

# Model Pengukuran Kualitas Layanan *Website* Pemerintah Daerah Menggunakan Metode *WebQual*

Arif Masthori, Hanung Adi Nugroho dan Ridi Ferdiana

Departemen Teknik Elektro dan Teknologi Informasi, Universitas Gadjah Mada

Jalan Grafika No. 2, Fakultas Teknik, Yogyakarta, Indonesia 55281

e-mail : masthori.cio14@mail.ugm.ac.id

*Abstract* –This study propose a model to measure the quality of website services. This model is not only measure the quality of a local government website as an information systems but also measure the benefits gained with the website. *WebQual* method is a common method used to measure the quality of website. In this study *WebQual* method is modified by DeLone and McLean success model. This modification *WebQual* method is measure website services quality from user perception and the net benefits which is derived either by the user community as well as the local government so that it can be the basis for website development policy.

**Keywords:** evaluation of website service quality, *WebQual*, updated D&M success model

Abstrak –Studi ini mengajukan sebuah model untuk mengukur kualitas layanan *website*. Model ini tidak hanya mengukur kualitas sebuah *website* pemerintah daerah sebagai sebuah sistem informasi tetapi juga mengukur manfaat yang diperoleh dengan adanya *website* tersebut. Metode *WebQual* merupakan metode umum yang digunakan untuk mengukur kualitas *website*. Dalam studi ini metode *WebQual* dimodifikasi dengan model kesuksesan *DeLone* dan *McLean*. Metode *webQual* modifikasi ini mengukur kualitas layanan *website* dari persepsi pengguna (*user*) dan manfaat bersih (*net benefit*) yang diperoleh baik oleh masyarakat sebagai pengguna maupun pemerintah daerah sehingga dapat menjadi dasar bagi kebijakan pengembangan *website*.

Kata Kunci :evaluasi kualitas layanan *website*, *webQual*, model kesuksesan D&M yang diupdate

## 1. PENDAHULUAN

Pemerintah melalui Instruksi Presiden Republik Indonesia nomor 3 tahun 2003 telah menginstruksikan kepada kepala lembaga pemerintahan dari tingkat pusat sampai daerah untuk melaksanakan pengembangan *e-government* secara nasional. *E-government* merujuk kepada penggunaan Teknologi Komunikasi dan Informasi (ICT) oleh instansi pemerintahan, khususnya, internet dan *website*, untuk menyampaikan informasi dan pelayanan serta menampung peran serta masyarakat [1]. Penerapan *e-*

*government* akan meningkatkan efisiensi, efektivitas biaya dan transparansi pemerintahan [2].

Agar penerapan *e-government* dapat berjalan dengan baik maka perlu adanya *website* yang berkualitas. Untuk menjamin *website* yang berkualitas diperlukan adanya evaluasi kualitas *website*. Evaluasi kualitas *website* perlu dilakukan untuk mengetahui sejauh mana penerimaan sebuah *website* oleh pengguna atau seberapa besar tingkat kesuksesan sebuah *website*.

Untuk melakukan evaluasi yang menyeluruh maka perlu dibuat sebuah model penelitian yang dapat mengukur kualitas sebuah *website* sekaligus manfaat yang diperoleh (*benefit*) dengan adanya *website* tersebut.

Penelitian ini mengajukan sebuah model evaluasi terhadap *website* yang dimiliki oleh Pemerintah Daerah dalam hal ini sebagai contoh adalah *website* Pemerintah Kabupaten Sleman (<http://slemankab.go.id>) menggunakan metode *WebQual* yang dimodifikasi. Modifikasi dilakukan dengan menggabungkan antara *WebQual* yang lebih fokus untuk mengukur kualitas *website* dan model kesuksesan *DeLone* dan *McLean* yang mengukur tingkat kesuksesan sebuah Sistem Informasi dari persepsi pengguna dan manfaat yang dihasilkan.

Berdasarkan latar belakang permasalahan tersebut maka tujuan penelitian adalah sebagai berikut:

1. Untuk mengeksplorasi hubungan antara kualitas *website* dengan kepuasan dalam menggunakan *website* (*user satisfaction*) dan keinginan untuk mengunjungi (*intent to use*) sebuah *website* serta manfaat (*net benefit*) yang diperoleh dari penggunaan *website*.
2. Membuat sebuah model evaluasi yang dapat digunakan untuk mengevaluasi kualitas layanan *website* Pemerintah Daerah.

## 2. TINJAUAN PUSTAKA

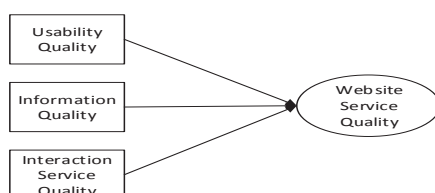
Menurut Farida dkk [3] pengukuran kualitas sebuah *website* merupakan hal penting

yang dapat mempengaruhi kinerja organisasi atau perusahaan yang akan menerapkan layanan berbasis *web*. Penelitian yang dilakukan oleh Farida dkk. [3] membandingkan empat metode yang dapat digunakan untuk mengukur kualitas sebuah *website* yaitu : *Servqual*, *WebQual<sup>TM</sup>*, *WebQual* dan *IS Success Model*. Hasil penelitian menunjukkan bahwa *WebQual* memiliki hubungan dengan metode yang lain dengan memasukkan variabel metode lain ke dalam *WebQual*.

Metode yang menjadi dasar studi ini adalah *WebQual* 4.0 yang tersusun pada tiga dimensi yaitu :

- a. Kualitas kegunaan (*usability quality*) yang menitik beratkan kepada kegunaan dari sebuah *website*. Dimensi ini berkaitan dengan rancangan *website* seperti tampilan *website*, kemudahan penggunaan, navigasi dan gambaran yang disampaikan kepada pengguna.
- b. Kualitas informasi (*information quality*) yang menitik beratkan pada kualitas atau mutu isi yang terdapat pada *website*.
- c. Kualitas interaksi pelayanan (*service interaction quality*) yang menitikberatkan kepada kualitas atau mutu interaksi pelayanan terhadap pengguna.

Penelitian yang mengukur kualitas *website* menggunakan *WebQual* telah dilakukan oleh Barnes dan Vidgen [4]. Penelitian ini mengeksplorasi kualitas suatu *website* menggunakan metode *WebQual* dengan mengembangkan metode *WebQual* dari versi *WebQual* 1.0 sampai *WebQual* 4.0. Metode *WebQual* yang digunakan memiliki tiga dimensi yaitu *usability* (*usability and design*), *information quality* (*information*), dan *service interaction quality* (*trust and empathy*). Kemudian metode ini diujikan pada tiga toko buku online yaitu Amazon, BOL dan *Internet Bookshop*. Hasilnya bahwa Amazon memiliki hasil yang baik pada tiga dimensi *WebQual* 4.0. Gambar 1 menunjukkan model pengukuran kualitas layanan *website* dengan metode *WebQual*.



Gambar 1. Model Pengukuran Kualitas Layanan Website dengan Metode *WebQual* [4]

Loiacono dkk. [5] menggunakan pendekatan *Theory of Reasoned Action* (TRA) dan *Technology Acceptance Model* (TAM) dalam mengembangkan metode *WebQual* untuk mengevaluasi *website*. Metode *WebQual* yang digunakan meliputi 12 dimensi (*informational fit-to-task, tailored information, trust, response time, ease of understanding, intuitive operations, visual appeal, innovativeness, emotional appeal, consistent image, on-line completeness, relative advantage*). Metode ini diujikan terhadap 3 situs berbeda dari empat jenis *website* yang menyediakan produk atau layanan. Hasilnya menunjukkan tingkat pengaruh yang tinggi dari 12 dimensi yang digunakan.

Loiacono dkk. [6] mengembangkan pengukuran *WebQual* melalui kajian literatur dan wawancara dengan perancang *website* dan pengunjung *website*. Instrumen pengukuran diperbaiki menggunakan *two successive samples* dan validitas instrumen diuji menggunakan *third confirmatory sample*. Metode *WebQual* yang dihasilkan dalam penelitian ini memiliki lima dimensi yaitu *ease of use, usefulness, entertainment, complementary relationship* dan *customer service*.

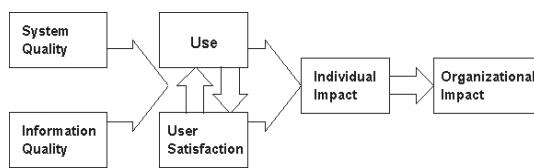
Manalu dkk. [7] menggunakan metode *WebQual* berdasarkan penelitian yang dilakukan oleh Loiacono dkk. [6] untuk menganalisis faktor-faktor yang mempengaruhi kepuasan pelanggan online pada *website* kaskus (<http://www.kaskus.co.id/>). Penelitian ini menggunakan enam dimensi yaitu *ease of use, usefulness, entertainment, complementary relationship, customer service* dan *buyer-seller interaction*. Hasilnya secara umum pelanggan menyatakan puas terhadap layanan *website* kaskus.

Purnama [8] melakukan penelitian mengenai faktor-faktor yang mempengaruhi tingkat keberhasilan *website* pemerintahan menggunakan *WebQual* 4.0. Penelitian ini mengungkapkan bahwa variabel-variabel yang ada dalam *WebQual* 4.0 memiliki pengaruh yang signifikan terhadap keberhasilan *website* pemerintahan.

Wicaksono dkk. [9] melakukan penelitian mengenai kualitas *website* Pusdiklat BPK RI menggunakan *WebQual* 4.0 yang dimodifikasi dengan penambahan dimensi *website design quality* untuk mengukur kualitas *website*. Kemudian dilakukan pengukuran hubungan antara kualitas *website* terhadap *user satisfaction* dan *intent to reuse*. Hasilnya menunjukkan bahwa kualitas *website* pusdiklat BPK RI berpengaruh terhadap kepuasan pengguna dan keinginan untuk menggunakan kembali *website*.

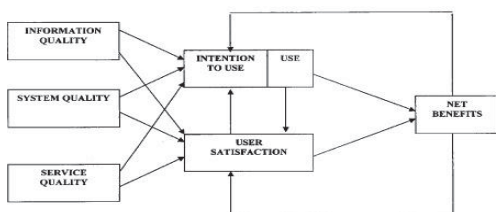
Metode lain yang dapat digunakan untuk mengukur kualitas *website* adalah model kesuksesan

*DeLone* dan *McLean*. Secara umum model ini digunakan untuk menilai kesuksesan sebuah sistem informasi termasuk dalam hal ini adalah *website*. Model kesuksesan sistem informasi yang dikembangkan oleh *DeLone* dan *McLean* yang selanjutnya disebut model kesuksesan sistem informasi *DeLone* dan *McLean* diimplementasikan untuk mengevaluasi seberapa besar dan penting sistem informasi digunakan dalam organisasi [10]. Gambar 2 menunjukkan model kesuksesan *DeLone* dan *McLean* yang pertama dibuat pada tahun 1992 yang menggunakan 6 kategori yaitu kualitas sistem, kualitas informasi, penggunaan, kepuasan pengguna, kinerja individu dan kinerja organisasi.



Gambar 2. Model Kesuksesan *DeLone* dan *McLean* (1992)

Kemudian pada tahun 2003 *DeLone* dan *McLean* meng-update model kesuksesan sebelumnya. Gambar 3 menunjukkan model kesuksesan *DeLone* dan *McLean* yang diperbarui. Pada model ini terdapat penambahan kategori yaitu *service quality*. Perubahan kategori *use* menjadi *intention to use* serta penyatuan kategori *individual impact* dan *organizational impact* menjadi *net benefit*. Selanjutnya model kesuksesan *DeLone* dan *McLean* disebut *updated DeLone and McLean IS success model*.



Gambar 3 Model Kesuksesan *DeLone* dan *McLean* yang diupdate [10]

Model kesuksesan *DeLone* dan *McLean* menilai kesuksesan sebuah sistem informasi dari tiga dimensi yaitu *information quality*, *system quality* dan *service quality* yang digunakan untuk mengukur kepuasan pelanggan dan keinginan untuk menggunakan sebuah sistem informasi. Kelebihan metode ini adalah adanya pengukuran terhadap manfaat yang diperoleh (*net benefit*) dari sebuah sistem informasi.

Penelitian ini mengajukan model evaluasi kualitas *website* dengan metode *WebQual* yang

dimodifikasi. Metode dasar yang digunakan adalah metode *WebQual* [4] yang menganalisis tiga faktor yaitu *usability quality*, *information quality* dan *service interaction quality*. Model yang diajukan memisahkan antara *interaction quality* dan *service quality*. Model juga ditambahkan dimensi *website design quality* yang diadopsi dari penelitian yang dilakukan oleh Wicaksono dkk. [9]. Selanjutnya dilakukan modifikasi dengan model kesuksesan *DeLone* dan *McLean* untuk menghasilkan model penelitian yang digunakan untuk evaluasi secara menyeluruh terhadap *website* pemerintah daerah.

Jika disajikan dalam bentuk tabel penelitian sebelumnya dan penelitian yang akan dilakukan dapat dilihat pada Tabel 1.

Tabel 1 Perbedaan penelitian sebelumnya dan yang akan dilakukan

Peneliti	Uraian	Metode
Barnes dan Vidgen [4]	Mengembangkan metode <i>WebQual</i> yang mengacu pada tiga dimensi yaitu <i>usability</i> , <i>information quality</i> dan <i>interaction quality</i> .	Menggunakan metode QFD ( <i>Quality Function Development</i> ).
Loiacono dkk.[5]	Menggunakan pendekatan <i>Theory of Reasoned Action</i> (TRA) dan <i>Technology Acceptance Model</i> (TAM) untuk mengembangkan metode <i>WebQual</i> .	Melalui kajian literatur dan wawancara dengan perancang web dan pengunjung web.
Loiacono dkk. [6]	Penelitian untuk mengembangkan pengukuran <i>WebQual</i> . Metode <i>WebQual</i> yang dihasilkan memiliki lima dimensi yaitu <i>ease of use</i> , <i>usefulness</i> , <i>entertainment</i> , <i>complementary relationship</i> dan <i>customer service</i> .	Instrumen pengukuran diperbaiki menggunakan <i>two successive samples</i> dan validitas instrumen diuji menggunakan <i>third confirmatory sample</i>
Manalu dkk.[7]	Penelitian untuk mengetahui hubungan antara kualitas <i>website</i> terhadap kepuasan pengguna.	Menggunakan <i>WebQual</i> dan analisis <i>Structural Equation Modelling</i> (SEM).
Purnama [8]	Penelitian mengenai faktor-faktor yang mempengaruhi tingkat keberhasilan <i>website</i> pemerintahan.	Menggunakan <i>WebQual 4.0</i> yang terdiri dari tiga dimensi.
Wicaksono dkk.[9]	Penelitian kualitas <i>website</i> Pusdiklat BPK RI yang mengukur hubungan antara kualitas <i>website</i> berdasarkan persepsi pengguna.	Modifikasi <i>WebQual 4.0</i> dengan penambahan dimensi <i>website design quality</i> dan <i>importance performance analysis</i> .
Masthori dkk.	Penelitian untuk mengetahui kualitas <i>website</i> Pemerintah Daerah.	Menggunakan metode <i>WebQual 4.0</i> yang dimodifikasi dengan model kesuksesan <i>DeLone</i> dan <i>McLean</i>

### 3. METODE PENELITIAN

#### A. Populasi dan Sampel

Penelitian ini menggunakan metode penelitian deskriptif kuantitatif dengan melakukan survey melalui kuesioner. Populasi dalam penelitian ini adalah Pemerintah Daerah Kabupaten Sleman dengan sampel pegawai dari 24 Satuan Kegiatan Pemerintah Daerah (SKPD).

#### B. Bahan Penelitian

Bahan penelitian terdiri dari data primer dan data sekunder. Data primer diperoleh dengan metode survey yang dilakukan dengan menyebarkan kuesioner. Sedangkan data sekunder diperoleh melalui internet, paper-paper ilmiah dan artikel.

#### C. Alat Penelitian

Untuk memperoleh data primer, digunakan lembar kuesioner yang berisi pertanyaan tertutup (*closed ended question*) yang diukur menggunakan enam *point* skala *likert* mulai dari 1 (sangat tidak setuju) sampai 6 (sangat setuju). Penggunaan enam *point* skala *likert* untuk mengurangi resiko penyimpangan serta memiliki kehandalan yang tinggi [11]. Data yang diperoleh dianalisa menggunakan *Structural Equation Modelling Partial Least Squares* (SEM-PLS) dengan bantuan *software* SmartPLS versi 3.0.

#### D. Cara Analisis

Data primer diuji untuk mengetahui tingkat validitas dan realibilitas. Uji validitas digunakan untuk mengetahui kelayakan indikator dalam mendefinisikan sebuah variabel atau konstruk. Suatu indikator dikatakan valid jika mempunyai *loading factor*  $\geq 0.5$ . Indikator yang tidak lolos uji validitas maka tidak digunakan dalam analisis dan pengolahan data. Uji reliabilitas bertujuan untuk menguji kestabilan kuesioner dengan melihat realibilitas instrumen. Kemudian dihitung *composite reliability* dan *cronbach alpha* dari masing-masing instrumen. Instrumen dikatakan reliabel jika memiliki nilai *composite reliability*  $> 0.7$  dan *cronbach alpha*  $> 0.6$ . [12]

### 4. HASIL DAN PEMBAHASAN

Penelitian ini mengajukan model evaluasi kualitas layanan *website* pemerintah daerah dengan metode *WebQual* yang dimodifikasi. Layanan *website* pemerintah daerah memiliki perbedaan dengan *website* pada umumnya (sebagai contoh *website* komersial). Dalam pengembangannya layanan *website* komersial lebih fokus kepada kualitas *website*. Sedangkan layanan *website* pemerintah daerah lebih fokus kepada manfaat yang diperoleh. Oleh karena itu selain

mengukur kualitas layanan *website*, pengukuran terhadap layanan *website* pemerintah daerah juga mengukur manfaat dari penerapan *website* tersebut.

Metode *WebQual* merupakan metode yang bertujuan mengukur kualitas sebuah *website*. Namun metode *WebQual* belum mengukur manfaat adanya sebuah *website*. Berdasarkan hal tersebut perlu adanya modifikasi metode *WebQual* sehingga model pengukuran kualitas *website* mampu mengukur tingkat manfaat terhadap penggunaan *website*. Modifikasi dilakukan dengan menggabungkan metode *WebQual* dan model kesuksesan *DeLone* dan *McLean*. Pemilihan model kesuksesan *DeLone* dan *McLean* karena model ini dapat mengukur tingkat kemanfaatan sebuah sistem informasi, termasuk dalam hal ini sebuah *website*.

Metode *WebQual* yang digunakan adalah metode Barnes dan Vidgen [4] yang memiliki tiga dimensi yaitu *usability quality*, *information quality* dan *service interaction quality*. Dalam penelitian ini dipisahkan antara *interaction quality* dan *service quality*. Dimensi *service interaction quality* lebih mengeksplorasi interaksi (*interaction*) daripada layanan (*service*) dan lebih mengedepankan “*trust*” dan “*emphaty*” dibandingkan dengan “*responsiveness*”. Sebagai sebuah situs resmi pemerintah, *website* pemerintah daerah harus dapat menjalin komunikasi dua arah [12] sehingga “*responsiveness*” menjadi hal yang perlu diperhatikan. *Responsiveness* merupakan kemauan untuk melayani pelanggan dan membantu pelanggan [13]. Loiacono dkk. [5] memasukkan “*responsiveness*” ke dalam dimensi *customer service*. *Customer service* dideskripsikan sebagai layanan berupa tanggapan terhadap saran, komentar atau umpan balik yang diberikan oleh pengguna. Pada model kesuksesan *DeLone* dan *McLean* dimensi *customer service* mengacu kepada dimensi *service quality*. Pada penelitian ini juga digunakan dimensi *service quality*.

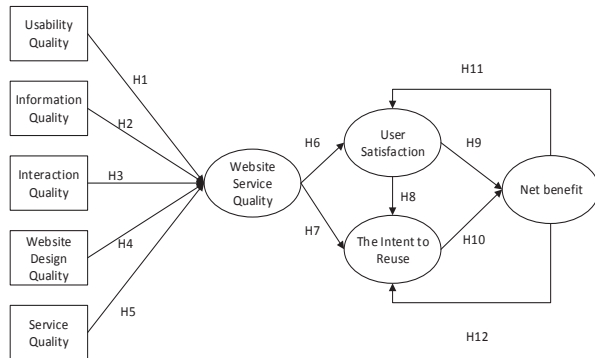
Dalam model ditambahkan dimensi *website design quality* yang diadopsi dari penelitian yang dilakukan oleh Wicaksono dkk. [9]. Menurut Indrajit [14] dan Assegaf [15] desain *website* yang menarik termasuk dalam kriteria *website* dengan kualitas baik.

Selanjutnya model dimodifikasi dengan model kesuksesan sistem informasi *DeLone* dan *McLean* yang telah diupdate. Mengacu pada penelitian Wicaksono dkk. [9] *website service quality* menjadi satu-satunya dimensi yang berpengaruh terhadap *intention to use* dan *user satisfaction*. Dalam pengukuran *website service quality* telah mencakup *information quality* dan *service quality* sehingga kedua dimensi tersebut tidak



dilibatkan dalam pengukuran *intention to use* dan *user satisfaction* dalam metode *WebQual* modifikasi.

Berdasarkan uraian di atas kerangka penelitian yang diajukan sebagaimana Gambar 4 berikut.



Gambar 4 Model Evaluasi Kualitas Layanan Website Pemerintah Daerah

Definisi konsep variabel / dimensi model evaluasi kualitas layanan *website* yang digunakan dalam penelitian ini adalah sebagai berikut:

1. *Website service quality* adalah penilaian pengguna terhadap layanan *website*. [9]
2. *Usability quality* adalah persepsi pengguna terhadap kemudahan dalam penggunaan *website*. [9]
3. *Information quality* adalah persepsi pengguna terhadap informasi yang disediakan oleh *website*. [10]
4. *Interaction quality* adalah persepsi pengguna dalam berinteraksi dengan *website*. [4]
5. *Website design quality* adalah persepsi pengguna terhadap rancangan situs yang inovatif dan menyenangkan ketika menggunakan situs. [9]
6. *Service quality* adalah persepsi pengguna terhadap seluruh dukungan yang diberikan oleh penyedia layanan. [10]
7. *User satisfaction* adalah persepsi pengguna mengenai kepuasan akan kualitas layanan *website*. [10]
8. *Intent to use* adalah keinginan pengguna untuk menggunakan atau mengunjungi *website*. [10]
9. *Net benefit* adalah dampak positif atau negatif yang dihasilkan oleh penggunaan sistem informasi. [10]

Berdasarkan penelitian yang dilakukan oleh Barnes dan Vidgen [4] ketiga dimensi *usability quality*, *information quality* dan *service interaction quality* memiliki pengaruh yang positif terhadap kualitas layanan *website* (*website service quality*). Berdasarkan penelitian tersebut maka dalam penelitian ini diusulkan hipotesis sebagai berikut :

- H1 : kualitas kegunaan (*usability quality*) berpengaruh **positif** terhadap kualitas layanan *website* (*website service quality*).
- H2 : kualitas informasi (*information quality*) berpengaruh **positif** terhadap kualitas layanan *website* (*website service quality*).
- H3 : kualitas interaksi (*interaction quality*) berpengaruh **positif** terhadap kualitas layanan *website* (*website service quality*)

Desain *website* yang menarik merupakan salah satu ciri-ciri *website* dengan kualitas yang baik [14-15]. Variabel *website design quality* memberikan kontribusi terhadap kualitas *website* [9]. Berdasarkan hal tersebut maka dalam penelitian ini diusulkan hipotesis sebagai berikut :

- H4 : kualitas desain *website* (*website design quality*) berpengaruh **positif** terhadap kualitas layanan *website* (*website service quality*).

*Website* pemerintah memiliki fungsi sebagai sarana komunikasi antara masyarakat sebagai pengguna dan pemerintah. *Website* yang baik memberikan pelayanan berupa tanggapan terhadap setiap pertanyaan maupun komentar dari pengguna. Berdasarkan hal tersebut diusulkan hipotesis sebagai berikut :

- H5 : Kualitas layanan (*service quality*) berpengaruh **positif** terhadap kualitas layanan *website* (*website service quality*).

Kualitas sistem mempengaruhi kepuasan pengguna (*user satisfaction*) dan keinginan pengguna untuk menggunakan (*intention to use*) sebuah sistem informasi [10]. Ketika seseorang merasa nyaman saat mengakses sebuah *website* maka dia akan memiliki keinginan untuk mengunjunginya kembali. Banyaknya masyarakat yang mengakses *website* pemerintah akan memberikan manfaat terhadap pemerintah. Demikian juga adanya manfaat yang diperoleh masyarakat ketika mengakses *website* pemerintah akan mempengaruhi tingkat kepuasan pengguna dan keinginan untuk mengunjungi *website* tersebut. Berdasarkan hal tersebut hipotesis yang diajukan sebagai berikut:

- H6 : Kualitas layanan *website* (*website service quality*) berpengaruh **positif** terhadap kepuasan pengguna (*user satisfaction*).
- H7 : Kualitas layanan *website* (*website service quality*) berpengaruh **positif** terhadap keinginan pengguna untuk menggunakan (*intention to use*)
- H8 : Kepuasan pengguna (*user satisfaction*) berpengaruh **positif** terhadap keinginan untuk menggunakan (*intention to use*)

- H9 : Kepuasan pengguna (*user satisfaction*) berpengaruh **positif** terhadap *Net benefit*
- H10 : Keinginan pengguna untuk menggunakan (*intent to use*) berpengaruh **positif** terhadap *Net benefit*
- H11 : *Net benefit* berpengaruh **positif** terhadap kepuasan pengguna (*user satisfaction*)
- H12 : *Net benefit* berpengaruh **positif** terhadap keinginan untuk menggunakan (*intent to use*)

## 5. KESIMPULAN

1. Studi ini mengajukan sebuah model untuk mengukur kualitas layanan *website* pemerintah daerah sekaligus mengukur manfaat yang diperoleh dengan adanya *website* tersebut. Dalam metode *WebQual* modifikasi ini kualitas layanan *website* pemerintah daerah ditentukan melalui 5 dimensi yaitu kualitas kegunaan (*usability quality*), kualitas informasi (*information quality*), kualitas interaksi (*interaction quality*), kualitas desain *website* (*website design quality*) dan kualitas layanan (*service quality*).
2. Model penelitian ini juga mengukur pengaruh kualitas layanan *website* (*website service quality*) terhadap manfaat bersih (*net benefit*) yang diperoleh baik oleh pengguna maupun pemerintah dengan mengukur tingkat kepuasan pengguna (*user satisfaction*) dan keinginan pengguna untuk menggunakan (*intention to use*).
3. Model ini diterapkan untuk mengukur kualitas *website* pemerintah daerah (dalam hal ini sebagai contoh *website* pemerintah kabupaten Sleman) secara menyeluruh.

## DAFTAR PUSTAKA

- [1] Indonesia, Instruksi Presiden RI Nomor 3 Tahun 2003 tentang Kebijakan dan Strategi Nasional Pengembangan E-Government.
- [2] S. C. Y. Luk, "The Impact of E-government in Greater China: Case Studies of Hong Kong, Taiwan, and Singapore," *17th Bienn. Conf. Asian Stud. Assoc. Aust.*, no. 1–3 July 2008, pp. 1–23, 2008.
- [3] Farida, I. Suyudi, Nuryuliani, and B. Hermana, "A Review of Empirical Research on Website Quality Measurement Model Based On Consumer ' S Perception," *Int. Conf. Internet Stud. August 16-17, 2014, Singapore*, pp. 1–13, 2014.
- [4] S. J. Barnes and R. T. Vidgen, "AN INTEGRATIVE APPROACH TO THE ASSESSMENT OF E-COMMERCE QUALITY," *J. Electron. Commer. Res. Vol 3, No 3*, no. August 1998, pp. 114–127, 2000.
- [5] E. Loiacono, R. Watson, and D. Goodhue, "WebQual: An Instrument for Consumer Evaluation of Web Sites," *Int. J. Electron. Commer.*, vol. 11, no. 3, pp. 51–87, Apr. 2007.
- [6] E. T. Loiacono, D. Q. Chen, and D. L. Goodhue, "Webqual TM Revisited : Predicting The Intent To Reuse A Website," *Eighth Am. Conf. Inf. Syst.*, pp. 301–309.
- [7] A. S. B. Manalu, U. Sumarwan, and A. I. Suroso, "Analisis Faktor-faktor yang Mempengaruhi Kepuasan Pelanggan Online," *J. Manaj. dan Agribisnis*, vol. 4, no. 2, pp. 67–80, 2007.
- [8] R. A. Purnama, "Analisa Faktor yang Mempengaruhi Tingkat Keberhasilan Website Pemerintahan, Yogyakarta", *Perpustakaan Teknik Elektro UGM*. 2009
- [9] B. L. Wicaksono, A. Susanto, and W. W. Winarno, "Evaluasi Kualitas Layanan Website Pusdiklat BPK RI Menggunakan Metode Webqual Modifikasian dan Importance Performance Analysis," *Media Ekon. dan Teknol. Inf.*, vol. 19, no. 1, pp. 21–34, 2012.
- [10] W. H. DeLone and E. R. McLean, "The DeLone and McLean Model of Information Systems Success : A Ten-Year Update," *J. Manag. Inf. Syst. / Spring 2003*, vol. 19, no. 4, pp. 9–30, 2003.
- [11] R. Chomeya, "Quality of Psychology Test Between Likert Scale 5 and 6 Points," *J. Soc. Sci.*, vol. 6, no. 3, pp. 399–403, 2010.
- [12] Departemen Komunikasi dan Informasi. Panduan Penyelenggaraan Situs Web Pemerintah Daerah. 2003.
- [13] S. J. Barnes and R. Vidgen, "An Evaluation of Cyber-Bookshops : The WebQual Method," *Int. J. Electron. Commer.*, vol. 6, no. 1, pp. 11–30, 2001.
- [14] R. E. Indrajit, "Kriteria Desain Web yang Efektif," <http://dosen.narotama.ac.id/wp-content/uploads/2012/01/KRITERIA-DESAIN-WEB-YANG-EFEKTIF.pdf>, pp. 1–2, 2012.
- [15] S. Assegaf, "Strategi Pengembangan Situs Pemerintah Daerah sebagai Sarana Pelayanan Publik Berbasis Web," *J. Media Sisfo*, vol. 3, no. 1, pp. 30–40, 2009.