

ANALISA KUALITAS WEBSITE INFO COVID-19 PROVINSI MALUKU MENGGUNAKAN METODE E-GOVQUAL DAN IMPORTANCE PERFORMANCE ANALYSIS

Trientje Marlein Tamtelahitu

Program Studi Informatika dan Universitas Kristen Indonesia Maluku

Jl. Ot Pattimaipauw-Talake-Ambon

e-mail:marleintam@gmail.com

ABSTRAK

Maluku merupakan salah satu provinsi di Indonesia yang sudah menerapkan electronic government berbasis website dalam layanan pelayanan publik salah satunya adalah layanan public Maluku Tanggap Covid-19 yang merupakan pusat informasi seputar Covid-19 di Provinsi Maluku. Perlu adanya Electronic Government Quality (E-GovQual) untuk mengukur kualitas website layanan public Maluku Tanggap Covid-19 agar dapat diketahui kualitas website tersebut berdasarkan tingkat kepuasan pengguna. Tujuan penelitian ini adalah untuk mengetahui kualitas layanan pelayanan public website Info Covid-19 Provinsi Maluku sehingga kedepan dapat meningkatkan layanan publik kepada masyarakat. Penelitian ini menggunakan metode E-GovQual untuk menentukan atribut kuesioner penelitian, serta Importance Performance Analysis (IPA) untuk menghitung data dari kuesioner dan mengetahui atribut mana saja yang memerlukan perbaikan. Hasil penelitian menunjukkan rata-rata tingkat kesesuaian antara kondisi website saat ini dengan harapan pengguna memperoleh presentase sebesar 96,29%, dengan rata-rata tingkat kesenjangan (gap) sebesar -0,16%. Walaupun selisihnya kecil, namun angka ini tetap menunjukkan bahwa terdapat bagian dari website yang belum memenuhi harapan dari pengguna.

Kata Kunci: maluku, website, covid, Electronic Government Quality, importance performance analysis

ABSTRACT

Maluku is one of the provinces in Indonesia that has implemented website-based electronic government in public service services, one of which is the Moluccas Response Covid-19 public service which is the information center about Covid-19 in Moluccas Province. There is a need for Electronic Government Quality (E-GovQual) to measure the quality of the Moluccas Responding Covid-19 public service website so that the quality of the website can be known based on the level of user satisfaction. The purpose of this study was to determine the quality of public services for the Moluccas Province Covid-19 Info web-site so that in the future it can improve public services to the community. This study uses the E-GovQual method to determine the attributes of the research questionnaire, and the Importance Performance Analysis (IPA) to calculate data from the questionnaire and find out which attributes need improvement. The results of the study show that the average level of conformity between the current website conditions and the expectation of users getting a percentage of 96.29%, with an average gap level of -0.16%. Although the difference is small, this number still shows that there are parts of the website that have not met the expectations of users.

Keywords: Moluccas, website, covid, electronic government quality, importance performance analysis

I. PENDAHULUAN

Pesatnya perkembangan teknologi informasi mendukung semua sektor kehidupan [1][2][3] termasuk dunia pemerintahan. Electronic Government (E-Government) merupakan suatu upaya untuk mengembangkan urusan pemerintahan yang berbasis elektronik. Pemerintahan Indonesia sudah menerapkan E-Government sejak diterbitkannya INPRES (Instruksi Presiden) Nomor 3 Tahun 2003 tentang Kebijakan dan Strategi Nasional Pengembangan E-Government. Dalam INPRES tersebut, dijelaskan bahwa seluruh instansi pemerintah diarahkan untuk melakukan perubahan dengan memanfaatkan sistem informasi atau teknologi informasi dalam proses melayani masyarakat. Situs dalam pemerintah pusat dan daerah secara bertahap harus ditingkatkan menuju G2G (Government to Government), G2B (Government to Business) dan G2C (Government to Citizen) yang saling terintegrasi [4].

Untuk menciptakan pelayanan publik yang baik, diperlukan evaluasi terhadap sarana layanan publik yang sedang berjalan. Electronic Government Quality (E-GovQual) merupakan salah satu metode evaluasi terhadap kualitas layanan publik pemerintah berbasis elektronik. Dalam E-GovQual, layanan publik akan dievaluasi berdasarkan pada 6 dimensi penilaian [5][6].

Beberapa penelitian sebelumnya telah menggunakan metode E-GovQual untuk menilai kualitas layanan E-Government. Salah satunya, dalam publikasi yang berjudul “Penilaian Kualitas Layanan E-Government Dengan Pendekatan Govqual dan Importance Performance Analysis (IPA) (Studi Kasus Pada Pemerintah Provinsi Nusa Tenggara Barat), mengemukakan penelitian ini bertujuan mengetahui layanan website Provinsi NTB menurut pengguna dengan menggunakan dimensi e-Govqual dan IPA, menentukan atribut yang menjadi prioritas perbaikan kualitas layanan berdasarkan hasil analisis IPA dan memberikan rekomendasi dari analisis atribut dimensi e-Govqual. Untuk menilai kualitas layanan website Provinsi NTB digunakan 5 dimensi dan 28 atribut e-Govqual. Dari 100 responden yang dijadikan sampel penelitian, hasil analisis IPA pada tingkat kesesuaian memiliki rata-rata nilai sebesar 85,22% dan nilai tingkat kesenjangan memiliki nilai $GAP \leq 0$ yaitu -0,61, artinya kinerja dari layanan website belum dapat memenuhi harapan pengguna. Selanjutnya dari hasil analisis kuadran, didapatkan 4 atribut dengan prioritas utama dan 8 atribut dengan prioritas rendah untuk dilakukan perbaikan layanan. Rekomendasi diberikan berdasarkan literatur atau teori untuk atribut yang perlu dilakukan perbaikan demi meningkatkan kualitas layanan website [7].

Kemudian, dalam publikasi yang berjudul “ Analisis Kualitas Layanan E-Government dengan Pendekatan E-GovQual Modifikasi”, mengemukakan Penelitian ini menggunakan metode E-GovQual modifikasi dengan melakukan uji validitas, uji reliabilitas, analisis regresi linier berganda, uji t dan uji F terhadap hasil kuesioner pada 500 responden, dengan 6 variabel bebas dan 1 variabel terikat. Hasil yang diperoleh pada penelitian ini diketahui bahwa kualitas layanan website SIMSARPRAS berpengaruh sebesar 61,7% terhadap kepuasan pengguna, dan nilai koefisien korelasi sebesar 78,5%. Dengan hasil tersebut, disimpulkan bahwa website SIMSARPRAS memiliki kualitas layanan yang baik sebagai aplikasi yang melakukan pelayanan publik, dan terdapat hubungan yang kuat antara kualitas layanan E-Government dengan kepuasan pengguna E-Government. Hasil dari penelitian ini juga menjadi referensi atau bahan evaluasi terhadap Kementerian Agama sebagai pemilik dari website SIMSARPRAS dan juga bisa dijadikan rujukan bagi penelitian sejenis [4].

Maluku merupakan salah satu provinsi di Indonesia yang sudah menerapkan e-Government berbasis website sebagai sarana pelayanan publik. Salah satu diantaranya adalah website Maluku Tanggap Covid-19 yang merupakan pusat informasi seputar Covid-19 di Provinsi Maluku. Website ini dibuat dengan harapan dapat membantu masyarakat Maluku untuk mengetahui informasi aktual terkait penyebaran pandemi Covid-19. Namun, apakah website Maluku Tanggap Covid-19 sudah memiliki kualitas layanan yang baik menurut masyarakat sebagai penggunanya?

Berdasarkan latar belakang yang telah diuraikan di atas, maka penelitian ini bertujuan untuk mengetahui kualitas layanan pelayanan publik website Info Covid-19 Provinsi Maluku, menggunakan metode E-GovQual, disertai dengan Importance Performance Analysis (IPA) untuk menganalisis hasil penilaian kualitas website. Penelitian ini diharapkan dapat menjadi referensi bagi pemerintah Maluku agar dapat mempertahankan maupun meningkatkan pelayanan publik bagi masyarakat kedepannya, terkhusus pelayanan berbasis elektronik.

II. METODOLOGI PENELITIAN

E-government secara umum dapat didefinisikan sebagai penggunaan teknologi digital untuk mentransformasikan kegiatan pemerintah, yang bertujuan untuk meningkatkan efektivitas, efisiensi dan penyampaian layanan. Istilah e-government atau electronic government merujuk pada penggunaan teknologi informasi oleh organisasi pemerintahan agar organisasi tersebut menjadi lebih efektif dan transparan. Tujuan penyelenggaraan e-government adalah untuk meningkatkan partisipasi masyarakat [8]. Dengan e-government diharapkan pelayanan terhadap masyarakat dapat lebih baik, efektivitas internal organisasi pemerintahan semakin meningkat dan akses masyarakat terhadap informasi dalam lingkungan pemerintahan semakin mudah [9].

Penggunaan metode Electronic Government Service Quality (E-GovQual) merupakan teknik untuk penilaian layanan E-Government. Metode ini memiliki atribut dimensi yang dapat mengukur kinerja layanan suatu website (dilihat dari persepsi pengguna akhir) dan meningkatkan kualitas layanan yang diberikan lembaga pemerintahan [5], sehingga masyarakat yang menggunakannya menjadi puas terhadap layanan dari pemerintah. E-Govqual dikhususkan untuk mengukur kualitas layanan berbasis elektronik milik pemerintah atau e-Government. e-Govqual adalah sebuah konsep pengukuran kualitas layanan dari segi layanan elektronik yang berfokus pada situs atau portal milik pemerintah [10]. E-GovQual mencakup 6 dimensi sebagai berikut: (1) Ease of use (kemudahan penggunaan). Dimensi ini dapat diartikan seberapa mudah masyarakat dapat berinteraksi atau menggunakan website e-government; (2) Trust (kepercayaan). Trust dapat diartikan bagaimana kepercayaan atau keraguan selama proses layanan berlangsung secara online; (3) Functionality of the interaction environment (fungsionalitas dari interaksi

lingkungan). Dimensi ini dapat diartikan bagaimana peran internal dari pihak pengelola menyediakan informasi yang dibutuhkan oleh pengguna; (4) Reability (keandalan). Reability dapat diartikan sebagai aksesibilitas, ketersediaan dan keakuratan informasi yang dibutuhkan pengguna; (5) Content and appreance of information (isi dan tampilan informasi). Dimensi ini dapat diartikan bagaimana kualitas dari informasi yang disediakan. Kualitas informasi meliputi penggunaan warna, grafis dan ukuran halaman website yang tepat; (6) Citizen support (pendukung) dukungan citizen dapat diartikan mengenai fitur apa saja yang sudah disediakan dalam website untuk membantu pengguna dalam mencari informasi yang dibutuhkan [5] [6].

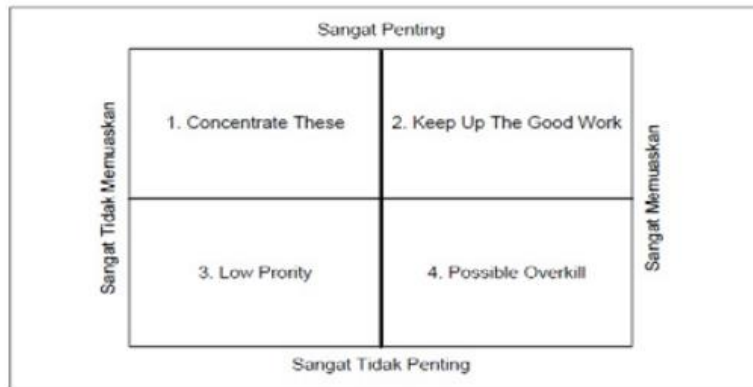
Dimensi E-GovQual memiliki masing-masing atribut yang totalnya berjumlah 47 atribut, dengan rinciannya dapat dilihat pada Tabel I berikut ini:

Tabel I
Rincian atribut E-GovQual [5]

No.	Dimensi	Atribut
1	<i>Ease of use</i> (kemudahan pengguna)	1) Struktur situs <i>web</i>
		2) Fungsi pencarian yang disesuaikan
		3) Peta situs
		4) Mengatur <i>link</i> dengan mesin pencari
		5) Mudah diingat URL
		6) Personalisasi informasi
		7) Kemampuan kustomisasi
2	<i>Trust</i> (kepercayaan)	1) Tidak berbagi informasi pribadi dengan orang lain
		2) Melindungi anonimitas
		3) Amankan pengarsipan data pribadi
		4) Memberikan penjelasan dan persetujuan
		5) Penggunaan data pribadi
		6) Tidak melakukan penolakan autentifikasi pihak-pihak yang terlibat
		7) Adanya prosedur untuk mendapatkan <i>username</i> dan <i>password</i>
		8) Melakukan transaksi yang benar
		9) Enkripsi pesan
		10) Tandatangan digital
		11) Kontrol akses
3	<i>Functionality of the interaction environment</i> (fungsionalitas dari interaksi lingkungan)	1) Adanya bantuan dalam bentuk online
		2) Menggunakan kembali informasi untuk memfasilitasi interaksi di masa depan
		3) Perhitungan dalam bentuk otomatis
		4) Format respon yang memadai
4	<i>Reability</i> (keandalan)	1) Mampu melakukan pelayanan yang dijanjikan secara akurat
		2) Waktu pelayanan
		3) Aksesibilitas lokasi
		4) Kompatibilitas <i>browser</i>
		5) Kecepatan <i>loading</i> / transaksi
5	<i>Content and appearance of information</i> (isi dan tampilan informasi)	1) Kelengkapan data
		2) Ketepatan data
		3) Relevansi data
		4) Informasi terbaru
		5) Keterkaitan
		6) Kemudahan memahami / menafsirkan data
		7) Warna
		8) Grafis
		9) Animasi
		10) Ukuran halaman <i>web</i>
6	<i>Citizen support</i> (pendukung)	1) Pedoman ramah pengguna
		2) Halaman bantuan
		3) Pertanyaan yang sering diajukan
		4) Fasilitas pelacakan berita
		5) Detail Kontak Informasi
		6) Pemecahan masalah
		7) Segera membalas pertanyaan
		8) Pengetahuan tentang karyawan
		9) Pengetahuan karyawan
		10) Kemampuan karyawan dalam menyampaikan berita

Importance Performance Analysis (IPA) merupakan prosedur dalam menunjukkan kepentingan relatif berbagai atribut terhadap kinerja organisasi atau perusahaan serta produknya. Metode IPA mengkombinasikan pengukuran dimensi performance (kinerja) dengan importance (kepentingan) ke dalam dua grid, kemudian kedua dimensi tersebut diplotkan ke dalamnya. Nilai kepentingan sebagai sumbu vertikal dan nilai kinerja sebagai sumbu horizontal dengan menggunakan nilai rata-rata yang terdapat pada dimensi kepentingan dan kinerja sebagai pusat pemotongan garis [11].

Pada analisis Importance-Performance Analysis, dilakukan pemetaan menjadi 4 kuadran untuk seluruh variabel yang mempengaruhi kualitas pelayanan. Pembagian kuadran dalam Importance-Performance Analysis dapat dilihat sebagai berikut [12] [13]:



Gambar 1. Peta Importance Performance Analysis (IPA)

Penggunaan metode Importance Performance Analysis (IPA) adalah dalam mengukur tingkat kepuasan pelayanan jasa yang masuk pada kuadran-kuadran pada peta Importance- Performance Matrix. Dalam metode ini diperlukan pengukuran tingkat kesesuaian untuk mengetahui seberapa besar pelanggan merasa puas terhadap kinerja perusahaan, dan seberapa besar pihak penyedia jasa memahami apa yang diinginkan pelanggan terhadap jasa yang mereka berikan. Rumus yang digunakan adalah sebagai berikut [12] [13]:

$$Tki = \frac{\bar{x}_i}{\bar{y}_i} \times 100\% \quad (1)$$

Dimana :

Tki= Tingkat kesesuaian responden

Xi = Skor rata-rata penilaian perusahaan

Yi = Skor rata-rata penilaian harapan responden

Setelah dilakukan pengukuran tingkat kesesuaian, langkah selanjutnya adalah membuat peta posisi importance – performance yang merupakan suatu bangun yang dibagi menjadi empat kuadran yang dibatasi oleh dua buah garis berpotongan tegak lurus pada titik-titik sebagai berikut [12] [13]:

$$\bar{X} = \frac{\sum_{i=1}^N \bar{X}}{k} \quad (2)$$

$$\bar{Y} = \frac{\sum_{i=1}^N \bar{Y}}{k} \quad (3)$$

Dimana :

\bar{Y} = Rata-rata dari rata-rata skor tingkat kinerja seluruh atribut

\bar{X} = Rata-rata dari rata-rata skor tingkat harapan seluruh atribut

k = Banyaknya atribut yang mempengaruhi kepuasan

Selanjutnya dihitung rata-rata seluruh atribut tingkat kepentingan (Y) dan kinerja (X) yang menjadi batas dalam diagram kartesius, dengan rumus:

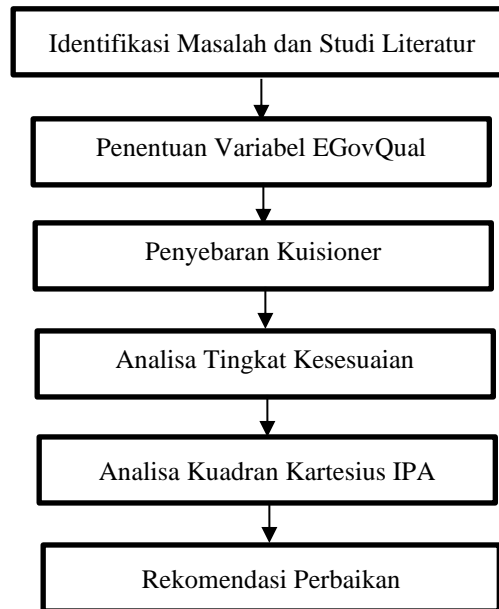
$$\bar{X} = \frac{\sum X_i}{n} \quad (4)$$

$$\bar{Y} = \frac{\sum Y_i}{n} \quad (5)$$

Tahapan terakhir yaitu penjabaran tiap atribut dalam diagram kartesius, pada analisis Importance-Performance Analysis, dilakukan pemetaan menjadi 4 (empat) kuadran untuk seluruh variabel yang mempengaruhi kualitas pelayanan.

Dalam penelitian ini menggunakan metode E-GovQual untuk menentukan atribut kuesioner penelitian, serta *Importance Performance Analysis* (IPA) untuk menghitung data dari kuesioner dan mengetahui atribut mana saja yang memerlukan perbaikan.

Alur penelitian ini dapat dilihat sebagai berikut :



Gambar 2. Alur Penelitian

Alur dalam penelitian ini adalah identifikasi masalah terkait informasi COVID-19 lewat internet terutama website pemerintah, dalam hal ini pemerintah Provinsi Maluku, serta melakukan studi literatur, dengan melihat teori-teori terkait penilaian website dan penelitian-penelitian sebelumnya. Setelah itu, peneliti menentukan variabel kuesioner berdasarkan dimensi dan atribut E-GovQual. Penentuan variabel ini menyesuaikan dengan kondisi website Info COVID-19 Provinsi Maluku saat ini. Setelah selesai menyusun kuesioner berdasarkan atribut E-GovQual, tahap selanjutnya adalah menyebarkan kuisisioner secara online menggunakan google form. Setelah respon kuesioner terkumpul, peneliti melakukan pengolahan data menggunakan Microsoft Excel. Tingkat kesesuaian kondisi website saat ini dengan harapan pengguna didapatkan dari perhitungan kuesioner tingkat kinerja (performance) dan tingkat kepentingan (importance). Selain itu, dilakukan juga perhitungan untuk mendapatkan nilai tingkat kesenjangan (gap) antara kinerja website dengan harapan pengguna terhadap website. Jika terdapat selisih antara tingkat kinerja dan tingkat kepentingan (nilai gap < 0), maka kualitas layanan publik dapat dikatakan belum memenuhi kebutuhan masyarakat sebagai pengguna website. Kemudian, dilakukan pengelompokan atribut-atribut mana saja yang sudah sangat baik maupun yang perlu untuk diberikan rekomendasi perbaikan berdasarkan pada nilai tingkat kinerja dan kepentingan pada diagram kartesius IPA. Pada tahap terakhir, peneliti memberikan rekomendasi perbaikan berdasarkan pada diagram kartesius IPA. Rekomendasi akan diberikan terhadap atribut-atribut pada kuadran A (concentrate here) dikarenakan atribut pada kuadran ini memiliki tingkat kinerja yang rendah namun tingkat kepentingan atau harapan pengguna tinggi.

III. HASIL DAN PEMBAHASAN

A. Penentuan Atribut E-GovQual

Adapun jumlah responden dalam penelitian ini adalah 42 orang dengan kriteria responden yang mengisi kuesioner adalah responden yang sudah pernah mengakses website Info COVID-19.

Berdasarkan peninjauan terhadap *website* Info COVID-19 Provinsi Maluku, peneliti menetapkan 32 atribut yang sesuai dengan kondisi *website* saat ini, dari total 47 atribut E-GovQual. Adapun atribut yang digunakan dalam penilaian tingkat kinerja dan kepentingan *website* Info COVID-19 dicantumkan pada Tabel II dibawah ini:

Tabel II
Atribut penilaian tingkat kinerja dan kepentingan *website* Info COVID-19

No	ATRIBUT	VARIABEL
Dimensi <i>Ease of Use</i>		
1	Struktur situs web	EF1
2	Fungsi pencarian yang disesuaikan	EF2
3	Peta situs	EF3
4	Mengatur <i>link</i> dengan mesin pencari	EF4
5	URL mudah diingat	EF5
6	Kemampuan kustomisasi	EF7
Dimensi <i>Trust</i>		
7	Tidak berbagi informasi pribadi dengan orang lain	TR1
8	Penggunaan data pribadi	TR5
Dimensi <i>Functionality of the Interaction Environment</i>		
9	Adanya bantuan dalam bentuk <i>online</i>	FN1
10	Format respon yang memadai	FN4
Dimensi <i>Reliability</i>		
11	Mampu melakukan pelayanan yang dijanjikan secara akurat	RB1
12	Waktu pelayanan	RB2
13	Aksesibilitas lokasi	RB3
14	Kompatibilitas browser	RB4
15	Kecepatan loading / transaksi	RB5
Dimensi <i>Content and Appearance of Information</i>		
16	Kelengkapan data	CT1
17	Ketepatan data	CT2
18	Relevansi data	CT3
19	Informasi terbaru	CT4
20	Keterkaitan	CT5
21	Kemudahan memahami / menafsirkan data	CT6
22	Warna	CT7
23	Grafis	CT8
24	Animasi	CT9
25	Ukuran halaman web	CT10
Dimensi <i>Citizen Support</i>		
26	Pedoman ramah pengguna	CS1
27	Halaman bantuan	CS2
28	Pertanyaan yang Sering Diajukan	CS3
29	Fasilitas pelacakan berita	CS4
30	Detail Kontak Informasi	CS5
31	Pemecahan masalah	CS6
32	Segera membalas pertanyaan	CS7

B. Analisa Tingkat Kinerja, Kepentingan, Kesesuaian dan Kesenjangan (Gap)

Penilaian responden terhadap kinerja *website* saat ini ditunjukkan melalui kolom ‘Tingkat Kinerja’ pada Tabel III, dengan rata-rata skor senilai 4,2 (dari skala 5). Hanya terdapat satu variabel (EF5) yang memiliki nilai dibawah 4. Sementara, harapan responden terhadap layanan *website* yang ditunjukkan lewat kolom ‘Tingkat Kepentingan’ memiliki rata-rata presentase sebesar 96,3%, dimana setiap variabel memiliki presentase nilai kepentingan diatas 90% bahkan ada yang mencapai 100%, yaitu variabel TR5, RB4 dan CS4. Ketiga variabel ini berkaitan dengan kejelasan penggunaan data pribadi, kompatibilitas *browser* dimana *website* Info COVID-19 dapat diakses melalui *web browser* yang berbeda-beda, serta ketersediaan fasilitas pelacakan berita mengenai COVID-19 yang dapat dengan mudah diakses oleh pengguna.

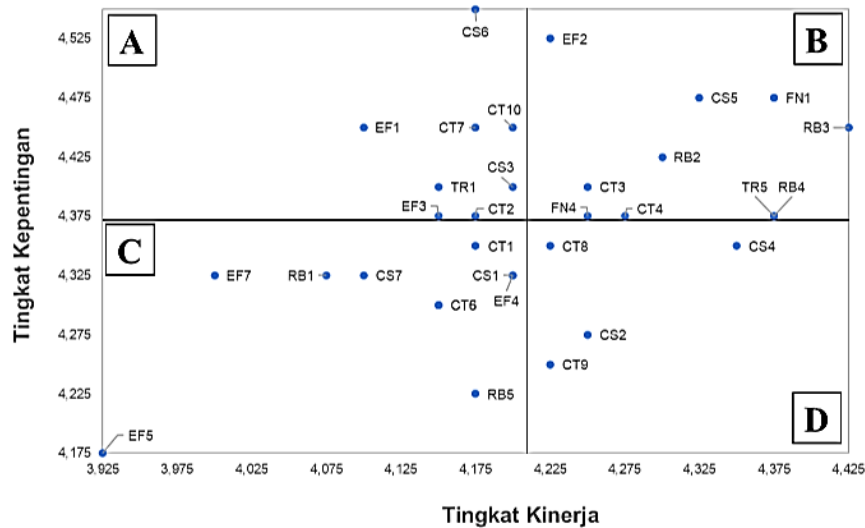
Berdasarkan hasil penilaian tingkat kinerja dan tingkat kepentingan, peneliti menghitung gap untuk setiap variabel berdasarkan selisih nilai dari keduanya, sehingga memperoleh rata-rata tingkat kesenjangan sebesar -0,16%, artinya kinerja dari layanan *website* belum dapat memenuhi harapan pengguna. Walaupun selisihnya kecil, namun angka ini tetap menunjukkan bahwa terdapat bagian dari *website* yang harus diperbaiki. Untuk mengetahui variabel mana saja yang perlu untuk diperbaiki, peneliti akan menggunakan IPA yang akan dijelaskan pada poin C.

Tabel III.
Analisa Tingkat Kinerja, Kepentingan, Kesesuaian dan Kesenjangan (Gap)

No	Variabel	Tingkat Kinerja	Tingkat Kepentingan	Tingkat Kesesuaian (%)	Tingkat Kesenjangan (%)
1	EF1	4,1	4,45	92,13483146	-0,35
2	EF2	4,225	4,525	93,37016575	-0,3
3	EF3	4,15	4,375	94,85714286	-0,225
4	EF4	4,2	4,325	97,10982659	-0,125
5	EF5	3,925	4,175	94,01197605	-0,25
6	EF7	4	4,325	92,48554913	-0,325
7	TR1	4,15	4,4	94,31818182	-0,25
8	TR5	4,375	4,375	100	0
9	FN1	4,375	4,475	97,76536313	-0,1
10	FN4	4,25	4,375	97,14285714	-0,125
11	RB1	4,075	4,325	94,21965318	-0,25
12	RB2	4,3	4,425	97,17514124	-0,125
13	RB3	4,425	4,45	99,43820225	-0,025
14	RB4	4,375	4,375	100	0
15	RB5	4,175	4,225	98,81656805	-0,05
16	CT1	4,175	4,35	95,97701149	-0,175
17	CT2	4,175	4,375	95,42857143	-0,2
18	CT3	4,25	4,4	96,59090909	-0,15
19	CT4	4,275	4,375	97,71428571	-0,1
20	CT5	4,15	4,3	96,51162791	-0,15
21	CT6	4,15	4,3	96,51162791	-0,15
22	CT7	4,175	4,45	93,82022472	-0,275
23	CT8	4,225	4,35	97,12643678	-0,125
24	CT9	4,225	4,25	99,41176471	-0,025
25	CT10	4,2	4,45	94,38202247	-0,25
26	CS1	4,2	4,325	97,10982659	-0,125
27	CS2	4,25	4,275	99,41520468	-0,025
28	CS3	4,2	4,4	95,45454545	-0,2
29	CS4	4,35	4,35	100	0
30	CS5	4,325	4,475	96,64804469	-0,15
31	CS6	4,175	4,55	91,75824176	-0,375
32	CS7	4,1	4,325	94,79768786	-0,225
Rata-rata		4,209375	4,371875	96,28305933	-0,1625

C. Analisa Kuadran Kartesius IPA

Perbandingan Tingkat Kinerja dan Tingkat Kepentingan



Gambar 3. Perbandingan Tingkat kinerja dan Tingkat Kepentingan

Gambar 3 menunjukkan perbandingan tingkat kinerja dan tingkat kepentingan dari *website* Info COVID-19 Provinsi Maluku. Adapun atribut yang perlu mendapat perhatian khusus berada pada kuadran A (*concentrate here*) yang berjumlah 8 atribut, yaitu EF1, EF3, TR1, CT2, CT7, CT10, CS3 dan CS6. Atribut EF1 berkaitan dengan kemudahan pengguna dalam memahami tampilan *website*. Atribut EF3 berkaitan dengan peta situs, dalam hal ini kemudahan pengguna untuk melihat peta persebaran COVID-19 di Maluku. Atribut TR1 berkaitan dengan informasi data pribadi, apakah dapat diakses oleh pengguna lain atau tidak. Sementara, atribut CT2, CT7 dan CT 10 berkaitan dengan ketepatan data/informasi mengenai COVID-19 terkhususnya di Maluku, penggunaan warna, serta ukuran halaman *web*. Kemudian, atribut CS3 dan CS6 berkaitan dengan penyediaan *Frequently Ask Question* (FAQ) dan penyediaan solusi terhadap masalah pengguna terkait informasi COVID-19 di Provinsi Maluku.

D. Rekomendasi Perbaikan

Berdasarkan hasil analisis pada kuadran kartesius IPA, peneliti memberikan rekomendasi perbaikan/peningkatan terhadap kualitas *website* Info-COVID 19 Provinsi Maluku, dengan berfokus hanya pada atribut yang berada dalam kuadran A. Adapun rekomendasi perbaikannya sebagai berikut:

1) Struktur situs *website* (EF1) dan Peta Situs (EF3)



Gambar 4. Website Maluku Tanggap Covid-19

- Mengatur *sidebar* dengan baik. Jika hanya sedikit informasi yang ditampilkan pada masing-masing *sidebar*, maka disarankan menggunakan satu *sidebar* saja (dikiri atau kanan *page*). Serta, mengatur responsifitas *web* agar tetap stabil saat di-*zoom*.
 - Menempatkan peta persebaran COVID-19 pada bagian atas *web* atau dibuat *tab* menu sendiri, agar pengguna dapat dengan mudah menemukan peta tersebut.
- 2) *Penggunaan data pribadi (TR1)*
Memberikan informasi mengenai penggunaan data pribadi yang di-input pengguna akan digunakan untuk apa dan oleh siapa.
- 3) *Ketepatan data (CT2), Warna (CT7) dan Ukuran halaman web (CT10)*
- Meng-update informasi jumlah sebaran COVID-19 yang terdapat dalam infografis yang disediakan website, sehingga sesuai dengan info yang terdapat pada peta sebaran.
 - Mengatur penggunaan warna sehingga tidak kontras dengan penglihatan pengguna (menentukan satu warna primer dan satu/lebih warna sekunder)
 - Mengatur ukuran font website
- 4) *Pertanyaan yang sering diajukan (CS3) dan Pemecahan masalah (CS6)*
FAQ terletak dibagian bawah *page* sehingga sulit ditemukan pengguna. Sebaiknya dibuat pada *tab* menu sendiri.

IV. KESIMPULAN

Berdasarkan penelitian yang dilakukan, dapat ditarik kesimpulan sebagai berikut:

1. Hasil penelitian menunjukkan rata-rata tingkat kesesuaian antara kondisi *website* saat ini dengan harapan pengguna memperoleh presentase sebesar 96,29%, dengan rata-rata tingkat kesenjangan (*gap*) sebesar -0,16%. Walaupun selisihnya kecil, namun angka ini tetap menunjukkan bahwa terdapat bagian dari *website* yang belum memenuhi harapan dari pengguna.
2. Untuk mengetahui bagian mana saja dari *website* yang perlu untuk diperbaiki, peneliti menggunakan analisis kuadran kartesius IPA, dengan memfokuskan perbaikan ke atribut yang termasuk dalam kuadran A (*concentrate here*) yang berjumlah 8 atribut, yaitu EF1, EF3, TR1, CT2, CT7, CT10, CS3 dan CS6. Rekomendasi perbaikan terdapat pada poin D. Rekomendasi perbaikan dalam artikel ini.

DAFTAR PUSTAKA

- [1] T. M. Tamtelahitu, E. Sedyono, dan A. Sugiharto, "Implementation Of Steganography For Business Documents Security Using Discrete Wavelet Transform Method," in *Proceedings of The 1st International Conference on Information Systems For Business Competitiveness (ICISBC) 2011*, 2011, hal. 35–40.
- [2] M. V. F. Lusikooy dan T. M. Tamtelahitu, "Penerapan Technique For Order Preference By Similarity To Ideal Solution (TOPSIS) Terhadap Minat Genre Musik Dan Tingkat Kesukaan Program Acara Radio UKIM FM," *J. Nuansa Inform.*, vol. 15, no. 1, hal. 41–49, 2021.
- [3] T. M. Tamtelahitu, "Perancangan Sistem Absensi Pintar Mahasiswa Menggunakan Teknik QR Code Dan Geolocation," *JIPI (Jurnal Ilm. Penelit. dan Pembelajaran Inform.*, vol. 6, no. 1, hal. 114–125, 2021, doi: 10.29100/jipi.v6i1.1894.
- [4] F. Septa, A. Yudhana, dan A. Fadlil, "Analisis Kualitas Layanan E-Government dengan Pendekatan E-GovQual Modifikasi," *J. Sist. Inf. Bisnis*, vol. 9, no. 2, hal. 157, 2019, doi: 10.21456/vol9iss2pp157-164.
- [5] Papadomichelaki, Xenia, Mentzas, dan Gregoris, "e-GovQual: A Multiple-Item Scale for Assessing e-Government Service Quality," *Gov. Inf. Q.*, vol. 29, no. 1, hal. 98–109, 2012.
- [6] H. Iswati dan E. Retnoningrum, "Mengukur Layanan Website E-Govqual terhadap Kepuasan Masyarakat Dalam Mengakses Rekap E-KTP," *SERASI*, vol. 17, no. 2, hal. 101, 2019.
- [7] R. A. Saputra, Suprpto, dan A. Rachmadi, "Penilaian Kualitas Layanan E-Government Dengan Pendekatan Dimensi EGovqual dan Importance Performance Analysis (IPA) (Studi Kasus Pada Pemerintah Provinsi Nusa Tenggara Barat)," *J. Pengemb. Teknol. Inf. dan Ilmu Komput.*, vol. 2, no. 5, hal. 1794–1802, 2018.
- [8] V. Wirawan, "Penerapan E-Government dalam Menyongsong Era Revolusi Industri 4.0 Kontemporer di Indonesia," *J. Penegakan Huk. dan Keadilan*, vol. 1, no. 1, hal. 1–16, 2020, doi: 10.18196/jphk.1101.
- [9] J. T. Nugraha, "E-Government Dan Pelayanan Publik (Studi Tentang Elemen Sukses Pengembangan E-Government Di Pemerintah Kabupaten Sleman)," *J. Komun. Dan Kaji. Media*, vol. 2, no. 1, hal. 32–42, 2018.
- [10] D. T. Nautami dkk., "Penerapan Metode E-Govqual Untuk Mengevaluasi Kualitas Layanan Aplikasi E-Filing oleh Wajib Pajak," *Pros. Semin. Nas. Geotik*, hal. 325–334, 2019.
- [11] L. R. Noer, "Analisis Peningkatan Kualitas Pelayanan Mahasiswa Magister Manajemen Teknologi ITS Surabaya Dengan Metode Servqual Dan Importance Performance Analysis (Ipa)," *J. Res. Technol.*, vol. 2, no. 1, hal. 35–43, 2016, [Daring]. Tersedia pada: <https://core.ac.uk/download/pdf/228914806.pdf>.
- [12] Y. Huang, C.-H. Wu, dan C. J. Hsu, "Using Importance-Performance Analysis in Evaluating Taiwan Medium and Long Distance National Highway Passenger Transportation Service Quality," *J. Am. Acad. Bus.*, vol. 8, hal. 98–104, 2006.
- [13] D. Indrajaya, "Analisis Kualitas Pelayanan Terhadap Tingkat Kepuasan Konsumen Menggunakan Metode Importance Performance Analysis dan Customer Satisfaction Index Pada UKM Gallery," *J. IKRA-ITH Teknol.*, vol. 2, no. 3, hal. 1–6, 2018.