# BAB II

# TINJAUAN PUSTAKA

## 2.1 Penelitian Sebelumnya

Sebagai upaya untuk memperkuat dasar teori yang hendak digunakan pada penelitian ini, peneliti telah merangkum beberapa referensi penelitian terdahulu terkait evaluasi *website* pemerintahan di Indonesia yang dapat dilihat pada ***Tabel 2. 1***.

**Tabel 2. 1 Penelitian Terkait Sebelumnya**

| No | Lokasi | *Comparing* (Kesamaan) | *Contrasting* (Ketidaksamaan) | *Criticize* (Kritik) | *Summarize* (Ringkasan) | Dimensi |
|---|---|---|---|---|---|---|
| 1. | Pemerintah Kota Prabumulih (2019) [5] | Evaluasi *website* pemerintah. | • Pendekatan *WEBUSE* dari referensi 8 peneliti berdasar artikel dan jurnal yang relevan.<br>• Penelitian di tingkat pemerintah kota. | Penelitian ini tidak dijelaskan men*GAP*a hanya mengambil dari 8 referensi saja dan serta tidak dijelaskan kaitannya dengan *website* Pemerintah kota Prabumulih. | *Performance and Effectiveness* merupakan dimensi *Usability* yang berperan penting dan tolak ukur yang pertama. | *Content, organization and readibility, navigationand Link, user interface design* serta *performance and effeciveness* |
| 2. | Pemerintah Kecamatan Lowokwaru-Malang (2018) [6] | • Evaluasi *website* pemerintah.<br>• Metode penilaian dan metode analisisnya sama. | • Penelitian di tingkat kecamatan saja. | Memuat 8 daftar pustaka yang seharusnya dapat lebih banyak lagi referensi bacaan peneliti tersebut. | Pelayanan pada situs ini terhadap pengguna mendekati kata puas. Namun, hasil dari kinerja situsnya sendiri masih kurang. | *Usability, Information Quality,* dan *Service Interaction.* |

| No | Lokasi | *Comparing* (Kesamaan) | *Contrasting* (Ketidaksamaan) | *Criticize* (Kritik) | *Summarize* (Ringkasan) | Dimensi |
|---|---|---|---|---|---|---|
| 3. | 543 Pemerintah Daerah (2018) [4] | Evaluasi *website* pemerintah. | • Evaluasi seluruh *website* pemerintah provinsi dan kabupaten/kota di seluruh Indonesia. | Hanya dilakukan berdasarkan penilaian peneliti tidak melibatkan peran pengguna di dalamnya | Indonesia tergolong lambat dalam perkembangan *E-Government*. | Kebijakan, infrastruktur, kelembagaan, dan aplikasi. |
| 4. | Pemerintah Kota Pekanbaru (2019) [7] | Evaluasi *website* pemerintah. | • Metode *Heuristic Evaluation*.<br>• Penelitian di tingkat pemerintah kota. | Tidak ada saran penelitian lanjutannya. | *Website* cukup baik bagi penggunanya dan sesuai harapan masyarakat. | *Learnability, efficiency, memorability, eror,* dan *satisfaction.* |
| 5. | Pemerintah Kota Batu (2018) [8] | • Evaluasi *website* pemerintah.<br>• Metode analisis *Importance Performance Analysis (IPA)* | • Metode penilainnya *E-Govqual.*<br>• Penelitian di tingkat pemerintah kota. | Hanya meneliti *website* Humas Pemerintah Kota Batu. | Layanan *website* ini masih belum memenuhi harapan pengguna serta mandapat rekomendasi perbaikan. | *Citizen support, content and appreance ofinformation, reability, functionality of the interaction environment, trust,* dan *ease of use.* |
| 6. | Pemerintah Kabupaten Rembang (2019) [9] | • Evaluasi *website* pemerintah.<br>• Penelitian di tingkat pemerintah kabupaten. | • Metode *Usability Testing* .<br>• Metode penilaiannya menggunakan 6 dimensi *E-Govqual.* | Tidak ada saran penelitian lanjutannya. | *Usability website* dapat dikategorikan baik dan kualitas layanan *website* sudah sesuai dengan harapan pengguna. | *Citizen support, content and appreance of information, reability, functionality of the interaction environment, trust,* dan *ease of use.* |
| 7. | Dinas Kebudayaan dan Pariwisata | • Evaluasi *website* pemerintah. | Metode penilaian menggunakan *WEBUSE*. | Hanya mengambil minimal 30 sampel responden. | Tingkat kesenjangan untuk *website* saat ini pengguna merasa belum | *Content, organization and readibility, navigation and Link, user interface design* |

| No | Lokasi | *Comparing* (Kesamaan) | *Contrasting* (Ketidaksamaan) | *Criticize* (Kritik) | *Summarize* (Ringkasan) | Dimensi |
|---|---|---|---|---|---|---|
| | Kota Bandung (2020) [10] | • Metode analisis *Importance Performance Analysis (IPA).* | | | puas terhadap kinerja (*performance*) *website*nya. Sedangkan tingkat kesenjangan untuk *website* hasil perbaikan pengguna puas terhadap kinerja *website* hasil perbaikan. | serta *performance and effectiveness* |
| 8. | Dinas Kebudayaan dan Pariwisata Kabupaten Pasuruan (2019) [12] | • Evaluasi *website* pemerintah.<br>• Metode penilaian *Webqual 4.0* dan metode analisis *IPA.* | • Penelitian di tingkat organisasi/lembaga pemerintahan.<br>• Memiliki *Indikator* yang berbeda. | Hanya berfokus pada analisa kuadran *IPA* saja. | Tingkat kinerja *website* masih belum sesuai ekspektasi penggunanya. | *Usability, Information Quality,* dan *Service Interaction.* |
| 9. | Pemerintah Kabupaten Sumbawa Barat (2018) [13] | Evaluasi *website* pemerintah. | • Metode *E-Govqual* pada penelitiannya.<br>• Metode analisis SWOT.<br>• Penelitian di tingkat pemerintah kabupaten. | Hanya berdasar *website* pemerintah Kabupaten Sumbawa Barat tidak berserta kecamatan-kecamatan di bawahnya. | Penilaian tertinggi ada pada konten dan tampilan informasi. | *Citizen support, content and appreance ofinformation, reability, functionality of the interaction environment, trust,* dan *ease of use.* |

| No | Lokasi | *Comparing* (Kesamaan) | *Contrasting* (Ketidaksamaan) | *Criticize* (Kritik) | *Summarize* (Ringkasan) | Dimensi |
|---|---|---|---|---|---|---|
| 10. | Badan Nasional Penanggulangan Bencana (2017) [18] | • Evaluasi *website* pemerintah.<br>• Metode penilaian *Webqual 4.0*.. | • Penelitian di tingkat organisasi pemerintahan. | Hanya berdasar pada 1 sistem saja | *Interaction Quality* merupakan dimensi paling berperan dan memiliki pengaruh yang baik terhadap kepuasan pelanggan. | *Usability, Information Quality, Service Interaction* dan *overall impression.* |

Kesimpulan dari beberapa penelitian sebelumnya tersebut yaitu penelitian terkait evaluasi *website* di pemerintahan ini sudah banyak diterapkan di berbagai macam penelitian mulai dari penelitian di seluruh *website* pemerintah daerah [4], di pemerintah kabupaten/kota [5], [9], [10], [14], di pemerintah kecamatan [6], bahkan di organisasi/Lembaga pemerintah [10], [12], [18]. Penelitian-penelitian tersebut juga menggunakan metode penilaian yang berbeda-beda dan metode analisis yang berbeda-beda. Kesamaan dari penelitian yang dilakukan peneliti dengan peneliti sebelumnya, yaitu meneliti *website* pemerintah, ada juga yang memiliki metode penilaiannya yang sama yaitu *Webqual 4.0*, dan ada yang memiliki metode analisis yang sama yaitu *Importance Performance Analysis (IPA).* Ketidaksamaan dari penelitian yang dilakukan peneliti dengan peneliti sebelumnya, yaitu ada yang berbeda metode penilaiannya, metode analisisnya, indikatornya, objek penelitiannya, bahkan tujuannya. Simpulan kritik yang ada berbeda-beda pada tiap penelitiannya. Ringkasan yang didapat dari penelitian sebelumnya, yaitu ada yang belum memenuhi ekspektasi bagi pengguna, ada yang memerlukan rekomendasi perbaikan, ada yang memerlukan rekomendasi penambahan, ada juga yang sudah sesuai ekspektasi penggun

## 2.2 Dasar Teori

Teori-teori yang digunakan sebagai landasan/dasar pada penelitian ini yaitu sebagai berikut :

### 2.2.1 *E-Government*

Menurut Falih Suaedi, Bintoro Wardianto (2010) *E-Government* adalah upaya pemanfaatan teknologi komunikasi dan informasi sebagai langkah untuk meningkatkan efisiensi dan efektivitas, transparansi, dan akuntabilitas pemerintah pada saat memberikan pelayanan publik (hal. 54) [24]. Menurut Dawes (2002) *E-Government* ialah pengimplemtasian teknologi informasi sebagai penunjang kegiatan operasional pemerintah yang memberikan manfaat bagi masyarakat bagi pemerintah maupun masyarakat [1]. Menurut Samodra Wibawa (2009) *E-Government* adalah alat pelayanan publik yang dilakukan dengan menggunakan situs *website* pemerintah dimana *domain* yang digunakan yaitu *go.id.* [25]. Dari berbagai pendapat yang telah disebutkan dapat disimpulkan bahwa terdapat berbagai inti kesamaan dari tiap definisinya, yaitu seperti : penggunaan teknologi di dalamnya, memiliki berbagai manfaat, serta menggunakan internet sebagai medianya.

Ada banyak manfaat adanya *E-Government* ini, yaitu sebagai berikut :

1. Meningkatkan kualitas pelayanan pemerintah,
2. Menambah nilai tambah terkait transparansi, dan akuntabilitas pemerintah,
3. Mengurangi biaya tak perlu yang harusnya digunakan untuk mendukung pembagian informasi atau pelayanan secara *offline*,
4. Memberikan informasi 24 jam kepada masyarakat agar lebih mudah mengaksesnya,
5. Meningkatkan SDM masyarakat agar lebih berinteraksi dengan teknologi informasi yang kini kian pesat,
6. Pemerintahan terlihat lebih demokratis.

### 2.2.2 Regulasi Penerapan *E-Government* di Indonesia

Regulasi merupakan hal yang sangat perlu diperhatikan bahkan wajib ada dalam penyelenggaraan pemerintahan yang ada. Pengertian regulasi menurut

Steewart, Walshe (1992) yaitu bahwa regulasi merupakan suatu proses pemastian adanya standar sebagai sebuah persyaratan hukum yang perlu dijalani untuk segala layanan publik sehingga kebijakan terpenuhi [26].

Regulasi memiliki banyak fungsi, yaitu sebagai berikut :

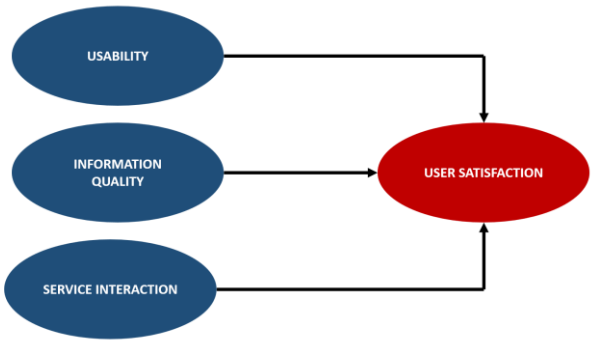
1. Sebagai pemberi batasan akan suatu hal,
2. Menciptakan rasa aman karena sudah terlindungi secara hukum yang ada,
3. Menegakkan kepatuhan, ketertiban dan kedisiplinan,
4. Sebagai pengendali sosial.

Regulasi yang mendukung penerapan *E-Government* di Indonesia, yaitu sebagai berikut [27] :

1. Inpres Nomor 3 Tahun 2003 tentang Kebijakan dan Strategi Nasional Pengembangan *E-Government*
2. Perda No. 6 Tahun 2015 tentang Sistem Pemerintahan Berbasis Teknologi Informasi dan Keterbukaan
3. Permen RI Nomor 82 Tahun 2012 tentang Penyelenggaraan Sistem dan Transaksi Elektronik
4. UU Nomor 14 Tahun 2008 tentang Keterbukaan Informasi Publik

### 2.2.3 *Webqual 4.0*

*Webqual 4.0* merupakan metode yang dilakukan pada saat akan melakukan pengukuran sebuah situs yang didasarkan pada persepsi pengguna. *Webqual* adalah salah satu metode atau teknik yang paling sering digunakan pada saat peneliti akan melakukan pengukuran kualitas *website* dari sudut pandang pengguna [28]. *Webqual* sendiri sebenarnya dulu digunakan pada pengukuran kualitas jasa (ServQual), namun kini melakukan beberapa perubahan pada dimensi dan butir pertanyaan/atributnya [6]. *Webqual 4.0* terbagi atas beberapa *section* yang kemudian dikategorikan ke dalam dimensi/variabel yaitu : *Usability, Information Quality,* dan *Service Interaction*. Pada **Gambar 2. 1** merupakan model *Webqual 4.0* yang peneliti gunakan yang terdiri dari ketiga variabel yang ada.




**Gambar 2. 1 Model *Webqual 4.0***

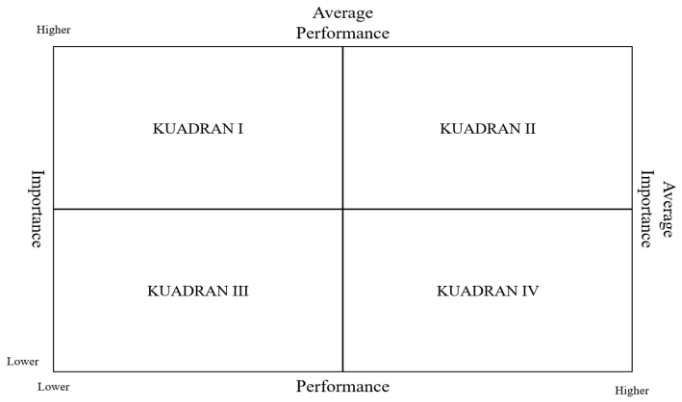
Pada **Gambar 2. 1** dapat dilihat relasi antara ketiga variabel yang mempengaruhi variabel keempat yaitu *user statisfaction.* Dapat disimpulkan bahwa ketiga variabel tersebut berpengaruh terhadap *user statisfaction* (kepuasan pelanggan). Berikut merupakan atribut-atribut yang ada pada dimensi-dimensi yang telah disebutkan sebelumnya yaitu sebagai berikut : [28]

1. Atribut *Usability*
   a. Kemudahan untuk dioperasikan
   b. Interaksi dengan *website* dapat dimengerti
   c. Kemudahan untuk navigasi
   d. Kemudahan untuk digunakan
   e. Tampilan yang atraktif
   f. Desain yang sesuai
   g. *Website* terpercaya
   h. *Website* memberikan pengetahuan tambahan
2. Atribut *Information Quality*
   a. Menyediakan informasi akurat
   b. Menyediakan informasi yang dapat dipercaya
   c. Menyediakan informasi yang *up-to-date*
   d. Menyediakan informasi yang relevan
   e. Menyediakan informasi yang mudah dimengerti
   f. Menyediakan informasi yang detail
   g. Menyediakan informasi dalam format yang sesuai
3. Atribut *Service Interaction*

a. Memiliki reputasi yang baik
b. Menyediakan keamanan yang baik
c. Rasa aman dalam menyampaikan informasi pribadi
d. Menciptakan rasa personalisasi
e. Adanya suasana dalam komunitas
f. Memudahkan komunikasi
g. Tingkat kepercayaan menyampaikan sesuai janji

### 2.2.4 *Importance Performance Analysis (IPA)*

*Importance Performance Analysis (IPA)* merupakan metode analisis yang dipergunakan pada bermacam-macam bidang kajian karena sangat mudah untuk diterapkan dan menampilkan hasil analisis untuk usulan perbaikan kinerja yang ada [29]. Analisis ini digunakan untuk memetakan hubungan antara tingkat kepentingan (*importance*) dengan kinerja (*performance*) dari hasil survei kepuasan masyarakat berdasarkan atribut dari metode penilaian [17]. Pada analisis ini *importance* dilambangkan dengan Y dan *performance* dilambangkan dengan X yang kemudian akan dikelompokkan dalam empat kuadran *Cartesisus.* Berikut merupakan empat kuadran tersebut [29] :




**Gambar 2. 2 Kuadran Cartesius pada IPA**

1. Kuadran I : “Tingkatkan Kinerja” (*high importance & low performance*)

   Kuadran ini menunjukkan atribut-atribut yang memerlukan perbaikan dan perhatian karena masih belum sesuai ekspektasi pengguna.
2. Kuadran II : “Pertahankan Kinerja” (*high importance & high performance*)

Kuadran ini menunjukkan atribut-atribut yang telah sesuai dengan apa yang diinginkan oleh konsumen. Pelayanan yang diberikan sudah sesuai dengan ekspektasi pengguna.

3. Kuadran III : "Prioritas Rendah" (*low importance & low performance*)

Kuadran ini menunjukkan atribut-atribut yang tidak terlalu diperhatikan. Karena pengguna tidak memiliki ekspektasi yang tinggi akan atribut yang ada tersebut juga tidak mempengaruhi kinerja secara keseluruhannya.

4. Kuadran IV : "Cenderung Berlebihan" (*low importance & high performance*)

Kuadran ini menunjukkan atribut-atribut yang tidak terlalu penting namun memiliki *performance* yang cenderung baik.