ANALISIS KUALITAS WEBSITE PEMERINTAH KABUPATEN KEPULAUAN SELAYAR MENGGUNAKAN METODE E-GOVQUAL

SRI REZKYANI MARZUKI
H071201044

PROGRAM STUDI SISTEM INFORMASI
FAKULTAS MATEMATIKA DAN ILMU PENGETAHUAN ALAM
UNIVERSITAS HASANUDDIN
MAKASSAR
2024

ANALISIS KUALITAS *WEBSITE* PEMERINTAH KABUPATEN KEPULAUAN SELAYAR MENGGUNAKAN METODE *E-GOVQUAL*

SRI REZKYANI MARZUKI
H071201044

PROGRAM STUDI SISTEM INFORMASI
FAKULTAS MATEMATIKA DAN ILMU PENGETAHUAN ALAM
UNIVERSITAS HASANUDDIN
MAKASSAR
2024

ANALISIS KUALITAS *WEBSITE* PEMERINTAH KABUPATEN KEPULAUAN SELAYAR MENGGUNAKAN METODE *E-GOVQUAL*

SRI REZKYANI MARZUKI
H071201044

Skripsi

Sebagai salah satu syarat untuk mencapai gelar sarjana

Program Studi Sistem Informasi

Pada

PROGRAM STUDI SISTEM INFORMASI
DEPARTEMEN MATEMATIKA
FAKULTAS MATEMATIKA DAN ILMU PENGETAHUAN ALAM
UNIVERSITAS HASANUDDIN
MAKASSAR
2024

SKRIPSI

ANALISIS KUALITAS *WEBSITE* PEMERINTAH KABUPATEN KEPULAUAN SELAYAR MENGGUNAKAN METODE *E-GOVQUAL*

SRI REZKYANI MARZUKI
H071201044

Skripsi,

Telah dipertahankan dihadapan Panitia Ujian Sarjana Sistem Informasi pada 04 Oktober 2024 dan dinyatakan telah memenuhi syarat kelulusan

Pada

Program Studi Sistem Informasi
Departemen Matematika
Fakultas Matematika dan Ilmu Pengetahuan Alam
Universitas Hasanuddin
Makassar

Mengesahkan:	Mengetahui:
Pembimbing tugas akhir,	Ketua Program Studi,
Muhammad Sadno, S.Si., M.Si.	Prof. Drs. Jeffry Kusuma, Ph.D.
NIP. 199008162022043001	NIP. 196411121987031002

PERNYATAAN KEASLIAN SKRIPSI
DAN PELIMPAHAN HAK CIPTA

Dengan ini saya menyatakan bahwa, skripsi berjudul "Analisis Kualitas *Website* Pemerintah Kabupaten Kepulauan Selayar menggunakan Metode *E-govqual*" adalah benar karya saya dengan arahan dari pembimbing Muhammad Sadno, S.Si.,M.Si. sebagai pembimbing utama. Karya ilmiah ini belum diajukan dan tidak sedang diajukan dalam bentuk apapun 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, 04 Oktober 2024

Sri Rezkyani Marzuki
H071201044

UCAPAN TERIMA KASIH

Puji dan syukur senantiasa penulis panjatkan ke hadirat Allah *Subhanahu Wa Ta'ala*, Tuhan Yang Maha Pengasih lagi Maha Penyayang, atas segala rahmat dan karunia-Nya sehingga penulis dapat menyelesaikan skripsi ini dengan baik. Shalawat serta salam semoga senantiasa tercurahkan kepada Nabi *Muhammad Shallallahu 'Alaihi Wasallam* yang telah membawa cahaya ilmu pengetahuan kepada seluruh umat manusia.

Pertama-tama, saya mengucapkan terima kasih yang sebesar-besarnya kepada Bapak Muhammad Sadno, S.Si., M.Si. selaku dosen pembimbing utama yang telah dengan sabar memberikan bimbingan, arahan, masukan, dan motivasi kepada saya selama proses penyusunan skripsi ini dari awal hingga akhir. Terima kasih saya sampaikan kepada Bapak Dr. Muhammad Hasbi, M.Sc dan Bapak Jeriko Gormantara S.Si., M.Si. selaku dosen penguji atas masukan, saran dan bimbingan yang diberikan sangat berharga dalam menyempurnakan penelitian ini. Serta terima kasih kepada seluruh dosen dan staf Program Studi Sistem Informasi Universitas Hasanuddin yang telah memberikan ilmu dan bantuannya selama saya menempuh pendidikan.

Ucapan terima kasih juga saya sampaikan kepada Kepala Dinas dan seluruh staf di instansi Dinas Komunikasi, Informatika, Statistik, dan Persandian (Diskominfo SP) Kabupaten Kepulauan Selayar yang telah mengizinkan dan membantu saya dalam melaksanakan penelitian ini.

Secara khusus, saya ingin mengucapkan terima kasih kepada kedua orang tua saya, Ayahanda Marzuki Badok, S.P., M.Sc dan Ibunda Daeng Kohasa, S.Pd, yang senantiasa memberikan doa, dukungan, kasih sayang, dan pengorbanan yang tak terhingga kepada saya. Terima kasih juga untuk saudara-saudara saya Taufik Ismail Marzuki, S.T dan Hidayatullah Marzuki, S.Kep., Ns. serta kelurga besar yang selalu memberi semangat dan motivasi.

Ucapan terima kasih juga saya sampaikan kepada sahabat-sahabat saya terutama Roslina, Afrianti, Adhayani, Afriningsih, Serliani, dan Nur Alima yang sudah terlibat serta memberikan bantuan, dukungan, dan hiburan di saat saya mengalami kesulitan dalam penulisan skripsi ini. Terima kasih pula kepada teman-teman seperjuangan di Prodi Sistem Informasi 2020 terutama kepada Mita, Ekky, Nilam, Rani, Miyah, dan Fendy yang sudah menemani, mendukung, dan mewarnai masa-masa perkuliahan saya. Terakhir, saya mengucapkan terima kasih atas dukungan dari berbagai pihak yang tidak dapat saya sebutkan satu persatu.

Demikian ucapan terima kasih ini saya sampaikan, semoga skripsi ini dapat memberikan manfaat bagi pengembangan ilmu pengetahuan dan bagi semua pihak yang membutuhkannya.

Penulis,

Sri Rezkyani Marzuki

ABSTRAK

SRI REZKYANI MARZUKI. **Analisis Kualitas *Website* Pemerintah Kabupaten Kepulauan Selayar menggunakan Metode *E-govqual*** (dibimbing oleh Muhammad Sadno, S.Si., M.Si.)

Latar Belakang. Teknologi informasi telah menjadi bagian integral kehidupan modern, sehingga pemerintah didorong memanfaatkan teknologi informasi dan komunikasi guna meningkatkan efisiensi dan layanan publik melalui *e-government*. Pemerintah Kabupaten Kepulauan Selayar mengembangkan *website* resmi sebagai bentuk *e-government*, namun belum pernah dilakukan analisis dari perspektif pengguna. **Tujuan**. Penelitian ini bertujuan untuk menganalisis kualitas *website*, mengidentifikasi dimensi *e-govqual*, dan memberikan rekomendasi peningkatan kualitas *website* berdasarkan metode *e-govqual*. **Metode**. Menggunakan metode *e-govqual* dengan pendekatan kuantitatif, meliputi uji validitas, uji reliabilitas, analisis statistik deskriptif, dan analisis faktor. **Hasil.** Hasil penelitian menunjukkan bahwa website Pemerintah Kabupaten Kepulauan Selayar dinilai baik berdasarkan dimensi kemudahan penggunaan (*ease of use*), kepercayaan (*trust*), keandalan (*reliability*), dan dukungan masyarakat (*citizen support*) sudah baik dengan nilai rata-rata di atas 4. Sementara itu, dimensi daya tanggap (*responsiveness*), serta isi dan tampilan informasi (*content and appearance of information*) dinilai cukup baik dengan nilai rata-rata di atas 3. **Kesimpulan**. Analisis kualitas *website* pemerintah Kabupaten Kepulauan Selayar menggunakan metode e-govqual memberikan hasil baik dengan rata-rata di atas 4 dan diperlukan peningkatan untuk dimensi daya tanggap (*responsiveness*), serta isi dan tampilan informasi (*content and appearance of information*).

Kata kunci: *website*; metode *e-govqual*; analisis statistik deskriptif; analisis faktor

ABSTRACT

SRI REZKYANI MARZUKI. **Quality Analysis of the Selayar Islands Regency Government *Website* using the E-govqual Method** (supervised by Muhammad Sadno, S.Si., M.Si.)

Background. Information technology has become an integral part of modern life, so governments are encouraged to utilize information and communication technology to improve efficiency and public services through e-government. The Selayar Islands Regency Government developed an official website as a form of e-government, but has never been analyzed from a user perspective. **Aim**. This study aims to analyze website quality, identify e-govqual dimensions, and provide recommendations for improving website quality based on the e-govqual method. **Methods**. Using the e-govqual method with a quantitative approach, including validity tests, reliability tests, descriptive statistical analysis, and factor analysis. **Results**. The results showed that the Selayar Islands Regency Government website was rated well based on the dimensions of ease of use, trust, reliability, and citizen support with an average value above 4. Meanwhile, the dimensions of responsiveness, and content and appearance of information were rated fairly well with an average value above 3. **Conclusion**. Analysis of the quality of the Selayar Islands Regency government *website* using the e-govqual method provides good results with an average above 4 and improvement is needed for the dimensions of responsiveness, and *content and appearance of information*.

Keywords: *website*; e-govqual method; descriptive statistical analysis; factor analysis

DAFTAR ISI

Halaman

HALAMAN JUDUL ii
PERNYATAAN PENGAJUAN iii
HALAMAN PENGESAHAN iv
PERNYATAAN KEASLIAN SKRIPSI v
UCAPAN TERIMA KASIH vi
ABSTRAK vii
ABSTRACT viii
DAFTAR ISI ix
DAFTAR TABEL x
DAFTAR GAMBAR xii
DAFTAR NOTASI xiv
DAFTAR LAMPIRAN xiii
BAB I PENDAHULUAN xiv
1.1 Latar Belakang 1
1.2 Rumusan Masalah 2
1.3 Batasan Masalah 3
1.4 Tujuan Penelitian 3
1.5 Manfaat Penelitian 3
1.6 Landasan Teori 3
BAB II METODE PENELITIAN 19
2.1 Pendekatan dan Strategi Penelitian 19
2.2 Waktu dan Lokasi Penelitian 19
2.3 *Design Theory* Sistem Informasi 20
2.4 Diagram Alur Penelitian 21
2.5 Identifikasi Masalah 21
2.6 Metode Pengumpulan Data 22
2.7 Populasi dan Sampel 23
2.8 Indikator *E-govqual* pada Kuesioner 26
2.9 Pembuatan Kuesioner 28
2.10 Uji Instrumen Kuesioner 29
2.11 Pengolahan dan Analisis Data 35
2.12 Interpretasi Data 35
BAB III HASIL DAN PEMBAHASAN 37
3.1 Hasil Penelitian 37
3.2 Pembahasan 55
BAB IV PENUTUP 60
4.1 Kesimpulan 61
4.2 Saran 61
DAFTAR PUSTAKA 63
LAMPIRAN 66

DAFTAR TABEL

Nomor Urut Halaman

1. Skala Likert 11
2. Kriteria Interpretasi berdasarkan *interval* 12
3. Pedoman interpretasi koefisien korelasi variabel r 13
4. Kriteria reliabilitas 14
5. Kriteria interpretasi nilai KMO 16
6. Kriteria interpretasi nilai MSA 16
7. Interpretasi nilai *communalities* 17
8. *Timeline* penelitian 19
9. Kuesioner terkumpul 22
10. Hasil perhitungan sampel berdasarkan kecamatan 26
11. Variabel penelitian 27
12. Kuesioner penelitian 28
13. Nilai validitas dimensi *ease of use* 29
14. Nilai validitas dimensi *trust* 30
15. Nilai validitas dimensi *responsiveness* 30
16. Nilai validitas dimensi *reliability* 31
17. Nilai validitas dimensi *content and appearance of information* 31
18. Nilai validitas dimensi *citizen support* 32
19. Uji validitas instrumen 32
20. Nilai *cronbach's alpha* dimensi *ease of use* 33
21. Nilai *cronbach's alpha* dimensi *trust* 33
22. Nilai *cronbach's alpha* dimensi *responsiveness* 34
23. Nilai *cronbach's alpha* dimensi *reliability* 34
24. Nilai *cronbach's alpha* dimensi *content and appearance of information* 34
25. Nilai *cronbach's alpha* dimensi *citizen support* 34
26. Uji reliabilitas instrumen 35
27. Hasil analisis uji validitas 40
28. Hasil analisis uji reliabilitas 41
29. Statistik deskriptif dimensi *ease of use* 42
30. Statistik deskriptif dimensi *trust* 42
31. Statistik deskriptif dimensi *responsiveness* 43
32. Statistik deskriptif dimensi *reliability* 43
33. Statistik deskriptif dimensi *content and appearance of information* 44
34. Statistik deskriptif dimensi *citizen support* 44
35. Uji KMO *bartlett's test* dimensi *ease of use* 45
36. Uji MSA dimensi *ease of use* 45
37. *Communalities* indikator dimensi *ease of use* 46
38. Urutan prioritas dimensi *ease of use* 46
39. Uji KMO *bartlett's test* dimensi *trust* 47
40. Uji MSA dimensi *trust* 47
41. *Communalities* indikator dimensi *trust* 47
42. Urutan prioritas dimensi *trust* 48
43. Uji KMO *bartlett's test* dimensi *responsiveness* 48
44. Uji MSA dimensi *responsiveness* 48
45. *Communalities* indikator dimensi *responsiveness* 49

46. Urutan prioritas dimensi *responsiveness* 49
47. Uji KMO *bartlett's test* dimensi *reliability* 50
48. Uji MSA dimensi *reliability*.....50
49. *Communalities* indikator dimensi *reliability* 50
50. Urutan prioritas dimensi *reliability* 51
51. Uji KMO *bartlett's test* dimensi *content and appearance of information*.....51
52. Uji MSA dimensi *content and appearance of information* 52
53. *Communalities* indikator dimensi *content and appearance of information* 52
54. Urutan prioritas dimensi *content and appearance of information* 52
55. Uji KMO *bartlett's test* dimensi *citizen support*.....53
56. Uji MSA dimensi *citizen support*.....53
57. *Communalities* indikator dimensi *citizen support* 54
58. Urutan prioritas dimensi *citizen support* 54

DAFTAR GAMBAR

Nomor Urut Halaman

1. Kerangka desain teori sistem informasi 4
2. Tampilan *website* pemerintah Kab. Kep. Selayar – via *Desktop*....7
3. Tampilan *website* pemerintah Kab. Kep. Selayar – via *Mobile* 7
4. Konsep metode *e-govqual* 8
5. Kerangka desain teori penelitian....20
6. Diagram alur penelitian 21
7. Diagram *pie* penduduk berdasarkan jenis kelamin 23
8. Diagram *pie* jumlah pekerjaan menurut jenis pekerjaan 24
9. Diagram *pie* jumlah penduduk menurut kelompok usia 24
10. Diagram *pie* jumlah penduduk menurut lokasi tempat tinggal....25
11. Diagram *pie* jenis kelamin....37
12. Diagram *pie* pekerjaan....37
13. Diagram *pie* usia....38
14. Diagram *pie* lokasi tempat tinggal....38
15. Diagram *pie* frekuensi penggunaan *website* 39
16. Diagram *pie* durasi mengakses *website* 39
17. Diagram batang dimensi *ease of use*....55
18. Diagram batang dimensi *trust* 56
19. Diagram batang dimensi *responsiveness* 57
20. Diagram batang dimensi *reliability* 57
21. Diagram batang dimensi *content and appearance of information* 58
22. Diagram batang dimensi *citizen support* 59

DAFTAR LAMPIRAN

Nomor Urut Halaman

1. Surat Izin Penelitian 67
2. Hasil Wawancara 68
3. Instrumen Penelitian 69
4. Data Penelitian 74
5. Dokumentasi Penelitian 83
6. Riwayat Hidup 84

DAFTAR NOTASI

Notasi		Keterangan
r	:	Koefisien korelasi
n	:	Jumlah responden
x	:	Skor Pernyataan
y	:	Skor Total
k	:	Banyaknya butir pernyataan
$\Sigma\sigma_b^2$	:	Varians skor butir pernyataan
σ_t^2	:	Varians total skor pernyataan
df	:	Derajat kebebasan
i	:	Indeks untuk variabel baris (i)
j	:	Indeks untuk variabel kolom (j)
Σ_i^n	:	Jumlahkan untuk semua i dari 1 sampai n
$\Sigma_{j\neq i}^n$	:	jumlahkan untuk semua j dari 1 sampai n, kecuali ketika j sama dengan i
r_{ij}^2	:	Korelasi antara variabel i dan variabel j
a_{ij}^2	:	Korelasi parsial antara variabel i dan variabel j

BAB I
PENDAHULUAN

1.1 Latar Belakang

Kemajuan Teknologi Informasi (TI) di era ini membawa manfaat yang signifikan bagi kehidupan manusia, khususnya dalam lingkup bisnis. Kehadiran internet dan berbagai inovasi teknologi telah mempermudah kegiatan sehari-hari serta mengubah cara berkomunikasi dari metode tradisional menjadi bentuk digital yang lebih efisien (Makin & Kurniawan, 2023). Pada era modern ini, teknologi informasi telah menjadi bagian integral dalam kehidupan sehari-hari masyarakat. Teknologi ini berperan penting dalam meningkatkan efisiensi pekerjaan, memenuhi berbagai kebutuhan harian, dan menyajikan beragam pilihan hiburan bagi penggunanya.

Keberadaan teknologi informasi seperti internet telah membuka pandangan baru terhadap dunia, menciptakan interaksi dan *market place* yang inovatif, serta mengembangkan jaringan bisnis global yang tak terbatas. Dunia dalam internet sering disebut dengan dunia maya (*cyberspace*) telah memberikan dukungan yang signifikan bagi operasional perusahaan sebagai sarana publikasi, komunikasi, dan sumber informasi yang penting. *Website* terdiri dari halaman yang menyajikan berbagai informasi seperti teks, gambar diam atau bergerak, animasi, audio, dan gabungan dari semua itu (Pasha & Ronaldo, 2021).

Pemerintah pusat maupun daerah terus didorong untuk memanfaatkan Teknologi Informasi dan Komunikasi (TIK) guna meningkatkan kinerja dan kualitas pelayanan publik melalui konsep *electronic government* (*e-government*) yang dituangkan dalam kebijakan pemerintah pada Instruksi Presiden dan peraturan terkait lainnya (Irmayanti et al., 2021). Penerapan dan pengembangan pemerintahan elektronik (*e-government*) merupakan langkah strategis untuk meningkatkan kinerja pemerintah berbasis daring. Upaya ini bertujuan untuk menyelenggarakan dan meningkatkan kualitas layanan publik secara efektif dan efisien, serta menyediakan informasi yang bermanfaat bagi masyarakat.

Sebagai bagian dari upaya penerapan *e-government* di Indonesia, *website* resmi (*https://kepulauanselayarkab.go.id*) pemerintah Kabupaten Kepulauan Selayar dalam mewujudkan Instruksi Presiden telah mengembangkan sebuah teknologi informasi untuk mewujudkan *good governance* melalui terciptanya suatu *e-government*. *Website* ini berfungsi sebagai wadah bagi Pemerintah Daerah dalam menyebarluaskan kebijakan dan mengkoordinasikan pelayanan yang diberikan kepada masyarakat oleh Dinas Komunikasi, Informatika, Statistik, dan Persandian (Diskominfo SP). Selain itu, *website* ini juga berperan dalam memberikan informasi, berita terbaru, serta hal-hal terkait kinerja dan informasi lain seputar Kabupaten Kepulauan Selayar.

Pemerintah Kabupaten Kepulauan Selayar berupaya memanfaatkan teknologi informasi dengan mengembangkan *website* resmi sebagai salah satu bentuk pelayanan publik berbasis elektronik (*e-government*). Namun dalam penerapannya, belum pernah dilakukan analisis menurut pandangan pengguna terhadap *website*

tersebut dalam mendukung pelayanan dan koordinasi Pemerintah Daerah. Sehingga, perlunya analisis kualitas *website* dalam memberikan pelayanan publik berbasis elektronik untuk mengetahui penerapan *e-government* menurut pengguna dan upaya untuk meningkatkan kualitas pelayanan *website* Pemerintah Daerah.

Analisis kualitas *website* penting dilakukan untuk mengetahui kekurangan dan kelemahan *website* sehingga dapat dilakukan perbaikan. Terdapat beberapa metode yang dapat digunakan untuk menganalisis kualitas *website* seperti metode *e-govqual*, metode *webqual* 4.0, metode *heuristic evaluation*, metode *usability testing*, dan lain-lain.

Sebelumnya telah dilakukan beberapa penelitian terkait yang mengkaji analisis kualitas *website* pemerintah dengan menggunakan metode *e-govqual*. Penelitian oleh Pratiwi et al. (2019), Milasari et al. (2022), Septiawati & Yulianingsih (2022), serta Darmawan et al. (2023) telah menunjukkan bahwa metode *e-govqual* mampu digunakan untuk mengetahui kualitas layanan *e-government* pada instansi atau lembaga pemerintahan. Penelitian-penelitian tersebut juga memiliki kesamaan dalam menggunakan metode *e-govqual* guna menganalisis kualitas *website* pemerintahan dengan tujuan untuk mengetahui tingkat kepuasan pengguna. Semua penelitian juga memberikan rekomendasi agar kualitas *website* yang diteliti dapat ditingkatkan lebih baik lagi.

Namun, terdapat beberapa kekurangan dari penelitian-penelitian tersebut, yaitu jumlah responden yang relatif sedikit dan terbatas sehingga belum mewakili populasi pengguna *website* secara keseluruhan, rekomendasi yang diberikan masih bersifat umum dan bukan solusi spesifik untuk mengatasi permasalahan yang terjadi, dan umumnya belum menganalisis secara mendalam mengenai keterkaitan antar berbagai faktor yang mempengaruhi kualitas layanan *e-government*.

Berdasarkan uraian yang telah dijelaskan sebelumnya, maka penulis menyusun tugas akhir dengan judul "**Analisis Kualitas *Website* Pemerintah Kabupaten Kepulauan Selayar menggunakan Metode *E-govqual***". Hasilnya diharapkan dapat menjadi acuan untuk perbaikan dan peningkatan kualitas *website* sebagai salah satu layanan *e-government* untuk masyarakat Kepulauan Selayar. Penelitian ini akan memberikan rekomendasi spesifik kepada pengelola *website* agar kinerja dan layanan yang disediakan dapat lebih maksimal.

1.2 Rumusan Masalah

Berdasarkan penjelasan di atas, dapat dirumuskan beberapa masalah yang dihadapi dalam pembuatan tugas akhir sebagai berikut:

1. Bagaimana tingkat kualitas pada *website* pemerintah Kabupaten Kepulauan Selayar saat ini berdasarkan metode *e-govqual*?
2. Apa saja dimensi pada metode *e-govqual* yang perlu ditingkatkan untuk meningkatkan kualitas *website* pemerintah Kabupaten Kepulauan Selayar?
3. Bagaimana rekomendasi peningkatan kualitas berdasarkan metode *e-govqual* untuk meningkatkan kualitas *website* pemerintah Kabupaten Kepulauan Selayar?

1.3 Batasan Masalah

Dalam menganalisis *website* ini diperlukan pembatasan agar tidak menyimpang dari topik yang diambil. Berikut masalah yang dibatasi adalah:

1. Objek yang diteliti adalah (*https://kepulauanselayarkab.go.id*) *website* resmi pemerintah Kabupaten Kepulauan Selayar.
2. Subjek penelitian adalah beberapa mahasiswa, masyarakat dan pemerintah Kabupaten Kepulauan Selayar.
3. Kegiatan dalam penelitian ini adalah mengevaluasi *website*, analisis data, dan pemberian rekomendasi dari hasil analisis *website*.

1.4 Tujuan Penelitian

Berdasarkan batasan masalah yang sudah diketahui, adapun tujuan penelitian ini adalah:

1. Untuk menganalisis tingkat kualitas *website* pemerintah Kabupaten Kepulauan Selayar saat ini dengan menggunakan metode *e-govqual*.
2. Untuk mengidentifikasi dimensi *e-govqual* yang perlu ditingkatkan agar dapat meningkatkan kualitas *website* pemerintah Kabupaten Kepulauan Selayar.
3. Untuk memberikan rekomendasi peningkatan kualitas berdasarkan metode *e-govqual* dalam meningkatkan kualitas *website* pemerintah Kabupaten Kepulauan Selayar.

1.5 Manfaat Penelitian

Adapun manfaat dari penelitian ini adalah:

1. Penelitian ini dapat memberikan kontribusi signifikan dalam meningkatkan kualitas *website* pemerintah Kabupaten Kepulauan Selayar.
2. Hasil penelitian ini akan membantu pemerintah dalam lebih efektif berkomunikasi dengan masyarakat melalui *website*.
3. Dengan meningkatkan *website*, pemerintah Kabupaten Kepulauan Selayar dapat memperkuat transparansi dalam penyampaian informasi kepada masyarakat.

1.6 Landasan Teori

1.6.1 Sistem Informasi

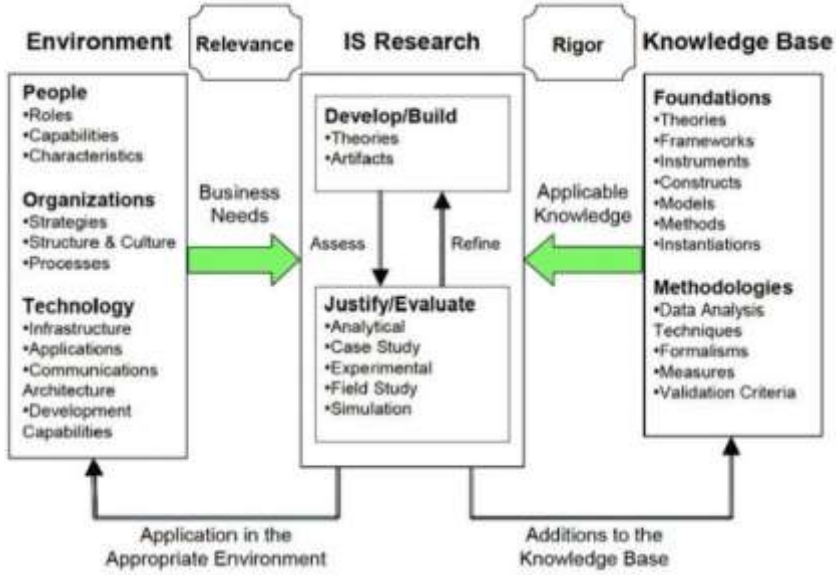
Kata "sistem" berasal dari bahasa Yunani "systema", yang secara etimologis berarti sekumpulan elemen yang saling terkait dan terorganisir untuk mencapai tujuan bersama. Dalam pengertian yang lebih luas, sistem dapat didefinisikan sebagai gabungan berbagai komponen atau subsistem, baik berwujud maupun tidak berwujud, yang saling berinteraksi dan bekerja sama secara terkoordinasi untuk mencapai suatu tujuan spesifik (Effendy et al., 2023).

Data dan fakta adalah "bahan baku" informasi, namun tidak semuanya dapat diolah menjadi informasi. Istilah "informasi" berasal dari bahasa Perancis kuno

"*informacion*" yang berasal dari kata dalam bahasa Latin "*informare*" yang berarti "memberi bentuk atau wujud". Effendy et al., (2023) mendeskripsikan informasi adalah kumpulan pesan, data, atau fakta yang telah diolah dan diproses sedemikian rupa sehingga menghasilkan sesuatu yang memiliki makna dan bermanfaat bagi penerimanya.

Sistem informasi merupakan rangkaian terpadu dalam suatu organisasi yang berfungsi untuk mengelola transaksi harian, mendukung kegiatan operasional dan manajerial, serta membantu pengambilan keputusan strategis. Sistem ini terdiri dari subsistem yang saling berkaitan untuk mengolah data menjadi informasi melalui pengumpulan, pemrosesan, analisis, penyimpanan, dan penyajian informasi untuk pengambilan keputusan secara tepat waktu, akurat, dan relevan bagi pengguna (Nurlaela et al., 2020). Sistem informasi terdiri dari komponen-komponen yang saling berhubungan, komponen tersebut mencakup perangkat (*hardware*), perangkat lunak, data dan informasi, prosedur, dan manusia (perangkat manusia/*brainware*).

Kerangka kerja konseptual yang mengintegrasikan paradigma ilmu perilaku dan ilmu desain untuk memahami, melaksanakan, dan mengevaluasi penelitian sistem informasi. Kebutuhan bisnis diidentifikasi berdasarkan persepsi yang ada dalam organisasi. Penelitian sistem informasi dilakukan melalui dua pendekatan utama, yaitu pengembangan teori (yang berakar pada ilmu perilaku) dan pembangunan artefak (yang berlandaskan ilmu desain). Kedua pendekatan ini menggunakan basis pengetahuan yang ada sebagai fondasi dan metodologi dalam pelaksanaan penelitian. Kerangka ini bertujuan untuk memastikan relevansi dan ketelitian dalam penelitian sistem informasi, serta memberikan panduan bagi para peneliti dalam merancang dan melaksanakan studi yang efektif (Hevner et al., 2004).



Sumber: (Hevner et al., 2004)

Gambar 1. Kerangka desain teori sistem informasi

1.6.2 *Website*

Sa'ad (2020) mendeskripsikan *website* adalah sekumpulan halaman web yang terhubung dengan tautan (*hyperlink*) dalam satu domain di *World Wide Web* (WWW) pada jaringan internet. *Website* menyajikan informasi dalam berbagai bentuk seperti teks, gambar, suara, video, dan animasi menggunakan protokol HTTP (*Hypertext Transfer Protocol*) sebagai standar komunikasi data. Sedangkan Milasari et al., (2022) mengklaim *website* berfungsi sebagai wadah penyedia berbagai data dan informasi yang dapat diakses oleh semua orang melalui jaringan internet. Untuk mengakses konten *website* memerlukan perangkat komputer atau gawai yang terhubung ke internet serta perangkat lunak penjelajah web (*browser*).

Pemerintah Indonesia diwajibkan menggunakan teknologi informasi (TI) sesuai Instruksi Presiden Nomor 3 Tahun 2003 tentang Kebijakan dan Strategi Nasional Pengembangan *E-Government*. Instruksi ini menyatakan bahwa penerapan *e-government* akan meningkatkan efektivitas, efisiensi, akuntabilitas, dan transparansi dalam penyelenggaraan pemerintahan. (Sa'ad, 2020) mengklaim bahwa terdapat beberapa elemen yang harus dipenuhi agar sebuah *website* dapat disebut efektif, yaitu:

1) Konten berkualitas, yaitu konten yang disajikan harus *up to date*, akurat, lengkap, dan berkualitas. Konten yang berkualitas akan membuat pengunjung betah dan mendapat informasi yang dicari.
2) Desain menarik, yaitu desain *website* sebaiknya menarik dengan tata letak yang terorganisir dengan baik. Desain yang menarik mampu meningkatkan pengalaman penggunaan.
3) Kemudahan navigasi, yaitu navigasi *website* harus sederhana dan konsisten di setiap halamannya. Pengunjung harus dengan mudah menemukan informasi yang dicari.
4) Kecepatan loading, yaitu *website* harus loading dengan cepat. Kecepatan loading yang lambat akan membuat pengunjung cepat meninggalkan *website*.
5) Kompatibilitas *mobile*, yaitu *website* harus responsif dan dapat diakses dengan baik dari berbagai perangkat, termasuk smartphone dan tablet.
6) Keamanan, yaitu *website* harus aman dengan enkripsi HTTPS dan bebas dari ancaman *hacking* ataupun *malware*.
7) *SEO friendly*, yaitu kode *website* teroptimasi dengan baik untuk mesin pencari sehingga mudah ditemukan di hasil pencarian.
8) Performa dan stabilitas, yaitu *website* harus stabil dan jarang down. Performa server *website* juga harus cepat dan andal.
9) Fitur interaktif, yaitu menyediakan fitur umpan balik, *live chat*, diskusi, dll agar pengunjung terlibat dengan *website*.
10) Konversi bisnis, yaitu jika *website* komersial, harus fokus untuk menghasilkan konversi seperti penjualan atau registrasi.

1.6.3 *E-government*

E-government atau *Electronic Government* adalah suatu model sistem pemerintahan yang menggunakan teknologi digital. Dalam sistem ini, semua kegiatan administrasi, pelayanan kepada masyarakat, serta pengawasan dan pengendalian sumber daya seperti organisasi, keuangan, pajak, retribusi, dan karyawan dikelola dalam satu sistem yang terintegrasi. (Lestari & Fajri, 2022). Secara umum *e-government* dapat diartikan sebagai penggunaan teknologi digital untuk mengubah cara kerja pemerintah, dengan tujuan meningkatkan efektivitas, efisiensi, dan penyampaian layanan. Istilah *e-government* atau pemerintahan elektronik mengacu pada penggunaan teknologi informasi oleh organisasi pemerintahan untuk membuatnya lebih efektif dan transparan (Tamtelahitu, 2022).

Penerapan *e-government* memberikan banyak manfaat yaitu mengurangi biaya, mendukung pertumbuhan ekonomi, meningkatkan transparansi dan akuntabilitas, meningkatkan pelayanan masyarakat, memberdayakan masyarakat, dan fasilitas *e-society* (Wirawan, 2020). Tujuan *e-government* adalah untuk meningkatkan partisipasi masyarakat, memperbaiki pelayanan publik, meningkatkan efektivitas internal organisasi pemerintahan, dan mempermudah akses masyarakat terhadap informasi pemerintah (Tamtelahitu, 2022).

1.6.4 *Website* Pemerintah Kabupaten Kepulauan Selayar

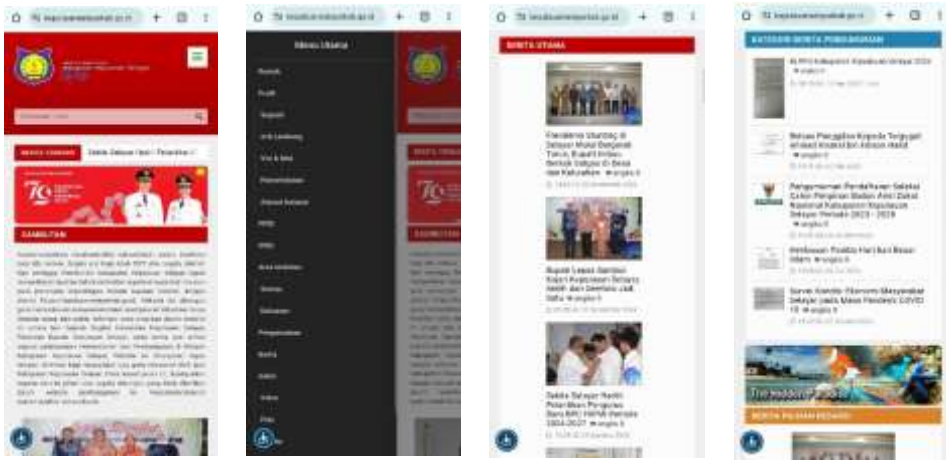
Agus & Ridwan (2019) mengklaim Kabupaten Kepulauan Selayar merupakan sebuah wilayah kepulauan yang secara administratif menjadi bagian dari Provinsi Sulawesi Selatan. Kabupaten ini terletak di Laut Flores dan terdiri dari pulau-pulau kecil yang tersebar di Selat Makassar. Kabupaten Kepulauan Selayar memiliki luas wilayah sekitar 1.147,70 km^2, yang sebagian besar wilayahnya merupakan lautan.

Pemerintah Kabupaten Kepulauan Selayar berupaya memanfaatkan teknologi internet dengan membangun jaringan hingga ke seluruh kecamatan termasuk pulau terluar untuk mengakses informasi dan komunikasi masyarakat. Pemerintah juga meluncurkan beragam aplikasi dan layanan berbasis *website* seperti pengaduan masyarakat, informasi pariwisata, laporan bencana dan informasi lain seputar Pulau Selayar. Pemanfaatan teknologi internet ini diharapkan dapat meningkatkan transparansi dan kualitas pelayanan pemerintah serta kesejahteraan masyarakat Kepulauan Selayar.

Website pemerintah Kabupaten Kepulauan Selayar memiliki nama domain *https://kepulauanselayarkab.go.id*, *website* tersebut adalah situs resmi Pemerintah Daerah yang dikembangkan dan dikelola oleh Sub Bagian Pengelolaan Data Elektronik dibawah naungan Sekretariat Daerah pada Dinas Komunikasi, Informatika, Statistik, dan Persandian (Diskominfo SP) Kabupaten Kepulauan Selayar.

Tampilan *website* tersebut dapat dilihat pada Gambar 2 untuk versi *desktop* dan Gambar 3 untuk versi *mobile*.

Gambar 2. Tampilan *website* pemerintah Kab. Kep. Selayar – via *Desktop* (*https://kepulauanselayarkab.go.id*)



Gambar 3. Tampilan *website* pemerintah Kab. Kep. Selayar – via *Mobile* (*https://kepulauanselayarkab.go.id*)

1.6.5 Metode E-government Quality (*E-govqual*)

E-government quality (*e-govqual*) adalah metode yang dapat digunakan untuk mengevaluasi kualitas layanan pemerintah elektronik. Metode ini dikembangkan pada tahun 2012 oleh Papadomichelaki dan Mentzas (Septiawati & Yulianingsih, 2022). Sedangkan Septa et al. (2019), mendeskripsikan *e-government quality* (*e-govqual*) merupakan metode yang digunakan untuk mengukur kualitas sistem informasi berbasis elektronik dalam memberikan layanan kepada masyarakat.

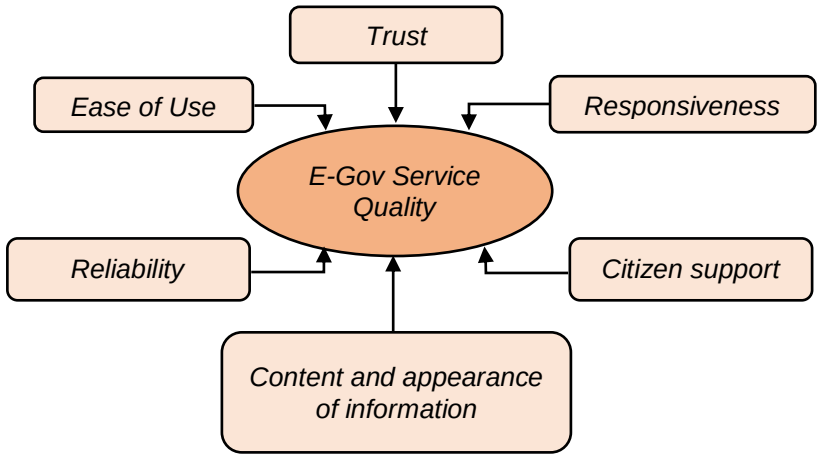
Instrumen *e-govqual* dikembangkan untuk mengukur kualitas layanan yang diberikan oleh layanan *e-government* dari sudut pandang pengguna. Metode ini membantu pemerintah mengevaluasi kinerja *e-government* dalam memberikan layanan online kepada publik, mengidentifikasi area perbaikan, dan memastikan

kualitas layanan sesuai ekspektasi pengguna. *E-govqual* terdiri dari enam dimensi, yaitu:

1. Kemudahan penggunaan (*Ease of Use*), dimensi ini mengukur sejauh mana pengguna merasakan kemudahan dalam mengakses dan menggunakan layanan *e-government*.
2. Kepercayaan (*trust*), dimensi ini mengukur sejauh mana pengguna mempercayai layanan *e-government* dan yakin bahwa layanan tersebut menjaga kerahasiaan dan keamanan data pribadi mereka.
3. Daya tanggap (*responsiveness*), dimensi ini mengukur kemampuan dan kecepatan layanan *e-government* dalam memberikan respons dan menanggapi permintaan, pertanyaan, keluhan, serta masalah dari masyarakat pengguna layanan.
4. Keandalan (*reliability*), dimensi ini mengukur sejauh mana layanan *e-government* disediakan dengan andal, akurat, dan konsisten.
5. Isi dan tampilan informasi (*content and appearance of information*), dimensi ini mengukur kualitas informasi yang disediakan pada layanan *e-government* dari sisi konten dan tampilannya.
6. Dukungan masyarakat (*citizen support*), dimensi ini mengukur ketersediaan dukungan yang diberikan instansi pemerintah kepada masyarakat dalam menggunakan layanan *e-government*.

Metode pengukuran *e-govqual* dapat dilakukan melalui survei, pengolahan data secara statistik, dan perbandingan dengan *benchmark* standar layanan *online*. Hasil analisis *e-govqual* sangat bermanfaat bagi pengelola *website* pemerintah untuk terus meningkatkan dan memperbaiki sistem layanan publik berbasis digital.

Adapun konsep metode *e-govqual* yang dapat dilihat pada Gambar 4 sebagai berikut:



Sumber: (Septa et al., 2019)

Gambar 4. Konsep metode *e-govqual*

1.6.6 Teknik Pengumpulan Data

1. Observasi, adalah mengamati dan mendengarkan perilaku seseorang selama beberapa waktu tanpa melakukan manipulasi atau pengendalian, serta mencatat temuan yang memungkinkan atau memenuhi syarat untuk digunakan dalam tingkat analisis interpretasi (Afriningsih et al. 2019).
2. Wawancara, adalah komunikasi langsung antara pewawancara atau peneliti dan narasumber yang diwawancarai. Dengan demikian, wawancara dapat diartikan sebagai salah satu metode penggalian data dengan peneliti berkomunikasi secara langsung dengan narasumber (Mashuri et al., 2021).
3. Angket atau kuesioner, adalah metode pengumpulan data dalam penelitian dengan cara memberikan pertanyaan tertulis kepada responden untuk dijawab secara mandiri guna memperoleh informasi (Herlina, 2019).
4. Studi pustaka (*library research*), adalah metode pengumpulan data yang dilakukan dengan memahami dan mempelajari teori-teori dari berbagai literatur yang berkaitan dengan penelitian. Terdapat empat tahap dalam studi pustaka, yaitu menyiapkan alat yang diperlukan, menyusun bibliografi kerja, mengatur waktu, serta membaca dan mencatat bahan penelitian. Dengan demikian, studi pustaka dapat diartikan sebagai aktivitas mendalami, menelaah, dan mengumpulkan informasi dari berbagai literatur perpustakaan yang berguna untuk penelitian. (Adlini et al., 2022).
5. *Google form* adalah adalah aplikasi yang menyediakan template formulir atau lembar kerja yang dapat digunakan secara individu atau kolaboratif untuk mengumpulkan informasi dari pengguna. Aplikasi ini beroperasi di dalam penyimpanan awan *google drive* dan terintegrasi dengan aplikasi lain seperti *google sheet* dan *google docs* (Astuti, 2021).

1.6.7 Pengelompokan Data

Hasan & Muhammad (2020) mendeskripsikan data adalah kumpulan angka mentah dan karakter yang belum memiliki arti, yang dapat diolah terlebih dahulu menjadi informasi yang akurat dan bermanfaat melalui suatu proses analisis. Data bisa berupa angka, huruf, simbol, gambar, suara, atau kombinasinya. Data akan menjadi informasi yang memiliki arti dan konteks setelah melalui pengolahan dan analisis. Informasi selanjutnya dapat digunakan untuk pengambilan keputusan. Data dikelompokkan ke dalam beberapa kategori, yaitu:

1. Pengelompokan data berdasarkan cara memperolehnya menurut Payabadar & Thamrin (2022):
   a. Data Primer adalah data yang diperoleh peneliti secara langsung dari sumber utama objek penelitian melalui penyebaran angket atau kuesioner kepada responden. Ciri utamanya adalah data dikumpulkan sendiri oleh peneliti dari sumbernya untuk tujuan penelitian tertentu.
   b. Data Sekunder adalah sumber data yang diperoleh secara tidak langsung melalui media perantara. Data ini berasal dari literatur, buku, dan penelitian

terkait yang relevan dengan topik penelitian. Keuntungan data sekunder adalah bisa diakses lebih mudah dan murah, namun keterbatasannya adalah data tersebut tidak dikumpulkan khusus untuk memenuhi kebutuhan peneliti tertentu.

2. Pengelompokan data berdasarkan sifatnya menurut Jaya (2020):
   a. Data Kuantitatif, menghasilkan temuan dengan prosedur statistik atau kuantifikasi (pengukuran). Data kuantitatif berupa angka atau bilangan yang dapat diukur dalam satuan tertentu dan diolah menggunakan perhitungan matematis atau statistik, seperti jumlah penduduk, tinggi badan, berat badan, jumlah uang, dan lain-lain.
   b. Data Kualitatif, menghasilkan temuan yang tidak dapat dicapai dengan prosedur statistik atau kuantifikasi (pengukuran). Data kualitatif berupa kategori, karakteristik atau sifat yang tidak dapat diukur secara langsung dengan angka, seperti data nominal atau kategori.

1.6.8 Populasi dan Teknik Sampling

Populasi adalah keseluruhan objek atau subjek yang memiliki kualitas dan karakteristik tertentu yang ditentukan oleh peneliti untuk dipelajari dan diambil kesimpulannya. Populasi tidak hanya mencakup manusia, tetapi juga objek atau benda alam lainnya yang memiliki karakteristik tertentu. (Muthmainah et al., 2023). Sampel adalah bagian dari populasi, yaitu sejumlah subjek yang memiliki karakteristik yang sama dengan populasi. Jika populasi sangat besar, peneliti tidak dapat mempelajari seluruh anggota populasi, sehingga diperlukan sampel yang representatif untuk mewakili populasi secara keseluruhan. Sampel ini akan digunakan sebagai data penelitian dan dapat membantu dalam menarik kesimpulan yang berlaku untuk seluruh populasi (Husnul et al., 2020).

Septiani et al. (2020) mengklaim ada dua pengambilan sampel, yaitu dengan teknik probabilitas (*Probability Sampling*), dan sampel non-probabilitas (*Non-Probability Sampling*).

1. Sampel Probabilitas (*Probability Sampling*) adalah teknik pengambilan sampel pada setiap anggota populasi memiliki peluang yang sama untuk terpilih menjadi sampel. Teknik sampel probabilitas meliputi: *simple random sampling*, *stratified random sampling*, *proportionate stratified random sampling*, *disproportionate stratified random sampling*, dan *cluster sampling*.
2. Sampel Non-probabilitas (*Non-probability Sampling*) adalah teknik pengambilan sampel yang tidak semua anggota populasi memiliki peluang yang sama untuk dipilih menjadi sampel. Teknik sampel *non-probability* meliputi: s*ystematic sampling*, *quota sampling*, *convenience sampling*, *purposive sampling*, *boring sampling*, dan *snowball sampling*.

Pengambilan sampel dalam penelitian ini menggunakan metode non-probabilitas, yaitu *purposive sampling*. Metode ini melibatkan pemilihan individu atau kelompok tertentu berdasarkan kriteria yang telah ditentukan sebelumnya. Tujuan

dari metode ini adalah untuk mendapatkan informasi yang mendalam dan relevan mengenai fenomena yang sedang diteliti.

Jumlah sampel yang dipilih dari keseluruhan populasi menjadi salah satu faktor penting yang menentukan seberapa akurat sampel tersebut dapat mewakili populasinya. Pohan & Aulia (2019) mengklaim ukuran sampel sesuai dalam model persamaan SEM (*Structural Equation Modeling*) berada dalam jarak 100 hingga 200, penentuan jumlah sampel untuk analisis (SEM) dengan mengukur ukuran sampel dihitung antara 5 sampai 10 x jumlah indikator, hal tersebut seperti berikut:

Sampel = 10 x Jumlah Indikator

Penentuan jumlah sampel di atas dilakukan karena keterbatasan waktu dan biaya, sehingga peneliti menggunakan model SEM atau mengacu pada teori (Pohan & Aulia, 2019), lalu alasan lainnya adalah teori tersebut dinilai cukup mewakili untuk menentukan jumlah sampel yang harus diambil dari populasi.

1.6.9 Skala Likert

Skala likert adalah skala pengukuran yang diciptakan oleh Rensis Likert pada tahun 1932 (Suaspha, 2020). Skala Likert adalah skala pengukuran yang terdiri dari empat item pertanyaan atau lebih yang digabungkan untuk membentuk skor atau nilai guna mewakili sikap seseorang. Skor gabungan dari pertanyaan tersebut digunakan untuk merepresentasikan karakteristik subjek penelitian pada analisis data, karena setiap pertanyaan merupakan indikator variabel yang diukur. Sedangkan Pranatawijaya et al., (2019) mendeskripsikan Skala Likert adalah skala yang sering digunakan dalam penelitian untuk mengukur persepsi, sikap atau pendapat seseorang atau kelompok terhadap suatu peristiwa atau fenomena sosial.

Untuk memungkinkan perhitungan secara kuantitatif, setiap tingkatan dalam Skala Likert perlu diberi nilai angka. Pemberian nilai dilakukan dengan memberikan skor 5 untuk pilihan "Sangat Setuju" hingga skor 1 untuk pilihan "Sangat Tidak Setuju". Tingkatan dalam skala tersebut adalah sebagai berikut.

Tabel 1. Skala Likert

Keterangan	Skor
Sangat Setuju	5
Setuju	4
Kurang Setuju	3
Tidak Setuju	2
Sangat Tidak Setuju	1

Sumber: (Pranatawijaya et al., 2019)

Setelah mengumpulkan jawaban dari responden, hasil Skala Likert diinterpretasikan untuk menentukan nilai indeks dalam bentuk angka. Selanjutnya, hasil indeks tersebut dianalisis menggunakan metode interval untuk menghasilkan

kriteria kualitas. Kriteria yang digunakan berdasarkan interval dapat dilihat pada Tabel 2.

Tabel 2. Kriteria Interpretasi berdasarkan *interval*

Interval	Kriteria
1	Sangat Tidak Baik
2	Tidak Baik
3	Cukup Baik
4	Baik
5	Sangat Baik

Sumber: (Adam & Dazki, 2023)

1.6.10 Metode Perhitungan

1. Uji Validitas

Uji validitas bertujuan untuk mengukur sejauh mana suatu instrumen penelitian mampu mengukur apa yang seharusnya diukur. Uji validitas biasanya dilakukan dengan menilai valid atau tidaknya setiap butir pernyataan atau pertanyaan pada kuesioner yang digunakan dalam penelitian (Darma, 2021).

Dalam uji validitas, setiap pernyataan atau pertanyaan pada kuesioner dihubungkan dengan total skor keseluruhan untuk masing-masing variabel. Kriteria yang digunakan adalah dengan membandingkan nilai r_{hitung} (*Pearson Correlation*) dengan nila r_{tabel}. Jika r_{hitung} lebih besar daripada r_{tabel} maka butir pernyataan atau pertanyaan tersebut dinyatakan valid. Darma (2021), juga mengemukakan kriteria pengujian uji validitas sebagai berikut:

- Jika $r_{hitung} > r_{tabel}$, maka instrumen penelitian digunakan valid.
- Jika $r_{hitung} < r_{tabel}$, maka instrumen penelitian digunakan invalid atau tidak valid

Pengujian validitas dalam penelitian ini menggunakan analisis *product moment* dengan rumus sebagai berikut:

$$r = \frac{n\sum xy - (\sum x)(\sum y)}{\sqrt{[n\sum x^2 - (\sum x)^2][n\sum y^2 - (\sum y)^2]}} \quad (1)$$

Sumber: (Utami et al., 2023)

Dalam menghitung korelasi (r_{hitung}), digunakan persamaan 1. Dengan n adalah jumlah responden, Σ_{xy} adalah jumlah perkalian skor x dan y dari setiap responden. Kemudian Σx adalah jumlah nilai x untuk skor pernyataan (misalnya, total nilai KP1) dan Σy adalah jumlah nilai y untuk skor total (misalnya, total nilai KP2). Sedangkan, $\sum x^2$ adalah jumlah kuadrat dari nilai x dan $\sum y^2$ adalah jumlah kuadrat dari y. Hasil perhitungan ini kemudian dibagi dengan akar dari perkalian dua faktor: $n\sum x^2 -$

$(\sum x)^2$ yang merupakan ukuran varians nilai x, sedangkan $n\sum y^2 - (\sum y)^2$ yang merupakan ukuran varians nilai y.

Untuk menentukan derajat kebebasan (*degree of freedom*) yang diperlukan dalam mencari nilai r_{tabel} pada tabel distribusi dengan tingkat signifikansi 5%, digunakan rumus sebagai berikut:

$$df = n - 2 \quad (2)$$

Setelah menentukan nilai r_{tabel}, seluruh data penelitian dianalisis menggunakan perangkat lunak SPSS. Semakin tinggi validitas instrumen menunjukkan semakin akurat alat pengukur itu mengukur suatu data (Utami et al., 2023). Pedoman interpretasi koefisien korelasi variabel r dapat dilihat pada Tabel 3.

Tabel 3. Pedoman interpretasi koefisien korelasi variabel r

Interval Koefisien	Tingkat Hubungan
0,000 – 0,199	Sangat Rendah
0,200 – 0,399	Rendah
0,400 – 0,599	Sedang
0,600 – 0,799	Kuat
0,800 – 1,000	Sangat Kuat

Sumber: (Sari & Ermawati, 2021)

2. Uji Reliabilitas

Uji reliabilitas dilakukan untuk mengukur sejauh mana hasil pengukuran suatu instrumen penelitian bersifat konsisten, dapat dipercaya, dan bebas dari kesalahan pengukuran (*measurement error*). Tujuan uji reliabilitas untuk memastikan bahwa data yang dihasilkan reliabel atau konsisten (Darma, 2021).

Secara umum, uji reliabilitas menilai tingkat konsistensi berbagai butir pernyataan yang mengukur suatu variabel tertentu. Pengujian dapat dilakukan dengan membandingkan nilai *Cronbach's Alpha* dengan tingkat signifikansi yang umum digunakan yaitu 0,5, 0,6 hingga 0,7. Semakin mendekati 1, semakin reliable instrumen tersebut. Adapun kriteria pengujiannya adalah sebagai berikut:

- Jika nilai *Cronbach's Alpha* > tingkat signifikan, maka instrumen dikatakan reliabel.
- Jika nilai *Cronbach's Alpha* < tingkat signifikan, maka instrumen dikatakan tidak reliabel.

Untuk mengukur reliabilitas dalam penelitian ini, dilakukan uji statistik *Cronbach's Alpha* (α) dengan bantuan perangkat lunak SPSS. Nilai hasil uji statistik *Cronbach's Alpha* (α) akan menentukan apakah instrumen yang digunakan dalam penelitian ini dianggap reliabel atau tidak. Pengujian reliabilitas dalam penelitian ini menggunakan uji *Cronbach's Alpha* dengan rumus sebagai berikut:

$$r = \left(\frac{k}{k-1}\right) \times \left(1 - \frac{\sum \sigma_b^2}{\sigma_t^2}\right) \quad (3)$$

Sumber: (Utami et al., 2023)

Dalam menghitung nilai *Cronbach's Alpha*, digunakan persamaan 3. Dengan k adalah banyaknya butir pernyataan, $\sum \sigma_b^2$ adalah jumlah varians setiap item, σ_t^2 adalah varians total skor pernyataan. Langkah-langkah perhitungan, yaitu menghitung rasio k dibagi k-1. Kemudian, hasil tersebut dikalikan dengan 1 dikurang $\sum \sigma_b^2$ dibagi dengan σ_t^2. Adapun kriteria sebagai penentuan batasan pada uji reliabilitas dapat dilihat pada Tabel 4.

Tabel 4. Kriteria reliabilitas

Kriteria	Koefisien Reliabilitas
Tidak Reliabel	<0,2
Kurang Reliabel	0,2 – 0,4
Cukup Reliabel	0,4 – 0,7
Reliabel	0,7 – 0,9
Sangat Reliabel	>0,9

Sumber: (Sari & Ermawati, 2021)

1.6.11 Teknik Pengolahan Data

1. Analisis Statistik Deskriptif

Statistik Deskriptif adalah metode pengumpulan, pengolahan, penyajian, analisis, dan interpretasi data dalam bentuk angka yang disajikan secara visual untuk memudahkan penarikan kesimpulan (Silvia, 2020). Martias (2021) mengklaim ada beberapa cara penyajian data dalam statistika deskriptif diantaranya: tabel, grafik atau diagram, ukuran pemusatan (tendensi sentral), ukuran nilai tempat, dan ukuran penyebaran (dispersi).

(Maswar, 2019) mengklaim bahwa ada beberapa ukuran statistik deskriptif yang umum digunakan untuk menggambarkan data adalah:

a. Karakteristik Data
   - Rata-Rata (*mean*): Menunjukkan nilai rata-rata kualitas *website*, yang dapat digunakan sebagai gambaran umum tentang kualitas *website* tersebut.
   - Standar Deviasi: Menunjukkan tingkat sebaran data, yaitu seberapa besar perbedaan antara nilai-nilai individual dan nilai rata-rata.
   - Nilai Minimum dan Maksimum: Menunjukkan rentang nilai yang ada dalam data, seperti nilai terendah dan tertinggi dari kualitas *website*.

b. Distribusi Frekuensi
   - Histogram: Membantu melihat distribusi frekuensi data, seperti bagaimana nilai-nilai kualitas *website* didistribusikan.

c. Ukuran Pemusatan
   - Median dan Modus: Menunjukkan nilai tengah (median) dan nilai yang paling sering muncul (modus) dalam data, yang dapat memberikan gambaran lebih spesifik tentang distribusi data.

d. Interpretasi Hasil
   - Nilai Rata-Rata dan Standar Deviasi: Dapat digunakan untuk memberikan gambaran umum tentang kualitas *website* secara keseluruhan. Nilai rata-rata yang tinggi dengan standar deviasi yang rendah menunjukkan konsistensi kualitas yang tinggi, sedangkan nilai rata-rata yang rendah dengan standar deviasi yang tinggi menunjukkan konsistensi yang rendah.

2. Analisis Faktor

Analisis faktor adalah sebuah teknik statistik yang digunakan untuk mengidentifikasi faktor-faktor atau dimensi-dimensi yang mendasari suatu kelompok variabel yang diamati (Damayanti, 2022). Tujuan utama analisis ini adalah untuk mereduksi indikator-indikator asal yang banyak menjadi variabel baru yang lebih sedikit jumlahnya, yang disebut sebagai faktor, variabel laten, atau konstruk. Hal ini dilakukan untuk mempermudah interpretasi hasil analisis, sehingga diperoleh informasi yang realistis dan bermanfaat.

Analisis faktor menggunakan beberapa pengujian penting untuk menilai apakah data yang akan dianalisis layak dan dapat diandalkan. (Basalamah et. al., 2019) mengklaim ada tiga pengujian utama yang umum digunakan adalah:

a. Uji *Kaiser-Meyer-Olkin* (KMO)

   Uji KMO adalah metode pengujian yang digunakan untuk menilai kelayakan sampel dalam penelitian. Hasil uji KMO menunjukkan apakah data tersebut dapat diproses lebih lanjut atau tidak dalam analisis faktor. Formulasi pengujian secara matematis dapat dituliskan sebagai berikut.

   $$\text{KMO} = \frac{\Sigma_i^n \Sigma_{j \neq i}^n r_{ij}^2}{\Sigma_i^n \Sigma_{j \neq i}^n r_{ij}^2 + \Sigma_i^n \Sigma_{j \neq i}^n a_{ij}^2} \quad (4)$$

   Sumber: (Basalamah et al., 2019)

   Dalam perhitungan nilai KMO, digunakan persamaan 4. Dengan KMO sama dengan jumlah dari kuadrat koefisien korelasi (r_{ij}^2) untuk semua pasangan variabel yang berbeda ($j \neq i$), dibagi dengan jumlah yang sama ditambah jumlah dari kuadrat koefisien korelasi parsial (a_{ij}^2) untuk semua pasangan variabel yang berbeda.

   Setelah melakukan uji KMO, hasil yang diperoleh dapat diinterpretasikan berdasarkan kriteria tertentu. Nilai KMO yang didapat akan menunjukkan tingkat kelayakan data untuk analisis faktor. Berikut kriteria interpretasi nilai KMO.

Tabel 5. Kriteria interpretasi nilai KMO

Nilai KMO	Keterangan
< 0,5	Data tidak layak untuk analisis, korelasi antar variabel tidak cukup baik.
0,5 – 0,7	Data cukup baik untuk analisis faktor.
0,7 - 0,9	Data baik untuk analisis faktor.
> 0,9	Data sangat baik untuk analisis faktor.

Sumber: (Basalamah et al., 2019)

Berdasarkan kriteria interpretasi nilai KMO, jika hasil uji menunjukkan nilai < 0,5, maka data tersebut dianggap tidak layak untuk dianalisis lebih lanjut menggunakan metode Analisis Faktor. Dalam situasi ini, peneliti perlu mempertimbangkan kembali kualitas data atau metode pengumpulan data yang digunakan.

b. Uji *Measure of Sampling Adequacy* (MSA)

Uji MSA adalah metode statistik yang digunakan untuk menilai ketepatan prediksi suatu indikator oleh indikator-indikator lainnya dalam analisis faktor. MSA mengukur sejauh mana sebuah indikator dapat diprediksi dengan tingkat kesalahan yang relatif rendah. Formulasi pengujian secara matematis dapat dituliskan sebagai berikut.

$$\text{MSA} = \frac{\Sigma_i^n \, \Sigma_{j \neq i}^n \, r_{ij}^2}{\Sigma_i^n \, \Sigma_{j \neq i}^n \, a_{ij}^2} \qquad (5)$$

Sumber: (Basalamah et al., 2019)

Dalam perhitungan nilai KMO, digunakan persamaan perhitungan 5. Dengan MSA sama dengan jumlah dari kuadrat koefisien korelasi (r_{ij}^2) untuk semua pasangan variabel yang berbeda ($j \neq i$), dibagi dengan jumlah yang sama ditambah jumlah dari kuadrat koefisien korelasi parsial (a_{ij}^2) untuk semua pasangan variabel yang berbeda.

Nilai Measure of Sampling Adequacy (MSA) berada dalam rentang 0 hingga 1. Berdasarkan nilai MSA yang didapatkan, berikut Kriteria interpretasi nilai MSA pada Tabel 6.

Tabel 6. Kriteria interpretasi nilai MSA

Nilai MSA	Keterangan
1	Indikator dapat diprediksi dengan sangat tepat oleh indikator lain (tanpa kesalahan).
≥ 0,5	Indikator dapat diprediksi oleh indikator lain dan dapat dilanjutkan untuk analisis lebih lanjut.
< 0,5	Indikator tidak dapat diprediksi dengan baik oleh indikator lain dan sebaiknya dikeluarkan dari analisis.

Sumber: (Basalamah et al., 2019)

c. Communalities

Uji komunalitas menilai sejauh mana indikator-indikator dalam suatu kumpulan data mampu menjelaskan faktor-faktor yang dihasilkan dari analisis faktor. Nilainya berkisar dari 0 sampai 1. Semakin tinggi nilainya, semakin baik indikator tersebut dalam menjelaskan faktor-faktor yang ditemukan. Interpretasi nilai *communalities* dapat dilihat pada Tabel 7.

Tabel 7. Interpretasi nilai *communalities*

Nilai *communalities*	Keterangan
> 0,5	Indikator tersebut dapat menjelaskan faktor-faktor dengan baik dan dapat dipertahankan dalam analisis.
< 0,5	Indikator tersebut tidak dapat menjelaskan faktor-faktor dengan baik dan mungkin perlu dihapus dari analisis.

Sumber: (Basalamah et al., 2019)

1.6.12 Penelitian Terkait

Penelitian berjudul "Analisis Kualitas Layanan *E-government* dengan Pendekatan *E-govqual* Modifikasi" yang dilakukan oleh Frendika Septa, Anton Yudhana, Abdul Fadlil pada tahun 2019. Penelitian ini menggunakan pendekatan *e-govqual* modifikasi untuk menilai kualitas layanan *website* SIMSARPRAS berdasarkan enam variabel bebas *e-govqual* dan pengaruhnya terhadap kepuasan pengguna sebagai variabel terikat. Metode yang digunakan meliputi uji validitas, reliabilitas, analisis regresi linier berganda, uji t, dan uji F terhadap 500 responden. Hasilnya menunjukkan bahwa kualitas layanan *website* SIMSARPRAS berpengaruh 61,7% terhadap kepuasan pengguna dengan koefisien korelasi 78,5%, mengindikasikan kualitas layanan yang baik dan hubungan kuat antara kualitas layanan e-government dengan kepuasan pengguna.

Penelitian berjudul "Evaluasi Kualitas Layanan Sistem Informasi Pelayanan (SIP) menggunakan Metode *e-govqual* (Studi pada Dinas Kependudukan dan Pencatatan Sipil Kabupaten Jember)" yang dilakukan oleh Rozi Hendarta, Niken Hendrakusuma Wardani, Admaja Dwi Herlambang pada tahun 2019. Penelitian ini menilai kualitas layanan Sistem Informasi Perpustakaan (SIP) menggunakan metode *e-govqual* untuk menentukan prioritas pengembangan website perpustakaan. Penelitian ini melibatkan 100 dan 21 pernyataan yang mewakili atribut dimensi *e-govqual*. Data diuji reliabilitasnya menggunakan *Cronbach's Alpha*. Pengolahan data menggunakan *Confirmatory Factor Analysis* (CFA) untuk memperoleh faktor utama yang mempengaruhi setiap dimensi *e-govqual*. Hasilnya menunjukkan bahwa prioritas utama adalah dukungan warga negara (*citizen support*) dengan nilai 0,739, diikuti oleh dimensi kepercayaan (*trust*) dengan nilai 0,670, dimensi keandalan (*reliability*) dengan nilai 0,627, serta dimensi efisiensi (*efficiency*) dengan nilai 0,587.

Penelitian berjudul “Analisis Pengaruh *E-govqual* Terhadap Kepuasan Pengguna Aplikasi JKN” yang dilakukan Kezia Rany Simulina br. Malik pada tahun 2022. Penelitian ini dilakukan untuk mengetahui kualitas layanan dalam aplikasi JKN dan pengaruhnya terhadap tingkat kepuasan masyarakat pengguna. Tujuan dari penelitian ini adalah untuk menganalisis pengaruh *e-govqual* terhadap kepuasan pengguna aplikasi Mobile JKN. Penelitian ini menggunakan metode kuantitatif dengan melibatkan 270 responden. Teknik pengumpulan data yang digunakan adalah kuesioner dan studi pustaka. Teknik analisis data yang diterapkan adalah regresi linier sederhana menggunakan SPSS 26. Hasil penelitian menunjukkan bahwa *e-govqual* memiliki pengaruh positif terhadap kepuasan pengguna. Berdasarkan hasil Uji t, setiap hipotesis menunjukkan nilai signifikansi sebesar 0,00, yang berarti lebih kecil dari batas signifikansi 0,05. Selain itu, hubungan antar variabel berpengaruh antara 44,6% hingga 64,4%, sedangkan sisanya dipengaruhi oleh faktor-faktor lain.

Penelitian berjudul “Analisis Kualitas Layanan *Website* Dinas Perpustakaan dan Kearsipan Kota Pekanbaru dengan Menggunakan Metode *E-govqual*” yang dilakukan Reza Darmawan pada tahun 2023. Penelitian ini menganalisis kualitas layanan *website* Perdebatan Kota Pekanbaru menggunakan metode *e-govqual* yang mengukur empat dimensi: kepercayaan, kemudahan penggunaan, konten dan tampilan informasi, serta dukungan warga negara. Melalui wawancara dengan 30 pengguna, ditemukan beberapa masalah. Pengumpulan data dilakukan dengan menyebarkan kuesioner 24 pernyataan kepada 100 responden. Hasil analisis menunjukkan empat aspek yang perlu ditingkatkan adalah kemudahan pencarian, penggunaan data pribadi, tampilan visual, dan pertanyaan yang sering diajukan. Sementara aspek alamat *website*, kontrol akses, kelengkapan informasi, serta pengetahuan dan kesopanan staf perlu dipertahankan. Secara keseluruhan, rata-rata nilai statistik melampaui tiga dimensi kinerja *website* yang mengindikasikan perlunya peningkatan kualitas. Dimensi dukungan warga negara memiliki pengaruh signifikan terbesar terhadap kepuasan masyarakat.

Penelitian berjudul “Analisis Kualitas Layanan Akses Informasi *e-Health* Menggunakan Metode *E-govqual*” yang dilakukan oleh Andriyan Rizki Jatmiko, Gissela Maristella Legong pada tahun 2023. Penelitian ini bertujuan untuk mengevaluasi tingkat kepuasan pengguna terhadap situs *e-Health* yang disediakan Pemerintah Kota Surabaya dan meningkatkan partisipasi publik dalam menilai program *e-Health* menggunakan metode *e-govqual*. Penilaian dilakukan dengan menyebarkan kuesioner kepada 80 responden yang sesuai kriteria. Hasil penelitian menunjukkan bahwa penerapan *e-Health* di Kota Surabaya dinilai efektif berdasarkan pengukuran *e-govqual*. Secara umum, program *e-Health* yang disediakan telah memberikan dampak positif dalam meningkatkan pelayanan kesehatan bagi masyarakat di daerah terpencil. Diharapkan hasil penelitian ini dapat menjadi dasar pengembangan program serupa di wilayah lain untuk meningkatkan kualitas pelayanan kesehatan secara keseluruhan.

BAB II
METODE PENELITIAN

2.1 Pendekatan dan Strategi Penelitian

Penelitian ini menggunakan pendekatan kuantitatif dengan strategi bertahap untuk menganalisis kualitas layanan *e-government* pada *website* Pemerintah Daerah. Data deskriptif kuantitatif dikumpulkan melalui kuesioner tervalidasi yang mencerminkan dimensi dan indikator variabel penelitian. Setelah instrumen terbukti valid dan reliabel, data dikumpulkan, diolah, dan dianalisis untuk menjawab rumusan masalah. Analisis deskriptif menggunakan data statistik yang kemudian disajikan, dibahas secara mendalam, dan disimpulkan sebagai jawaban atas rumusan masalah. Kemudian memberikan rekomendasi dan saran perbaikan.

Perangkat lunak yang digunakan meliputi *Ms. Word*, *Ms. Excel*, SPSS, *Google Form* untuk kuesioner online bagi mahasiswa, masyarakat, dan pemerintah Kabupaten Kepulauan Selayar, serta *draw.io* untuk gambar pendukung laporan penelitian.

2.2 Waktu dan Lokasi Penelitian

Waktu dan lokasi yang dilaksanakan untuk penelitian ini adalah di Kabupaten Kepulauan Selayar, dengan responden utama mahasiswa, masyarakat, dan pemerintah Kabupaten Kepulauan Selayar. Mengacu pada pendekatan dan strategi penelitian yang telah dijelaskan sebelumnya, penelitian ini dilakukan dalam delapan tahap yang secara prosedural dan berurutan, seperti yang ditunjukkan dalam Tabel 8. Tahapan tersebut meliputi: identifikasi masalah, studi pustaka, perancangan penelitian, pembuatan instrumen, pengumpulan data, analisis data, interpretasi hasil, dan pembuatan laporan.

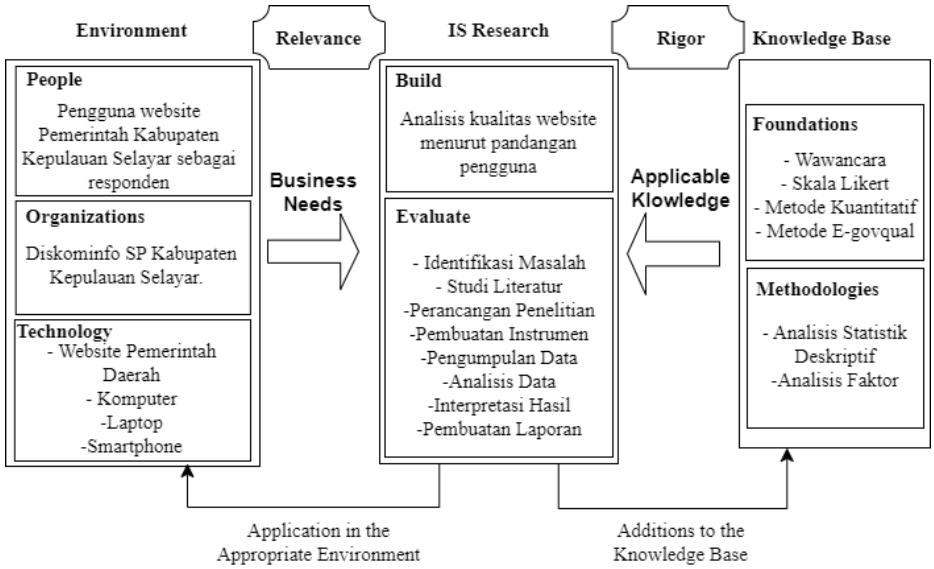
Penelitian ini dilakukan dalam kurun waktu 5 bulan mulai November 2023 sampai dengan Maret 2024, urutan waktu pelaksanaannya dapat dilihat pada Tabel 8.

Tabel 8. *Timeline* penelitian

No	Kegiatan	2023								2024											
		November				Desember				Januari				Februari				Maret			
		1	2	3	4	1	2	3	4	1	2	3	4	1	2	3	4	1	2	3	4
1	Identifikasi Masalah																				
2	Studi Pustaka																				
3	Perancangan Penelitian																				
4	Pembuatan Instrumen																				
5	Pengumpulan Data																				
6	Analisis Data																				
7	Interpretasi Hasil																				
8	Pembuatan Laporan																				

2.3 *Design Theory* Sistem Informasi

Dalam kerangka desain teori sistem informasi, terdapat tiga domain utama yang membentuk struktur suatu sistem informasi. Ketiga domain tersebut menjadi dasar permasalahan yang menjadi ide pokok untuk melakukan penelitian terhadap sistem informasi, baik dalam pengembangan teori maupun penciptaan artefak. Dengan memahami ketiga domain ini, peneliti dapat mengidentifikasi permasalahan yang relevan dan membangun solusi atau artefak yang sesuai untuk menjawab permasalahan tersebut ketiga domain tersebut saling berinteraksi dan mempengaruhi satu sama lain dalam membentuk suatu sistem informasi yang efektif dan berkelanjutan. Berikut Gambar 5 yang menyajikan kerangka desain teori dalam penelitian sistem informasi.



Gambar 5. Kerangka desain teori penelitian

1. *Environment* (Ruang Lingkup)

Dalam penelitian ini, pada bagian manusia (*people*) merupakan responden dari 200 pengguna *website* Pemerintah Daerah yang berdomisili di enam kecamatan dan berperan sebagai elemen utama dalam sistem yang dianalisis. Organisasi yang dianalisis adalah Dinas Komunikasi, Informatika, Statistik, dan Persandian (Diskominfo SP) Kepulauan Selayar. Teknologi utama yang diteliti adalah *website* Pemerintah Daerah, serta perangkat komputer, laptop, dan *smartphone* sebagai faktor penting karena berbasis web.

2. *Knowledge Base* (Pengetahuan Dasar)

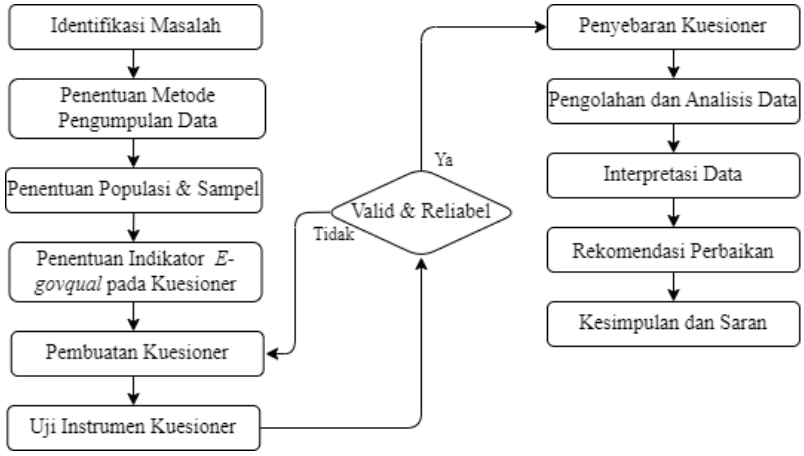
Dalam komponen pengetahuan dasar (*knowledge base*), terdapat fondasi berisi informasi dan konsep dasar sebagai landasan, serta metodologi yang menyediakan prosedur penelitian. Pada penelitian ini, pondasi yang digunakan meliputi wawancara, penggunaan Skala Likert, pendekatan kuantitatif, dan metode *e-govqual*. Skala Likert digunakan untuk mengevaluasi data yang diperoleh dari responden, sementara metodologi yang diimplementasikan adalah pengumpulan

data secara kuantitatif yang kemudian dianalisis menggunakan analisis statistik deskriptif dan analisis faktor.

3. *IS Research* (Penelitian Sistem Informasi)

Pada bagian *build*, penelitian ini melakukan analisis kualitas *website* Pemerintah Daerah menurut pandangan pengguna dengan tujuan mengetahui tingkat kualitasnya dan memberikan rekomendasi untuk peningkatan layanan. Penelitian ini berada pada ranah *justify/evaluate* karena dalam penelitian ini, proses yang dilakukan meliputi identifikasi masalah, dan studi literatur terhadap *website* Pemerintah Daerah. Kemudian perancangan penelitian, pembuatan instrumen penelitian, pengumpulan data, analisis data, interpretasi hasil, dan pembuatan laporan penelitian.

2.4 Diagram Alur Penelitian



Gambar 6. Diagram alur penelitian

Berdasarkan pendahuluan dan tinjauan pustaka yang telah diuraikan pada bab sebelumnya, dapat disusun diagram alur penelitian yang berfungsi sebagai penuntun, alur pikir, dan dasar penelitian. Adapun prosedur penelitian yang digunakan dapat dilihat pada Gambar 6.

2.5 Identifikasi Masalah

Penelitian ini bertujuan untuk menganalisis dan mengukur tingkat kualitas layanan berdasarkan sudut pandang pengguna terhadap layanan yang diberikan oleh *website* Pemerintah Daerah. Penelitian difokuskan pada faktor-faktor kualitas *website* yang dapat mempengaruhi pengalaman pengguna. Saat ini belum pernah dilakukan analisis mengenai pandangan pengguna terhadap *website* tersebut dalam mendukung dan koordinasi Pemerintah Daerah. Oleh karena itu, analisis kualitas *website* Pemerintah Daerah dalam memberikan pelayanan publik berbasis elektronik penting dilakukan guna mengetahui penerapan *e-government* menurut pengguna dan upaya untuk meningkatkan kualitas pelayanan *website* Pemerintah Daerah.

2.6 Metode Pengumpulan Data

2.6.1 Data sekunder

Untuk mendapatkan data sekunder, peneliti melakukan studi literatur. Dalam studi literatur, peneliti menelaah penelitian-penelitian terdahulu terkait topik yang diteliti untuk mendapatkan pemahaman mendalam tentang teori dan temuan relevan. Sumber yang dikaji antara lain artikel, jurnal ilmiah, buku, dan skripsi terkait *website* resmi pemerintah Kabupaten Kepulauan Selayar sebagai objek penelitian, serta metode *e-govqual* yang digunakan. Studi literatur dilakukan untuk mengumpulkan informasi pendukung bagi penelitian saat ini.

2.6.2 Data Primer

Dalam rangka memperoleh data primer, peneliti melakukan pengumpulan data secara langsung dengan menggunakan beberapa teknik, antara lain melakukan wawancara (*interview*), menyebarkan kuesioner (angket), serta melakukan observasi atau pengamatan di lingkungan wilayah Kepulauan Selayar.

1. Wawancara (*Interview*)

   Pada proses ini, peneliti melakukan tanya jawab langsung dengan bagian Pengelolaan Data Elektronik, khususnya pada pengelola *website* yang memiliki kewenangan dalam mengatur *website* Pemerintah Daerah.

2. Observasi

   Dalam proses observasi, peneliti melakukan pengamatan secara langsung terhadap pengguna mengakses *website* Pemerintah Daerah, serta peneliti juga mengakses sendiri *website* Pemerintah Daerah.

3. Survei

   Pengumpulan data dalam penelitian ini dilakukan dengan menyebarkan kuesioner kepada responden secara langsung tatap muka dan tidak langsung melalui media sosial (*WhatsApp*, *Facebook*, *Instagram*) menggunakan *Google Form*. Penyebaran secara langsung dilakukan peneliti dengan mencari responden yang sesuai di lapangan. Sementara melalui *online*, peneliti dibantu pihak ketiga untuk menyebarkan tautan kuesioner kepada calon responden.

   Penyebaran kuesioner dilakukan selama tiga minggu, dimulai pada tanggal 29 Januari dan berakhir pada tanggal 17 Februari 2024. Tujuannya adalah untuk mencapai target jumlah sampel yang diinginkan. Semua kuesioner yang terkumpul selama proses penelitian akan diolah dan diklasifikasikan menggunakan perangkat lunak pengolah angka *Ms. Excel*.

Tabel 9. Kuesioner terkumpul

Metode Penyebaran	Valid	Tidak Valid	Keterangan
Langsung	119	0	Lengkap
Tidak Langsung	81	0	Lengkap
Total	200		

Berdasarkan Tabel 9, terkumpul 200 kuesioner yang diperoleh melalui penyebaran secara langsung dan tidak langsung. Seluruh data kuesioner dinyatakan valid dan akan digunakan untuk penelitian ini.

2.7 Populasi dan Sampel

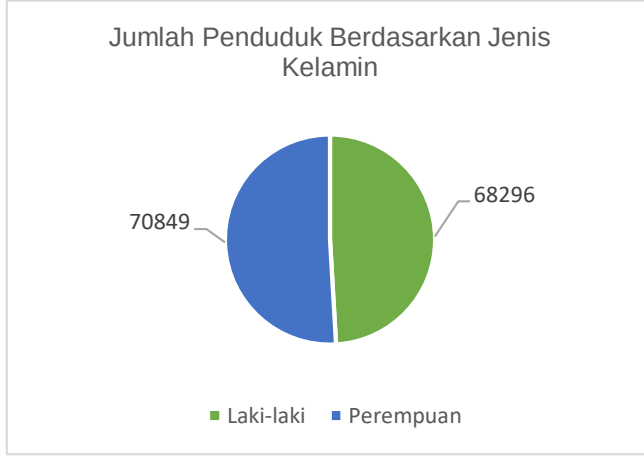
3.7.1 Populasi

Populasi dari penelitian ini adalah semua pengguna layanan *e-government* yang terdiri dari beberapa mahasiswa, masyarakat dan pemerintah Kabupaten Kepulauan Selayar. Adapun karakteristik yang diterapkan dalam penelitian ini adalah sebagai berikut:

1. Mahasiswa, masyarakat dan pemerintah Kepulauan Selayar yang pernah mengakses *website* https://kepulauanselayarkab.go.id.
2. Jenis kelamin, pekerjaan, usia, dan lokasi tempat tinggal.

Berikut merupakan diagram lingkaran yang menggambarkan jumlah jenis kelamin, pekerjaan, usia, dan lokasi tempat tinggal berdasarkan data dari Badan Pusat Statistik (BPS) Kabupaten Kepulauan Selayar. Jumlah penduduk Kabupaten Kepulauan Selayar pada tahun 2022 adalah 139.145 jiwa yang tersebar di 11 kecamatan.

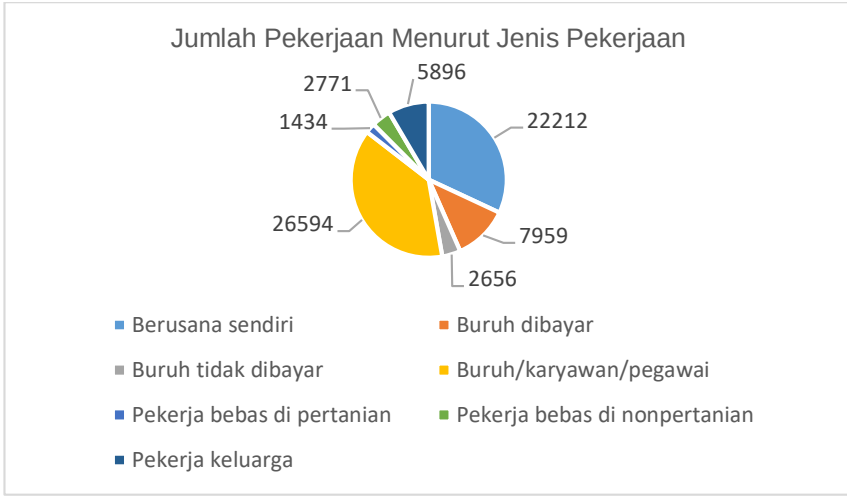
Berikut ini merupakan jumlah jenis kelamin penduduk Kepulauan Selayar pada tahun 2022:



Gambar 7. Diagram *pie* penduduk berdasarkan jenis kelamin

Berdasarkan Gambar 7, jumlah jenis kelamin yang tersebar kedalam 11 kecamatan yang terbagi menjadi 68.296 laki-laki dan 70.849 perempuan.

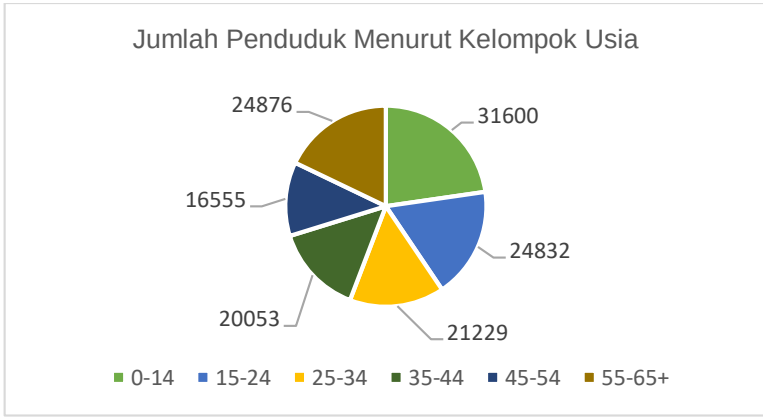
Berikut ini merupakan jumlah pekerjaan penduduk Kepulauan Selayar menurut jenis pekerjaan pada tahun 2021:



Gambar 8. Diagram *pie* jumlah pekerjaan menurut jenis pekerjaan

Berdasarkan Gambar 8, jumlah pekerjaan menurut jenis pekerjaan terbagi menjadi 22.212 orang yang berusaha sendiri, 7.959 orang buruh dibayar, 2.656 orang buruh tidak dibayar, 26.594 orang buruh/karyawan/pegawai, 1.434 orang pekerja bebas di pertanian, 2.771 orang pekerja bebas di non pertanian, dan 5.896 orang pekerja keluarga.

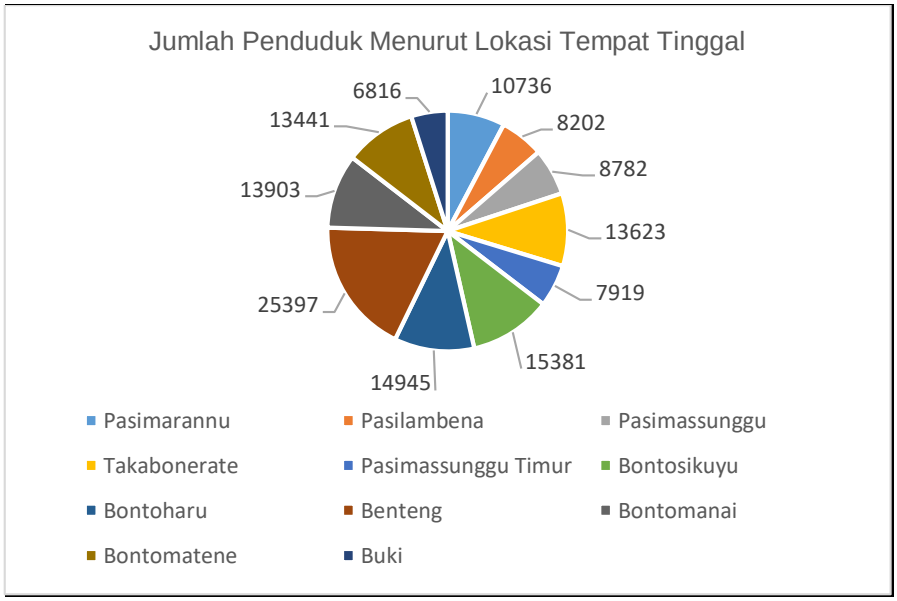
Berikut ini merupakan jumlah penduduk Kepulauan Selayar menurut kelompok usia pada tahun 2022:



Gambar 9. Diagram *pie* jumlah penduduk menurut kelompok usia

Berdasarkan Gambar 9, jumlah penduduk menurut kelompok usia terbagi menjadi 31.600 yang berusia 0-14 tahun, 24.832 yang berusia 15-24 tahun, 21.229 yang berusia 25-34 tahun, 20.053 yang berusia 35-44 tahun, 16.555 yang berusia 45-54 tahun, dan 24.876 yang berusia 55-65+ tahun.

Berikut ini merupakan jumlah penduduk Kepulauan Selayar menurut lokasi tempat tinggal pada tahun 2022:



Gambar 10. Diagram *pie* jumlah penduduk menurut lokasi tempat tinggal

Berdasarkan Gambar 10, jumlah penduduk menurut lokasi tempat tinggal terbagi menjadi 10.736 Penduduk Kecamatan Pasimarannu, 8.202 penduduk Kecamatan Pasilambena, 8.782 penduduk Kecamatan Pasimasunggu, 13.623 penduduk Kecamatan Takabonerate, 7.919 penduduk Kecamatan Pasimasunggu Timur, 15.381 penduduk Kecamatan Bontosikuyu, 14.945 penduduk Kecamatan Bontoharu, 25.397 penduduk Kecamatan Benteng, 13.903 penduduk Kecamatan Bontomanai, 13.441 penduduk Kecamatan Bontomatene, dan 6.816 penduduk Kecamatan Buki.

3.7.2 Sampel

Penggunaan sampel dalam penelitian diperlukan karena beberapa alasan, seperti besarnya jumlah populasi yang sulit diteliti secara menyeluruh, serta keterbatasan waktu, biaya, dan sumber daya manusia. Dalam penelitian ini, penulis bertujuan mengetahui kualitas layanan e-government yang disediakan oleh Dinas Komunikasi, Informatika, Statistik, dan Persandian (Diskominfo SP) Kabupaten Kepulauan Selayar. Untuk itu, peneliti mengambil beberapa sampel dari populasi di Kepulauan Selayar guna menarik kesimpulan tentang kualitas layanan e-government tersebut.

Teknik pengambilan sampel pada penelitian ini adalah *non-probability sampling* dengan teknik *purposive sampling*, sampel dipilih berdasarkan pertimbangan tertentu dengan kriteria yang disyaratkan adalah mahasiswa, masyarakat, dan pemerintah yang berdomisili di Kabupaten Kepulauan Selayar dan pernah menggunakan *website* Pemerintah Daerah.

Seperti yang sudah dijelaskan pada bab sebelumnya mengenai penentuan ukuran sampel sesuai dalam model persamaan SEM (*Structural Equation Modeling*)

dengan penentuan sampel yang representatif (Utami et al., 2023), bahwa untuk mengukur ukuran sampel dihitung antara 5 sampai 10 x jumlah indikator.

Sampel = 10 x Jumlah Indikator
= 10 x 20
= 200

Berdasarkan perhitungan di atas, jumlah sampel yang akan digunakan dalam penelitian ini adalah sebanyak 200 responden. Kepulauan Selayar memiliki total 11 kecamatan. Agar jumlah responden merata, dilakukan perhitungan sampel per kecamatan. Namun, 5 kecamatan lainnya berada di luar pulau besar Kepulauan Selayar, sehingga peneliti hanya menggunakan 6 kecamatan dengan mempertimbangkan efisiensi kerja yang menyangkut waktu dan biaya. Berikut adalah perhitungan sampel yang diperlukan untuk penelitian ini per Kecamatan di Kepulauan Selayar:

Tabel 10. Hasil perhitungan sampel berdasarkan kecamatan

No	Kecamatan	Jumlah Populasi	Hitungan Sampel	Jumlah Sampel
1	Bontosikuyu	15.381	15.381 / 89.881*200	34
2	Bontoharu	14.943	14.943 / 89.881*200	33
3	Benteng	25.397	25.397 / 89.881*200	57
4	Bontomanai	13.903	13.903 / 89.881*200	31
5	Buki	6.816	6.816 / 89.881*200	15
6	Bontomatene	15.381	13.441 / 89.881*200	30
	Total	**89.881**		**200**

Sumber: (Ananda et al., 2023)

Berdasarkan Tabel 10, jumlah penduduk Kepulauan Selayar dari enam Kecamatan adalah sebanyak 89.881 jiwa. Pada tabel tersebut dapat digunakan untuk mengetahui jumlah sampel yang dibutuhkan per Kecamatan di Kepulauan Selayar agar sampel tersebar merata. Jumlah sampel yang dibutuhkan di Kecamatan Bontosikuyu sebanyak 34 sampel, Kecamatan Bontoharu sebanyak 33 sampel, Kecamatan Benteng sebanyak 57 sampel, Kecamatan Bontomanai sebanyak 31 sampel, Kecamatan Buki sebanyak 15 sampel, dan Kecamatan Bontomatene sebanyak 30 sampel.

2.8 Indikator *E-govqual* pada Kuesioner

Pengukuran kualitas *website e-government* pemerintah Kabupaten Kepulauan Selayar menggunakan metode *e-govqual* dengan mengevaluasi enam dimensi, yaitu: kemudahan penggunaan (*ease of use*), kepercayaan (*trust*), daya tanggap (*responsiveness*), keandalan (*reliability*), isi dan tampilan informasi (*content and appearance of information*), dan dukungan masyarakat (*citizen support*) variabel penelitian dapat dilihat pada Tabel 11.

Tabel 11. Variabel penelitian

Dimensi	Kode	Indikator	Pernyataan
Ease of Use	KP1	Struktur *Website*	Struktur *website* ini mudah dan jelas untuk saya ikuti
	KP2	Pencarian/*Search*	Pencarian pada *website* ini efektif untuk membantu pencarian saya
	KP3	Peta Situs/*Sitemap*	Peta situs pada *website* ini terorganisasi dengan baik
	KP4	Personalisasi Informasi	Informasi yang ditampilkan di *website* ini sesuai dengan kebutuhan saya
Trust	KC1	Tidak Berbagi Informasi dengan Pihak Lain	Informasi privasi dan tujuan *website* ini terbuka dan transparan
	KC2	Penggunaan Data Pribadi	Saya merasa informasi pribadi saya aman di *website* ini
Responsiveness	DT1	Waktu respon	Petugas *website* ini selalu merespon permintaan saya dengan cepat
	DT2	Kualitas respon	Layanan permintaan dan keluhan saya selalu ditangani dengan baik dan cepat
	DT3	Ketersediaan Berbagai Saluran	*Website* ini menyediakan berbagai saluran untuk mengajukan permintaan atau keluhan
Reliability	KA1	Waktu Aktif *Website*	Saya dapat mengakses *website* ini kapan saja tanpa masalah
	KA2	Waktu Respon *Website*	*Website* ini selalu berjalan lancar setiap kali saya akses
	KA3	Ketersediaan Layanan	Layanan *website* ini selalu tersedia setiap saat saya butuhkan
Content and appearance of information	IT1	Kelengkapan Informasi	Informasi di *website* ini sangat lengkap dan detail
	IT2	Keterbaruan Informasi	Informasinya selalu up to date dan akurat
	IT3	Kemudahan Pemahaman Informasi	Bahasa yang digunakan mudah saya pahami
	IT4	Kelengkapan Fitur	Tata letak dan presentasi informasi *website* ini menarik dan mudah dipahami
	IT5	Kualitas Desain	*Website* ini memiliki desain yang berkualitas dan menarik untuk dilihat
Citizen support	DM1	Ketersediaan Mekanisme Umpan Balik	*Website* ini menyediakan fasilitas untuk saya memberikan masukan
	DM2	Tanggapan Pelayanan	Saran dan kritik saya selalu ditanggapi dengan baik
	DM3	Informasi Kontak	Saya mudah menemukan dan mengakses informasi kontak di *website* ini

Sumber: (Sulaiman et al., 2018)

2.9 Pembuatan Kuesioner

Dalam penelitian ini, pernyataan-pernyataan kuesioner disusun berdasarkan model penelitian yang digunakan. Pernyataan-pernyataan tersebut disesuaikan dengan dimensi-dimensi yang terdapat dalam metode *e-govqual*. Berikut adalah tabel pernyataan kuesioner yang telah disusun dengan menggunakan metode *e-govqual* sebagai acuan dan menggunakan Skala Likert sebagai alat ukur.

Tabel 12. Kuesioner penelitian

No	Pernyataan	(1)	(2)	(3)	(4)	(5)
1	Struktur *website* ini mudah dan jelas untuk saya ikuti.					
2	Pencarian pada *website* ini efektif untuk membantu pencarian saya.					
3	Peta situs pada *website* ini terorganisasi dengan baik.					
4	Informasi yang ditampilkan di *website* ini sesuai dengan kebutuhan saya.					
5	Informasi privasi dan tujuan *website* ini terbuka dan transparan.					
6	Saya merasa informasi pribadi saya aman di *website* ini.					
7	Petugas *website* ini selalu merespon permintaan saya dengan cepat.					
8	Layanan permintaan dan keluhan saya selalu ditangani dengan baik dan cepat.					
9	*Website* ini menyediakan berbagai saluran untuk mengajukan permintaan atau keluhan.					
10	Saya dapat mengakses *website* ini kapan saja tanpa masalah.					
11	*Website* ini selalu berjalan lancar setiap kali saya akses.					
12	Layanan *website* ini selalu tersedia setiap saat saya butuhkan.					
13	Informasi di *website* ini sangat lengkap dan detail.					
14	Informasinya selalu up to date dan akurat.					
15	Bahasa yang digunakan mudah saya pahami.					
16	Tata letak dan presentasi informasi *website* ini menarik dan mudah dipahami.					
17	*Website* ini memiliki desain yang berkualitas dan menarik untuk dilihat.					
18	*Website* ini menyediakan fasilitas untuk saya memberikan masukan.					
19	Saran dan kritik saya selalu ditanggapi dengan baik.					
20	Saya mudah menemukan dan mengakses informasi kontak di *website* ini.					

2.10 Uji Instrumen Kuesioner

Pengujian instrumen penelitian merupakan tahap awal yang dilakukan sebelum penyebaran kuesioner dalam suatu penelitian. Tujuan pengujian ini adalah untuk memastikan bahwa kuesioner yang akan digunakan bersifat valid dan reliabel. Validitas mengacu pada ketepatan alat ukur dalam mengukur apa yang seharusnya diukur, sedangkan reliabilitas berkaitan dengan konsistensi hasil pengukuran. Dengan melakukan pengujian instrumen, peneliti dapat meningkatkan kualitas data yang akan diperoleh ketika kuesioner disebarkan kepada responden yang sebenarnya.

2.10.1 Uji Validitas

Pengujian validitas dilakukan dengan teknik korelasi *Product Moment*, yaitu mengkorelasikan setiap pertanyaan dengan jumlah skor per dimensi. Nilai koefisien korelasi dibandingkan dengan nilai kritis pada r_{tabel} dengan taraf signifikansi 5%. Dalam penelitian ini, peneliti menyebarkan 30 kuesioner untuk uji validitas kepada pengguna *website* Pemerintah Daerah. Dengan df = N-2, df=30-2, df=28, diperoleh r_{tabel} sebesar 0,361. Hasil uji validitas menggunakan SPSS untuk setiap dimensi ditunjukkan sebagai berikut.

Tabel 13. Nilai validitas dimensi *ease of use*

Correlations						
		KP1	KP2	KP3	KP4	Total
KP1	Pearson Correlation	1	.673**	.673**	.523**	.854**
	Sig. (2-tailed)		<,001	<,001	.003	<,001
	N	30	30	30	30	30
KP2	Pearson Correlation	.673**	1	.545**	.453*	.798**
	Sig. (2-tailed)	<,001		.002	.012	<,001
	N	30	30	30	30	30
KP3	Pearson Correlation	.673**	.545**	1	.660**	.866**
	Sig. (2-tailed)	<,001	.002		<,001	<,001
	N	30	30	30	30	30
KP4	Pearson Correlation	.523**	.453*	.660**	1	.807**
	Sig. (2-tailed)	.003	.012	<,001		<,001
	N	30	30	30	30	30
Total	Pearson Correlation	.854**	.798**	.866**	.807**	1
	Sig. (2-tailed)	<,001	<,001	<,001	<,001	
	N	30	30	30	30	30
**. Correlation is significant at the 0.01 level (2-tailed).						
*. Correlation is significant at the 0.05 level (2-tailed).						

Berdasarkan Tabel 13, nilai yang diperoleh untuk setiap komponen dimensi kemudahan penggunaan (*ease of use*) berturut-turut adalah 0,854 untuk KP1, 0,798 untuk KP2, 0,866 untuk KP3, dan 0,807 untuk KP4. Semua komponen berhasil melewati nilai kritis r_{hitung} yaitu 0,361, sehingga dapat diterima atau dengan kata lain, semua komponen dalam variabel ini valid.

Tabel 14. Nilai validitas dimensi *trust*

Correlations				
		KC1	KC2	Total
KC1	Pearson Correlation	1	.341	.813**
	Sig. (2-tailed)		.065	<,001
	N	30	30	30
KC2	Pearson Correlation	.341	1	.825**
	Sig. (2-tailed)	.065		<,001
	N	30	30	30
Total	Pearson Correlation	.813**	.825**	1
	Sig. (2-tailed)	<,001	<,001	
	N	30	30	30
**. Correlation is significant at the 0.01 level (2-tailed).				

Berdasarkan Tabel 14, nilai yang diperoleh untuk setiap komponen dimensi kepercayaan (*trust*) berturut-turut adalah 0,813 untuk KC1, 0,825 untuk KC2. Semua komponen berhasil melewati nilai kritis r_{hitung} yaitu 0,361, sehingga dapat diterima atau dengan kata lain, semua komponen dalam variabel ini valid.

Tabel 15. Nilai validitas dimensi *responsiveness*

Correlations					
		DT1	DT2	DT3	Total
DT1	Pearson Correlation	1	.455*	.515**	.821**
	Sig. (2-tailed)		.012	.004	<,001
	N	30	30	30	30
DT2	Pearson Correlation	.455*	1	.315	.791**
	Sig. (2-tailed)	.012		.090	<,001
	N	30	30	30	30
DT3	Pearson Correlation	.515**	.315	1	.743**
	Sig. (2-tailed)	.004	.090		<,001
	N	30	30	30	30
Total	Pearson Correlation	.821**	.791**	.743**	1
	Sig. (2-tailed)	<,001	<,001	<,001	
	N	30	30	30	30
*. Correlation is significant at the 0.05 level (2-tailed). **. Correlation is significant at the 0.01 level (2-tailed).					

Berdasarkan Tabel 15, nilai yang diperoleh untuk setiap komponen dimensi daya tanggap (*responsiveness*) berturut-turut adalah 0,821 untuk DT1, 0,791 untuk DT2, 0,743 untuk DT3. Semua komponen berhasil melewati nilai kritis r_{hitung} yaitu 0,361, sehingga dapat diterima atau dengan kata lain, semua komponen dalam variabel ini valid.

Tabel 16. Nilai validitas dimensi *reliability*

Correlations					
		KA1	KA2	KA3	Total
KA1	Pearson Correlation	1	.695**	.695**	.879**
	Sig. (2-tailed)		<,001	<,001	<,001
	N	30	30	30	30
KA2	Pearson Correlation	.695**	1	.720**	.904**
	Sig. (2-tailed)	<,001		<,001	<,001
	N	30	30	30	30
KA3	Pearson Correlation	.695**	.720**	1	.904**
	Sig. (2-tailed)	<,001	<,001		<,001
	N	30	30	30	30
Total	Pearson Correlation	.879**	.904**	.904**	1
	Sig. (2-tailed)	<,001	<,001	<,001	
	N	30	30	30	30
**. Correlation is significant at the 0.01 level (2-tailed).					

Berdasarkan Tabel 16, nilai yang diperoleh untuk setiap komponen dimensi keandalan (*reliability*) berturut-turut adalah 0,879 untuk KA1, 0,904 untuk KA2, 0,904 untuk KA3. Semua komponen berhasil melewati nilai kritis r_{hitung} yaitu 0,361, sehingga dapat diterima atau dengan kata lain, semua komponen dalam variabel ini valid.

Tabel 17. Nilai validitas dimensi *content and appearance of information*

Correlations							
		IT1	IT2	IT3	IT4	IT5	Total
IT1	Pearson Correlation	1	.598**	.496**	.601**	.571**	.829**
	Sig. (2-tailed)		<,001	.005	<,001	<,001	<,001
	N	30	30	30	30	30	30
IT2	Pearson Correlation	.598**	1	.460*	.454*	.534**	.767**
	Sig. (2-tailed)	<,001		.011	.012	.002	<,001
	N	30	30	30	30	30	30
IT3	Pearson Correlation	.496**	.460*	1	.309	.337	.622**
	Sig. (2-tailed)	.005	.011		.097	.069	<,001
	N	30	30	30	30	30	30
IT4	Pearson Correlation	.601**	.454*	.309	1	.772**	.822**
	Sig. (2-tailed)	<,001	.012	.097		<,001	<,001
	N	30	30	30	30	30	30
IT5	Pearson Correlation	.571**	.534**	.337	.772**	1	.856**
	Sig. (2-tailed)	<,001	.002	.069	<,001		<,001
	N	30	30	30	30	30	30
Total	Pearson Correlation	.829**	.767**	.622**	.822**	.856**	1
	Sig. (2-tailed)	<,001	<,001	<,001	<,001	<,001	
	N	30	30	30	30	30	30
**. Correlation is significant at the 0.01 level (2-tailed).							
*. Correlation is significant at the 0.05 level (2-tailed).							

Berdasarkan Tabel 17, nilai yang diperoleh untuk setiap komponen dimensi isi dan tampilan informasi (*content and appearance of information*) berturut-turut adalah

0,829 untuk IT1, 0,767 untuk IT2, 0,622 untuk IT3, 0,822 untuk IT4, 0,856 untuk IT5. Semua komponen berhasil melewati nilai kritis r_{hitung} yaitu 0,361, sehingga dapat diterima atau dengan kata lain, semua komponen dalam variabel ini valid.

Tabel 18. Nilai validitas dimensi *citizen support*

Correlations					
		DM1	DM2	DM3	Total
DM1	Pearson Correlation	1	.499**	.572**	.824**
	Sig. (2-tailed)		.005	<,001	<,001
	N	30	30	30	30
DM2	Pearson Correlation	.499**	1	.407*	.777**
	Sig. (2-tailed)	.005		.026	<,001
	N	30	30	30	30
DM3	Pearson Correlation	.572**	.407*	1	.836**
	Sig. (2-tailed)	<,001	.026		<,001
	N	30	30	30	30
Total	Pearson Correlation	.824**	.777**	.836**	1
	Sig. (2-tailed)	<,001	<,001	<,001	
	N	30	30	30	30
**. Correlation is significant at the 0.01 level (2-tailed).					
*. Correlation is significant at the 0.05 level (2-tailed).					

Berdasarkan Tabel 18, nilai yang diperoleh untuk setiap komponen dimensi dukungan masyarakat (*citizen support*) berturut-turut adalah 0,824 untuk DM1, 0,777 untuk DM2, 0,836 untuk DM3. Semua komponen berhasil melewati nilai kritis r_{hitung} yaitu 0,361, sehingga dapat diterima atau dengan kata lain, semua komponen dalam variabel ini valid.

Hasil uji validitas untuk setiap variabel menggunakan SPSS ditunjukkan dalam tabel berikut.

Tabel 19. Uji validitas instrumen

No	Kode	r_{hitung}	r_{tabel}	Keterangan
1	KP1	0,854	0,361	Valid
2	KP2	0,798	0,361	Valid
3	KP3	0,866	0,361	Valid
4	KP4	0,807	0,361	Valid
5	KC1	0,813	0,361	Valid
6	KC2	0,825	0,361	Valid
7	DT1	0,821	0,361	Valid
8	DT2	0,791	0,361	Valid
9	DT3	0,743	0,361	Valid
10	KA1	0,879	0,361	Valid
11	KA2	0,904	0,361	Valid
12	KA3	0,904	0,361	Valid
13	IT1	0,829	0,361	Valid

No	Kode	r_{hitung}	r_{tabel}	Keterangan
14	IT2	0,767	0,361	Valid
15	IT3	0,622	0,361	Valid
16	IT4	0,822	0,361	Valid
17	IT5	0,856	0,361	Valid
18	DM1	0,824	0,361	Valid
19	DM2	0,777	0,361	Valid
20	DM3	0,836	0,361	Valid

Berdasarkan Tabel 19, hasil uji validitas instrumen dengan menggunakan metode korelasi *Product Moment* pada SPSS menunjukkan bahwa instrumen penelitian ini dinyatakan valid. Semua item dinyatakan valid karena nilai koefisien korelasi hitung (r_{hitung}) lebih besar daripada nilai koefisien korelasi tabel (r_{tabel} = 0,361).

3.10.2 Uji Reliabilitas

Setelah uji validitas, dilakukan uji reliabilitas untuk menguji konsistensi dan keandalan alat ukur agar menghasilkan data akurat dan dapat diandalkan, mengurangi kesalahan pengukuran, memenuhi validitas konstruk, serta memungkinkan perbandingan hasil dengan penelitian lain yang menggunakan instrumen serupa. Nilai *Cronbach's Alpha* yang diperoleh dibandingkan dengan interpretasi koefisien korelasi (r) untuk menentukan tingkat reliabilitasnya.

Setelah melakukan analisis data menggunakan SPSS, hasil uji reliabilitas untuk instrumen penelitian ditampilkan sebagai berikut:

Tabel 20. Nilai *cronbach's alpha* dimensi *ease of use*

Reliability Statistics	
Cronbach's Alpha	N of Items
.848	4

Berdasarkan Tabel 20, nilai *Cronbach's Alpha* untuk dimensi kemudahan penggunaan (*ease of use*) adalah 0,848. Dengan demikian, koefisien reliabilitas tersebut masuk dalam kriteria reliabel, dan mengacu pada tabel skor reliabilitas, nilai tersebut tergolong dalam kategori sangat kuat.

Tabel 21. Nilai *cronbach's alpha* dimensi *trust*

Reliability Statistics	
Cronbach's Alpha	N of Items
.509	2

Berdasarkan Tabel 21, nilai *Cronbach's Alpha* untuk dimensi kepercayaan (*trust*) adalah 0,509. Dengan demikian, koefisien reliabilitas tersebut masuk dalam kriteria

cukup reliabel, dan mengacu pada tabel skor reliabilitas, nilai tersebut tergolong dalam kategori sedang.

Tabel 22. Nilai *cronbach's alpha* dimensi *responsiveness*

Reliability Statistics	
Cronbach's Alpha	N of Items
.682	3

Berdasarkan Tabel 22, nilai *Cronbach's Alpha* untuk dimensi daya tanggap (*responsiveness*) adalah 0,682. Dengan demikian, koefisien reliabilitas tersebut masuk dalam kriteria cukup reliabel, dan mengacu pada tabel skor reliabilitas, nilai tersebut tergolong dalam kategori kuat.

Tabel 23. Nilai *cronbach's alpha* dimensi *reliability*

Reliability Statistics	
Cronbach's Alpha	N of Items
.875	3

Berdasarkan Tabel 23, nilai *Cronbach's Alpha* untuk dimensi keandalan (*reliability*) adalah 0,875. Dengan demikian, koefisien reliabilitas tersebut masuk dalam kriteria reliabel, dan mengacu pada tabel skor reliabilitas, nilai tersebut tergolong dalam kategori sangat kuat.

Tabel 24. Nilai *cronbach's alpha* dimensi *content and appearance of information*

Reliability Statistics	
Cronbach's Alpha	N of Items
.840	5

Berdasarkan Tabel 24, nilai *Cronbach's Alpha* untuk dimensi isi dan tampilan informasi (*content and appearance of information*) adalah 0,840. Dengan demikian, koefisien reliabilitas tersebut masuk dalam kriteria reliabel, dan mengacu pada tabel skor reliabilitas, nilai tersebut tergolong dalam kategori sangat kuat.

Tabel 25. Nilai *cronbach's alpha* dimensi *citizen support*

Reliability Statistics	
Cronbach's Alpha	N of Items
.733	3

Berdasarkan Tabel 25, nilai *Cronbach's Alpha* untuk dimensi dukungan masyarakat (*citizen support*) adalah 0,733. Dengan demikian, koefisien reliabilitas tersebut masuk dalam kriteria reliabel, dan mengacu pada tabel skor reliabilitas, nilai tersebut tergolong dalam kategori kuat.

Berikut merupakan semua hasil uji reliabilitas setiap dimensi menggunakan SPSS seperti yang ditunjukkan pada tabel berikut.

Tabel 26. Uji reliabilitas instrumen

Dimensi	*Reliability Scale*	Kriteria	Tingkat Hubungan
KP	0,848	Reliabel	Sangat Kuat
KC	0,509	Cukup Reliabel	Sedang
DT	0,682	Cukup Reliabel	Kuat
KA	0,875	Reliabel	Sangat Kuat
IT	0,840	Reliabel	Sangat Kuat
DM	0,733	Reliabel	Kuat

Berdasarkan Tabel 26, hasil uji reliabilitas dengan SPSS menunjukkan bahwa nilai *Cronbach's Alpha* untuk masing-masing dimensi adalah: *ease of use* (KP) memiliki nilai 0,848 (sangat kuat), *trust* (KC) memiliki nilai 0,509 (sedang), *responsiveness* (DT) memiliki nilai 0,682 (kuat), *reliability* (KA) memiliki nilai 0,875 (sangat kuat), *content and appearance of information* (IT) memiliki nilai 0,840 (sangat kuat), dan *citizen support* (DM) memiliki nilai 0,733 (kuat).

2.11 Pengolahan dan Analisis Data

Responden baru diminta untuk mengisi kuesioner, baik secara langsung maupun secara tidak langsung oleh peneliti, guna melanjutkan pengumpulan data. Data kuesioner yang terkumpul kemudian diolah untuk dilakukan analisis statistik deskriptif, dan analisis faktor. Analisis statistik deskriptif dilakukan untuk memberikan gambaran suatu data yang dilihat dari nilai rata-rata (*mean*), median, modus, standar deviasi, maksimum, dan minimum secara deskriptif. Dengan melakukan analisis faktor, dapat digunakan untuk memahami struktur dimensi kualitas yang mendasari, menguji validitas metode, menyederhanakan data, memberikan pembobotan yang sesuai untuk indikator.

2.12 Interpretasi Data

Interpretasi data penelitian adalah proses penguraian dan pemahaman data penelitian untuk menghasilkan makna yang sesuai dengan tujuan penelitian. Analisis statistik deskriptif dapat digunakan memperoleh pemahaman yang lebih baik tentang persepsi pengguna terhadap kualitas *website* Pemerintah Daerah. Sedangkan analisis faktor dapat memperoleh pemahaman yang lebih baik tentang struktur yang mendasari indikator-indikator kualitas *website* Pemerintah Daerah dalam metode *e-govqual* dan mengidentifikasi area yang perlu ditingkatkan atau dipertahankan.

Setelah melakukan interpretasi data, kemudian akan diberikan rekomendasi untuk perbaikan atau pengembangan spesifik kepada pengelola *website*. Rekomendasi perbaikan tersebut diharapkan dapat membantu pemerintah

Kabupaten Kepulauan Selayar untuk meningkatkan kualitas *website* Pemerintah Daerah sebagai salah satu layanan *e-government* untuk masyarakat Kabupaten Kepulauan Selayar. Serta peneliti memberikan kesimpulan dan saran. Kesimpulan akan ditarik berdasarkan hasil pengolahan data, pembahasan yang mendalam, dan rekomendasi perbaikan yang dirumuskan untuk menjawab pertanyaan penelitian. Sebagai langkah penutup, saran akan diberikan untuk menyempurnakan penelitian serupa di masa mendatang.