguji skala, ada 4 (empat) skala yang akan diuji yaitu :

1. Kualitas kegunaan (*Usability Quality*) : Pengguna merasa mudah untuk belajar mengoperasikan, Interaksi pengguna dengan website jelas dan dimengerti, mudah untuk bernavigasi, website mudah digunakan, Website memiliki tampilan yang menarik, Desain sesuai dengan jenis website, Menyampaikan kompetensi, dan Menciptakan pengalaman positif bagi pengguna?
2. Kualitas informasi (*Information Quality*) : Memberikan informasi yang akurat, Informasi yang dapat dipercaya, Informasi yang tepat waktu, Informasi yang relevan, Mudah untuk memahami informasi, Memberikan informasi pada tingkat yang tepat detail, dan Menyajikan informasi dalam format yang tepat?
3. Kualitas interaksi layanan (*Service Interaction Quality*) : Website memiliki reputasi yang baik, Pengguna merasa aman untuk menyelesaikan permasalahannya, Pengguna merasa aman terkait informasi pribadinya, Menciptakan ruang untuk personalisasi, Website desa memberi ruang untuk komunitas, dan membuat mudah untuk berkomunikasi dengan Organisasi.
4. Keseluruhan (*Overall*) : Tampilan website secara keseluruhan mulai dari tampilan tiap menu, penggunaan warna, jenis font atau tulisan dan peletakan foto maupun informasi yang baik.

I.3 Tujuan Dan Manfaat Penelitian

1.3.1 Tujuan

Adapun tujuan dari penelitian ini adalah untuk Mendeskripsikan “Kualitas *Website* Dari Perspektif Pengguna Di Desa Baruga Kecamatan Malili, Kabupaten Luwu Timur.

1.3.2 Manfaat

Berdasarkan hasil penelitian nantinya diharapkan bisa memberikan manfaat yang baik untuk peneliti sekaligus para khalayak yang nantinya akan menggunakan atau membaca skripsi ini, terutama pihak pemerintah desa yang akan menjadi bagian dari evaluasi pelayanannya. Harapan dari Penulis dapat memberikan manfaat sebagai berikut:

1. Manfaat Akademis

Penelitian ini merupakan pengayaan terhadap kajian dalam studi administrasi publik terkait dengan *e-government* sekaligus menjadi sarana dalam mengimplementasikan teori-teori yang telah dipelajari selama perkuliahan di Program Studi Ilmu Administrasi Publik Fakultas Ilmu Sosial dan Ilmu Politik Universitas Hasanuddin.

2. Manfaat Praktis

Dengan adanya penelitian ini diharapkan dapat menjadi sumber informasi dan masukan bagi pihak-pihak yang berkepentingan khususnya Pemerintah Desa Baruga Kecamatan Malili, Kabupaten Luwu Timur dalam menunjang penggunaan *e-government* khususnya penggunaan *Website*.

BAB II

METODE PENELITIAN

2.1 Pendekatan

Pendekatan yang digunakan dalam penelitian ini adalah pendekatan kualitatif dengan metode wawancara. Penelitian ini menggunakan pendekatan tersebut agar dapat memberikan deskripsi secara kualitatif dari kecenderungan atau pendapat dari informan yang kemudian diolah sebagai data atau hasil. Tujuannya adalah untuk melakukan generalisasi dari sampel ke populasi sehingga kesimpulan dapat ditarik terkait dengan karakteristik, sikap, atau perilaku dari populasi (Creswell, 2014).

Dalam penelitian ini, menggunakan pendekatan penelitian kualitatif yang menurut Creswell (2014) adalah suatu pendekatan untuk mengeksplorasi dan memahami makna yang dianggap berasal dari suatu masalah sosial atau kemanusiaan oleh individu atau kelompok. Proses penelitian melibatkan pertanyaan-pertanyaan dan prosedur-prosedur yang muncul, data yang biasanya dikumpulkan dalam setting partisipan, analisis data yang secara induktif dibangun dari tema-tema khusus ke tema-tema umum, dan peneliti membuat interpretasi terhadap makna data. Laporan tertulis akhir memiliki struktur yang fleksibel. Mereka yang terlibat dalam bentuk penyelidikan ini mendukung cara pandang penelitian yang menghormati gaya induktif, fokus pada makna individu, dan pentingnya melaporkan kompleksitas suatu situasi.

2.2 Desain Penelitian

Desain penelitian yang digunakan dalam penelitian ini adalah studi kasus. Studi kasus yang dimaksudkan dalam penelitian ini yaitu bagaimana kualitas website dari perspektif pengguna di desa baruga kecamatan, Kabupaten Luwu Timur. menurut Creswell studi kasus adalah desain penyelidikan yang ditemukan di banyak bidang, khususnya evaluasi, di mana peneliti mengembangkan analisis mendalam terhadap suatu kasus, seringkali berupa kebijakan, peristiwa, aktivitas, proses, atau satu atau lebih individu. Studi kasus memungkinkan peneliti untuk menganalisis Kualitas website dari perspektif pengguna di desa baruga kecamatan Malili, Kabupaten Luwu Timur. Dengan memahami masyarakat dan pemerintah secara lebih rinci, Kualitas website dapat melihat bagaimana kesiapan pemerintah dan pengalaman masyarakat terhadap penggunaan website. Selain itu studi kasus memungkinkan peneliti berinteraksi langsung dengan aparat yang bertanggungjawab dalam menjalankan pemerintahan yang berbasis teknologi serta penggunaannya seperti masyarakat. melalui wawancara mendalam dan observasi langsung, peneliti dapat memahami pandangan, kepentingan, dan pengalaman mereka terkait dengan Kualitas website desa baruga. Kasus dibatasi oleh waktu dan aktivitas, dan peneliti mengumpulkan informasi terperinci menggunakan berbagai prosedur pengumpulan data selama periode waktu yang berkelanjutan.

2.3 Penentuan Informan

2.3.1 Informan

Informan dalam penelitian ini adalah orang-orang yang menjadi yang menjadi sumber informasi yang berkaitan dengan maksud dan tujuan penelitian. Informasi yang diperoleh mengacu pada kualitas, keandalan dan kekayaan informasi yang dimiliki informan. Berikut merupakan informan penelitian yang terdiri dari :

1. Kepala Desa Baruga
2. Operator atau admin yang menjalankan website Desa Baruga
3. Masyarakat selaku Konsumen Pelayanan Website Desa Baruga

2.3.2 Teknik Pengumpulan Data

Peneliti menggunakan teknik pengumpulan data dalam penelitian ini ialah sebagai berikut:

1. Wawancara

Wawancara adalah salah satu teknik yang biasa digunakan untuk mengumpulkan data penelitian. Teknik wawancara dilakukan dengan komunikasi dua arah untuk mengumpulkan data dari narasumber yang terkait. Menurut Yusuf (2014) wawancara adalah suatu interaksi antara pewawancara dengan narasumber yang menjadi sumber informasi dengan menggunakan komunikasi langsung atau bertanya secara langsung terkait Kualitas website desa baruga. Sebelum melakukan wawancara, peneliti harus memberikan gambaran dan juga penjelasan singkat mengenai latar belakang penelitian yang di bahas. Diharapkan melalui teknik wawancara peneliti bisa mendapatkan informasi yang bisa digunakan untuk mendukung hasil analisis kualitas website dari perspektif pengguna di desa baruga.

2. Observasi

Observasi merupakan teknik pengamatan dan pencatatan secara sistematis dari fenomena yang diteliti. Pengumpulan data dengan observasi dilakukan untuk mendapatkan informasi mengenai gejala-gejala dan juga fenomena secara sistematis. Dalam penelitian ini dilakukan observasi pada kantor Dinas Informasi dan Komunikasi dan Website Pemerintah Daerah Kabupaten Luwu timur untuk mendapatkan informasi yang bisa digunakan untuk mendukung topik penelitian.

3. Studi Dokumen

Data yang dikumpulkan melalui studi dokumen merupakan sumber data sekunder yang diperoleh melalui pengamatan arsip, laporan, sumber data dalam studi dokumen penelitian ini adalah arsip, laporan, dan lain sebagainya yang relevan dengan masalah yang diteliti.

2.3.3 Teknik Analisis Data

Teknik data yang digunakan dalam ini adalah teknik analisis data deskriptif. Data yang telah dikumpulkan dianalisis secara kualitatif yaitu jenis data yang berbentuk informasi baik lisan maupun tulisan yang sifatnya bukan angka. Data dikelompokkan agar lebih mudah menyaring mana data yang dibutuhkan dengan yang tidak dibutuhkan. Setelah dikelompokkan data tersebut penulis menjabarkan dalam bentuk teks agar lebih mengerti, setelah itu penulis menarik kesimpulan dari data tersebut sehingga dapat menjawab pokok masalah penelitian.

Model analisis data dalam penelitian ini mengutip konsep yang diberikan Miles, Huberman, dan Sandana yang mengungkapkan bahwa aktivitas dalam analisis data kualitatif dilakukan secara interkatif dan berlangsung secara terus-menerus pada setiap tahapan penelitian sampai tuntas. Berikut komponen dalam analisis data:

a. Kondensasi data (Data Condensation)

Kondensasi data merujuk pada proses pemilihan, memfokuskan, menyederhanakan, mengabstraksikan, dan mentransformasikan data yang mendekati keseluruhan bagian dari catatan observasi secara tertulis, transkrip

wawancara, dokumen-dokumen dan materi-materi empiris. Kesimpulannya bahwa proses kondensasi data ini diperoleh setelah peneliti melakukan wawancara dan mendapatkan data tertulis yang ada di lapangan, yang nantinya transkrip wawancara tersebut dipilah-pilah untuk mendapatkan fokus penelitian yang dibutuhkan oleh peneliti.

b. Penyajian Data (Data Display)

Penyajian data merupakan sebuah pengorganisasian, penyatuan, dan informasi yang disimpulkan. Penyajian data disini juga membantu dalam memahami konteks penelitian karena melakukan analisis yang lebih mendalam.

c. Penarikan kesimpulan/verifikasi (conclusions drawing/verifying)

Penarikan kesimpulan disini dilakukan peneliti dari awal penelitian mengumpulkan data seperti mencari pemahaman yang tidak memiliki pola, mencatat keteraturan penjelasan dan alur sebab akibat yang tahap akhirnya disimpulkan keseluruhan data yang diperoleh dari penelitian.

2.3.4 Validitas dan Rehabilitas Data

Menurut Creswell, validitas kualitatif dimaksudkan memeriksa keakuratan temuan peneliti dengan menggunakan prosedur tertentu, sedangkan reliabilitas kualitatif menunjukkan bahwa pendekatan peneliti konsisten pada peneliti yang berbeda.

1. Mendefinisikan validitas kualitatif. Validitas kualitatif merupakan penentu apakah temuannya akurat dari sudut pandang peneliti, partisipan, atau pembaca suatu laporan.
2. Menggunakan beberapa prosedur validitas. Peneliti perlu mengidentifikasi satu atau lebih strategi yang ada untuk memeriksa keakuratan penelitian. Berikut delapan strategi utama yang bisa digunakan, yaitu sebagai berikut.
 - Lakukan penelusuran sumber data yang berbeda dengan memeriksa bukti dari sumber tersebut dan menggunakan informasi yang didapatkan untuk membangun justifikasi yang koheren dengan tema penelitian.
 - Gunakan pengecekan informan untuk menentukan keakuratan dari temuan penelitian kualitatif yang dapat dilakukan dengan wawancara lanjutan dengan informan penelitian untuk mengomentari temuan utama.
 - Gunakan deskripsi yang mendalam dan detail untuk menyampaikan temuan penelitian. Peneliti kualitatif bisa menawarkan banyak perspektif terkait satu tema sehingga hasilnya bisa menjadi lebih realistis.
 - Memperjelas bias atau kecenderungan yang dibawa peneliti ke dalam penelitian.
 - Sajikan informasi negatif atau yang bertentangan dengan tema penelitian. Mendiskusikan informasi yang bertentangan akan menambah kredibilitas hasil temuan. Pada dasarnya, sebagian besar bukti akan mendukung tema tersebut, sehingga peneliti dapat menyajikan informasi bertentangan yang didapatkan dengan perspektif utama. Penyajian informasi yang kontradiktif ini, hasil yang ditemukan bisa lebih realistis dan valid.
 - Habiskan waktu yang lama di lokasi penelitian. Semakin banyak pengalaman peneliti dengan informan, semakin akurat atau valid temuannya.

- Gunakan pembekalan rekan untuk meningkatkan keakuratan akun. Strategi ini melibatkan interpretasi orang lain di luar peneliti untuk menambah validitas temuan penelitian.
 - Gunakan auditor eksternal untuk melihat keseluruhan hasil penelitian. Berbeda dengan sebelumnya, auditor yang dimaksud tidak mengenal peneliti atau proyek yang dilakukan sehingga dapat memberikan penilaian objektif terhadap proses penelitian.
3. Menggunakan keandalan kualitatif. Mendokumentasikan sebanyak mungkin langkah dalam prosedur studi kasus yang peneliti lakukan dan menyiapkan protokol dan database yang terperinci agar orang lain juga bisa mengikuti prosedur tersebut.