

**TUGAS AKHIR - KS09 1336**

**PENILAIAN KUALITAS LAYANAN *E-PROCUREMENT*  
DENGAN MENGGUNAKAN DIMENSI *E-GOVQUAL*  
(STUDI KASUS: PEMERINTAH KABUPATEN NGAWI)**

**MUHAMMAD ZAINURROMADHONI**  
NRP 5210 100 091

**Dosen Pembimbing I**  
**Mudjahidin, S.T, M.T**

**JURUSAN SISTEM INFORMASI**  
**Fakultas Teknologi Informasi**  
**Institut Teknologi Sepuluh Nopember**  
**Surabaya 2014**

**FINAL PROJECT - KS09 1336**

**QUALITY ASSESSMENT OF E-PROCUREMENT SERVICES USING E-GOVQUAL DIMENSIONS (CASE STUDY : DISTRICT GOVERNMENT OF NGAWI)**

**MUHAMMAD ZAINURROMADHONI**  
**NRP 5210 100 091**

**Supervisor I**  
**Mudjahidin, S.T, M.T**

**INFORMATION SYSTEM DEPARTMENT**  
**Information Technology Faculty**  
**Sepuluh Nopember Institute of Technology**  
**Surabaya 2014**

**PENILAIAN KUALITAS LAYANAN *E-PROCUREMENT*  
DENGAN MENGGUNAKAN DIMENSI *E-GOVQUAL*  
(STUDI KASUS: PEMERINTAH KABUPATEN NGAWI)**

**TUGAS AKHIR**

**Diajukan Untuk Memenuhi Salah Satu Syarat  
Memperoleh Gelar Sarjana Komputer  
pada  
Program Studi S-1 Jurusan Sistem Informasi  
Fakultas Teknologi Informasi  
Institut Teknologi Sepuluh Nopember**

Oleh:

**MUHAMMAD ZAINURROMADHONI  
NRP. 5210 100 091**

**Disetujui Tim Penguji: Tanggal Ujian : 17 Juli 2014  
Periode Wisuda : September 2014**

**Mudjahidin, S.T, M.T**

**(Pembimbing I)**

**Edwin Riksakomara, S.Kom., M.T**

**(Penguji I)**

**Bambang Setiawan, S.Kom., M.T**

**(Penguji II)**

**PENILAIAN KUALITAS LAYANAN *E-PROCUREMENT*  
DENGAN MENGGUNAKAN DIMESI *E-GOVQUAL*  
(STUDI KASUS: PEMERINTAH KABUPATEN NGAWI)**

**TUGAS AKHIR**

**Diajukan Untuk Memenuhi Salah Satu Syarat  
Memperoleh Gelar Sarjana Komputer  
pada**

**Program Studi S-1 Jurusan Sistem Informasi  
Fakultas Teknologi Informasi  
Institut Teknologi Sepuluh Nopember**

**Oleh:**

**MUHAMMAD ZAINURROMADHONI  
NRP. 5210 100 091**

**Surabaya, Juli 2014**

**Ketua Jurusan Sistem Informasi**



**Dr.Eng. FEBRILIYAN SAMOPA, S.Kom, M.Kom  
NIP.197302191998021001**

**PENILAIAN KUALITAS LAYANAN *E-PROCUREMENT*  
DENGAN MENGGUNAKAN DIMENSI *E-GOVQUAL*  
(STUDI KASUS: PEMERINTAH KABUPATEN NGAWI)**

**Nama Mahasiswa : Muhammad Zainurromadhoni**  
**NRP : 5210100091**  
**Jurusan : Sistem Informasi**  
**Pembimbing I : Mudjahidin, S.T, M.T**

**ABSTRAK**

*Dalam kurun waktu empat tahun terakhir ini Pemerintah Kabupaten Ngawi menerapkan e-Procurement dalam melayani proses pengadaan barang dan jasa secara elektronik (LPSE). Penerapan e-Procurement Kabupaten Ngawi bukan hanya didasari oleh keinginan untuk mewujudkan layanan pemerintahan yang bisa memfasilitasi pengadaan barang dan jasa secara transparan dan efisien. Selain hal itu juga untuk meningkatkan akses masyarakat terhadap informasi serta peningkatan kualitas layanan-layanan yang dikembangkan oleh pemerintah. Pada dasarnya, e-Procurement yang dikembangkan oleh Pemerintah Kabupaten Ngawi memiliki maksud dan tujuan yang baik, namun dalam implementasi dan perkembangannya belum tentu efektif dan tepat sasaran kualitas layanannya. Oleh karena perlu adanya penialian kualitas layanan e-Procurement Kabupaten Ngawi.*

*Dengan adanya permasalahan ini maka akan dilakukan penilaian kualitas layanan dengan menggunakan dimensi e-GovQual dan analisis Gap disesuaikan dengan kondisi e-Procurement Kabupaten Ngawi saat ini. Terdapat enam dimensi penilaian, meliputi : kemudahan pengguna, kepercayaan, interaksi lingkungan sekitar, keandalan, isi dan tampilan informasi, dan layanan pendukung.*

*Hasil dari tugas akhir ini diharapkan dapat membantu Pemerintah Kabupaten Ngawi dalam hal mengetahui kualitas*

*layanan e-Procurement yang telah diterapkan serta merekomendasikan kualitas layanan yang sesuai berdasarkan literatur.*

***Kata kunci: e-Procurement, kualitas layanan, e-GovQual, Pemerintah Kabupaten Ngawi***

**QUALITY ASSESSMENT OF E-PROCUREMENT  
SERVICES USING E-GOVQUAL DIMENSIONS  
(CASE STUDY : DISTRICT GOVERNMENT OF NGAWI)**

**Student Name** : Muhammad Zainurromadhoni  
**NRP** : 5210100091  
**Department** : Information System  
**Supervisor 1** : Mudjahidin, S.T, M.T

**ABSTRACT**

*In the last four years Ngawi Government implementation of e-Procurement for served as process of procurement of goods and services electronically (LPSE). Implementation of e-procurement Ngawi Dsitric based on our willingness not only to provide services procurement of government that can facilitate goods and services in a transparent and efficient. Furthermore also to improve public access to information as well as improving the quality of services that are developed by Government Ngawi. Basically e-Procurement was developed by Ngawi Government have good intents and purposes, but in the implementation and development may not be effective and right on target service quality. Therefore, Ngawi District e-Procurement needs quality assessment services.*

*With the existance of problem so will be done quality assessment services using e-GovQual dimensions and Gap Analysis according to the conditions of e-Procurement Ngawi District this time. There are six dimensions of assessment, include the easy of use , trust, interaction surrounding environment, reliability, content and appearance information, and support services.*

*The results of this final project are expected to help Government Ngawi knowing quality of services that have been*

*implemented as well as recommend appropriate service quality based on literature.*

***Keywords : e -Government , quality of service , e - GovQual , Ngawi Government***

## KATA PENGANTAR

Alhamdulillah, hanya dengan kata syukur yang dapat penulis ucapkan atas nikmat dari kehadiran Allah SWT, Tuhan Semesta Alam atas keridhoannya dalam membantu penulis untuk menyelesaikan Tugas Akhir sebagai syarat kelulusan pada jenjang S1, serta perjalanan penulis selama menempuh pendidikan di Jurusan Sistem Informasi, Fakultas Teknologi Informasi, Institut Teknologi Sepuluh Nopember Surabaya. Dalam pengerjaan tugas akhir ini, penulis mendapat bantuan material maupun moral dari berbagai pihak. Atas berbagai bantuan tersebut, penulis ingin mengucapkan banyak terima kasih kepada:

- Tuhan Yang Maha Esa yang telah memberikan kesempatan dan petunjuk kepada penulis dalam menyelesaikan Tugas Akhir.
- Orangtua penulis ayahanda Moh.Zaini dan ibunda Siti Mardiyah tercinta yang selama ini senantiasa memberikan dukungan doa dan nasihat tanpa henti demi penulis dapat menyelesaikan tugas akhir ini.
- Kedua kakak penulis Nurul Wakhidati dan Anita Tri Wahyuni tercinta atas dukungan demi penulis dapat menyelesaikan tugas akhir ini.
- Keluarga Besar Alm. Iman Radji atas doa dan semangat yang diberikan.
- Dea Septiana orang yang selalu mendampingi penulis atas dukungan dan motivasi selama ini demi penulis menyelesaikan tugas akhir ini.
- Bapak Mudjahidin,S.T, M.T selaku dosen pembimbing Tugas Akhir, yang telah bersedia memberikan ilmu dan meluangkan waktu maupun tenaganya. Terima kasih banyak atas bimbingan dan dukungannya selama ini kepada penulis.
- Ibu Erma Suryani, ST., MT., Ph.D selaku dosen wali, terima kasih atas bimbingan dan arahan selama penulis menempuh pendidikan di Jurusan Sistem Informasi ITS.

- Bapak Edwin Riksa Komara, S.Kom.,M.T, Bambang Setiawan, S.Kom., M.T dan Arif Wibisono, S.Kom.,M.Sc selaku dosen penguji yang telah bersedia menguji tugas akhir ini.
- Mas Bambang Wijanarko dan asisten Laboratorium E-Bisnis yang telah meluangkan waktu untuk memfasilitasi segala keperluan selama pengerjaan tugas akhir ini.
- Seluruh Bapak dan Ibu Dosen pengajar beserta karyawan di Jurusan Sistem Informasi ITS yang telah bersedia memberikan ilmu dan bantuan kepada penulis selama ini.
- Bapak Sugianto selaku Kepala LPSE Kabupaten Ngawi, pegawai LPSE Kabupaten Ngawi dan Satuan Kerja Pemerintah Daerah yang telah bersedia meluangkan waktu memberikan data untuk tugas akhir ini.
- Teman-teman FOXIS yang selalu ada membantu penulis dan menjalin erat tali persaudaraan selama 4 tahun ini.
- Hamim, Kicik (Febrian B.A), Blantik (Lutfi Ichsan) ,Aditya Hamza, Afif, Rizal, Fino, Fasha, Anas, Ratna, Danis, Nizar terima kasih telah menjalin persaudaraan yang begitu erat. Dan terima kasih atas doa dan dukungannya selama ini.
- Seluruh kakak, teman dan adik 8I0S, AE9IS,BASILISK, SOLA12IS terima kasih atas doa, dukungan dan persaudaraan yang diberikan selama ini.

Penulis tidak akan pernah berhenti bersyukur atas doa yang telah dipanjatkan. Semoga Allah SWT membalas atas segala kebaikan orang-orang yang telah memberikan doa dan dukungan kepada penulis selama ini.

Surabaya, 15 Juli 2014

Penulis

## DAFTAR ISI

ABSTRAK .....	iii
ABSTRACT .....	v
KATA PENGANTAR .....	vii
DAFTAR ISI .....	ix
DAFTAR GAMBAR .....	xiii
DAFTAR TABEL .....	xv
BAB I PENDAHULUAN .....	1
1.1. Latar Belakang .....	1
1.2. Rumusan Masalah .....	3
1.3. Batasan Masalah .....	3
1.4. Tujuan Tugas Akhir .....	3
1.5. Relevansi atau Manfaat Kegiatan Tugas Akhir .....	4
1.6. Keterkaitan dengan Road Map Laboratorium E-Bisnis .....	4
1.7. Target Luaran .....	5
1.8. Sistematika Penulisan .....	5
BAB II TINJAUAN PUSTAKA .....	7
2.1. <i>E-Government</i> .....	7
2.2. <i>E-Procurement</i> .....	8
2.3. <i>E-GovQual</i> .....	9
2.4. Analisis <i>Gap</i> .....	16
2.5. Uji Validitas .....	17
2.6. Uji Reliabilitas .....	19
2.7. <i>SPSS</i> .....	21
2.8. Metode <i>Slovin</i> .....	22
2.9. Penelitian Terdahulu .....	23
BAB III METODOLOGI PENELITIAN .....	25
3.1. Perumusan Masalah dan Penetapan Tujuan .....	26
3.2. Studi Literatur .....	26
3.3. Pembuatan Kuisisioner .....	26
3.4. Survei dan Pengambilan Data .....	26
3.5. Uji Validitas dan Reliabilitas .....	27

3.6.	Analisis <i>Gap</i> .....	27
3.7.	Pembuatan Rekomendasi.....	27
3.8.	Kesimpulan dan Saran.....	28
3.9.	Pembuatan Laporan.....	28
BAB IV PENGUMPULAN DAN PENGOLAHAN DATA.....		29
4.1.	Gambaran Umum Pemerintah Kabupaten Ngawi .....	29
4.2.	<i>E-Procurement</i> Pemerintah Kabupaten Ngawi.....	29
4.3.	Pembuatan Kuisisioner Targer Capaian Pemerintah dan Penilaian Pengguna LPSE Kabupaten Ngawi.....	30
4.4.	Pemberian Kode Variabel Indikator.....	30
4.5.	Penentuan Responden .....	34
4.6.	Pengolahan Kuantitatif Data Kuisisioner Penilaian Pengguna LPSE Kabupaten Ngawi.....	35
4.6.1.	Pengolahan Data Statistik Deskriptif Responden	36
4.6.2.	Pengolahan Data Atribut Dimensi Kemudahan Penggunaan.....	40
4.6.3.	Pengolahan Data Atribut Dimensi Kepercayaan	42
4.6.4.	Pengolahan Data Atribut Dimensi Fungsi dan Interaksi Lingkungan Sekitar.....	46
4.6.5.	Pengolahan Data Atribut Dimensi Keandalan.....	47
4.6.6.	Pengolahan Data Atribut Dimensi Isi dan Tampilan Informasi .....	49
4.6.7.	Pengolahan Data Atribut Dimensi Layanan Pendukung.....	52
4.6.8.	Pengujian Validitas Kuisisioner Penilaian Pengguna	
4.6.9.	Pengujian Reliabilitas Kuisisioner Penilaian Pengguna LPSE Kabupaten Ngawi.....	59
4.6.10.	Pengolahan Hasil Kuisisioner Penilaian Pengguna LPSE Kabupaten Ngawi.....	60
4.7.	Pengolahan Hasil Kuisisioner Target Capaian Pegawai LPSE Kabupaten Ngawi.....	61
4.8.	Penilaian Analisis <i>Gap</i> .....	63
4.9.	Penentuan Prioritas .....	65
BAB V ANALISIS HASIL DAN REKOMENDASI PERBAIKAN .....		71

5.1.	Analisis <i>Gap</i> Tiap Atribut Dimensi .....	71
5.1.1.	Kemudahan Penggunaan .....	72
5.1.2.	Kepercayaan .....	74
5.1.3.	Fungsi dan Interaksi Lingkungan Sekitar .....	78
5.1.4.	Keandalan.....	79
5.1.5.	Isi dan Tampilan Informasi .....	80
5.1.6.	Layanan Pendukung.....	83
5.2.	Faktor Penyebab Nilai <i>Gap</i> Tinggi .....	87
5.2.1.	Kemudahan Penggunaan .....	87
5.1.1.	Kepercayaan .....	87
5.1.1.	Fungsi dan Interaksi Lingkungan Sekitar.....	88
5.1.1.	Keandalan.....	89
5.2.	Rekomendasi Perbaikan .....	90
5.2.1.	Kemudahan Penggunaan .....	90
5.2.2.	Kepercayaan .....	92
5.2.3.	Fungsi dan Interaksi Lingkungan Sekitar.....	93
5.2.4.	Keandalan.....	94
5.3.	Hasil Analisa Keseluruhan .....	94
BAB VI KESIMPULAN DAN SARAN.....		99
5.4.	Kesimpulan.....	99
5.5.	Saran.....	99
DAFTAR PUSTAKA .....		101
BIODATA PENULIS .....		105
LAMPIRAN A .....		1
LAMPIRAN B.....		1
LAMPIRAN C.....		1

## DAFTAR TABEL

Tabel 2.1 Atribut Easy of Use [6] .....	10
Tabel 2.2 Atribut Trust [6] .....	11
Tabel 2.3 Atribut Functionality of the Interaction Environment [6] .....	13
Tabel 2.4 Atribut Reability [6] .....	13
Tabel 2.5 Atribut Content and Appereance of Information [6] .....	14
Tabel 2.6 Atribut Citizen Support [6] .....	15
Tabel 4.1 Kode Variabel Indikator Dimensi Kemudahan Penggunaan ..	30
Tabel 4.2 Kode Variabel Indikator Dimensi Kepercayaan .....	31
Tabel 4.3 Kode Variabel Indikator Dimensi Fungsi dan Interaksi Lingkungan Sekitar .....	32
Tabel 4.4 Kode Variabel Indikator Dimensi Keandalan .....	32
Tabel 4.5 Kode Variabel Indikator Dimensi Isi dan Tampilan Informasi .....	33
Tabel 4.6 Kode Variabel Indikator Dimensi Layanan Pendukung .....	33
Tabel 4.7 Statistik Deskriptif Atribut Dimensi Kemudahan Penggunaan .....	41
Tabel 4.8 Statistik Deskriptif Atribut Dimensi Kepercayaan .....	43
Tabel 4.9 Statistik Deskriptif Atribut Dimensi Fungsi dan Interaksi Lingkungan Sekitar .....	46
Tabel 4.10 Statistik Deskriptif Atribut Dimensi Keandalan .....	47
Tabel 4.11 Statistik Deskriptif Atribut Dimensi Isi dan Tampilan Informasi .....	49
Tabel 4.12 Statistik Deskriptif Atribut Dimensi Layanan Pendukung ..	52
Tabel 4.13 Validitas Dimensi Kemudahan Penggunaan .....	55
Tabel 4.14 Validitas Dimensi Kepercayaan .....	56
Tabel 4.15 Validitas Dimensi Fungsi dan Interaksi Lingkungan Sekitar .....	56
Tabel 4.16 Validitas Dimensi Keandalan .....	57
Tabel 4.17 Validitas Dimensi Isi dan Tampilan Informasi .....	58
Tabel 4.18 Validitas Dimensi Layanan Pendukung .....	59
Tabel 4.19 Reliabilitas Atribut Dimensi .....	60
Tabel 4.20 Rata-rata Hasil Kuisisioner Penilaian Pengguna .....	61
Tabel 4.21 Rata-rata Hasil Kuisisioner Target Capaian Pegawai LPSE Kabupaten Ngawi .....	62
Tabel 4.22 <i>Gap</i> Antara Target Capaian dengan Penilaian Pengguna LPSE .....	63
Tabel 4.23 Tingkat Kesenjangan [14] .....	66

Tabel 4.24 Hasil Tingkat Kesenjangan .....	66
Tabel 5.1 Faktor Penyebab Nilai <i>Gap</i> Tinggi Dimensi Kemudahan Penggunaan .....	87
Tabel 5.2 Faktor Penyebab Nilai <i>Gap</i> Tinggi Dimensi Kepercayaan ...	88
Tabel 5.3 Faktor Penyebab Nilai <i>Gap</i> Tinggi Dimensi Fungsi dan Interaksi Lingkungan Sekitar.....	89
Tabel 5.4 Faktor Penyebab Nilai <i>Gap</i> Tinggi Dimensi Keandalan .....	89
Tabel 5.5 Rekomendasi Dimensi Kemudahan Penggunaan .....	90
Tabel 5.6 Rekomendasi Dimensi Kepercayaan .....	92
Tabel 5.7 Rekomendasi Dimensi Fungsi dan Interkasi Lingkungan Sekitar .....	93
Tabel 5.8 Rekomendasi Dimensi Keandalan .....	94

## DAFTAR GAMBAR

Gambar 1.1 Pohon Penelitian Laboratorium E-Bisnis .....	4
Gambar 2.1 Proses Bisnis <i>e-Procurement</i> [13] .....	9
Gambar 2.2 Dimensi <i>e-GovQual</i> [6].....	10
Gambar 2.2 Strategic Distinction Model [14] .....	17
Gambar 3.1 Alur Metode Penelitian .....	25
Gambar 4.1 Statistik Responden Berdasarkan Jenis Kelamin .....	36
Gambar 4.2 Statistik Responden Berdasarkan Usia.....	36
Gambar 4.3 Statistik Responden Berdasarkan Tingkat Pendidikan .....	37
Gambar 4.4 Statistik Responden Berdasarkan Pengalaman Internet.....	38
Gambar 4.5 Statistik Responden Berdasarkan Rata-rata mengakses Website Dalam Seminggu.....	38
Gambar 4.6 Statistik Responden Berdasarkan Pernah Berkunjung ke Website <i>e-Procurement</i> Sebelumnya.....	39
Gambar 4.7 Statistik Responden Berdasarkan Lama Kunjungan ke Website <i>e-Procurement</i> Kabupaten Ngawi .....	40
Gambar 4.8 Grafik Rata-rata Nilai <i>GAP</i> Antara Harapan & Penilaian .....	65
Gambar 4.9 Grafik Analisa Tingkat Kesenjangan .....	69

# BAB I

## PENDAHULUAN

Bab pendahuluan ini menguraikan proses dalam mengidentifikasi masalah penelitian, yang terdiri dari: latar belakang masalah, perumusan masalah, batasan masalah, tujuan tugas akhir, relevansi atau manfaat kegiatan tugas akhir, dan Sistematika Penulisan.

### 1.1. Latar Belakang

*Electronic Government* atau *E-Gov* merupakan bentuk implementasi dari penggunaan teknologi informasi bagi pelayanan pemerintah kepada publik. Pengembangan *e-Government* merupakan upaya penyelenggaraan pemerintahan yang berbasis elektronik dalam rangka meningkatkan kualitas layanan publik secara efektif dan efisien. Implementasi *e-Government* sendiri telah diatur dalam Intruksi Presiden No 6 Tahun 2001 tentang pengembangan dan pendayagunaan telematika di Indonesia [1] dan Intruksi Presiden No 3 tahun 2003 tentang kebijakan dan strategi Nasional pengembangan *e-Government* [2]. Kabupaten Ngawi merupakan bagian wilayah dari Provinsi Jawa Timur terletak paling barat dan berbatasan langsung dengan Provinsi Jawa Tengah. Kabupaten Ngawi telah menerapkan *e-Government* dalam menjalankan pemerintahannya. Pembangunan *e-Government* Ngawi tergolong masih bari baru. Penerapan *e-Government* di Ngawi dimulai pada tahun 2011 dibawah pengelolaan Bidang Komunikasi dan Informatika, Dinas Perhubungan, Komunikasi dan Informatika (Dishubkominfo) Kabupaten Ngawi. Dishubkominfo Kabupaten Ngawi merupakan pihak yang bertanggungjawab dalam hal pengembangan serta pengolaan layanan *e-Government* di Kabupaten Ngawi. Peran Pemerintah Kabupaten Ngawi sebagai Badan Publik yang menyediakan, memberikan, dan menerbitkan informasi publik diharapkan

dapat berjalan maksimal dengan dibangunnya website resmi pemerintah, [www.ngawikab.go.id](http://www.ngawikab.go.id) [3].

Pada tahun 2012 keluar Keputusan Bupati Ngawi Nomor 188/23.1 /404.012/2012 mengenai “Perubahan atas keputusan bupati Ngawi nomor 188/80/404.012/2011 tentang penetapan nama website dan alamat surat elektronik resmi di lingkungan pemerintah Kabupaten Ngawi”. Dalam keputusan ini berisi penerapan *e-Government* beserta nama domain di sekretariat daerah, Dinas-dinas, Badan, Perusahaan Daerah dan Kecamatan yang ada di Kabupaten Ngawi [4]. Dengan adanya keputusan ini perkembangan *e-Government* di Ngawi mengalami kemajuan. Dalam *pra-survey* terdapat SKPD yang telah mengimplementasikan *e-Procurement* yang merupakan bagian dari *e-Government* yaitu Layanan Pengadaan Barang dan Jasa Secara Elektronik <http://lpse.ngawikab.go.id/eproc/> [5]. Layanan Pengadaan Barang dan Jasa secara elektronik bertujuan untuk memfasilitasi proses pengadaan barang dan jasa di lingkup pemerintah kabupaten Ngawi agar dapat berjalan secara transparan.

Namun kualitas layanan dari *e-Procurement* Kabupaten Ngawi yang diterapkan belum sepenuhnya diketahui, dikarenakan belum ada penelitian yang dilakukan untuk menilai kualitas layanan yang telah berjalan. Untuk itu maka perlu dilakukan penelitian untuk mengevaluasi penilaian dari publik serta pihak-pihak yang berkepentingan dengan cara melakukan survei dan dilakukan pengukuran terhadap hasil survei tersebut. Untuk mengetahui kualitas layanan *e-Procurement* dengan menggunakan dimensi *e-GovQual*. *E-GovQual* memiliki atribut di tiap dimensi penilaiannya dan sudah mencakup semua faktor-faktor yang diperlukan untuk mengetahui penilaian kualitas dari masyarakat. Harapan dari pengerjaan tugas akhir ini adalah model penilaian kualitas yang sesuai dengan *e-Government* Pemerintah Kabupaten Ngawi, dalam studi kasus ini tentang penerapan *e-Procurement*. Sehingga Pemerintah Kabupaten Ngawi bisa memiliki standar

nilai kualitas layanan untuk pengembangan *e-Government* selanjutnya [4].

### **1.2. Rumusan Masalah**

Permasalahan yang akan dibahas pada tugas akhir ini adalah:

1. Bagaimana melakukan penilaian dimensi *e-GovQual* menggunakan analisis *Gap* pada website *e-Procurement* LPSE Kabupaten Ngawi?
2. Bagaimana melakukan analisis *Gap* pada website LPSE untuk menghasilkan selisih nilai *Gap*?
3. Bagaimana memberikan rekomendasi kualitas layanan website *e-Procurement* untuk pengembangan kedepan berdasarkan selisih nilai *Gap*?

### **1.3. Batasan Masalah**

Batasan pemasalahan dalam tugas akhir ini adalah:

1. Model yang dipakai dalam penelitian ini adalah *e-GovQual* dari penelitian Xenia Papadomichelaki dan Gregoris Mentzas [6].
2. Studi kasus yang dipakai website *e-Procurement* di Layanan Pengadaan Barang dan Jasa Secara Elektronik (LPSE) Pemerintah Kabupaten Ngawi.
3. Sampel yang digunakan adalah *vendor* yang berdomisili di Kabupaten Ngawi.

### **1.4. Tujuan Tugas Akhir**

Tujuan dari tugas akhir ini adalah:

1. Mendapatkan nilai dari dimensi *e-GovQual* dengan menggunakan analisis *Gap* pada website *e-Procurement* LPSE Kabupaten Ngawi
2. Mendapatkan hasil selisih nilai *Gap* dari analisis *Gap*.
3. Mendapatkan rekomendasi kualitas layanan website *e-Procurement* dari selisih nilai analisis *Gap*.

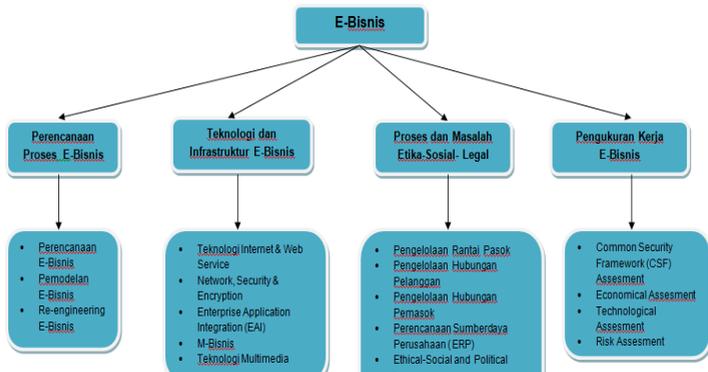
### 1.5. Relevansi atau Manfaat Kegiatan Tugas Akhir

Manfaat dari implementasi tugas akhir ini bagi dinas tersebut antara lain:

1. Sebagai informasi mengenai kualitas layanan *e-Procurement* yang telah diterapkan dan bisa dimanfaatkan sebagai standar pengembangan layanan kedepannya.
2. Rekomendasi *e-Procurement* Pemerintah Kabupaten Ngawi.

### 1.6. Keterkaitan dengan Road Map Laboratorium E-Bisnis

Topik pada tugas akhir ini adalah tentang pengelolaan hubungan pelanggan, dimana pada pohon penelitian Laboratorium E-Bisnis ini terletak pada proses dan masalah *Technological Assesment*.



Gambar 1.1 Pohon Penelitian Laboratorium E-Bisnis

### **1.7. Target Luaran**

Target luaran dari pengerjaan Tugas Akhir ini adalah, sebagai berikut :

1. Rekomendasi pengembangan *e-Procurement* Kabupaten Ngawi.
2. Dokumentasi berupa Buku Tugas Akhir.
3. Dokumentasi berupa Jurnal Ilmiah yang akan diikutsertakan dalam POMITS.

### **1.8. Sistematika Penulisan**

Dalam penulisan Tugas Akhir ini tersusun dalam 6 bab, dimana masing-masing bab tersebut saling berhubungan dan berurutan. Urutan dari bab tersebut adalah:

#### **BAB I PENDAHULUAN**

Bagian ini meliputi latar belakang masalah, perumusan masalah, batasan masalah, tujuan, relevansi atau manfaat kegiatan tugas akhir dan sistematika penulisan untuk memaparkan tugas akhir ini.

#### **BAB II TINJAUAN PUSTAKA**

Pada bab ini dibahas mengenai dasar-dasar teori yang digunakan sebagai pedoman dalam menentukan tahapan penelitian dan sebagai kerangka berpikir dalam penelitian.

#### **BAB III METODE PENELITIAN**

Pada bab ini dijelaskan secara detail mengenai metodologi penelitian yang dilakukan untuk menyelesaikan tugas akhir ini yang digambarkan dalam bentuk *flowchart* sebagai kerangka yang menjadi pedoman dalam penyelesaian masalah.

#### **BAB IV PENGUMPULAN DAN PENGOLAHAN DATA**

Bab ini menjelaskan mengenai pengumpulan data yang telah diperoleh dari pelaksanaan penelitian berupa deskripsi bentuk pengguna website *e-Procurement* Kabupaten Ngawi serta penyebaran kuisioner kepada pengguna website *e-Procurement* Kabupaten Ngawi yaitu pengusaha yang ada di

Ngawi. Data yang terkumpul kemudian diolah dengan bantuan software Microsoft Excel dan SPSS versi 17.0.

## BAB V ANALISIS HASIL DAN REKOMENDASI PERBAIKAN

Bab ini berisi tentang analisis baik kuantitatif maupun deskriptif terkait hasil pengolahan data dari Bab IV. Dari analisis tersebut menghasilkan rekomendasi perbaikan untuk tentang kualitas layanan website *e-Procurement* Kabupaten Ngawi ke depannya.

## BAB VI KESIMPULAN DAN SARAN

Bagian ini berisi kesimpulan dari keseluruhan pengerjaan tugas akhir serta saran untuk proses pengembangan selanjutnya.

## **BAB II**

### **TINJAUAN PUSTAKA**

Pada Bab ini menjelaskan mengenai landasan teori, metode, dan penelitian lain yang berkaitan dengan topik penelitian. Uraian dalam tinjauan pustaka ini menimbulkan gagasan dan ide yang mendasari penelitian dan digunakan sebagai arahan untuk menyusun konsep dalam penelitian.

#### **2.1. E-Government**

*Electronic Government* atau *e-Gov* merupakan penggunaan teknologi oleh pemerintah khususnya penggunaan aplikasi *internet* berbasis *web* untuk meningkatkan akses dan pemberian layanan pemerintah kepada warga negara, mitra bisnis, pegawai atau karyawan, dan badan pemerintah lainnya.

The World Bank Group mendefinisikan *e-Government* sebagai berikut: *e-Government* mengacu pada penggunaan teknologi informasi oleh instansi pemerintah yang memiliki kemampuan untuk mengubah hubungan dengan warga negara, bisnis, dan unit lain dari pemerintah. Teknologi yang digunakan ini dapat melayani sebuah keragaman yang berbeda yaitu pemberian pelayanan pada warga negara yang lebih baik, meningkatkan interaksi dengan dunia bisnis dan industri, pemberdayaan masyarakat melalui akses terhadap informasi, atau manajemen pemerintah yang lebih efisien. Hasil yang didapat yaitu korupsi yang berkurang, transparansi yang meningkat, kenyamanan yang lebih besar, peningkatan penerimaan negara, dan/atau pengurangan biaya [7].

Anne Mozes mendefinisikan *e-Government* sebagai penggunaan teknologi informasi yang dapat meningkatkan hubungan antara Pemerintah dan pihak-pihak lain [8] . Penggunaan teknologi informasi ini kemudian menghasilkan hubungan bentuk baru seperti: G2C (*Government to Citizen*),

G2B (*Government to Business Enterprises*), dan G2G (*inter-agency relationship*) [9].

Terdapat tiga kesamaan karakteristik dari setiap definisi e-government di atas, yaitu masing-masing definisi memiliki makna sebagai berikut [9]:

- Merupakan suatu mekanisme interaksi baru (modern) antara pemerintah dengan masyarakat dan kalangan lain yang berkepentingan (*stakeholder*).
- Melibatkan penggunaan teknologi informasi (terutama internet).
- Memperbaiki mutu (kualitas) pelayanan yang selama berjalan.

Layne dan Lee mendefinisikan terdapat empat syarat *e-Government* [10], sebagai berikut:

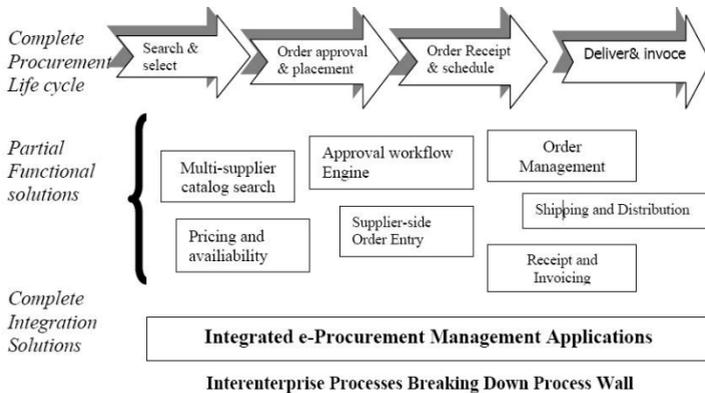
1. Katalog: Sistem kerja pemerintahan secara online mempresentasikan lebih sekedar dari informasi.
2. Transaksi : Menyiapkan teknologi informasi dan komunikasi dua arah dengan basis data yang mendukung transaksi.
3. Integrasi secara Vertikal : Sistem lokal yang terhubung ke sistem nasional, dan masyarakat dapat mengakses semua layanan di portal lokal.
4. Integrasi secara Horizontal : Mengintegrasikan beberapa layanan menjadi entitas berdasarkan kebutuhan dan fungsi dari warga negara untuk menyediakan layanan satu atap.

## **2.2. E-Procurement**

*E-Procurement* adalah bentuk *e-commerce* untuk perantaraan barang dan jasa atau digunakan untuk *tendering* barang dan jasa antara perusahaan/organisasi dengan pemasok. *E-procurement* kebanyakan diakses dari *website* oleh perusahaan-perusahaan besar dan badan-badan

usaha umum. *E-procurement* merupakan aplikasi *e-commerce* untuk proses negosiasi dan perjanjian (*contracting*).

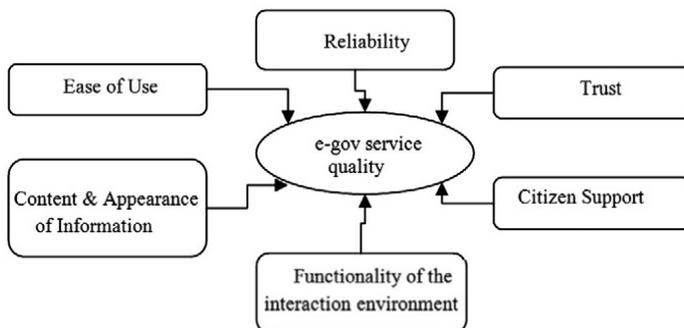
Menurut Efraim Turban [11] *e-Procurement* merupakan pengadaan barang dan jasa secara elektronik oleh perusahaan. Sedangkan menurut Dave Chaffey [12] *e-Procurement* merupakan integrasi dan manajemen elektronik terhadap semua aktivitas pengadaan termasuk permintaan pembelian, pemberian hak pemesanan, pengiriman dan pembayaran antara pembeli dan pemasok. Berikut merupakan alur proses bisnis *e-Procurement* yang terintegrasi dengan aplikasi, seperti pada gambar 2.1 :



**Gambar 2.1** Proses Bisnis *e-Procurement* [13]

### 2.3. *E-GovQual*

*e-GovQual* merupakan sebuah model kerangka penilaian kualitas layanan berdasarkan dimensi kualitas. Terdapat penelitian mengenai penilaian kualitas *e-Government* menjelaskan bahwa *e-GovQual* memiliki atribut dimensi kualitas layanan seperti gambar 2.2 di bawah ini [6]:



**Gambar 2.2 Dimensi *e-GovQual* [6]**

Terdapat enam dimensi *e-GovQual* beserta atributnya, diantaranya :

1. *Ease of Use* (Kemudahan Penggunaan)

Kemudahan interaksi yang dapat dilakukan oleh pengguna dalam hal ini masyarakat. Kemudahan Penggunaan didefinisikan sebagai seberapa mudah website ini bagi masyarakat pengguna layanan website *e-Government* untuk berinteraksi. Atribut dimensi *Easy of Use* dapat dilihat pada Tabel 2.1.

**Tabel 2.1 Atribut Easy of Use [6]**

No	Atribut	Penjelasan
1	Struktur Website	Bagian halaman website dan struktur konten harus konsisten
2	Fungsi Pencarian Yang Disesuaikan	Menampilkan hasil pencarian dengan kata yang dicari
3	Peta Situs	Navigasi pada website untuk mempermudah melihat semua isi dari website
4	Konfigurasi Link Dengan Mesin Pencari	Menampilkan link yang sering dicari oleh pengguna

No	Atribut	Penjelasan
5	Alamat Website Yang Mudah Diingat	Alamat website yang singkat dan mudah diingat pengguna
6	Personalisasi Informasi	Dapat disesuaikan dengan preferensi tiap pengguna
7	Kemampuan Untuk Penyesuaian	Sistem mampu mengenali kebiasaan pengguna

## 2. *Trust* (Kepercayaan)

Kepercayaan masyarakat pengguna terhadap *e- Government* mengenai kebebasan dari resiko bahaya selama proses layanan secara online. Pemerintah perlu menumbuhkan kepercayaan masyarakat mengenai layanan online yang diimplementasikan. Atribut dimensi *Trust* dapat dilihat pada Tabel 2.2.

**Tabel 2.2 Atribut Trust [6]**

No	Atribut	Penjelasan
1	Tidak berbagi informasi pribadi dengan orang lain	Dengan cara pengaturan <i>session</i>
2	Menjaga kerahasiaan	Kebijakan keamanan dalam menyimpan data dan informasi
3	Mengamankan pengarsipan data pribadi	Diamankan dengan menggunakan <i>secure socket layer SSL</i>
4	Menyediakan persetujuan tertulis	Pemahaman kepada pengguna tentang informasi pribadi
5	Penggunaan data pribadi	Halaman pengaturan privasi melindungi data dan informasi pribadi pengguna

No	Atribut	Penjelasan
6	Bebas penolakan dengan otentikasi pihak yang terlibat	Tidak semua pengguna dapat masuk ke sistem dan sistem berhak melakukan penolakan jika tidak dikenali
7	Prosedur <i>username</i> dan <i>password</i>	Dengan mendaftarkan email & berfungsi jika lupa <i>username</i> dan <i>password</i>
8	Transaksi yang benar	Kemampuan website untuk memastikan seluruh transaksi dilakukan dengan benar
9	Mengenkripsi pesan	Diamankan dengan menggunakan <i>secure socket layer</i> (SSL)
10	Tanda bukti pengguna digital	Berbentuk tanda tangan digital yang kuat dan tidak dapat diwakilkan
11	Akses kontrol	Menggunakan akses <i>login</i> pengguna yang berbeda di tiap halaman

### 3. *Functionality of the Interaction Environment* (Interaksi Lingkungan Sekitar)

Memungkinkan pengguna untuk berkomunikasi, pengumpulan informasi yang diperlukan, media utama untuk mengirimkan informasi secara online. Setiap terjadi permasalahan terkait dengan layanan online segera mendapat *feedback* secara cepat. Atribut *Functionality of the Interaction Environment* dapat dilihat pada Tabel 2.13.

**Tabel 2.3 Atribut Functionality of the Interaction Environment [6]**

No	Atribut	Penjelasan
1	Adanya bantuan online dalam formulir	Sistem mampu menyediakan alternatif pilihan ketika pengguna telah mengisi formulir
2	Penggunaan kembali informasi masyarakat	Mendesain ulang formulir dan sistem pengumpulan data
3	Pengolahan otomatis formulir	Website mampu melakukan pengolahan otomatis dengan mesin <i>counter</i>
4	Format respon yang memadai	Bantuan otomatis untuk teks bantuan dalam kolom formulir

#### 4. Reliability (Keandalan)

Layanan online yang dapat diandalkan, sebagai bentuk kepercayaan pengguna mengenai ketersediaan dan kecepatan layanan. Atribut dimensi *Reliability* dapat dilihat pada Tabel 2.4.

**Tabel 2.4 Atribut Reability [6]**

No	Atribut	Penjelasan
1	Kemampuan untuk melakukan layanan yang dijanjikan secara akurat	Kemampuan website dalam memberikan layanan data dan informasi harus jelas, akurat dan sesuai dengan prosedur
2	Pengiriman pelayanan tepat waktu	Dengan adanya server khusus sehingga bisa membantu kinerja pelayanan
3	Website harus terjangkau bagi pengguna	Website dapat digunakan oleh banyak orang tanpa ada modifikasi terlebih dahulu
4	Kecocokan sistem browser	Website di tes ke semua browser untuk mengetahui kecocokannya,

No	Atribut	Penjelasan
		lalu pengguna dapat menggunakannya.
5	Kecepatan dalam memuat / transaksi	Data besar di <i>convert</i> keukuran yang lebih kecil agar pengguna cepat untuk mengaksesnya

### 5. *Content and Appearance of Information* (Isi dan Tampilan Informasi)

Penyajian konten dari suatu layanan harus memperhatikan kualitas serta tata letaknya, seperti warna, gambar serta ukuran halaman sebuah *website*. Atribut dimensi *Content and Appereance of Information* dapat dilihat pada Tabel 2.5.

**Tabel 2.5 Atribut Content and Appereance of Information [6]**

No	Atribut	Penjelasan
1	Kelengkapan data dan informasi	Data dan informasi yang ditampilkan dalam website harus lengkap sesuai dengan sumber
2	Akurasi dan keringkasan data dan informasi	Pengkategorian layanan yang jelas dan tepat
3	Formulir online ringkas dan mudah untuk diselesaikan	Terdapat label pada setiap kolom isian dan penggunaan kata baku
4	Informasi dan isu-isu yang diperbarui secara teratur	Terdapat <i>customer service</i> website yang selalu memantau apa yang terjadi di lingkungan pemerintahan
5	Informasi harus jelas dan dimengerti	Penggunaan bahasa sehari-hari yang mudah dimengerti oleh pengguna

No	Atribut	Penjelasan
6	Semua link harus bekerja	Menghindari link rusak dan melakukan pemeriksaan secara teratur
7	Gambar harus dalam warna	Kombinasi penggunaan warna merah, kuning, jingga, hijau, biru, ungu dan memperhatikan kontras
8	Grafis	Bentuk struktur susunan, navigasi website, fungsi pencarian dan keterangan informasi pada konten
9	Animasi	Penggunaan animasi untuk komunikasi yang efektif
10	Ukuran halaman website	Kemampuan menyesuaikan ukuran halaman website dengan <i>browser</i>

#### 6. *Citizen Support* (layanan pendukung)

Dukungan yang diberikan oleh pemerintah untuk memfasilitasi masyarakat dalam menggunakan layanan online, seperti pencarian informasi dan transaksi. Atribut dimensi *Citizen Support* dapat dilihat pada Tabel 2.6.

**Tabel 2.6 Atribut Citizen Support [6]**

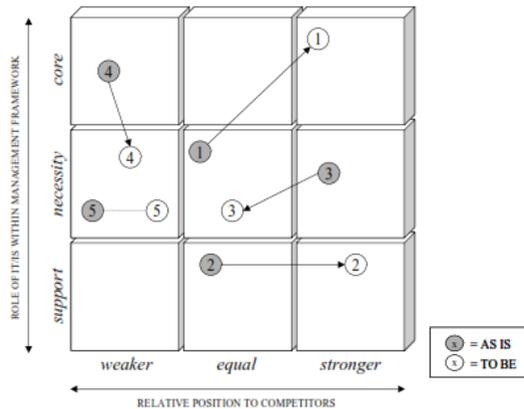
No	Atribut	Penjelasan
1	Pedoman yang <i>user friendly</i>	Bantuan online yang mudah dipahami dan tidak membuat bingung pengguna
2	<i>Platform</i> diskusi isu dan berita	Terdapat diskusi antara pengguna dan pegawai pemerintahan dengan menggunakan <i>platform</i> forum
3	Pertanyaan yang sering diajukan	Memwadahi pertanyaan intensitasnya sering ditanyakan ke dalam sebuah konten <i>FAQ</i>

No	Atribut	Penjelasan
4	Fasilitas pelacakan transaksi	Kemampuan website untuk melacak perkembangan dan status dari transaksi pengguna
5	Detail kontak lengkap	Terdapat konten yang menampilkan kontak secara lengkap dari institusi pemilik website
6	Pemecahan masalah	Masyarakat berinteraksi dengan layanan website <i>e-Government</i> sehingga pemerintah dapat terjun langsung ke lapangan untuk memecahkan masalah yang disampaikan oleh pengguna
7	Pertanyaan dijawab secara memadai	Pertanyaan yang disampaikan oleh pengguna dapat di jawab oleh <i>customer service</i> dengan cepat dan memadai
8	Pengetahuan karyawan	Pegawai memiliki pengetahuan yang luas dan mampu menjawab pertanyaan dari pengguna
9	Kesopanan karyawan	Pegawai memiliki kesopanan ketika menjawab pertanyaan dari pengguna

#### 2.4. Analisis Gap

Analisis *Gap* merupakan rencana strategi yang digunakan perusahaan untuk merencanakan pengembangan sistem informasi dan teknologi informasi sebagai salah satu komponen strategis perusahaan [14]. Manajemen harus mampu melakukan pemilahan terhadap pengembangan sistem informasi tersebut dilihat dari tingkat kepentingannya (prioritas) bagi perusahaan, sehingga dapat ditentukan sistem mana saja yang harus segera dibangun (jangka pendek), dan sistem mana saja yang dapat dikembangkan di kemudian hari (jangka menengah dan jangka panjang). Salah satu kerangka yang dapat

dipergunakan untuk memecahkan permasalahan ini adalah *Strategic Distinction Model* dapat dilihat pada Gambar 2.2.



**Gambar 2.2 Strategic Distinction Model [14]**

*Strategic distinction model* merupakan sebuah matriks sederhana yang memiliki dua dimensi. Dimensi pertama (axis) menggambarkan posisi sistem informasi yang akan dimiliki (“TO BE”) dan yang saat ini dimiliki perusahaan (“AS IS”) terhadap sistem serupa yang dimiliki kompetitor utama. Sehubungan dengan hal tersebut, perusahaan dapat melihat dan menentukan apakah sistem informasi yang ada atau yang diharapkan untuk dibangun di masa depan ditargetkan untuk lebih buruk (*weaker*), kurang lebih sama (*equal*), atau lebih baik (*stronger*) daripada yang dimiliki pesaing.

## 2.5. Uji Validitas

Menurut Azwar [16] Validitas berasal dari kata *validity* yang mempunyai arti sejauh mana ketepatan dan kecermatan suatu alat ukur dalam melakukan fungsi ukurnya. Suatu skala atau instrumen pengukur dapat dikatakan mempunyai validitas yang tinggi apabila instrumen tersebut menjalankan fungsi

ukurannya, atau memberikan hasil ukur yang sesuai dengan maksud dilakukannya pengukuran tersebut. Sedangkan tes yang memiliki validitas rendah akan menghasilkan data yang tidak relevan dengan tujuan pengukuran [17].

Menurut Ebel [18], membagi validitas menjadi :

- a. *Concurrent Validity* adalah validitas yang berkenaan dengan hubungan antara skor dengan kinerja.
- b. *Construct Validity* adalah validitas yang berkenaan dengan kualitas aspek psikologis yang diukur oleh suatu pengukuran serta terdapat evaluasi bahwa suatu konstruk tertentu dapat menyebabkan kinerja yang baik dalam pengukuran.
- c. *Face Validity* adalah validitas yang berhubungan apa yang nampak ketika mengukur sesuatu dan bukan terhadap apa yang seharusnya hendak diukur.
- d. *Factorial Validity* dari sebuah alat ukur adalah korelasi antara alat ukur dengan faktor-faktor yang bersamaan dalam suatu kelompok atau ukuran-ukuran perilaku lainnya, di mana validitas ini diperoleh dengan menggunakan teknik analisis faktor.
- e. *Empirical Validity* adalah validitas yang berkenaan dengan hubungan antara skor dengan suatu kriteria. Kriteria tersebut adalah ukuran yang bebas dan langsung dengan apa yang ingin diramalkan oleh pengukuran.
- f. *Intrinsic Validity* adalah validitas yang berkenaan dengan penggunaan teknik uji coba untuk memperoleh bukti kuantitatif dan objektif untuk mendukung bahwa suatu alat ukur benar-benar mengukur apa yang seharusnya diukur.
- g. *Predictive Validity* adalah validitas yang berkenaan dengan hubungan antara skor suatu alat ukur dengan kinerja seorang di masa mendatang.
- h. *Content Validity* adalah validitas yang berkenaan dengan baik buruknya *sampling* dari suatu populasi.

- i. *Curricular Validity* adalah validitas yang ditentukan dengan cara melihat isi dari pengukuran dan menilai seberapa jauh pengukuran tersebut merupakan alat ukur yang benar-benar mengukur aspek-aspek sesuai dengan tujuan instruksional.

Hasil dari survei dikatakan valid apabila terdapat kesamaan antara data yang terkumpul dengan data yang sesungguhnya pada obyek yang diteliti. Validitas menunjukkan ketepatan dan kecermatan tes dalam menjalankan fungsi pengukurannya [19]. Validasi data dilakukan dengan cara membandingkan antara kriteria yang ada pada instrument dengan fakta empiris yang telah terjadi di lapangan. Bila telah terdapat kesamaan antara kriteria dalam alat ukur dengan fakta di lapangan, maka dapat dikatakan alat ukur tersebut mempunyai validitas yang tinggi. Pengujian validitas dilakukan dengan menggunakan teknik korelasi dengan persamaan *person* sebagai berikut :

$$r_{xy} = \frac{n \sum xy - \sum x \sum y}{\sqrt{(n \sum x^2 - \sum x,^2)(n \sum y^2 - \sum y,^2)}} \quad \dots (1)$$

Keterangan :

r = Koefisien korelasi

n = Banyaknya sample

x = Skor masing-masing item

y = Skor total variabel

## 2.6. Uji Reliabilitas

Menurut Masri Singarimbun [20], reliabilitas adalah indeks yang menunjukkan sejauh mana suatu alat ukur dapat dipercaya atau dapat diandalkan. Bila suatu alat pengukur dipakai dua kali untuk mengukur gejala yang sama dan hasil pengukuran yang diperoleh relative konsisten, maka alat

pengukur tersebut *reliable*. Dengan kata lain, reliabilitas menunjukkan konsistensi suatu alat pengukur di dalam pengukur gejala yang sama. Uji reliabilitas adalah pengujian data hasil survei untuk menunjukkan kestabilan dan konsistensi alat ukur dalam mengukur konsep yang ingin diukur. Reliabilitas menunjukkan sejauh mana suatu alat ukur dapat dipercaya atau dapat diandalkan [21]. Jadi reliabilitas menunjukkan konsistensi suatu alat ukur dalam mengukur gejala yang sama.

Tinggi rendahnya reliabilitas ditunjukkan oleh suatu angka yang disebut koefisien reliabilitas. Walaupun secara teoritis besarnya koefisien reliabilitas ini berkisar antara 0.00 – 1.00; tetapi pada kenyataannya koefisien sebesar 1.00 tidak pernah dicapai dalam pengukuran aspek perilaku atau psikologi, karena manusia sebagai subyek pengukuran psikologis merupakan sumber *error* yang potensial.

Walizer [22] menyebutkan bahwa ada dua cara umum untuk mengukur reliabilitas, yaitu:

a. Reliabilitas stabilitas

Menyangkut usaha memperoleh nilai yang sama atau serupa untuk setiap orang atau setiap unit yang diukur setiap saat anda mengukurnya. Reliabilitas ini menyangkut penggunaan indikator yang sama, definisi operasional, dan prosedur pengumpulan data setiap saat, dan mengukurnya pada waktu yang berbeda. Untuk dapat memperoleh reliabilitas stabilitas setiap kali unit diukur skornya haruslah sama atau hampir sama.

b. Reliabilitas ekivalen

Menyangkut usaha memperoleh nilai relatif yang sama dengan jenis ukuran yang berbeda pada waktu yang sama. Definisi konseptual yang dipakai sama tetapi dengan satu atau lebih indikator yang berbeda, batasan-batasan operasional, peralatan pengumpulan data, dan / atau pengamat-pengamat.

Pengujian reliabilitas dapat dilakukan dengan persamaan *Cronbach Alpha*, *Cronbach Alpha* sebagai fungsi dari jumlah item yang diuji dan rata-rata antar korelasi antara item yang ada [23]. Berikut rumus untuk *Cronbach Alpha* [24]:

$$r_{11} = \left[ \frac{k}{k-1} \right] \left[ 1 - \frac{\sum \sigma_b^2}{V_t^2} \right] \quad \dots\dots(2)$$

Keterangan :

$r_{11}$  = Reliabilitas instrumen

$k$  = Banyaknya butir pertanyaan atau banyaknya soal

$\sum \sigma_b^2$  = Jumlah varian butir/item

$V_t^2$  = Varian total

Uji reliabilitas dilihat dari angka *Cronbach Alpha* yang ditunjukkan. Jika angka yang muncul  $< 0,6$  maka dikatakan kurang reliabel. Apabila nilai koefisien reliabilitas memiliki nilai pada kisaran  $0,6-0,7$ , maka dikatakan cukup reliabel. Sedangkan, apabila menghasilkan nilai pada kisaran  $0,7 - 0,8$  dikatakan reliabel, maka  $> 0,8$  dikatakan sangat reliabel [25].

## 2.7. SPSS

SPSS adalah sebuah program aplikasi yang memiliki kemampuan analisis statistik cukup tinggi serta sistem manajemen data pada lingkungan grafis dengan menggunakan menu deskriptif dan kotak dialog yang sederhana sehingga mudah untuk dipahami cara penggunaannya [19]. SPSS banyak digunakan dalam berbagai riset pemasaran, pengendalian dan perbaikan mutu (*quality improvement*), serta riset-riset sains. SPSS pertama kali muncul dengan versi PC (bisa dipakai untuk komputer desktop) dengan nama SPSS/PC+ (versi DOS). Tetapi, dengan mulai populernya system operasi windows. SPSS mulai mengeluarkan versi windows (mulai dari versi 6.0 sampai versi terbaru sekarang).

Beberapa kemudahan yang lain yang dimiliki SPSS dalam pengoperasiannya adalah karena SPSS menyediakan beberapa fasilitas seperti berikut ini:

- *Data Editor*
- *Viewer*
- *Multidimensional Pivot Tables*
- *High-Resolution Graphics*
- *Database Access*
- *Data Transformations*
- *Electronic Distribution*
- *Online Help*
- Akses Data Tanpa Tempat Penyimpanan Sementara
- *Interface* dengan *Database* Relasional
- Analisis Distribusi
- *Multiple Sesi*
- *Mapping*

## **2.8. Metode Slovin**

Pertanyaan atau pernyataan dalam seringkali diajukan dalam metode pengambilan sampel adalah berapa jumlah sampel yang dibutuhkan dalam penelitian. Sampel yang terlalu kecil dapat menyebabkan penelitian tidak dapat menggambarkan kondisi populasi yang sesungguhnya. Sebaliknya, sampel yang terlalu besar dapat mengakibatkan pemborosan biaya penelitian. Metode yang digunakan adalah *Slovin*, pertama dengan cara menentukan berapa batas toleransi kesalahan. Batas toleransi kesalahan ini dinyatakan dengan persentase. Semakin kecil toleransi kesalahan, semakin akurat sampel menggambarkan populasi. Misalnya, penelitian dengan batas kesalahan 5% berarti memiliki tingkat akurasi 95%. Penelitian dengan batas kesalahan 2% memiliki tingkat akurasi 98%. Dengan jumlah populasi yang sama, semakin kecil toleransi kesalahan, semakin besar jumlah sampel yang dibutuhkan [26].

Berikut rumus penentuan sampel dengan metode *Slovin* [26].

$$n = \frac{N}{1+N\alpha^2} \dots\dots\dots(3)$$

Keterangan :

- n = Ukuran sampel yang dibutuhkan
- $\alpha$  = Nilai *confidence interval* yang telah ditentukan sebelumnya (0,05/0,01)
- N = Ukuran Populasi

## 2.9. Penelitian Terdahulu

Judul pada tugas akhir ini adalah Penilaian Kualitas Pelayanan dari penerapan *e-Government* dengan menggunakan Dimensi *e-GovQual*, dimana penelitian ini terkait dengan penelitian sebelumnya, diantaranya:

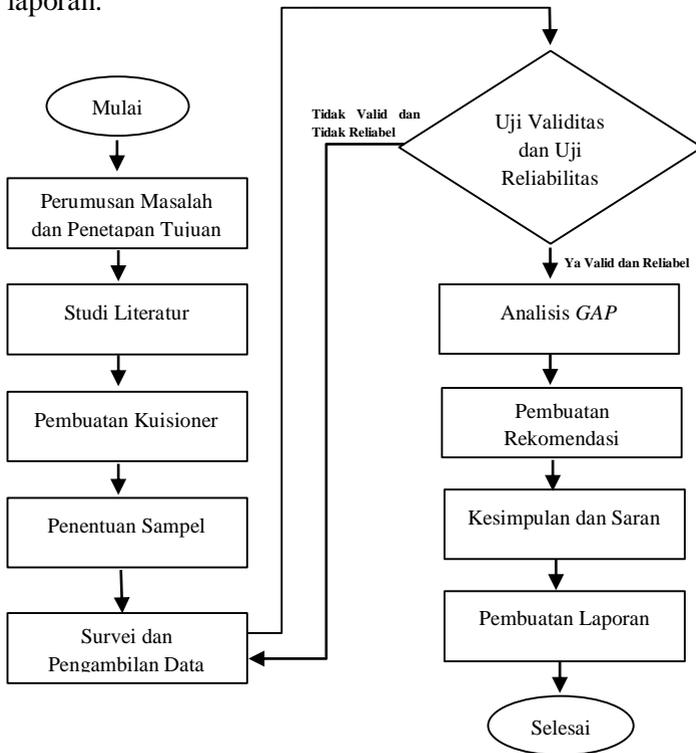
1. Xenia Papadomichelaki dan Gregoris Mentzas, Universitas Teknik Nasional Atena, *e-GovQual: A multiple-item scale for assessing e-government service quality*, 2011. Dalam penelitian ini penulis menggambarkan tentang bagaimana tahapan dalam melakukan penilaian terhadap kualitas *service* dari *e-Government* dengan menggunakan *multiple-item scale* [6].
2. Darrel M West, *Urban e-Government: An Assessment of City Government Website, 2001*. Penelitian ini menilai website pemerintah kota di Amerika Serikat dengan analisis rinci dari 1506 website pemerintah dari 70 daerah metropolitan [27].
3. Achmad Fuad, Institut Teknologi Sepuluh Nopember, Kualitas Layanan *e-Government* dengan Menggunakan Dimensi *e-GovQual* (studi kasus Pemerintah Provinsi Jawa Timur), 2013. Dalam penelelitian ini menjelaskan langkah-langkah

bagaimana melakukan penilaian kualitas layanan dengan menggunakan dimensi *e-GovQual* dan Analisis *Gap* [23].

4. Ni Putu Yanis Widhiastari, Institut Teknologi Sepuluh Nopember, 2013. Dalam penelitian ini menjelaskan bagaimana melakukan evaluasi tingkat keefektifan dari penerapan *e-Government* Pemerintah Kota Denpasar [28].

### BAB III METODOLOGI PENELITIAN

Metode penelitian ini dimulai dari perumusan masalah dan penetapan tujuan, lalu dilanjutkan dengan Studi literatur. Setelah itu, dilanjutkan dengan pembuatan kuisisioner yang kemudian diberikan kepada responden. Dari survei tersebut bertujuan untuk mengumpulkan data yang kemudian akan di uji validitas dan reliabilitas. Analisis dan penilaian dengan model *e-GovQual* dilakukan setelah proses validasi. Kemudian hasil akhir dari penelitian ini akan menghasilkan sebuah laporan.



Gambar 3.1 Alur Metode Penelitian

### **3.1. Perumusan Masalah dan Penetapan Tujuan**

Tahap ini merupakan tahapan awal dalam pembuatan tugas akhir yang terdiri dari identifikasi permasalahan dan penetapan tujuan penelitian

### **3.2. Studi Literatur**

Studi literatur yang dilakukan adalah pembelajaran dan pemahaman literatur yang berkaitan dengan permasalahan yang ada. Beberapa yang akan dipelajari seperti pemahaman framework yang digunakan juga beberapa tools untuk membantu pengerjaan.

### **3.3. Pembuatan Kuisisioner**

Pada tahapan ini dilakukan pembuatan kuisisioner yang akan diberikan kepada responden. Kuisisioner menggunakan titik skala likert-jenis lima dimana nilai “1” mewakili “sangat tidak setuju” dan nilai “5” mewakili “sangat setuju”. Pertanyaan kuisisioner akan diambil dari atribut dimensi yang sudah ditentukan sebelumnya.

### **3.4. Survei dan Pengambilan Data**

Pada tahapan ini melakukan proses pengambilan data ke Pemerintah Kabupaten Ngawi untuk mengetahui proses bisnis yang sudah berlangsung, serta melakukan pengambilan data ke Lembaga Pengadaan Barang dan Jasa (LPSE) Pemerintah Kabupaten Ngawi dengan cara melakukan survei kuisisioner. Terdapat dua tahapan survei, survei pertama untuk mengetahui sasaran pemerintah Kabupaten Ngawi tentang layanan *e-Government* yang telah diterapkan dan survei kedua dengan responden masyarakat Ngawi khususnya untuk mengetahui capaian adanya layanan *e-Government* saat ini.

Pada tahapan ini juga dilakukan penentuan *sampling*, populasi dari studi kasus ini adalah seluruh pengguna dari layanan *e-Procurement* Kabupaten Ngawi. Dari populasi tersebut ditentukan *sample* yaitu pegawai LPSE, perwakilan

dinas-dinas dan perusahaan yang menggunakan fasilitas LPSE Kabupaten Ngawi.

### **3.5. Uji Validitas dan Reliabilitas**

Pada tahapan ini melakukan pengolahan data yang telah didapat dari survei dengan cara melakukan uji validitas dan reliabilitas terhadap data dari kuesioner yang telah didapatkan. Uji validitas digunakan untuk mengetahui korelasi antara atribut dimensi *e-GovQual* dengan menggunakan rumus korelasi *pearson* (Rumus 1). Jika data tersebut belum valid, maka peneliti akan melakukan kuesioner ulang. Setelah hasil data yang di dapatkan adalah valid, maka dapat dilakukan analisis berikutnya. Kemudian juga dilakukan uji reliabilitas yaitu untuk memastikan apakah kuesioner penelitian yang akan dipergunakan untuk mengumpulkan data reliabel atau tidak. Kuesioner dikatakan reliabel jika kuesioner tersebut dilakukan pengukuran berulang, akan mendapatkan hasil yang sama. Untuk mengetahui kusioner reliabel atau tidak, dihitung dengan menggunakan rumus *Cronbach Alpha* (Rumus 2).

### **3.6. Analisis Gap**

Pada tahapan ini analisis menggunakan *Gap* digunakan untuk memvalidasi model penelitian. Analisis dilakukan dengan cara membandingkan hasil data dari kuisioner penilaian masyarakat dan data dari kuisioner target capaian Pemerintah Kabupaten Ngawi untuk melihat *Gap* diantara keduanya.

### **3.7. Pembuatan Rekomendasi**

Pada tahapan ini membuat rekomendasi dari selisih nilai analisis *Gap*, dengan cara menghilangkan atau mendekati *Gap* yang ada. Rekomendasi dibuat berdasarkan urutan prioritas yang sudah dibuat, lalu dari prioritas tadi akan dihasilkan kerangka kualitas layanan *e-Government* Kabupaten Ngawi berdasarkan dimensi *e-GovQual*. Dari kerangka tadi

bisa dijadikan acuan untuk perbaikan dan pengembangan *e-Government* kedepannya.

### **3.8. Kesimpulan dan Saran**

Pada tahapan ini adalah membuat kesimpulan dan saran. Langkah ini digunakan untuk mengetahui apakah hasil penelitian sesuai dengan tujuan yang telah ditetapkan serta memberikan saran berupa pengembangan atau perbaikan penelitian selanjutnya.

### **3.9. Pembuatan Laporan**

Pada tahap ini dilakukan selama masa penelitian. Setiap langkah-langkah pengerjaan tugas akhir ini dari awal hingga akhir didokumentasikan dan ditulis dalam sebuah laporan yang sesuai dengan format buku tugas akhir sehingga menghasilkan buku tugas akhir.

## **BAB IV**

### **PENGUMPULAN DAN PENGOLAHAN DATA**

Pada bab ini, setelah melakukan survei dengan cara wawancara dan menggunakan kuisioner sebagai media pengumpulan data dari responden dari sampel pengguna website *e-Procurement* Kabupaten Ngawi. Deskripsi data secara lengkap dapat dilihat pada penjelasan berikut ini :

#### **4.1. Gambaran Umum Pemerintah Kabupaten Ngawi**

Pemerintah Kabupaten Ngawi merupakan bagian dari Karisidenan Madiun, Provinsi Jawa Timur. Penerapan *e-Government* di Kabupaten Ngawi belum sebagus kabupaten / kota lain di Indonesia mengingat waktu implementasi dan sumber daya manusianya. Tetapi saat ini Kabupaten Ngawi terus berbenah dan terus melakukan pengembangan di jajaran pemerintahannya. Pengembangan *e-Government* merupakan upaya penyelenggaraan pemerintahan yang berbasis elektronik dalam rangka meningkatkan kualitas layanan publik secara efektif dan efisien.

#### **4.2. E-Procurement Pemerintah Kabupaten Ngawi**

Berdasarkan Intruksi Presiden No 6 Tahun 2001 tentang pengembangan dan pendayagunaan telematika di Indonesia [1] dan Intruksi Presiden No 3 tahun 2003 tentang kebijakan dan strategi Nasional pengembangan *e-Government* [2], pemerintah Kabupaten Ngawi mulai menerapkan *e-Government* sejak tahun 2011 dibawah pengelolaan Dinas Perhubungan, Komunikasi dan Informatika Kabupaten Ngawi. Dengan seiring berjalan muncul sebuah penerapan *e-Government* yang berfokus pada layanan pengadaan barang dan jasa yaitu *e-Procurement*. Pada tahun 2012 Unit Layanan Pengadaan Kabupaten Ngawi menerapkan *e-Procurement* yang berfungsi untuk memfasilitasi pengadaan barang dan jasa di Pemerintahan Kabupaten Ngawi. Selain itu, sebagai

perantara agar proses pengadaan barang dan jasa dapat berjalan dengan lancar serta transparan.

#### 4.3. Pembuatan Kuisisioner Targer Capaian Pemerintah dan Penilaian Pengguna LPSE Kabupaten Ngawi

Dalam pembuatan kuisisioner ini menggunakan 46 atribut dari referensi rujukan [6], yang kemudian isi dari kuisisioner tersebut dalam bentuk pernyataan dari masing-masing atribut. Kuisisioner dibuat berdasarkan urutan dimensi *e-GovQual*. Kuisisioner diisi oleh 2 kelompok responden yaitu pegawai LPSE dan pengguna website *e-Procurement* Kabupaten Ngawi. Untuk lebih jelasnya kuisisioner dapat dilihat pada lampiran A.

#### 4.4. Pemberian Kode Variabel Indikator

Pemberian kode variabel pada atribut dimensi ditujukan untuk memudahkan rekap hasil pengisian kuisisioner oleh responden dan pengolahan data. Terdapat 6 dimensi dan 46 atribut yang diambil dari referensi penelitian rujukan yang dipakai [6], diantaranya sebagai berikut :

**Tabel 4.1 Kode Variabel Indikator Dimensi Kemudahan Penggunaan**

Dimensi Kemudahan Penggunaan		
No	Atribut	Variabel Indikator
1	Struktur website	KP01
2	Fungsi pencarian yang disesuaikan	KP02
3	Peta situs	KP03
4	Konfigurasi link dengan mesin pencari	KP04
5	Alamat website yang mudah diingat	KP05
6	Personalisasi informasi	KP06
7	Kemampuan untuk penyesuaian	KP07

Berdasarkan Tabel 4.1 pemberian kode variabel indikator pada dimensi kemudahan penggunaan diantaranya sebagai berikut, KP01 (Struktur website), KP02 (Fungsi pencarian yang disesuaikan), KP03 (Peta Situs), KP04 (Konfigurasi link dengan mesin pencari), KP05 (Alamat website yang mudah diingat), KP06 (Personalisasi informasi), dan yang terakhir KP07 (Kemampuan untuk penyesuaian).

**Tabel 4.2 Kode Variabel Indikator Dimensi Kepercayaan**

Dimensi Kepercayaan		
No	Atribut	Variabel Indikator
1	Tidak Berbagi Informasi pribadi dengan orang lain	KY01
2	Menjaga kerahasiaan	KY02
3	Mengamankan pengarsipan data pribadi	KY03
4	Menyediakan persetujuan tertulis	KY04
5	Penggunaan data pribadi	KY05
6	Bebas penolakan dengan otentikasi pihak yang terlibat	KY06
7	Prosedur <i>username</i> dan <i>password</i>	KY07
8	Transaksi yang benar	KY08
9	Mengkripsi pesan	KY09
10	Tanda bukti pengguna secara digital	KY10
11	Akses kontrol	KY11

Berdasarkan Tabel 4.2 pemberian kode variabel indikator pada dimensi kepercayaan diantaranya sebagai berikut, KY01 (Tidak berbagi informasi dengan orang lain), KY02 (Menjaga kerahasiaan), KY03 (Mengamankan pengarsipan data pribadi), KY04 (Menyediakan persetujuan tertulis), KY05 (Penggunaan data pribadi), KY06 (Bebas penolakan dengan otentikasi pihak yang terlibat), KY07 (Prosedur *username* dan *password*), KY08 (Transaksi yang benar), KY09 (Mengkripsi pesan), KY10 (Tanda bukti

perngguna secara digital), dan yang terakhir KY11 (Akses kontrol).

**Tabel 4.3 Kode Variabel Indikator Dimensi Fungsi dan Interaksi Lingkungan Sekitar**

<b>Dimensi Fungsi dan Interaksi Lingkungan Sekitar</b>		
<b>No</b>	<b>Atribut</b>	<b>Variabel Indikator</b>
1	Adanya bantuan online dalam formulir	FI01
2	Penggunaan kembali informasi masyarakat	FI02
3	Pengolahan otomatis formulir	FI03
4	Format respon yang memadai	FI04

Berdasarkan Tabel 4.3 pemberian kode variabel indikator pada dimensi fungsi dan interkasi lingkungan sekitar diantaranya sebagai berikut, FI01 (Adanya bantuan online dalam formulir), FI02 (Penggunaan kembali informasi masyarakat), FI03 (Pengolahan otomatis formulir), dan yang terakhir FI04 (Format respon yang memadai).

**Tabel 4.4 Kode Variabel Indikator Dimensi Keandalan**

<b>Dimensi Keandalan</b>		
<b>No</b>	<b>Atribut</b>	<b>Variabel Indikator</b>
1	Kemampuan untuk melakukan layanan yang dijanjikan secara akurat	KD01
2	Pengiriman pelayanan tepat waktu	KD02
3	Website harus terjangkau bagi pengguna	KD03
4	Kecocokan sistem browser	KD04
5	Kecepatan dalam memuat transaksi	KD05

Berdasarkan Tabel 4.4 pemberian kode variabel indikator dimensi keandalan diantaranya sebagai berikut, KD01 (Kemampuan untuk melakukan layanan yang dijanjikan

secara akurat), KD02 (Pengiriman pelayanan tepat waktu), KD03 (Website harus terjangkau bagi pengguna), KD04 (Kecocokan sistem browser) dan yang terakhir KD05 (Kecepatan dalam memuat transaksi).

**Tabel 4.5 Kode Variabel Indikator Dimensi Isi dan Tampilan Informasi**

<b>Dimensi Isi dan Tampilan Informasi</b>		
<b>No</b>	<b>Atribut</b>	<b>Variabel Indikator</b>
1	Kelengkapan data dan informasi	IT01
2	Akurasi dan keringkasan data dan informasi	IT02
3	Formulir online ringkas dan mudah untuk diselesaikan	IT03
4	Informasi dan isu-isu yang diperbarui secara teratur	IT04
5	Informasi harus jelas dan dimengerti	IT05
6	Semua link harus bekerja	IT06
7	Gambar harus dalam warna	IT07
8	Grafis	IT08
9	Animasi	IT09
10	Ukuran halaman web	IT10

Berdasarkan Tabel 4.5 pemberian kode variabel indikator pada dimensi isi dan tampilan informasi diantaranya sebagai berikut, IT01 (Kelengkapan data dan informasi), IT02 (Akurasi dan keringkasan) data dan informasi), IT03 (Formulir online ringkas dan mudah untuk diselesaikan), IT04 (Informasi dan isu-isu yang diperbaharui secara teratur), IT05 (Informasi harus jelas dan dimengerti), IT06 (Semua link harus bekerja), IT07 (Gambar harus dalam warna), IT08 (Grafis), IT09 (Animasi), dan yang terakhir IT10 (Ukuran halaman web).

**Tabel 4.6 Kode Variabel Indikator Dimensi Layanan Pendukung**

<b>Dimensi Layanan Pendukung</b>		
<b>No</b>	<b>Atribut</b>	<b>Variabel Indikator</b>
1	Pedoman yang <i>user friendly</i>	LP01
2	Platform diskusi isu dan berita	LP02

Dimensi Layanan Pendukung		
No	Atribut	Variabel Indikator
3	Pertanyaan yang sering diajukan	LP03
4	Fasilitas pelacakan transaksi	LP04
5	Detail kontak lengkap	LP05
6	Pemecahan masalah	LP06
7	Pertanyaan dijawab secara memadai	LP07
8	Pengetahuan Karyawan	LP08
9	Kesopanan karyawan	LP09
10	Ukuran halaman web	LP10

Berdasarkan Tabel 4.6 pemberian kode variabel indikator pada dimensi layanan pendukung diantaranya sebagai berikut, LP01 (Pedoman yang *user friendly*), LP02 (Platform diskusi isu dan berita), LP03 (Pertanyaan yang sering diajukan), LP04 (Fasilitas pelacakan transaksi), LP05 (Detail kontak lengkap), LP06 (Pemecahan masalah), LP07 (Pertanyaan dijawab secara memadai), LP08 (Pengetahuan karyawan), LP09 (Kesopanan karyawan), dan yang terakhir LP10 (Ukuran halaman web).

#### 4.5. Penentuan Responden

Populasi dari penelitian ini adalah seluruh pengguna website *e-Procurement* Kabupaten Ngawi di seluruh Indonesia. Dengan menggunakan dua jenis responden karena akan dicari selisih antara keduanya. Dalam penelitian ini ditentukan sampel pengguna website *e-Procurement* Kabupaten Ngawi adalah pegawai LPSE & vendor yang berpartisipasi dalam pengadaan barang dan jasa secara elektronik. Pengguna berinteraksi secara langsung dan paham mengenai penggunaan dari Layanan Pengadaan Barang dan Jasa Secara Elektronik (LPSE) Kabupaten Ngawi. Berikut perhitungan sampel dengan menggunakan metode *Slovin* :

#### a. Pegawai LPSE Kabupaten Ngawi

Diketahui jumlah pegawai LPSE Kabupaten Ngawi adalah sebesar 34 orang, kemudian dihitung menggunakan rumus 3:

$$\frac{34}{1+34(0,05)^2} = \frac{34}{1,085} = 31,33$$

Hasil perhitungan di atas adalah 31,33, dibulatkan menjadi 32 responden. Dalam penelitian ini juga harus menyebar kuisisioner sebanyak 32 kuisisioner untuk mendapatkan data. Dari jumlah tersebut sudah memenuhi minimal sampel penelitian.

#### b. Vendor

Diketahui populasi pengguna website *e-Procurement* Kabupaten Ngawi adalah sebesar 248 vendor [5], kemudian dihitung menggunakan rumus 3:

$$\frac{248}{1+248(0,05)^2} = \frac{248}{1,62} = 153,08$$

Hasil perhitungan di atas adalah 153,08, dibulatkan menjadi 154 responden dengan kriteria pernah menggunakan layanan *e-Procurement* Kabupaten Ngawi. Dalam penelitian ini juga harus menyebar kuisisioner sebanyak 154 kuisisioner untuk mendapatkan data. Dari jumlah tersebut sudah memenuhi minimal sampel penelitian.

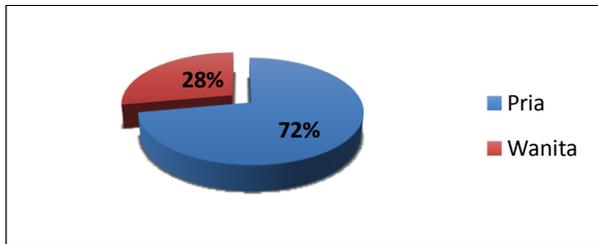
#### 4.6. Pengolahan Kuantitatif Data Kuisisioner Penilaian Pengguna LPSE Kabupaten Ngawi

Pada tahapan ini dilakukan pengolahan data kuantitatif terhadap 2 jenis data yaitu data demografi responden dan data hasil kuisisioner dari penilaian atribut oleh pengguna. Terdapat dua jenis pengujian data meliputi uji validitas dan uji reliabilitas. Pengujian dilakukan dengan menggunakan software SPSS versi 17 dan hasil pengujian dapat dilihat pada lampiran C.1. - C.8.

#### 4.6.1. Pengolahan Data Statistik Deskriptif Responden

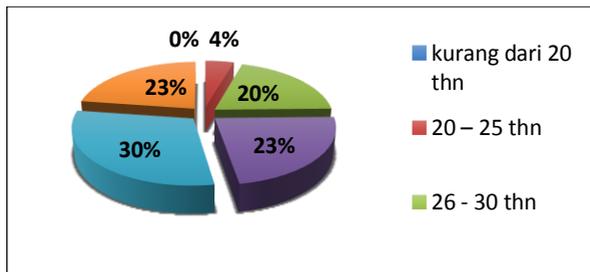
Pengolahan data statistik dilakukan pada hasil survei dengan total 154 responden sesuai dengan penentuan responden sebelumnya. Data statistik deskriptif yang diolah meliputi data demografi responden dan data atribut yang enam dimensi yang dipakai. Hasil pengolahan disajikan dalam bentuk *pie chart*, tabel dan *clustered column*.

Data demografi responden meliputi, jenis kelamin, usia, pendidikan, pekerjaan dan lain-lain. Berikut ini merupakan hasil dari pengolahan data demografi responden pengguna website *e-Procurement* Kabupaten Ngawi:



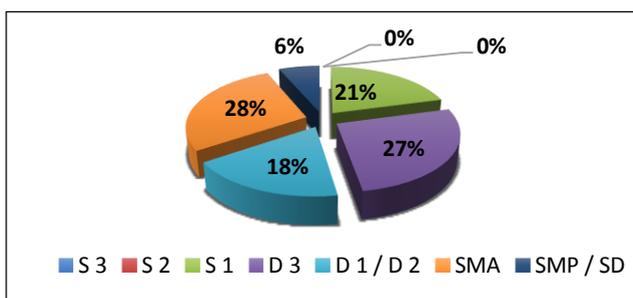
Gambar 4.1 Statistik Responden Berdasarkan Jenis Kelamin

Dari Gambar 4.1 menunjukkan responden pria sebanyak 72% sedangkan responden wanita sebanyak 28%. *Gap* diantara keduanya yaitu 44%, cukup jauh tingkat kesenjangannya. Jadi tingkat penyebaran pengguna berdasarkan jenis kelamin mayoritas oleh pria.



Gambar 4.2 Statistik Responden Berdasarkan Usia

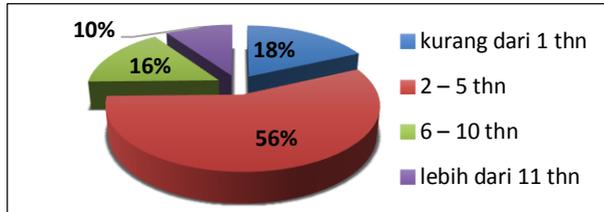
Dari Gambar 4.2 dapat dilihat jumlah responden dengan umur kurang dari 20 tahun sebanyak 0% atau tidak ada, responden dengan umur 20-25 tahun sebanyak 4%, responden dengan umur 26-30 tahun sebanyak 20%, kemudian responden dengan umur 31-35 tahun sebanyak 23%, lalu responden dengan umur 36-40 tahun sebanyak 30% dan yang terakhir responden dengan umur 40 tahun ke atas sebanyak 23%. Melihat prosentase diatas menunjukkan responden paling banyak yaitu umur 36-40 tahun, dimana usia saat itu merupakan usia produktif dan lebih dipercaya untuk menangani untuk mengurus proses pengadaan barang & jasa secara elektronik. Sedangkan prosentase paling kecil yaitu umur 20-25 tahun.



**Gambar 4.3 Statistik Responden Berdasarkan Tingkat Pendidikan**

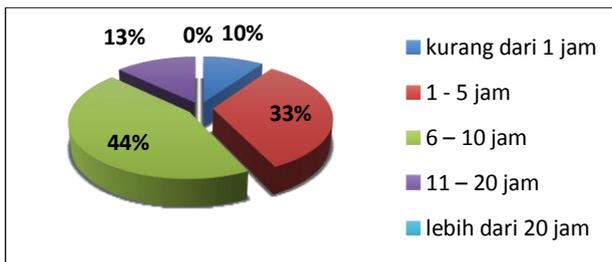
Dari Gambar 4.3 menunjukkan jumlah responden berdasarkan tingkat pendidikannya diantaranya responden dengan pendidikan terakhir S3 sebanyak 0% atau tidak ada, kemudian responden dengan pendidikan terakhir S2 sebanyak 0% atau tidak ada, responden dengan pendidikan terakhir S1 sebanyak 21%, responden dengan pendidikan terakhir D3 sebanyak 27%, responden dengan pendidikan terakhir D1/D2 sebanyak 18%, responden dengan pendidikan terakhir SMA sebanyak 28% dan yang terakhir responden dengan pendidikan terakhir SMP/SD 6%. Dari data diatas prosentase pengguna

paling banyak dengan pendidikan terakhir D3. Jadi dapat diketahui bahwa yang menggunakan website *e-Procurement* Kabupaten Ngawi ini merupakan orang-orang yang memiliki tingkat pendidikan yang tinggi dan tidak awam dengan teknologi internet khususnya.



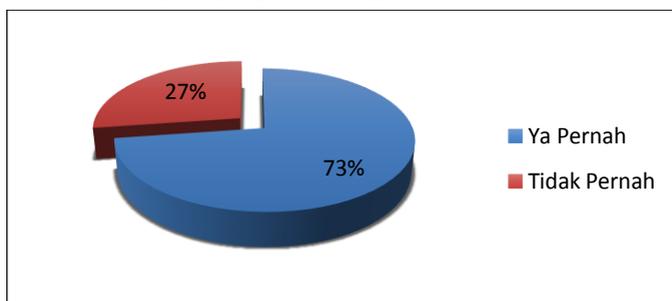
**Gambar 4.4 Statistik Responden Berdasarkan Pengalaman Internet**

Dari Gambar 4.4 menunjukkan jumlah responden dengan pengalaman penggunaan internet kurang dari 1 tahun sebanyak 18%, kemudian responden dengan pengalaman penggunaan internet 2-5 tahun sebanyak 56%, lalu responden dengan pengalaman penggunaan internet 6-10 tahun sebanyak 16% dan yang terakhir responden dengan pengalaman penggunaan internet lebih dari 11 tahun sebanyak 10%. Prosentase paling banyak dengan pengalaman penggunaan internet yaitu 2-5 tahun yaitu pengguna yang sudah sering dan lama menggunakan internet untuk mencari berita dan informasi secara online.



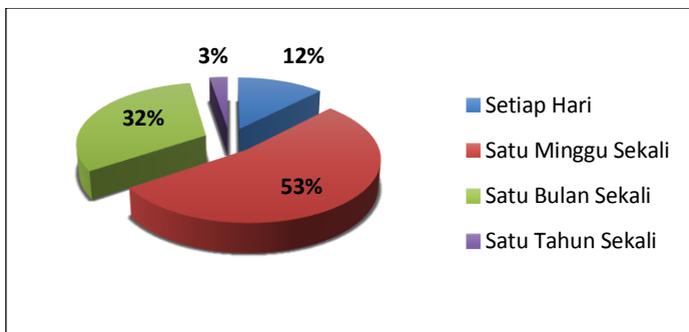
**Gambar 4.5 Statistik Responden Berdasarkan Rata-rata mengakses Website Dalam Seminggu**

Dari Gambar 4.5 menunjukkan jumlah responden berdasarkan rata-rata mengakses website dalam seminggu diantaranya kurang dari 1 jam sebanyak 10%, 1-5 jam sebanyak 33%, 6-10 jam sebanyak 44%, 11-20 jam sebanyak 13% dan yang terakhir lebih dari 20 jam sebanyak 0% atau tidak ada. Dari prosentase rata-rata mengakses website *e-Procurement* Kabupaten Ngawi yaitu 6-10 jam dan hal itu menunjukkan mayoritas pengguna sering mengunjungi website tersebut. Faktor mengakses website dipengaruhi beberapa hal diantaranya banyaknya proyek, input data dan lain-lain.



**Gambar 4.6 Statistik Responden Berdasarkan Pernah Berkunjung ke Website *e-Procurement* Sebelumnya**

Dari Gambar 4.6 menunjukkan jumlah responden yang pernah berkunjung ke website *e-Procurement* Kabupaten Ngawi sebanyak 73% dan jumlah responden yang sebelumnya tidak pernah berkunjung ke website *e-Procurement* Kabupaten Ngawi sebanyak 27%. Dengan melihat prosentase di atas dari mayoritas responden pernah mengakses website *e-Procurement* Kabupaten Ngawi dan lainnya baru pertama kali atau belum pernah mengakses layanan tersebut. Dengan prosentase tersebut bisa menjadi acuan penilaian kualitas layanan yang akurat.



**Gambar 4.7** Statistik Responden Berdasarkan Lama Kunjungan ke Website *e-Procurement* Kabupaten Ngawi

Dari Gambar 4.7 menunjukkan jumlah responden dengan lama kunjungan ke website *e-Procurement* Kabupaten Ngawi diantaranya setiap hari sebanyak 12%, satu minggu sekali sebanyak 53%, satu bulan sekali sebanyak 32% dan yang terakhir satu tahun sekali sebanyak 3%. Prosentase diatas diketahui mayoritas responden mengunjungi website *e-Procurement* Kabupaten Ngawi dengan intensitas sering yaitu setiap minggu sekali. Dan responden yang intensitas kunjungan tidak terlalu sering yaitu satu tahun sekali. Intensitas kunjungan dapat dipengaruhi faktor kebutuhan dari SKPD yang ingin melakukan pengadaan barang dan jasa.

#### **4.6.2. Pengolahan Data Atribut Dimensi Kemudahan Penggunaan**

Atribut kemudahan penggunaan terdiri dari 7 atribut dimensi, diantaranya indikator variabel KP01-KP07. Hasil pengolahan statistik dekriptif masing-masing atribut dimensi dapat dilihat pada Tabel 4.7:



tidak ada responden yang berpendapat sangat tidak setuju. Untuk prosentase variabel indikator KP04 diketahui 15% responden berpendapat sangat setuju jika website *e-Procurement* menampilkan link-link yang sering dicari oleh pengguna, 56% berpendapat setuju, 24% berpendapat netral, 5% responden berpendapat tidak setuju dan 0% tidak ada responden berpendapat sangat tidak setuju.

Untuk prosentase variabel indikator KP05 diketahui 14% responden berpendapat sangat setuju bahwa alamat website *e-Procurement* mudah untuk diingat pengguna, 64% berpendapat setuju, 16% berpendapat netral, 6% berpendapat tidak setuju dan 0% tidak ada responden berpendapat sangat tidak setuju. Untuk prosentase variabel indikator KP06 diketahui 14% responden berpendapat sangat setuju bahwa website *e-Procurement* dapat dengan mudah disesuaikan dengan pengaturan pengguna, 61% berpendapat setuju, 19% berpendapat netral, 6% berpendapat tidak setuju dan 0% tidak ada responden yang berpendapat sangat tidak setuju. Untuk prosentase indikator variabel KP07 diketahui 10% responden berpendapat sangat setuju bahwa website *e-Procurement* dapat mengenali kebiasaan pengguna seperti menampilkan link/fitur yang sering digunakan, 60% berpendapat setuju, 18% berpendapat netral, 11% berpendapat tidak setuju dan 0% tidak ada responden yang berpendapat sangat tidak setuju.

Atribut dimensi kemudahan diidentifikasi dari tujuh buah pernyataan yang terdapat dalam kuisisioner (Lampiran A). Dari perhitungan Tabel 4.7 dimensi kemudahan penggunaan, rata-rata mayoritas responden menjawab setuju sedangkan minoritas menjawab sangat tidak setuju. Selisih antara standar deviasi (jawaban) dan variansinya yaitu 0.05, sehingga jawaban antar responden tidak terlalu jauh/timpang.

#### **4.6.3. Pengolahan Data Atribut Dimensi Kepercayaan**

Atribut dimensi kepercayaan terdiri dari 11 atribut dimensi, diantaranya indikator variabel KY01-KY11. Hasil

pengolahan statistik deskriptif masing-masing atribut dimensi dapat dilihat pada Tabel 4.8 :

**Tabel 4.8 Statistik Deskriptif Atribut Dimensi Kepercayaan**

VI	Statistik Deskriptif Atribut Dimensi Kepercayaan								
	M	STD	V	Presentase (%)					Total (%)
				1	2	3	4	5	
KY01	3,73	0,71	0,50	0	9	22	55	14	100
KY02	3,78	0,71	0,50	0	10	20	53	18	100
KY03	3,83	0,71	0,50	0	6	19	62	14	100
KY04	3,78	0,71	0,50	0	5	23	60	12	100
KY05	3,80	0,71	0,50	0	5	21	65	10	100
KY06	3,88	0,71	0,50	0	4	19	62	15	100
KY07	3,89	0,00	0,00	0	3	21	62	15	100
KY08	3,76	1,41	2	0	9	18	60	12	100
KY09	3,825	0,71	0,5	0	6	17	64	12	100
KY10	3,877	1,41	2	0	9	16	54	21	100
KY11	3,734	0,71	0,5	0	9	23	54	14	100
MT	3,81	0,77	0,73						

Keterangan: VI (Variabel Indikator)  
 STD (Standar Deviasi)  
 MT (Mean Total)

M (Mean)  
 V (Varians)

Dari Tabel 4.8, menunjukkan prosentase jawaban responden dengan variabel indikator KY01 diketahui 14% responden berpendapat sangat setuju bahwa website *e-Procurement* dapat membatasi informasi data pribadi pengguna agar tidak diketahui orang lain, 55% berpendapat setuju, 22% berpendapat netral, 9% berpendapat tidak setuju dan 0% tidak ada responden yang berpendapat sangat tidak setuju. Untuk variabel indikator KY02 diketahui 18% responden berpendapat sangat setuju bahwa website *e-Procurement* mampu menyimpan dan melindungi data

rahasia pengguna terhadap pencurian informasi dengan adanya kebijakan serta peraturan keamanan, 53% berpendapat setuju, 20% berpendapat netral, 10% berpendapat tidak setuju dan 0% tidak ada responden yang berpendapat sangat tidak setuju.

Untuk variabel indikatro KY03 diketahui 14% responden berpendapat bahwa sangat setuju website *e-Procurement* memiliki kemampuan mengamankan arsip data pribadi dengan adanya *SSL (Socket Secure Layer)*, 62% berpendapat setuju, 19% berpendapat netral, 6% berpendapat tidak setuju dan 0% tidak ada responden yang berpendapat sangat tidak setuju. Untuk variabel indikator KY04 diketahui 12% responden berpendapat sangat setuju website *e-Procurement* memiliki panduan secara tertulis tentang panduan cara pengamanan data pribadi, 60% berpendapat setuju, 23% berpendapat netral, 5% berpendapat tidak setuju dan 0% tidak ada responden berpendapat sangat tidak setuju. Untuk variabel indikator KY05 diketahui 10% responden berpendapat sangat setuju bahwa website *e-Procurement* mampu melindungi pengguna dari resiko penipuan atau kerugian finansial, 65% berpendapat setuju, 21% berpendapat netral, 5% berpendapat tidak setuju dan 0% tidak ada responden yang berpendapat sangat tidak setuju.

Untuk variabel indikator KY06 diketahui 15% responden berpendapat sangat setuju bahwa website mampu mengontrol hak akses pengguna ke dalam sistem, 62% berpendapat setuju, 19% berpendapat netral, 4% responden yang berpendapat tidak setuju dan 0% tidak ada responden yang berpendapat sangat tidak setuju. Untuk variabel indikator KY07 diketahui 15% responden berpendapat sangat setuju bahwa terdapat prosedur pendaftaran email yang berfungsi ketika pengguna lupa *username* dan *password*, 62% berpendapat setuju, 21% berpendapat netral, 3% berpendapat tidak setuju, dan 0% tidak ada responden yang berpendapat sangat tidak setuju. Untuk variabel indikator KY08 diketahui 12% responden berpendapat sangat setuju bahwa website *e-*

*Procurement* mampu memastikan semua transaksi yang dilakukan oleh pengguna dengan benar, 60% berpendapat setuju, 18% berpendapat netral, 9% berpendapat tidak setuju, dan 0% tidak ada responden yang berpendapat sangat tidak setuju. Untuk variabel indikator KY09 diketahui 12% responden berpendapat sangat setuju bahwa website *e-Procurement* mampu mengamankan pengiriman pesan pengguna dengan menggunakan teknologi *SSL(Secure Socket Layer)*, 64% berpendapat setuju, 17% berpendapat netral, 6% berpendapat tidak setuju, dan 0% tidak ada responden yang berpendapat sangat tidak setuju.

Untuk variabel indikator KY10 diketahui 21% responden berpendapat sangat setuju bahwa website *e-Procurement* terdapat fasilitas tanda tangan bukti pengguna secara digital, 54% berpendapat setuju, 16% berpendapat netral, 9% berpendapat tidak setuju dan 0% tidak ada responden yang berpendapat sangat tidak setuju. Untuk variabel indikator KY11 diketahui 14% responden berpendapat sangat setuju bahwa website *e-Procurement* mampu menjaga informasi pengguna ketika mengunjungi halaman tertentu dengan login berbeda karena terdapat akses kontrol, 54% berpendapat setuju, 23% berpendapat netral, 9% berpendapat tidak setuju dan 0% tidak ada responden yang berpendapat sangat tidak setuju.

Atribut dimensi kepercayaan diidentifikasi dari 11 pernyataan yang terdapat dalam kuisisioner (Lampiran A). Dari perhitungan Tabel 4.8 dimensi kepercayaan, rata-rata mayoritas responden menjawab setuju sedangkan minoritas menjawab sangat tidak setuju. Selisih antara standar deviasi (jawaban) dan variansinya yaitu 0.04, sehingga jawaban antar responden tidak terlalu jauh/timpang.

#### 4.6.4. Pengolahan Data Atribut Dimensi Fungsi dan Interaksi Lingkungan Sekitar

Atribut dimensi fungsi dan interaksi lingkungan terdiri dari 4 atribut dimensi, diantaranya indikator variabel FI01-FI04. Hasil pengolahan statistik deskriptif masing-masing atribut dimensi dapat dilihat pada Tabel 4.9:

**Tabel 4.9 Statistik Deskriptif Atribut Dimensi Fungsi dan Interaksi Lingkungan Sekitar**

VI	Statistik Deskriptif Atribut Dimensi Fungsi dan Interaksi Lingkungan Sekitar								
	M	STD	V	Presentase (%)					Total (%)
				1	2	3	4	5	
FI01	3,78	0,00	0,00	0	8	19	58	14	100
FI02	3,75	0,71	0,50	0	11	14	64	11	100
FI03	3,87	0,00	0,00	0	8	10	68	14	100
FI04	3,97	0,71	0,50	0	3	16	62	19	100
MT	3,84	0,35	0,25						

Keterangan: VI (Variabel Indikator)                      M (Mean)  
 STD (Standar Deviasi)                                      V (Varians)  
 MT (Mean Total)

Dari Tabel 4.9, menunjukkan prosentase jawaban responden dengan variabel indikator FI01 diketahui 14% responden berpendapat sangat setuju bahwa terdapat bantuan online dalam pengisian formulir, 58% berpendapat setuju, 19% berpendapat netral, 8% berpendapat tidak setuju dan 0% tidak ada responden yang berpendapat sangat tidak setuju. Untuk variabel indikator FI02 diketahui 11% responden berpendapat sangat setuju bahwa website *e-Procurement* menyimpan dan menggunakan data pengguna dengan baik, 64% berpendapat setuju, 14% berpendapat netral, 11% berpendapat tidak setuju dan 0% tidak ada responden yang berpendapat sangat tidak setuju. Untuk variabel indikator FI03 diketahui 14% responden berpendapat bahwa sangat setuju bahwa website *e-Procurement* terdapat pengolahan dan pengiriman data online

secara otomatis, 68% berpendapat setuju, 10% berpendapat netral, 8% berpendapat tidak setuju dan 0% tidak ada responden yang berpendapat sangat tidak setuju. Untuk variabel indikator FI04 diketahui 19% responden berpendapat sangat setuju formulir online pada website *e-Procurement* terdapat pilihan untuk dikirim, dicetak dan disimpan, 62% berpendapat setuju, 16% berpendapat netral, 3% berpendapat tidak setuju dan 0% tidak ada responden berpendapat sangat tidak setuju.

Atribut dimensi fungsi dan interaksi sekitar diidentifikasi dari 4 pernyataan yang terdapat dalam kuisioner (Lampiran A). Dari perhitungan Tabel 4.9 dimensi fungsi dan interaksi lingkungan sekitar, rata-rata mayoritas responden menjawab setuju sedangkan minoritas menjawab sangat tidak setuju. Selisih antara standar deviasi (jawaban) dan variansinya yaitu 0.10, sehingga jawaban antar responden tidak terlalu jauh/timpang.

#### 4.6.5. Pengolahan Data Atribut Dimensi Keandalan

Atribut dimensi keandalan terdiri dari 5 atribut dimensi, diantaranya indikator variabel KD01-KD05. Hasil pengolahan statistik dekriptif masing-masing atribut dimensi dapat dilihat pada Tabel 4.10:

**Tabel 4.10 Statistik Deskriptif Atribut Dimensi Keandalan**

VI	Statistik Deskriptif Atribut Dimensi Keandalan								
	M	STD	V	Presentase (%)					Total (%)
				1	2	3	4	5	
KD01	3,78	0,71	0,50	1	10	12	65	12	100
KD02	3,77	0,00	0,00	1	8	15	66	10	100
KD03	3,86	0,00	0,00	0	8	10	71	12	100
KD04	4,14	1,41	2,00	0	3	5	68	25	100
KD05	4,19	1,41	2,00	0	0	5	70	25	100
MT	3,95	0,71	0,90						

<i>Keterangan:</i>	<i>VI (Variabel Indikator)</i>	<i>M (Mean)</i>
	<i>STD (Standar Deviasi)</i>	<i>V (Varians)</i>
	<i>MT (Mean Total)</i>	

Dari Tabel 4.10, menunjukkan prosentase jawaban responden dengan variabel indikator KD01 diketahui 12% responden berpendapat sangat setuju bahwa website *e-Procurement* memberikan layanan data dan informasi secara akurat, 65% berpendapat setuju, 12% berpendapat netral, 10% berpendapat tidak setuju dan 1% responden yang berpendapat sangat tidak setuju. Untuk variabel indikator KD02 diketahui 10% responden berpendapat sangat setuju bahwa website *e-Procurement* mampu mengolah dan mengirim data secara cepat, 66% berpendapat setuju, 15% berpendapat netral, 8% berpendapat tidak setuju dan 1% responden yang berpendapat sangat tidak setuju.

Untuk variabel indikator KD03 diketahui 12% responden berpendapat bahwa sangat setuju bahwa halaman website *e-Procurement* tidak pernah mengalami gangguan tampilan serta dapat diakses 24 jam dalam seminggu, 71% berpendapat setuju, 10% berpendapat netral, 8% berpendapat tidak setuju dan 0% tidak ada responden yang berpendapat sangat tidak setuju. Untuk variabel indikator KD04 diketahui 25% responden berpendapat sangat setuju bahwa website *e-Procurement* cocok dengan *browser* yang dipakai oleh pengguna, 68% berpendapat setuju, 5% berpendapat netral, 3% berpendapat tidak setuju dan 0% tidak ada responden berpendapat sangat tidak setuju. Untuk variabel indikator KD05 diketahui 25% responden berpendapat sangat setuju website *e-Procurement* mampu memuat dan mengunduh dokumen online dengan kecepatan tinggi, 70% berpendapat setuju, 5% berpendapat netral, 0% tidak ada responden berpendapat tidak setuju dan 0% tidak ada responden berpendapat sangat tidak setuju.

Atribut dimensi keandalan sekitar diidentifikasi dari 5 pernyataan yang terdapat dalam kuisioner (Lampiran A). Dari perhitungan Tabel 4.10 dimensi keandalan, rata-rata mayoritas responden menjawab setuju sedangkan minoritas menjawab sangat tidak setuju. Selisih antara standar deviasi (jawaban) dan variansinya yaitu 0.19, sehingga jawaban antar responden tidak terlalu jauh/timpang.

#### 4.6.6. Pengolahan Data Atribut Dimensi Isi dan Tampilan Informasi

Atribut dimensi isi dan tampilan informasi terdiri dari 10 atribut dimensi, diantaranya indikator variabel IT01-IT10. Hasil pengolahan statistik dekriptif masing-masing atribut dimensi dapat dilihat pada Tabel 4.1:

**Tabel 4.11 Statistik Deskriptif Atribut Dimensi Isi dan Tampilan Informasi**

VI	Statistik Deskriptif Atribut Dimensi Isi dan Tampilan Informasi								
	M	STD	V	Presentase (%)					Total (%)
				1	2	3	4	5	
IT01	4,02	2,12	4,50	0	3	13	64	20	100
IT02	4,00	0,71	0,50	0	2	16	63	19	100
IT03	3,96	0,71	0,50	0	3	14	69	15	100
IT04	4,03	2,12	4,50	0	2	14	64	20	100
IT05	3,99	0,00	0,00	0	4	12	65	19	100
IT06	4,16	1,41	2,00	0	1	6	68	25	100
IT07	3,95	1,41	2,00	0	6	8	69	16	100
IT08	3,99	1,41	2,00	0	2	12	70	16	100
IT09	3,94	0,71	0,50	0	3	12	73	12	100
IT10	4,02	0,71	0,50	0	4	7	72	17	100
MT	4,01	1,13	1,70						

<i>Keterangan:</i>	<i>VI (Variabel Indikator)</i>	<i>M (Mean)</i>
	<i>STD (Standar Deviasi)</i>	<i>V (Varians)</i>
	<i>MT (Mean Total)</i>	

Dari Tabel 4.11, menunjukkan prosentase jawaban responden dengan variabel indikator IT01 diketahui 20% responden berpendapat sangat setuju bahwa website *e-Procurement* dapat membatasi informasi data pribadi pengguna agar tidak diketahui orang lain, 64% berpendapat setuju, 13% berpendapat netral, 3% berpendapat tidak setuju dan 0% tidak ada responden yang berpendapat sangat tidak setuju. Untuk variabel indikator IT02 diketahui 19% responden berpendapat sangat setuju bahwa dalam website *e-Procurement* terdapat pengkategorian layanan yang jelas dan tepat, 63% berpendapat setuju, 16% berpendapat netral, 2% berpendapat tidak setuju dan 0% tidak ada responden yang berpendapat sangat tidak setuju. Untuk variabel indikator IT03 diketahui 15% responden berpendapat bahwa sangat setuju bahwa formulir online harus ringkas dan mudah untuk diselesaikan oleh pengguna, 69% berpendapat setuju, 14% berpendapat netral, 3% berpendapat tidak setuju dan 0% tidak ada responden yang berpendapat sangat tidak setuju.

Untuk variabel indikator IT04 diketahui 20% responden berpendapat sangat setuju bahwa data dan informasi website *e-Procurement* diperbarui secara teratur, 64% berpendapat setuju, 14% berpendapat netral, 2% berpendapat tidak setuju dan 0% tidak ada responden berpendapat sangat tidak setuju. Untuk variabel indikator IT05 diketahui 19% responden berpendapat sangat setuju bahwa informasi yang terdapat dalam website *e-Procurement* mudah untuk dipahami pengguna, 65% berpendapat setuju, 12% berpendapat netral, 4% berpendapat tidak setuju dan 0% tidak ada responden yang berpendapat sangat tidak setuju. Untuk variabel indikator IT06 diketahui 25% responden berpendapat sangat setuju bahwa link yang terdapat dalam website *e-Procurement* dapat diakses dan tidak rusak, 68% berpendapat setuju, 6% berpendapat netral,

1% berpendapat tidak setuju dan 0% tidak ada responden yang berpendapat sangat tidak setuju.

Untuk variabel indikator IT07 diketahui 16% responden berpendapat sangat setuju bahwa gambar yang terdapat dalam website *e-Procurement* harus berwarna, 69% berpendapat setuju, 8% berpendapat netral, 6% berpendapat tidak setuju, dan 0% tidak ada responden yang berpendapat sangat tidak setuju. Untuk variabel indikator IT08 diketahui 16% responden berpendapat sangat setuju bahwa struktur susunan website dan keterangan informasi pada website *e-Procurement* harus jelas, 70% berpendapat setuju, 12% berpendapat netral, 2% berpendapat tidak setuju, dan 0% tidak ada responden yang berpendapat sangat tidak setuju.

Untuk variabel indikator IT09 diketahui 12% responden berpendapat sangat setuju bahwa penggunaan animasi pada website *e-Procurement* itu penting agar pengguna lebih interaktif, 73% berpendapat setuju, 12% berpendapat netral, 3% responden berpendapat tidak setuju, dan 0% tidak ada responden yang berpendapat sangat tidak setuju. Untuk variabel indikator IT10 diketahui 17% responden berpendapat sangat setuju bahwa website *e-Procurement* mampu menyesuaikan ukuran halaman website dengan *browser* pengguna, 72% berpendapat setuju, 7% berpendapat netral, 4% berpendapat tidak setuju dan 0% tidak ada responden yang berpendapat sangat tidak setuju.

Atribut dimensi isi dan tampilan informasi diidentifikasi dari 10 pernyataan yang terdapat dalam kuisioner (Lampiran A). Dari perhitungan Tabel 4.11 dimensi isi dan tampilan, rata-rata mayoritas responden menjawab setuju sedangkan minoritas menjawab sangat tidak setuju. Selisih antara standar deviasi (jawaban) dan variansinya yaitu 0.57, sehingga jawaban antar responden relatif jauh/timpang.



terdapat forum yang digunakan untuk diskusi isu dan berita terkini terkait kebijakan tertentu, 69% berpendapat setuju, 13% berpendapat netral, 5% berpendapat tidak setuju dan 0% tidak ada responden yang berpendapat sangat tidak setuju. Untuk variabel indikator LP03 diketahui 14% responden berpendapat bahwa website dinas menampilkan pertanyaan yang sering diajukan, 66% berpendapat setuju, 14% berpendapat netral, 7% berpendapat tidak setuju dan 0% tidak ada responden yang berpendapat sangat tidak setuju.

Untuk variabel indikator LP04 diketahui 14% responden berpendapat sangat setuju bahwa website *e-Procurement* mampu melacak perkembangan dan status dari transaksi pengguna, 68% berpendapat setuju, 16% berpendapat netral, 3% berpendapat tidak setuju dan 0% tidak ada responden berpendapat sangat tidak setuju. Untuk variabel indikator LP05 diketahui 16% responden berpendapat sangat setuju bahwa terdapat konten yang menampilkan kontak secara lengkap dari pemilik website *e-Procurement*, 73% berpendapat setuju, 9% berpendapat netral, 3% berpendapat tidak setuju dan 0% tidak ada responden yang berpendapat sangat tidak setuju.

Untuk variabel indikator LP06 diketahui 13% responden berpendapat sangat setuju bahwa *customer service* website *e-Procurement* mampu memecahkan masalah pelayanan pengguna secara online, 69% berpendapat setuju, 12% berpendapat netral, 5% berpendapat tidak setuju dan 0% tidak ada responden yang berpendapat sangat tidak setuju. Untuk variabel indikator LP07 diketahui 11% responden berpendapat sangat setuju bahwa website *e-Procurement* menampilkan pertanyaan yang telah dijawab oleh *customer service* secara cepat dan memadai, 68% berpendapat setuju, 16% berpendapat netral, 6% berpendapat tidak setuju, dan 0% tidak ada responden yang berpendapat sangat tidak setuju. Untuk variabel indikator LP08 diketahui 10% responden berpendapat sangat setuju bahwa pegawai LPSE memiliki pengetahuan cukup ketika menjawab pertanyaan pengguna

secara online, 70% berpendapat setuju, 12% berpendapat netral, 8% berpendapat tidak setuju, dan 0% tidak ada responden yang berpendapat sangat tidak setuju. Untuk variabel indikator LP09 diketahui 18% responden berpendapat bahwa pegawai LPSE memiliki kesopanan yang cukup ketika menjawab pertanyaan pengguna secara online, 68% berpendapat setuju, 12% berpendapat netral, 3% berpendapat tidak setuju, dan 0% tidak ada responden yang berpendapat sangat tidak setuju.

Atribut dimensi layanan pendukung diidentifikasi dari 9 pernyataan yang terdapat dalam kuisioner (Lampiran A). Dari perhitungan Tabel 4.12 dimensi layanan pendukung, rata-rata mayoritas responden menjawab setuju sedangkan minoritas menjawab sangat tidak setuju. Selisih antara standar deviasi (jawaban) dan variansinya yaitu 0.15, sehingga jawaban antar responden tidak terlalu jauh/timpang.

#### **4.6.8. Pengujian Validitas Kuisioner Penilaian Pengguna LPSE Kabupaten Ngawi**

Pengujian validitas digunakan untuk menguji seberapa valid pernyataan dalam kuisioner tersebut mengukur atribut dimensi. Uji validitas dengan menggunakan nilai korelasi *pearson* antara satu pernyataan dengan nilai total dalam satu atribut dimensi dengan menggunakan rumus 1. Software untuk melakukan uji validitas adalah dengan menggunakan SPSS versi 17.0 Pengujian validitas dengan item pernyataan dengan korelasi *pearson* dengan cara mengkorelasikan skor item dengan total skor item pernyataan. Lalu, pengujian signifikansi dengan menggunakan kriteria r tabel pada tingkat signifikansi 0.05 dengan uji dua sisi. Menentukan nilai r tabel:

- Signifikansi 0.05
- Jumlah sampel 230

$$DF = n-2$$

$$= 154-2$$

= 152, jadi nilai r tabel = **0.158**

Jika nilai positif dan r hitung  $\geq$  r tabel maka item dinyatakan valid, dan jika r hitung  $<$  r tabel maka item dinyatakan tidak valid.

#### **4.6.8.1. Atribut Dimensi Kemudahan Penggunaan**

Hasil uji validitas instrumen atribut dimensi kemudahan penggunaan dapat dilihat pada Tabel 4.13, seperti di bawah ini:

**Tabel 4.13 Validitas Dimensi Kemudahan Penggunaan**

<b>Variabel Indikator</b>	<b>Nilai</b>	<b>r tabel</b>	<b>Keterangan</b>
KP01	0,412	0,158	Valid
KP02	0,564	0,158	Valid
KP03	0,564	0,158	Valid
KP04	0,413	0,158	Valid
KP05	0,521	0,158	Valid
KP06	0,568	0,158	Valid
KP07	0,571	0,158	Valid

Dari Tabel 4.13 dapat dilihat hasil uji validitas untuk atribut dimensi kemudahan penggunaan dengan menggunakan nilai korelasi *pearson* dibandingkan dengan nilai r tabel N=154 yang bernilai 0.158. Pengukuran atribut dimensi kemudahan penggunaan dinyatakan valid semua karena nilai r hitung dari masing-masing variabel indikator KP01, KP02, KP03, KP04, KP05, KP06, KP07 lebih besar dari nilai r tabel yang bernilai 0.158.

Sehingga dapat disimpulkan bahwa seluruh pernyataan yang ada dalam atribut dimensi kemudahan penggunaan adalah valid dan dapat digunakan untuk uji reliabilitas selanjutnya.

#### **4.6.8.2. Atribut Dimensi Kepercayaan**

Hasil uji validitas instrumen atribut dimensi kepercayaan dapat dilihat pada Tabel 4.14 , seperti di bawah ini:

**Tabel 4.14 Validitas Dimensi Kepercayaan**

Variabel Indikator	Nilai	r tabel	Keterangan
KY01	0,597	0,158	Valid
KY02	0,476	0,158	Valid
KY03	0,506	0,158	Valid
KY04	0,662	0,158	Valid
KY05	0,649	0,158	Valid
KY06	0,624	0,158	Valid
KY07	0,6	0,158	Valid
KY08	0,562	0,158	Valid
KY09	0,593	0,158	Valid
KY10	0,523	0,158	Valid
KY11	0,636	0,158	Valid

Dari Tabel 4.14 dapat dilihat hasil uji validitas untuk atribut kepercayaan dengan menggunakan nilai korelasi *pearson* dibandingkan dengan nilai  $r$  tabel  $N=154$  yang bernilai 0.158. Pengukuran atribut dimensi kepercayaan dinyatakan valid semua karena nilai  $r$  hitung dari masing-masing variabel indikator KY01, KY02, KY03, KY04, KY05, KY06, KY07, KY08, KY09, KY10, KY11 lebih besar dari nilai  $r$  tabel yang bernilai 0.158.

Sehingga dapat disimpulkan bahwa seluruh pernyataan yang ada dalam atribut dimensi kepercayaan adalah valid dan dapat digunakan untuk uji reliabilitas selanjutnya.

#### **4.6.8.3. Atribut Dimensi Fungsi dan Interaksi Lingkungan Sekitar**

Hasil uji validitas instrumen atribut dimensi fungsi dan interaksi lingkungan sekitar dapat dilihat pada Tabel 4.15, seperti di bawah ini:

**Tabel 4.15 Validitas Dimensi Fungsi dan Interaksi Lingkungan Sekitar**

Variabel Indikator	Nilai	r tabel	Keterangan
FI01	0,625	0,158	Valid
FI02	0,507	0,158	Valid

Variabel Indikator	Nilai	r tabel	Keterangan
FI03	0,572	0,158	Valid
FI04	0,53	0,158	Valid

Dari Tabel 4.15 dapat dilihat hasil uji validitas untuk atribut dimensi fungsi dan interaksi lingkungan sekitar dengan menggunakan nilai korelasi *pearson* dibandingkan dengan nilai  $r$  tabel  $N=154$  yang bernilai 0.158. Pengukuran atribut dimensi fungsi dan interaksi lingkungan sekitar dinyatakan valid semua karena nilai  $r$  hitung dari masing-masing variabel indikator FI01, FI02, FI03, FI04 lebih besar dari nilai  $r$  tabel yang bernilai 0.158.

Sehingga dapat disimpulkan bahwa seluruh pernyataan yang ada dalam atribut dimensi fungsi dan interaksi lingkungan sekitar adalah valid dan dapat digunakan untuk uji reliabilitas selanjutnya.

#### 4.6.8.4. Atribut Dimensi Keandalan

Hasil uji validitas instrumen atribut dimensi keandalan sekitar dapat dilihat pada Tabel 4.16, seperti di bawah ini:

**Tabel 4.16 Validitas Dimensi Keandalan**

Variabel Indikator	Nilai	r tabel	Keterangan
KD01	0,589	0,158	Valid
KD02	0,569	0,158	Valid
KD03	0,409	0,158	Valid
KD04	0,232	0,158	Valid
KD05	0,297	0,158	Valid

Dari Tabel 4.16 dapat dilihat hasil uji validitas untuk atribut dimensi keandalan dengan menggunakan nilai korelasi *pearson* dibandingkan dengan nilai  $r$  tabel  $N=154$  yang bernilai 0.158. Pengukuran atribut dimensi keandalan dinyatakan valid semua karena nilai  $r$  hitung dari masing-masing variabel indikator KD01, KD02, KD03, KD04, KD05 lebih besar dari nilai  $r$  tabel yang bernilai 0.158.

Sehingga dapat disimpulkan bahwa seluruh pernyataan yang ada dalam atribut dimensi keandalan adalah valid dan dapat digunakan untuk uji reliabilitas selanjutnya.

#### 4.6.8.5. Atribut Dimensi Isi dan Tampilan Informasi

Hasil uji validitas instrumen atribut dimensi isi dan tampilan informasi dapat dilihat pada Tabel 4.17, seperti di bawah ini:

**Tabel 4.17 Validitas Dimensi Isi dan Tampilan Informasi**

Variabel Indikator	Nilai	r tabel	Keterangan
IT01	0,281	0,158	Valid
IT02	0,414	0,158	Valid
IT03	0,494	0,158	Valid
IT04	0,446	0,158	Valid
IT05	0,34	0,158	Valid
IT06	0,24	0,158	Valid
IT07	0,37	0,158	Valid
IT08	0,466	0,158	Valid
IT09	0,448	0,158	Valid
IT10	0,482	0,158	Valid

Dari Tabel 4.17 dapat dilihat hasil uji validitas untuk atribut dimensi isi dan tampilan informasi dengan menggunakan nilai korelasi *pearson* dibandingkan dengan nilai r tabel N=154 yang bernilai 0.158. Pengukuran atribut dimensi isi dan tampilan informasi dinyatakan valid semua karena nilai r hitung dari masing-masing variabel indikator IT01, IT02, IT03, IT04, IT05, IT06, IT07, IT08, IT09, IT10 lebih besar dari nilai r tabel yang bernilai 0.158.

Sehingga dapat disimpulkan bahwa seluruh pernyataan yang ada dalam atribut dimensi isi dan tampilan informasi adalah valid dan dapat digunakan untuk uji reliabilitas selanjutnya.

#### 4.6.8.6. Atribut Dimensi Layanan Pendukung

Hasil uji validitas instrumen atribut dimensi layanan pendukung dapat dilihat pada Tabel 4.18, seperti di bawah ini:

**Tabel 4.18 Validitas Dimensi Layanan Pendukung**

Variabel Indikator	Nilai	r tabel	Keterangan
LP01	0,498	0,158	Valid
LP02	0,494	0,158	Valid
LP03	0,563	0,158	Valid
LP04	0,453	0,158	Valid
LP05	0,497	0,158	Valid
LP06	0,603	0,158	Valid
LP07	0,503	0,158	Valid
LP08	0,61	0,158	Valid
LP09	0,483	0,158	Valid

Dari Tabel 4.18 dapat dilihat hasil uji validitas untuk atribut dimensi layanan pendukung dengan menggunakan nilai korelasi *pearson* dibandingkan dengan nilai r tabel  $N=154$  yang bernilai 0.158. Pengukuran atribut dimensi layanan pendukung dinyatakan valid semua karena nilai r hitung dari masing-masing variabel indikator LP01, LP02, LP03, LP04, LP05, LP06, LP07, LP08, LP09 lebih besar dari nilai r tabel yang bernilai 0.158.

Sehingga dapat disimpulkan bahwa seluruh pernyataan yang ada dalam atribut dimensi layanan pendukung adalah valid dan dapat digunakan untuk uji reliabilitas selanjutnya.

#### 4.6.9. Pengujian Reliabilitas Kuisisioner Penilaian Pengguna LPSE Kabupaten Ngawi

Uji reliabilitas dilakukan untuk menunjukkan kestabilan dan konsistensi alat ukur dalam mengukur konsep yang ingin diukur. Reliabilitas menunjukkan sejauh mana suatu alat ukur dapat dipercaya atau dapat diandalkan [21]. Jadi reliabilitas menunjukkan konsistensi suatu alat ukur dalam mengukur gejala yang sama.

Tolak ukur uji reliabilitas dengan menggunakan *Cronbach's Alpha* dengan menggunakan rumus 2. Atribut dimensi yang baik jika memiliki *Cronbach's Alpha*  $\geq 0.7$ , maka atribut dimensi bisa dikatakan reliabel. Berikut merupakan hasil uji reliabilitas seluruh atribut dimensi (Tabel 4.19):

**Tabel 4.19 Reliabilitas Atribut Dimensi**

Atribut Dimensi	Cronbach's Alpha	Batas	Keterangan
KP	0,767	0.7	Reliabel
KY	0,877	0.7	Reliabel
FI	0,756	0.7	Reliabel
KD	0,738	0.7	Reliabel
IT	0,802	0.7	Reliabel
LP	0,869	0.7	Reliabel

Tabel 4.19 merupakan tabel hasil uji reliabilitas dari masing-masing atribut dimensi *e-GovQual*. Dari hasil uji reliabilitas menunjukkan bahwa seluruh nilai reliabilitas (*Cronbach's Alpha*) pada atribut dimensi lebih besar dari batas yang telah ditentukan yaitu diatas 0.7. Sehingga semua indikator yang digunakan untuk mengukur atribut dimensi *e-GovQual* benar-benar dapat dipercaya dan dapat digunakan untuk analisis untuk selanjutnya. Hasil uji reliabilitas yang lebih jelas dapat dilihat pada lampiran C.1. - C.7.

#### **4.6.10. Pengolahan Hasil Kuisioner Penilaian Pengguna LPSE Kabupaten Ngawi**

Berikut pada Tabel 4.20 merupakan hasil rata-rata kuisioner ke pengguna website *e-Procurement* Kabupaten Ngawi dengan jumlah responden 154 orang. Untuk lebih jelasnya kuisioner dapat dilihat pada lampiran A.1, lalu untuk hasil rekapitulasi kuisioner dapat dilihat pada lampiran B.1 dan B.2.

**Tabel 4.20 Rata-rata Hasil Kuisioner Penilaian Pengguna**

<b>Variabel</b>	<b>Rata-rata</b>	<b>Variabel</b>	<b>Rata-rata</b>
KP01	3,96	KD03	3,86
KP02	3,90	KD04	4,14
KP03	3,81	KD05	4,19
KP04	3,81	IT01	4,02
KP05	3,86	IT02	4,00
KP06	3,84	IT03	3,96
KP07	3,70	IT04	4,03
KY01	3,73	IT05	3,99
KY02	3,78	IT06	4,16
KY03	3,83	IT07	3,95
KY04	3,78	IT08	3,99
KY05	3,80	IT09	3,94
KY06	3,88	IT10	4,02
KY07	3,89	LP01	3,97
KY08	3,76	LP02	3,90
KY09	3,82	LP03	3,86
KY10	3,88	LP04	3,92
KY11	3,73	LP05	4,01
FI01	3,78	LP06	3,90
FI02	3,75	LP07	3,84
FI03	3,87	LP08	3,83
FI04	3,97	LP09	4,00
KD01	3,78		
KD02	3,77		

Rata-rata tertinggi pada hasil kuisioner pengguna website *e-Procurement* Kabupaten Ngawi ini adalah variabel indikator KD05 (Kecepatan dalam memuat transaksi) dengan nilai 4,19 dan rata-rata terendah adalah KP07(Kemampuan untuk penyesuaian) dengan nilai 3,70. Untuk keseluruhan rata-rata hasil kuisioner pengguna website *e-Procurement* Kabupaten Ngawi adalah 3,89.

#### **4.7. Pengolahan Hasil Kuisioner Target Capaian Pegawai LPSE Kabupaten Ngawi**

Berikut pada Tabel 4.21 merupakan tabel hasil kuisioner target capaian dari pegawai website *e-Procurement*

Kabupaten Ngawi. Untuk lebih jelasnya hasil kuisisioner dapat dilihat apda lampiran B.3. dan B.4.

**Tabel 4.21 Rata-rata Hasil Kuisisioner Target Capaian Pegawai LPSE Kabupaten Ngawi**

<b>Variabel</b>	<b>Rata-rata</b>	<b>Variabel</b>	<b>Rata-rata</b>
KP01	4,19	KD03	4,06
KP02	4,22	KD04	4,16
KP03	4,19	KD05	4,19
KP04	4,25	IT01	4,19
KP05	4,22	IT02	4,16
KP06	4,19	IT03	4,19
KP07	4,16	IT04	4,19
KY01	4,22	IT05	4,19
KY02	4,19	IT06	4,22
KY03	4,19	IT07	4,19
KY04	4,09	IT08	4,28
KY05	4,22	IT09	4,19
KY06	4,19	IT10	4,19
KY07	4,22	LP01	4,22
KY08	4,19	LP02	4,22
KY09	4,25	LP03	4,09
KY10	4,16	LP04	4,09
KY11	4,19	LP05	4,13
FI01	4,22	LP06	4,13
FI02	4,19	LP07	4,16
FI03	4,19	LP08	4,16
FI04	4,19	LP09	4,19
KD01	4,19		
KD02	4,09		

Rata-rata tertinggi untuk hasil kuisisioner pegawai website *e-Procurement* Kabupaten Ngawi adalah variabel indikator IT08 (Grafis) dengan nilai 4.28, dan rata-rata terendah adalah KD03(Website harus terjangkau bagi pengguna) dengan nilai 4.06. Untuk keseluruhan rata-rata hasil kuisisioner pegawai website *e-Procurement* Kabupaten Ngawi adalah 4.18.

#### 4.8. Penilaian Analisis Gap

Setelah uji validitas dan reliabilitas dilakukan, langkah selanjutnya adalah melakukan penilaian analisis *Gap* dengan tujuan untuk mengetahui selisih antara rata-rata hasil dari kuisioner target capaian pegawai LPSE dan pengguna website *e-Procurement* Kabupaten Ngawi. Penilaian analisis *Gap* untuk mengetahui penilaian pengguna terkait dengan kualitas layanan LPSE Kabupaten Ngawi. Dari penilaian pengguna dibandingkan dengan target capaian dari pegawai LPSE Kabupaten Ngawi, akan terlihat selisih (*Gap*) antara keduanya dapat dilihat pada Tabel 4.22.

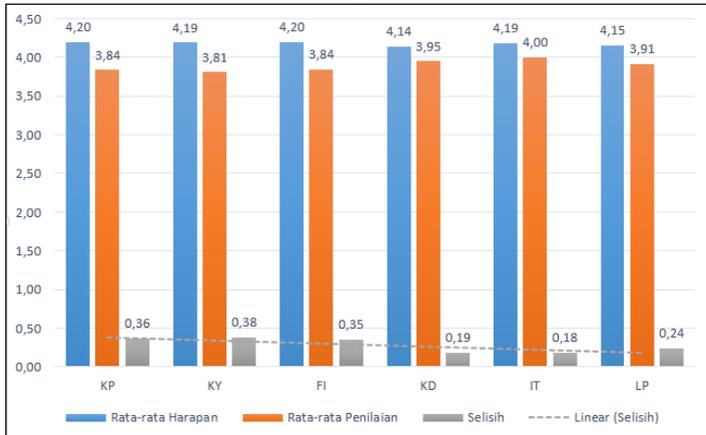
Dalam analisis *Gap* ini terdapat ketentuan sebagai berikut jika terdapat nilai selisih maka nilai harapan (target capaian) lebih tinggi daripada nilai dari pengguna, hal tersebut menandakan kurangnya nilai atribut dimensi terhadap implementasi *e-Procurement*. Sedangkan apabila nilai selisihnya minus berarti nilai pengguna lebih tinggi daripada nilai harapan, hal tersebut menandakan bahwa atribut dimensi sudah baik untuk implementasi *e-Procurement*. Jadi yang akan dievaluasi adalah yang nilai atributnya masih kurang.

**Tabel 4.22 Gap Antara Target Capaian dengan Penilaian Pengguna LPSE**

Variabel	Harapan	Penilaian	Selisih
KP01	4,19	3,96	0,23
KP02	4,22	3,90	0,32
KP03	4,19	3,81	0,38
KP04	4,25	3,81	0,44
KP05	4,22	3,86	0,36
KP06	4,19	3,84	0,35
KP07	4,16	3,70	0,45
KY01	4,22	3,73	0,48
KY02	4,19	3,78	0,41
KY03	4,19	3,83	0,36
KY04	4,09	3,78	0,31
KY05	4,22	3,80	0,42
KY06	4,19	3,88	0,31
KY07	4,22	3,89	0,33

<b>Variabel</b>	<b>Harapan</b>	<b>Penilaian</b>	<b>Selisih</b>
KY08	4,19	3,76	0,43
KY09	4,25	3,82	0,43
KY10	4,16	3,88	0,28
KY11	4,19	3,73	0,45
FI01	4,22	3,78	0,44
FI02	4,19	3,75	0,43
FI03	4,19	3,87	0,32
FI04	4,19	3,97	0,21
KD01	4,19	3,78	0,41
KD02	4,09	3,77	0,33
KD03	4,06	3,86	0,20
KD04	4,16	4,14	0,01
KD05	4,19	4,19	-0,01
IT01	4,19	4,02	0,17
IT02	4,16	4,00	0,16
IT03	4,19	3,96	0,23
IT04	4,19	4,03	0,16
IT05	4,19	3,99	0,20
IT06	4,22	4,16	0,06
IT07	4,19	3,95	0,24
IT08	4,28	3,99	0,29
IT09	4,19	3,94	0,25
IT10	4,19	4,02	0,17
LP01	4,22	3,97	0,24
LP02	4,22	3,90	0,32
LP03	4,09	3,86	0,24
LP04	4,09	3,92	0,18
LP05	4,13	4,01	0,11
LP06	4,13	3,90	0,22
LP07	4,16	3,84	0,32
LP08	4,16	3,83	0,33
LP09	4,19	4,00	0,19

Dari Tabel 4.22 dapat diketahui bahwa semua atribut dimensi memiliki selisih, tetapi nilai selisih sebagian besar bernilai kecil yang artinya sebagian atribut dimensi banyak yang sudah memenuhi capaian kualitas layanan yang cukup baik.



**Gambar 4.8 Grafik Rata-rata Nilai GAP Antara Harapan & Penilaian**

Dari Gambar 4.8 menunjukkan rata-rata harapan dan rata-rata penilaian terkait kualitas layanan website LPSE Kabupaten Ngawi. Diketahui juga nilai selisih tertinggi pada dimensi kepercayaan dan nilai selisih terendah pada dimensi isi dan tampilan informasi.

#### **4.9. Penentuan Prioritas**

Setelah mengetahui selisih antara target capaian pegawai dan penilaian pengguna LPSE diketahui terdapat selisih yang menandakan terdapat atribut dimensi yang masih kurang baik. Selain terdapat atribut dimensi yang kurang baik, hasilnya juga menunjukkan adanya atribut dimensi yang sudah baik atau tidak ada selisih. Pada penentuan prioritas ini

dilakukan untuk menentukan prioritas tingkat kesenjangan dari masing-masing atribut dimensi yang memiliki selisih.

Penentuan tingkat kesenjangan antara target capaian dan penilaian pengguna website *e-Procurement* Kabupaten Ngawi dikategorikan menjadi tiga yaitu, *Strong*, *Equal*, *Weak*. *Strong* adalah tingkat kesenjangan yang diharapkan untuk dibangun atau diperbaiki di masa depan dengan target sangat diperlukan dari Pemerintah Kabupaten Ngawi dalam hal ini yaitu LPSE Kabupaten Ngawi dibandingkan dengan pembangunan yang sudah ada. Dengan kata lain kategori ini realisasinya jauh dari target yang diinginkan. *Equal* adalah tingkat kesenjangan yang diharapkan dibangun atau diperbaiki di masa depan dengan target kurang lebih sama dengan pembangunan yang sudah ada. Tingkat kesenjangan pada kategori ini tidak setinggi *strong* namun kategori ini tetap dibangun atau diperbaiki. *Weak* tingkat kesenjangan yang diharapkan dibangun atau diperbaiki di masa depan dengan target kurang diperlukan dibandingkan pembangunan yang sudah ada.

**Tabel 4.23 Tingkat Kesenjangan [14]**

Range	Kategori
> 0.66	<i>Strong</i>
0.34–0.66	<i>Equal</i>
< 0.34	<i>Weak</i>

Cara menentukan pengkategorian tingkat kesenjangan dengan mencari selisih antara harapan dan penilaian pengguna, dari selisih tersebut dapat dikategorikan berdasarkan besar nilainya dapat dilihat pada Tabel 4.23.

**Tabel 4.24 Hasil Tingkat Kesenjangan**

Variabel	Harapan	Penilaian	Selisih	Status	Urutan
KY01	4,22	3,73	0,48	Equal	1
KP07	4,16	3,70	0,45	Equal	2
KY11	4,19	3,73	0,45	Equal	3
KP04	4,25	3,81	0,44	Equal	4

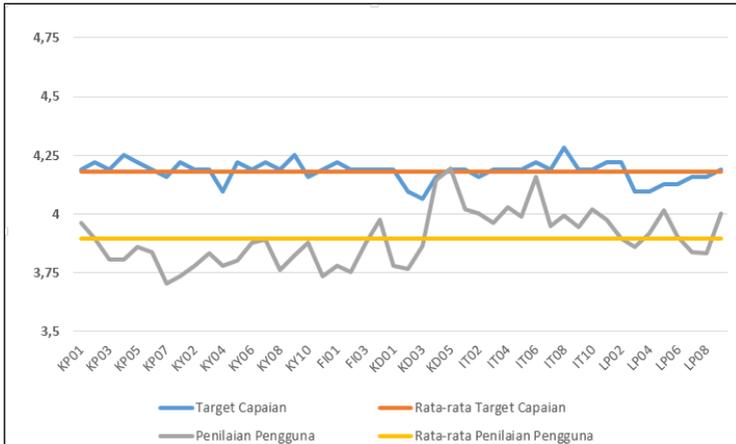
Variabel	Harapan	Penilaian	Selisih	Status	Urutan
FI01	4,22	3,78	0,44	Equal	5
FI02	4,19	3,75	0,43	Equal	6
KY08	4,19	3,76	0,43	Equal	7
KY09	4,25	3,82	0,43	Equal	8
KY05	4,22	3,80	0,42	Equal	9
KY02	4,19	3,78	0,41	Equal	10
KD01	4,19	3,78	0,41	Equal	11
KP03	4,19	3,81	0,38	Equal	12
KP05	4,22	3,86	0,36	Equal	13
KY03	4,19	3,83	0,36	Equal	14
KP06	4,19	3,84	0,35	Equal	15
KY07	4,22	3,89	0,33	Weak	16
KD02	4,09	3,77	0,33	Weak	17
LP08	4,16	3,83	0,33	Weak	18
KP02	4,22	3,90	0,32	Weak	19
LP02	4,22	3,90	0,32	Weak	20
LP07	4,16	3,84	0,32	Weak	21
FI03	4,19	3,87	0,32	Weak	22
KY04	4,09	3,78	0,31	Weak	23
KY06	4,19	3,88	0,31	Weak	24
IT08	4,28	3,99	0,29	Weak	25
KY10	4,16	3,88	0,28	Weak	26
IT09	4,19	3,94	0,25	Weak	27
LP01	4,22	3,97	0,24	Weak	28
IT07	4,19	3,95	0,24	Weak	29
LP03	4,09	3,86	0,24	Weak	30
KP01	4,19	3,96	0,23	Weak	31
IT03	4,19	3,96	0,23	Weak	32
LP06	4,13	3,90	0,22	Weak	33
FI04	4,19	3,97	0,21	Weak	34
IT05	4,19	3,99	0,20	Weak	35
KD03	4,06	3,86	0,20	Weak	36
LP09	4,19	4,00	0,19	Weak	37
LP04	4,09	3,92	0,18	Weak	38
IT01	4,19	4,02	0,17	Weak	39
IT10	4,19	4,02	0,17	Weak	40
IT04	4,19	4,03	0,16	Weak	41
IT02	4,16	4,00	0,16	Weak	42
LP05	4,13	4,01	0,11	Weak	43
IT06	4,22	4,16	0,06	Weak	44

Variabel	Harapan	Penilaian	Selisih	Status	Urutan
KD04	4,16	4,14	0,01	Weak	45
KD05	4,19	4,19	-0,01	Weak	46

Berdasarkan Tabel 4.24 atribut dimensi yang masuk dalam kategori *Equal* adalah KY01 (Tidak Berbagi Informasi pribadi dengan orang lain), KP07 (Kemampuan untuk penyesuaian), KY11 (Akses kontrol), KP04 (Konfigurasi link dengan mesin pencari), FI01 (Adanya bantuan online dalam formulir), FI02 (Penggunaan kembali informasi masyarakat), KY08 (Transaksi yang benar), KY09 (Mengkripsi pesan), KY05 (Penggunaan data pribadi), KY02 (Menjaga kerahasiaan), KD01 (Kemampuan untuk melakukan layanan yang dijanjikan secara akurat), KP03 (Peta situs), KP05 (Alamat website yang mudah diingat), KY03 (Mengamankan pengarsipan data pribadi), KP06 (Personalisasi informasi).

Kemudian atribut dimensi yang masuk dalam kategori *Weak* adalah KY07 (Prosedur *username* dan *password*), KD02 (Pengiriman pelayanan tepat waktu), LP08 (Pengetahuan Karyawan), KP02 (Fungsi pencarian yang disesuaikan), LP02 (Platform diskusi isu dan berita), LP07 (Pertanyaan dijawab secara memadai), FI03 (Pengolahan otomatis formulir), KY04 (Menyediakan persetujuan tertulis), KY06 (Bebas penolakan dengan otentikasi pihak yang terlibat), IT08 (Grafis), KY10 (Tanda bukti pengguna secara digital), IT09 (Animasi), LP01 (Pedoman yang *user friendly*), IT07 (Gambar harus dalam warna), LP03 (Pertanyaan yang sering diajukan), KP01 (Struktur website), IT03 (Formulir online ringkas dan mudah untuk diselesaikan), LP06 (Pemecahan masalah), FI04 (Format respon yang memadai), IT05 (Informasi harus jelas dan dimengerti), KD03 (Website harus terjangkau bagi pengguna), LP09 (Kesopanan karyawan), LP04 (Fasilitas pelacakan transaksi), IT01 (Kelengkapan data dan informasi), IT10 (Ukuran halaman web), IT04 (Informasi dan isu-isu yang diperbarui secara teratur), IT02 (Akurasi dan keringkasan data

dan informasi), LP05 (Detail kontak lengkap), IT06 (Semua link harus bekerja), KD04 (Kecocohan sistem browser).



**Gambar 4.9 Grafik Analisa Tingkat Kesenjangan**

Pada Gambar 4.9 terlihat jarak antara harapan dan penilaian pengguna terhadap kualitas layanan website *e-Procurement* Kabupaten Ngawi saat ini. Jarak yang terlihat tidak terlalu jauh antara keduanya.

## **BAB V**

### **ANALISIS HASIL DAN REKOMENDASI PERBAIKAN**

Pada bab ini berisi mengenai analisis hasil pengolahan data kuisisioner dari Bab VI. Dari analisis ini akan menghasilkan rekomendasi untuk peningkatan kualitas layanan LPSE Kabupaten Ngawi ke depannya.

#### **5.1. Analisis Gap Tiap Atribut Dimensi**

Dari hasil pengolahan data pada Bab VI dihasilkan 45 atribut dimensi yang memiliki selisih atau *Gap*, maka dari itu atribut tersebut perlu dilakukan analisa untuk menghasilkan rekomendasi peningkatan kualitas layanan. Atribut dimensi yang memiliki selisih berarti nilai target capaian lebih tinggi daripada penilaian pengguna website *e-Procurement*, berarti pelayanan LPSE Kabupaten Ngawi pada atribut dimensi tersebut masih kurang baik. Atribut dimensi yang masih kurang yaitu KY01 (Tidak Berbagi Informasi pribadi dengan orang lain), KP07 (Kemampuan untuk penyesuaian), KY11 (Akses kontrol), KP04 (Konfigurasi link dengan mesin pencari), FI01 (Adanya bantuan online dalam formulir), FI02 (Penggunaan kembali informasi masyarakat).

Kemudian KY08 (Transaksi yang benar), KY09 (Mengkripsi pesan), KY05 (Penggunaan data pribadi), KY02 (Menjaga kerahasiaan), KD01 (Kemampuan untuk melakukan layanan yang dijanjikan secara akurat), KP03 (Peta situs), KP05 (Alamat website yang mudah diingat), KY03 (Mengamankan pengarsipan data pribadi), KP06 (Personalisasi informasi), KY07 (Prosedur *username* dan *password*), KD02 (Pengiriman pelayanan tepat waktu), LP08 (Pengetahuan Karyawan), KP02 (Fungsi pencarian yang disesuaikan), LP02 (Platform diskusi isu dan berita), LP07 (Pertanyaan dijawab secara memadai), FI03 (Pengolahan otomatis formulir), KY04 (Menyediakan persetujuan tertulis), KY06 (Bebas penolakan

dengan otentikasi pihak yang terlibat), IT08 (Grafis), KY10 (Tanda bukti pengguna secara digital), IT09 (Animasi), LP01 (Pedoman yang *user friendly*), IT07 (Gambar harus dalam warna), LP03 (Pertanyaan yang sering diajukan), KP01 (Struktur website), IT03 (Formulir online ringkas dan mudah untuk diselesaikan), LP06 (Pemecahan masalah), FI04 (Format respon yang memadai), IT05 (Informasi harus jelas dan dimengerti), KD03 (Website harus terjangkau bagi pengguna), LP09 (Kesopanan karyawan), LP04 (Fasilitas pelacakan transaksi), IT01 (Kelengkapan data dan informasi), IT10 (Ukuran halaman web), IT04 (Informasi dan isu-isu yang diperbarui secara teratur), IT02 (Akurasi dan keringkasan data dan informasi), LP05 (Detail kontak lengkap), IT06 (Semua link harus bekerja), KD04 (Kecocokan sistem browser).

Rata-rata selisih dari keseluruhan *Gap* adalah 0.29, menandakan kualitas layanan website *e-Procurement* Kabupaten Ngawi masih ada sisi yang kurang bagus dan perlu ada rekomendasi serta saran untuk memperkecil nilai *Gap*. Dari 45 atribut yang memiliki selisih *GAP* masuk dalam dua kategori tingkat kesenjangan yaitu *Equal* dan *Weak*.

### **5.1.1. Kemudahan Penggunaan**

Atribut KP07 (Kemampuan untuk penyesuaian) mempunyai selisih *Gap* 0,45 yang termasuk dalam kategori *Equal*. Sehingga atribut tersebut masuk prioritas kedua untuk diperbaiki, karena kemampuan untuk penyesuaian merupakan faktor dari sejauh mana website *e-Procurement* mampu mengenali kebiasaan pengguna seperti menampilkan link yang sering digunakan pengguna di halaman pertama. Dari hasil survei penilaian kemampuan untuk penyesuaian kurang maksimal sehingga pengguna harus menyesuaikan dengan kebiasaannya sendiri. Hal ini merupakan bukti bahwa faktor layanan tersebut kurang.

Atribut KP04 (Konfigurasi link dengan mesin pencari) mempunyai selisih *Gap* 0,44 yang termasuk dalam kategori

*Equal*. Sehingga atribut tersebut masuk prioritas kedua untuk diperbaiki, karena konfigurasi link dengan mesin pencari merupakan faktor sejauh mana website *e-Procurement* mampu menampilkan link yang sering dicari oleh pengguna, hasil yang ditampilkan adalah yang paling banyak dicari oleh pengguna. Dari hasil survei penilaian konfigurasi link dengan mesin pencari kurang berjalan dengan maksimal, terkadang hasil yang ditampilkan tidak sesuai dengan yang dicari pengguna. Hal ini merupakan bukti bahwa faktor layanan tersebut kurang.

Atribut KP03 (Peta situs) mempunyai selisih 0,38 yang termasuk dalam kategori *Equal*. Sehingga atribut tersebut masuk prioritas kedua untuk diperbaiki, karena bentuk navigasi alamat website *e-Procurement* diperlukan untuk mempermudah pengguna dalam mengetahui konten/isi dalam website tersebut. Dari hasil survei peta situs atau navigasi tidak menampilkan isi konten dari website. Hal ini merupakan bukti bahwa faktor layanan tersebut kurang.

Atribut KP05 (Alamat website yang mudah diingat) mempunyai selisih *Gap* 0,36 yang termasuk dalam kategori *Equal*. Sehingga atribut tersebut masuk prioritas kedua untuk diperbaiki, karena alamat website yang mudah diingat merupakan faktor dari sejauh mana alamat website *e-Procurement* singkat dan mudah diingat oleh pengguna. Dari hasil survei penilaian alamat website terlalu panjang dan susah untuk diingat pengguna. Hal ini merupakan bukti bahwa faktor layanan tersebut kurang.

Atribut KP06 (Personalisasi informasi) mempunyai selisih *Gap* 0,35 yang termasuk dalam kategori *Equal*. Sehingga atribut tersebut masuk prioritas kedua untuk diperbaiki, karena personalisasi informasi merupakan faktor dari sejauh mana website *e-Procurement* terdapat fitur personalisasi informasi dari pengguna, dengan itu pengguna akan lebih bisa melakukan pengaturan sesuai dengan kebiasaannya. Dari hasil survei penilaian personalisasi

informasi kurang maksimal dan kurang dimengerti oleh pengguna. Hal ini merupakan bukti bahwa faktor layanan tersebut kurang.

Atribut KP02 (Fungsi pencarian yang disesuaikan) mempunyai selisih *Gap* 0,32 yang termasuk dalam kategori *Weak*. Sehingga atribut tersebut masuk prioritas ketiga untuk diperbaiki, karena fungsi pencarian yang disesuaikan merupakan faktor dari sejauh mana website *e-Procurement* dapat mencari data dan informasi yang sesuai dengan kata yang dicari oleh pengguna. Dari hasil survei penilaian fungsi pencarian ada penyesuaian dengan kata yang dicari oleh pengguna. Hal ini merupakan bukti bahwa faktor layanan tersebut sudah cukup.

Atribut KP01 (Struktur website) mempunyai selisih 0,23 yang termasuk dalam kategori *Weak*. Sehingga atribut tersebut masuk prioritas ketiga untuk diperbaiki, karena struktur website merupakan faktor dari sejauh mana struktur website *e-Procurement* konsiten dan jelas hubungan antar bagian halaman website, sehingga pengguna nyaman ketika mengakses website. Dari hasil survei penilaian bentuk struktur website sudah struktur. Hal ini merupakan bukti bahwa faktor layanan tersebut sudah cukup.

### **5.1.2. Kepercayaan**

Atribut KY01 (Tidak Berbagi Informasi pribadi dengan orang lain) mempunyai nilai selisih 0,48 yang termasuk dalam kategori *Equal*. Sehingga atribut tersebut masuk prioritas kedua untuk diperbaiki, karena atribut tidak berbagi informasi pribadi dengan orang lain merupakan faktor sejauh mana website *e-Procurement* menggunakan enkripsi *SSL* (*Secure sockets layer*) untuk mengamankan proses transaksi penting pengguna layanan. Dari hasil survei penilaian atribut tidak berbagi informasi pribadi dengan orang lain tidak menggunakan *SSL* ketika memproses transaksi yang bersifat

penting. Hal ini merupakan bukti bahwa faktor layanan tersebut kurang.

Atribut KY11 (Akses kontrol) mempunyai nilai selisih *Gap* 0,45 termasuk dalam kategori *Equal*. Sehingga atribut tersebut masuk prioritas kedua untuk diperbaiki, karena akses kontrol merupakan faktor sejauh mana website *e-Procurement* mengontrol hak akses data dan informasi terhadap pengguna lain dengan login pengguna yang berbeda. Dari hasil survei penilaian akses kontrol website belum mampu membatasi keamanan informasi data pengguna. Hal ini merupakan bukti bahwa faktor layanan tersebut kurang.

Atribut KY08 (Transaksi yang benar) mempunyai nilai selisih *Gap* 0,43 yang termasuk dalam kategori *Equal*. Sehingga atribut tersebut masuk prioritas kedua untuk diperbaiki, karena transaksi yang benar merupakan faktor sejauh mana website *e-Procurement* mampu memastikan seluruh transaksi yang dilakukan dengan benar. Dari hasil survei penilaian website belum mampu memastikan transaksi di dalam sistem dilakukan dengan benar dan meminimalisir kesalahan. Hal ini merupakan bukti bahwa faktor layanan tersebut kurang.

Atribut KY09 (Mengenkripsi pesan) mempunyai nilai selisih 0,43 yang termasuk dalam kategori *Equal*. Sehingga atribut tersebut masuk prioritas kedua untuk diperbaiki, karena atribut mengenkripsi pesan merupakan faktor website *e-Procurement* menggunakan enkripsi *SSL (Secure sockets layer)* untuk mengamankan pesan dari pengguna. Dari hasil survei penilaian website tidak menerapkan *SSL* pada fitur pesan pengguna. Hal ini merupakan bukti bahwa faktor layanan tersebut kurang.

Atribut KY05 (Penggunaan data pribadi) mempunyai nilai selisih 0,42 yang termasuk dalam kategori *Equal*. Sehingga atribut tersebut masuk dalam prioritas kedua untuk diperbaiki, karena atribut penggunaan data pribadi merupakan

faktor sejauh mana website *e-Procurement* melindungi pengguna dari pemanfaatan data pribadi pengguna dari tindakan negatif yang tidak diinginkan. Data pribadi digunakan dengan bijaksana dan tepat. Dari hasil survei penilaian atribut penggunaan data pribadi pengguna kurang hati-hati dan belum ada sistem keamanan informasi proses pengadaan barang dan jasa. Hal ini merupakan bukti bahwa faktor layanan tersebut kurang

Atribut KY02 (Menjaga kerahasiaan) mempunyai nilai selisih *Gap* 0,41 yang termasuk dalam kategori *Equal*. Sehingga atribut tersebut masuk prioritas kedua untuk diperbaiki, karena menjaga kerahasiaan merupakan faktor sejauh mana website *e-Procurement* mempunyai aturan mengenai keamanan data dan informasi pengguna dari bahaya pencurian. Dari hasil survei penilaian atribut menjaga kerahasiaan, website LPSE Kabupaten Ngawi belum terdapat aturan serta kebijakan mengenai keamanan data dan informasi pengguna. Hal ini merupakan bukti bahwa faktor layanan tersebut kurang.

Atribut KY03 (Mengamankan pengarsipan data pribadi) mempunyai nilai selisih *Gap* 0,36 yang masuk dalam kategori *Equal*. Sehingga atribut tersebut masuk prioritas kedua untuk diperbaiki, karena mengamankan pengarsipan data pribadi merupakan faktor sejauh mana website *e-Procurement* dapat mengamankan arsip data pribadi pengguna dengan menggunakan enkripsi *SSL (Secure sockets layer)*. Dari hasil survei penilaian website tidak menggunakan *SSL* untuk mengamankan pengarsipan data pribadi pengguna. Hal ini merupakan bukti bahwa faktor layanan tersebut kurang.

Atribut KY07 (Prosedur *username* dan *password*) mempunyai nilai selisih *Gap* 0,33 yang termasuk dalam kategori *Weak*. Sehingga atribut tersebut masuk prioritas ketiga untuk diperbaiki, karena prosedur *username* dan *password* merupakan faktor sejauh mana website

*e-Procurement* menyediakan fitur untuk bisa mengetahui *username* dan *password* pengguna jika lupa, dengan cara mendaftarkan email. Dari hasil survei penilaian website LPSE terdapat fitur lupa *username* dan *password* dengan menggunakan email yang telah didaftarkan pengguna. Hal ini merupakan bukti bahwa faktor layanan tersebut sudah cukup.

Atribut KY04 (Menyediakan persetujuan tertulis) mempunyai nilai selisih *Gap* 0,31 yang termasuk dalam kategori *Weak*. Sehingga atribut tersebut masuk prioritas ketiga untuk diperbaiki, karena menyediakan persetujuan tertulis merupakan faktor sejauh mana website *e-Procurement* menyediakan panduan secara tertulis tentang cara pengamanan data informasi pribadi pengguna. Dari hasil survei penilaian website *e-Procurement* Kabupaten Ngawi telah menyediakan panduan tertulis tentang tata cara pengamanan data dan informasi pengguna. Hal ini merupakan bukti bahwa faktor layanan tersebut sudah cukup.

Atribut KY06 (Bebas penolakan dengan otentikasi pihak yang terlibat) mempunyai nilai selisih 0,31 yang termasuk dalam kategori *Weak*. Sehingga atribut tersebut masuk prioritas ketiga untuk diperbaiki, karena bebas penolakan dengan otentikasi pihak terlibat merupakan faktor sejauh mana website *e-Procurement* mampu mengenali pengguna dan bukan pengguna untuk mencegah masuk ke dalam sistem dan berhak melakukan penolakan jika bukan pengguna. Dari hasil survei penilaian website dapat melakukan penolakan jika bukan pengguna terdaftar melakukan login. Hal ini merupakan bukti bahwa faktor layanan tersebut sudah cukup.

Atribut KY10 (Tanda bukti pengguna secara digital) mempunyai nilai selisih 0,28 yang termasuk dalam kategori *Weak*. Sehingga atribut tersebut masuk prioritas ketiga untuk diperbaiki, karena tanda tangan pengguna secara digital merupakan faktor sejauh mana website *e-Procurement* Ngawi

menyediakan layanan tanda tangan bukti pengguna secara digital sebagai bukti otentikasi transaksi. Dari hasil survei tanda tangan pengguna secara digital sudah ada tetapi belum maksimal penggunaannya. Hal ini merupakan bukti bahwa faktor layanan tersebut sudah cukup.

### **5.1.3. Fungsi dan Interaksi Lingkungan Sekitar**

Atribut FI01 (Adanya bantuan online dalam formulir) mempunyai selisih nilai *Gap* 0,44 yang termasuk dalam kategori *Equal*. Sehingga atribut tersebut masuk prioritas kedua, karena adanya bantuan online dalam formulir merupakan faktor sejauh mana formulir online dalam website *e-Procurement* terdapat teks bantuan yang dapat membantu pengguna ketika mengisi formulir. Dari hasil survei penilaian tentang bantuan online formulir bantuan online dalam pengisian formulir belum diterapkan secara maksimal, sehingga terdapat pengguna tidak paham pada salah satu formulir online ketika melakukan pengisian. Hal ini merupakan bukti bahwa faktor layanan tersebut kurang.

Atribut FI02 (Penggunaan kembali informasi masyarakat) mempunyai selisih nilai *Gap* 0,43 yang termasuk dalam kategori *Equal*. Sehingga atribut tersebut masuk prioritas kedua, karena penggunaan kembali informasi masyarakat/pengguna merupakan faktor sejauh mana formulir online pada website *e-Procurement* mampu mengingat data dan informasi yang telah diisikan oleh pengguna sebelumnya. Dari hasil survei penilaian penggunaan kembali informasi masyarakat, formulir online belum menampilkan pilihan dari satu set daftar jawaban yang ditentukan oleh item pertanyaan, sehingga pengguna dapat memilih jawaban yang sesuai. Hal ini merupakan bukti bahwa faktor layanan tersebut kurang.

Atribut FI03 (Pengolahan formulir secara otomatis) mempunyai nilai selisih *Gap* 0,32 yang termasuk dalam kategori *Weak*. Sehingga atribut tersebut masuk prioritas ketiga untuk diperbaiki, karena pengolahan formulir secara otomatis

merupakan faktor sejauh mana website *e-Procurement* mampu untuk mengisi kolom tertentu sebagai hasil perhitungan dari data sebelumnya yang telah dimasukkan oleh pengguna. Dari hasil survei penilaian terdapat pengolahan data pada formulir dan pengiriman data secara otomatis. Hal ini merupakan bukti bahwa faktor layanan tersebut sudah cukup.

Atribut FI04 (Format respon yang memadai) mempunyai nilai selisih 0,21 yang termasuk dalam kategori *Weak*. Sehingga atribut tersebut masuk prioritas ketiga untuk diperbaiki, karena format respon yang memadai merupakan faktor sejauh mana formulir online yang terdapat dalam website *e-Procurement* mampu menyediakan pilihan alternatif kepada pengguna mengenai apa saja yang bisa dilakukan. Dan hasil survei penilaian terdapat pilihan ketika mengisi formulir online seperti mengirim, mencetak dan menyimpan. Hal ini merupakan bukti bahwa faktor layanan tersebut sudah cukup.

#### **5.1.4. Keandalan**

Atribut KD01 (Kemampuan untuk melakukan layanan yang dijanjikan secara akurat) mempunyai nilai selisih *Gap* 0,41 yang termasuk dalam kategori *Equal*. Sehingga atribut tersebut masuk prioritas kedua untuk diperbaiki, karena kemampuan untuk melakukan layanan yang dijanjikan secara akurat merupakan faktor sejauh mana website *e-Procurement* mudah diakses dan dapat digunakan oleh banyak pengguna sehingga dapat melakukan layanan yang dijanjikan secara akurat. Dari hasil survei website tidak mudah diakses ketika digunakan oleh banyak pengguna dalam waktu bersamaan. Hal ini merupakan bukti bahwa faktor layanan tersebut kurang.

Atribut KD02 (Pengiriman pelayanan tepat waktu) mempunyai nilai selisih *Gap* 0,33 yang termasuk dalam kategori *Weak*. Sehingga atribut tersebut masuk prioritas ketiga untuk diperbaiki, karena pengiriman pelayanan tepat waktu merupakan faktor sejauh mana website *e-Procurement* mampu mengolah data dan mengirim layanan dengan cepat. Dari hasil

survei penilaian pengiriman pelayanan dilakukan secara tepat waktu dalam mengolah data dari pengguna dan mengirim layanan tersebut meskipun terdapat bantuan dari pegawai LPSE juga. Hal ini merupakan bukti bahwa layanan tersebut sudah cukup.

Atribut KD03 (Website harus terjangkau bagi pengguna) mempunyai nilai selisih *Gap* 0,20 yang termasuk dalam kategori *Weak*. Sehingga atribut tersebut masuk prioritas ketiga untuk diperbaiki, karena website harus terjangkau bagi pengguna merupakan faktor sejauh mana halaman website *e-Procurement* jarang mengalami gangguan dalam menampilkan layanan yang diberikan kepada pengguna. Dan ketersediaan website juga dipastikan dapat diakses 24 jam dalam seminggu. Dari hasil survei halaman website jarang mengalami gangguan dan website dapat diakses kapanpun oleh pengguna. Hal ini merupakan bukti bahwa faktor layanan tersebut sudah cukup.

Atribut KD04 (Kecocokan sistem browser) mempunyai nilai selisih *Gap* 0,01 yang termasuk dalam kategori *Weak*. Sehingga atribut tersebut masuk prioritas ketiga untuk diperbaiki, karena kecocokan sistem browser merupakan faktor sejauh mana website *e-Procurement* cocok dengan browser yang digunakan oleh pengguna. Dari hasil survei hampir browser yang digunakan oleh pengguna cocok dengan layanan tersebut. Hal ini merupakan bukti bahwa faktor layanan tersebut sudah cukup.

#### **5.1.5. Isi dan Tampilan Informasi**

Atribut IT08 (Grafis) mempunyai nilai selisih *Gap* 0,29 yang termasuk dalam kategori *Weak*. Sehingga atribut tersebut masuk prioritas ketiga untuk diperbaiki, karena grafis merupakan faktor sejauh mana bentuk struktur susunan, fungsi pencarian dan keterangan informasi konten pada website *e-Procurement* itu jelas serta memiliki estetika. Dari hasil survei penilaian grafis sudah jelas dan memiliki estetika website yang

diharapkan oleh pengguna. Hal itu merupakan bukti bahwa faktor layanan tersebut sudah cukup.

Atribut IT09 (Animasi) mempunyai nilai selisih *Gap* 0,25 yang termasuk dalam kategori *Weak*. Sehingga atribut tersebut masuk prioritas ketiga untuk diperbaiki, karena animasi merupakan faktor sejauh mana tampilan dari suatu halaman website seperti animasi dapat memiliki pengaruh yang signifikan pada pengalaman pengguna. Dari hasil survei penggunaan animasi sudah ada tetapi tidak terlalu banyak, hanya pada bagian tertentu mengingat layanan ini merupakan bersifat resmi. Hal ini merupakan bukti bahwa faktor layanan tersebut sudah cukup.

Atribut IT07 (Gambar harus dalam warna) mempunyai nilai selisih *Gap* 0,24 yang termasuk dalam kategori *Weak*. Sehingga atribut tersebut masuk prioritas ketiga untuk diperbaiki, karena gambar harus dalam warna merupakan faktor sejauh mana estetika website *e-Procurement* dengan karakteristik warna yang digunakan dan kombinasi penggunaan warna. Dari hasil survei gambar yang terdapat dalam website sudah berwarna semua dan karena ini buka website hiburan jadi penggunaan gambar juga tidak terlalu banyak. Hal ini merupakan bukti bahwa faktor layanan tersebut sudah cukup.

Atribut IT03 (Formulir online ringkas dan mudah untuk diselesaikan) mempunyai nilai selisih *Gap* 0,23 yang termasuk dalam kategori *Weak*. Sehingga atribut tersebut masuk prioritas ketiga untuk diperbaiki, karena ukuran formulir online ringkas dan mudah untuk diselesaikan merupakan faktor sejauh mana formulir online yang terdapat dalam website memiliki penambahan label pada setiap kolom isian dan penggunaan kata baku. Dari hasil survei dalam formulir online ringkas dan mudah diselesaikan, serta terdapat penambahan label pada setiap kolom. Hal ini merupakan bukti bahwa faktor layanan tersebut sudah cukup.

Atribut IT05 (Informasi harus jelas dan dimengerti) mempunyai nilai selisih 0,20 yang termasuk dalam kategori *Weak*. Sehingga atribut tersebut masuk prioritas ketiga untuk diperbaiki, karena informasi harus jelas dan dimengerti merupakan faktor sejauh mana dokumen dan informasi yang diberikan mudah dipahami oleh pengguna layanan. Dari hasil survei penilaian dokumen dan informasi yang diberikan mudah dipahami oleh pengguna layanan karena menggunakan bahasa sehari-hari yang baku. Hal ini merupakan faktor layanan tersebut sudah cukup.

Atribut IT01 (Kelengkapan data dan informasi) mempunyai nilai selisih 0,17 yang termasuk dalam kategori *Weak*. Sehingga atribut tersebut masuk prioritas ketiga untuk diperbaiki, karena kelengkapan data dan informasi merupakan faktor sejauh mana kualitas informasi website menyangkut karakteristik sebagai kelengkapan. Dan tidak banyak menampilkan informasi iklan atau pihak lain. Dari hasil survei sebagian besar informasi yang ditampilkan dalam website sudah lengkap dan jelas, ada beberapa informasi yang memang sengaja tidak ditampilkan. Hal ini merupakan bukti bahwa faktor layanan tersebut sudah cukup.

Atribut IT10 (Ukuran halaman web) mempunyai nilai selisih *Gap* 0,17 yang termasuk dalam kategori *Weak*. Sehingga atribut tersebut masuk prioritas ketiga untuk diperbaiki, karena ukuran halaman web merupakan faktor sejauh mana website *e-Procurement* mampu menyesuaikan ukuran halaman dengan browser yang dipakai oleh pengguna. Dari hasil survei penilaian ukuran halaman website dapat menyesuaikan dengan browser pengguna. Hal ini merupakan bukti bahwa faktor layanan tersebut sudah cukup.

Atribut IT04 (Informasi dan isu-isu yang diperbaharui secara teratur) mempunyai nilai selisih *Gap* 0,16 yang termasuk dalam kategori *Weak*. Sehingga atribut tersebut masuk prioritas ketiga untuk diperbaiki, karena informasi dan

isu-isu yang diperbarui secara teratur merupakan faktor sejauh mana konten informasi serta isu-isu yang terakut dengan pengadaan barang dan jasa diperbaharui secara teratur. Dari hasil survei informasi yang terdapat dalam website diperbarui secara teratur oleh pihak LPSE. Hal ini merupakan bukti bahwa faktor layanan tersebut sudah cukup.

Atribut IT02 (Akurasi dan keringkasan data dan informasi) mempunyai nilai selisih *Gap* 0,16 yang termasuk dalam kategori *Weak*. Sehingga atribut tersebut masuk prioritas ketiga untuk diperbaiki, karena akurasi dan keringkasan data dan informasi merupakan faktor sejauh mana website *e-Procurement* terdapat pengaktegorian layanan yang jelas dan tepat. Keakurasian, keringkasan dan relevansi website dianggap sebagai nilai positif dan sebaliknya jika terlalu banyak informasi dianggap sebagai nilai negatif. Dari hasil survei terdapat pengkategorian layanan berdasarkan jenis pengadaan dan informasi yang ditampilkan juga ringkas. Hal ini merupakan bukti bahwa faktor layanan tersebut sudah cukup.

Atribut IT06 (Semua link harus bekerja) mempunyai nilai selisih *Gap* 0,06 yang termasuk dalam kategori *Weak*. Sehingga atribut tersebut masuk prioritas ketiga untuk diperbaiki, karena semua link harus bekerja merupakan faktor sejauh mana link yang terdapat dalam website *e-Procurement* dapat diakses dan tidak rusak. Keterkaitannya didefinisikan sebagai jumlah dan kualitas link situs yang ditawarkan/ditampilkan. Dari hasil survei penilaian semua link harus berkerja, link yang terdapat dalam website dapat diakses pengguna dan tidak ada permasalahan. Hal ini merupakan faktor layanan tersebut sudah cukup.

#### **5.1.6. Layanan Pendukung**

Atribut LP08 (Pengetahuan Karyawan) mempunyai nilai selisih *Gap* 0,33 yang termasuk dalam kategori *Weak*. Sehingga atribut tersebut masuk prioritas ketiga untuk

diperbaiki, karena atribut pengetahuan karyawan merupakan sejauh mana website *e-Procurement* memiliki pegawai yang memiliki yang berkerja sebagai *customer service* yang memiliki pengetahuan cukup untuk menjawab keluhan dan pertanyaan dari pengguna layanan. Dari hasil survei pengetahuan karyawan, *customer service* memiliki pengetahuan yang cukup ketika menjawab pertanyaan dari pengguna secara jelas. Hal ini merupakan bukti bahwa faktor layanan tersebut sudah cukup.

Atribut LP02 (Platform diskusi isu dan berita) mempunyai nilai selish *Gap* 0,32 yang termasuk dalam kategori *Weak*. Sehingga atribut tersebut masuk prioritas ketiga untuk diperbaiki, karena platform diskusi isu dan berita merupakan faktor sejauh mana website *e-Procurement* memiliki *platform* atau sebuah forum diskusi isu dan berita dapat berjalan baik. Dengan adanya forum tersebut, pengguna dapat berinteraksi dengan pengguna lain serta pegawai untuk membahas isu dan berita yang sedang ada di lingkungan Pemerintahan Kabupaten Ngawi. Dari hasil survei penilaian terdapat adanya sebuah forum diskusi pengguna. Hal ini merupakan bukti bahwa faktor layanan tersebut sudah cukup.

Atribut LP07 (Pertanyaan dijawab secara memadai) mempunyai nilai selisih *Gap* 0,32 yang termasuk dalam kategori *Weak*. Sehingga atribut tersebut masuk prioritas ketiga untuk diperbaiki, karena atribut pertanyaan dijawab secara memadai merupakan faktor sejauh mana website *e-Procurement* menampilkan pertanyaan yang telah dijawab oleh *customer service* secara cepat dan memadai, hal ini akan membuat pengguna merasa puas karena pertanyaan yang diajukan telah dijawab. Dari hasil survei penilaian pertanyaan dijawab secara cepat oleh *customer service* dan segera ditampilkan agar pengguna mengetahuinya. Hal ini merupakan bukti bahwa faktor layanan tersebut sudah cukup.

Atribut LP03 (Pertanyaan yang sering diajukan) mempunyai nilai selisih *Gap* 0,32, yang termasuk dalam kategori *Weak*. Sehingga atribut tersebut masuk prioritas ketiga untuk diperbaiki, karena pertanyaan yang sering diajukan merupakan faktor sejauh mana website *e-Procurement* mampu menampilkan pertanyaan yang sering ditanyakan oleh pengguna di salah satu konten website, hal itu akan mempermudah pengguna dalam menjawab pertanyaan yang diajukan. Dari hasil survei penilaian tentang pertanyaan yang sering diajukan, website menampilkan pertanyaan yang sering diajukan oleh pengguna. Hal ini merupakan bukti bahwa faktor layanan tersebut sudah cukup.

Atribut LP01 (Pedoman yang *user friendly*) mempunyai nilai selisih *Gap* 0,24 yang termasuk dalam kategori *Weak*. Sehingga atribut tersebut masuk prioritas ketiga untuk diperbaiki, karena pedoman yang *user friendly* merupakan faktor sejauh mana website *e-Procurement* menyediakan pedoman yang mudah dipahami oleh pengguna dan ada halaman bantuan. Dari hasil survei penilaian pedoman yang *user friendly*, terdapat panduan penggunaan layanan yang mudah dipahami oleh pengguna dan terdapat halaman bantuan. Hal ini merupakan bukti bahwa faktor layanan tersebut sudah cukup.

Atribut LP03 (Pertanyaan yang sering diajukan) mempunyai nilai selisih *Gap* 0,24 yang termasuk dalam kategori *Weak*. Sehingga atribut tersebut masuk prioritas ketiga untuk diperbaiki, karena pertanyaan yang sering diajukan merupakan faktor sejauh mana website *e-Procurement* mampu menampilkan pertanyaan yang sering diajukan oleh pengguna dan akan mempermudah mencari pertanyaan yang sering ditanyakan. Dari hasil survei pertanyaan yang sering ditanyakan sudah di kumpulkan jadi satu dalam sebuah halaman website. Hal ini merupakan bukti bahwa faktor layanan tersebut sudah cukup.

Atribut LP06 (Pemecahan masalah) mempunyai nilai selisih *Gap* 0,22 yang termasuk dalam kategori *Weak*. Sehingga atribut tersebut masuk prioritas ketiga untuk diperbaiki, karena pemecahan masalah merupakan faktor sejauh mana website *e-Procurement* mampu memecahkan sebuah masalah yang dialami oleh pengguna terkait dengan layanan yang diberikan secara online. Dari hal survei penilaian pemecahan masalah, website mampu memecahkan masalah pengguna secara online. Hal ini merupakan bukti bahwa faktor layanan tersebut sudah cukup.

Atribut LP09 (Kesopanan karyawan) mempunyai nilai selisih *Gap* 0,19 yang termasuk dalam kategori *Weak*. Sehingga atribut tersebut masuk prioritas ketiga untuk diperbaiki, karena kesopanan karyawan merupakan faktor sejauh mana website *e-Procurement* memiliki pegawai yang berkerja sebagai *customer service* yang memiliki kesopanan perilaku yang cukup ketika melayani pertanyaan pengguna. Dari hasil survei penilaian tentang kesopanan karyawan/pegawai, LPSE memiliki pegawai yang cukup sopan ketika melayani keluhan atau pertanyaan pengguna. Hal ini merupakan bukti bahwa faktor layanan tersebut sudah cukup.

Atribut LP04 (Fasilitas pelacakan transaksi) mempunyai nilai selisih *Gap* 0,18 yang termasuk dalam kategori *Weak*. Sehingga atribut tersebut masuk prioritas ketiga, karena fasilitas pelacakan transaksi merupakan faktor sejauh mana website *e-Procurement* mampu melakukan pelacakan perkembangan status transaksi dari pengguna. Dari hasil survei penilaian fasilitas pelacakan transaksi, website mampu menampilkan status perkembangan transaksi dari pengguna. Hal ini merupakan bukti bahwa faktor layanan tersebut sudah cukup.

## 5.2. Faktor Penyebab Nilai *Gap* Tinggi

Terdapat 15 atribut yang memiliki nilai *Gap* tinggi dan hal tersebut dipengaruhi oleh faktor-faktor penyebab.

### 5.2.1. Kemudahan Penggunaan

Tingginya nilai *Gap* pada 5 atribut dimensi kemudahan penggunaan dipengaruhi oleh faktor penyebab seperti dapat dilihat pada Tabel 5.1:

**Tabel 5.1 Faktor Penyebab Nilai *Gap* Tinggi Dimensi Kemudahan Penggunaan**

Nama Atribut	Sebab
KP03 (Peta situs)	Pengguna dibingungkan dengan navigasi dari antarmuka pada sistem ketika akan mengakses ke fungsi/modul atau halaman lainnya.
KP04 (Konfigurasi link dengan mesin pencari)	Pengguna tidak selalu mengingat data apa yang akan dicari pada sistem.
KP05 (Alamat website yang mudah diingat)	Adanya kemungkinan lupa mengenai alamat website dari <i>e-procurement</i> .
KP06 (Personalisasi informasi)	Kebutuhan dari setiap pengguna dapat berbeda-beda seperti halnya mengenai pengetahuan dan kemampuan dari penggunaan sistem.
KP07 (Kemampuan untuk penyesuaian)	Pengguna memerlukan informasi yang seharusnya ataupun sebaiknya didapatkannya secara cepat dan relevan dengan pengguna.

### 5.1.1. Kepercayaan

Tingginya nilai *Gap* pada 7 atribut dimensi kepercayaan dipengaruhi oleh faktor penyebab seperti dapat dilihat pada Tabel 5.2:

**Tabel 5.2 Faktor Penyebab Nilai *Gap* Tinggi Dimensi Kepercayaan**

Nama Atribut	Sebab
KY01 (Tidak Berbagi Informasi pribadi dengan orang lain)	Adanya kebutuhan pengguna untuk melakukan pengelolaan data atau informasi pribadi masing-masing.
KY02 (Menjaga kerahasiaan)	Pengguna harus memiliki hak akses yang berbeda-beda untuk menjaga keamanan informasi atau data.
KY03 (Mengamankan pengarsipan data pribadi)	Adanya kerentanan terhadap keamanan enkripsi data ketika dikirim dari atau ke pengguna.
KY05 (Penggunaan data pribadi)	Terdapat kerentanan keamanan dari sistem terhadap serangan dari pihak yang tidak bertanggung jawab untuk mengambil keuntungan dari data atau informasi yang didapatkan.
KY08 (Transaksi yang benar)	Pengguna dapat dibingungkan dengan tidak adanya indikator dari proses yang telah berhasil atau gagal dan untuk proses yang sedang dilakukan.
KY09 (Mengenkripsi pesan)	Adanya kerentanan terhadap keamanan enkripsi data ketika dikirim dari atau ke pengguna.
KY11 (Akses kontrol)	Adanya kebutuhan dari pengguna untuk memiliki hak akses ke sistem, dimana setiap pengguna dapat memiliki hak akses yang berbeda dengan pengguna lainnya demi keamanan informasi setiap pengguna tersebut.

### 5.1.1. Fungsi dan Interaksi Lingkungan Sekitar

Tingginya nilai *Gap* pada 2 atribut dimensi fungsi dan interaksi lingkungan sekitar dipengaruhi oleh faktor penyebab seperti dapat dilihat pada Tabel 5.3:

**Tabel 5.3 Faktor Penyebab Nilai *Gap* Tinggi Dimensi Fungsi dan Interaksi Lingkungan Sekitar**

Nama Atribut	Sebab
FI01 (Adanya bantuan online dalam formulir)	<ul style="list-style-type: none"> <li>• Setiap pengguna memiliki kemampuan yang berbeda dalam penggunaan sistem.</li> <li>• Kurangnya informasi tentang bagaimana menggunakan sistem.</li> </ul>
FI02 (Penggunaan kembali informasi masyarakat)	Setiap pengguna memiliki kemampuan yang berbeda dalam penggunaan sistem.

### 5.1.1. Keandalan

Tingginya nilai *Gap* pada 1 atribut dimensi keandalan sekitar dipengaruhi oleh faktor penyebab seperti dapat dilihat pada Tabel 5.4:

**Tabel 5.4 Faktor Penyebab Nilai *Gap* Tinggi Dimensi Keandalan**

Nama Atribut	Sebab
KD01 (Kemampuan untuk melakukan layanan yang dijanjikan secara akurat)	<ul style="list-style-type: none"> <li>• Kemampuan dari <i>administrator</i> sistem yang masih kurang baik.</li> <li>• Penggunaan sistem yang masih sulit dipahami oleh pengguna.</li> </ul>

Atribut-atribut di atas memiliki penyebab yang dapat dijadikan sebagai faktor penentu dalam memberikan rekomendasi terhadap perbaikan sistem yang ada, sehingga dapat meningkatkan kualitas dari sistem serta kemudahan penggunaan dari sistem terhadap penggunanya.

## 5.2. Rekomendasi Perbaikan

Rekomendasi perbaikan ditujukan untuk 15 atribut yang memiliki nilai selisih *Gap* yang masuk dalam kategori *Equal* karena memiliki tingkat kesenjangan paling tinggi dan harus segera diperbaiki. Untuk kategori *Weak* memiliki nilai selisih kecil sehingga perbaikan kurang diperlukan karena target dengan layanan yang sudah ada hampir sama. Jadi prioritas utama untuk diperbaiki atribut yang masuk dalam kategori *Equal*. Dari analisa *Gap* di atas dikembangkan lagi menjadi sebuah cara untuk dapat meningkatkan kualitas website *e-Procurement* lebih baik lagi dari sebelumnya. LPSE Kabupaten Ngawi sebagai penyelenggara penyediaan layanan pengadaan barang dan jasa secara elektronik sangat berperan penting sekali dalam hal ini bertanggung jawab untuk memperhatikan faktor-faktor yang dapat mempengaruhi kualitas layanan yang diberikan. Oleh karena ada beberapa rekomendasi perbaikan terkait layanan pengadaan barang dan jasa secara elektronik di Kabupaten Ngawi, sehingga terdapat peningkatan kualitas layanan.

### 5.2.1. Kemudahan Penggunaan

Rekomendasi untuk 5 atribut dimensi kemudahan penggunaan yang memiliki nilai selisih *Gap* tinggi dapat dilihat pada Tabel 5.5 :

**Tabel 5.5 Rekomendasi Dimensi Kemudahan Penggunaan**

Nama Atribut	Rekomendasi	Literatur
KP03 (Peta situs)	Peta situs dapat dibuat dengan salah satu dari empat macam navigasi secara umum agar mempermudah pengguna berinteraksi dengan website yaitu: <ul style="list-style-type: none"> <li>• <i>Sequence Map</i></li> <li>• <i>Breadcrumbs</i></li> <li>• <i>Annotatef Scrollbar</i></li> <li>• <i>Color-Coded Sections</i></li> </ul>	[29]

Nama Atribut	Rekomendasi	Literatur
KP04 (Konfigurasi link dengan mesin pencari)	Menambah fitur <i>Auto Complete</i> , website akan memberitahu pengguna terkait dengan apa yang dicari itu ada atau tidak ada, selain hal itu website dapat mengingat halaman yang diakses oleh pengguna beberapa waktu sebelumnya ( <i>history</i> ).	[29]
KP05 (Alamat website yang mudah diingat)	<ul style="list-style-type: none"> <li>• Menuliskan alamat website <i>e-Procurement</i> Kabupaten Ngawi pada perangkat-perangkat alat tulis kantor seperti kop surat, amplop, kartu nama dan lain-lain.</li> <li>• Alamat website muncul dalam daftar telepon dan terdapat pada instansi atau organisasi yang bekerja sama dengan layanan tersebut.</li> </ul>	[30]
KP06 (Personalisasi informasi)	Menambahkan pilihan bahasa pada pengaturan akun pribadi pengguna, sehingga pengguna akan lebih mudah memahami isi konten pada website tersebut.	[31]
KP07 (Kemampuan untuk penyesuaian)	Menggunakan mesin pintar untuk mengevaluasi perilaku pengguna secara <i>real time</i> (apa yang dilakukan dan dilihat oleh pengguna) dan menawarkan informasi yang relevan dan saran kepada pengguna yang tidak sering mengunjungi website tersebut. Berdasarkan perilaku pencarian oleh pengguna yang biasa dan sering dicari, rekomendasi bisa dapat disesuaikan dan disediakan.	[31]

### 5.2.2. Kepercayaan

Rekomendasi untuk 7 atribut dimensi kepercayaan yang memiliki nilai selisih *Gap* tinggi dapat dilihat pada Tabel 5.6:

**Tabel 5.6 Rekomendasi Dimensi Kepercayaan**

<b>Nama Atribut</b>	<b>Rekomendasi</b>	<b>Literatur</b>
KY01 (Tidak Berbagi Informasi pribadi dengan orang lain)	Adanya kebijakan seperti link yang mengarah ke halaman pernyataan pengaturan privasi pengguna, menandakan bahwa website tersebut aman untuk melindungi data dan informasi pribadi pengguna.	[32]
KY02 (Menjaga kerahasiaan)	Menjaga kerahasiaan informasi dengan cara pengaturan <i>session</i> .	[32]
KY03 (Mengamankan pengarsipan data pribadi)	Cara untuk mengamankan pengarsipan data pribadi dengan cara dilindungi dengan memasang <i>SSL (Secure Sockets Layer)</i> pada website, sehingga setiap transaksi apapun yang dikirimkan ke server akan dienkripsi secara otomatis.	[32] [33]
KY05 (Penggunaan data pribadi)	Menyediakan aplikasi manajemen server dan pendeteksi serangan <i>hacker, malware</i> yang bertujuan untuk memonitor lalu lintas transaksi yang menggunakan data informasi pengguna.	[32]
KY08 (Transaksi yang benar)	Memunculkan tanda bahwa transaksi sedang dilakukan adalah dengan <i>Progress Indicator</i> dan memunculkan tanda bahwa sudah selesai, berhasil dan ingin keluar,	[29]

<b>Nama Atribut</b>	<b>Rekomendasi</b>	<b>Literatur</b>
	tanda bisa berbentuk <i>Prominent Done Button</i> .	
KY09 (Mengkripsi pesan)	Cara untuk mengamankan pengiriman pesan yaitu website harus dilindungi dengan memasang <i>SSL (Secure Sockets Layer)</i> sehingga setiap transaksi apapun yang dikirimkan ke server akan dienkripsi secara otomatis.	[32] [33]
KY11 (Akses kontrol)	Penggunaan akses login yaitu <i>username</i> dan <i>password</i> untuk dapat masuk ke website, sehingga dapat melindungi keamanan dan privasi pengguna.	[32]

### 5.2.3. Fungsi dan Interaksi Lingkungan Sekitar

Rekomendasi untuk 2 atribut dimensi fungsi dan interaksi lingkungan sekitar yang memiliki nilai selisih *Gap* tinggi dapat dilihat pada Tabel 5.7:

**Tabel 5.7 Rekomendasi Dimensi Fungsi dan Interaksi Lingkungan Sekitar**

<b>Nama Atribut</b>	<b>Rekomendasi</b>	<b>Literatur</b>
FI01 (Adanya bantuan online dalam formulir)	Dengan fungsi <i>Good Default, Structured Format, Input Hints</i> diharapkan bisa membantu pengguna dalam mengisi formulir.	[29]
FI02 (Penggunaan kembali informasi masyarakat)	<ul style="list-style-type: none"> <li>Dalam formulir online terdapat pilihan satu set daftar jawaban yang ditentukan oleh item pertanyaan, sehingga pengguna dapat memilih jawaban yang sesuai untuk setiap pertanyaan.</li> <li>Menu <i>dropdown, combo box, daftar</i>, atau bentuk kontrol lain bisa menampilkan pilihan sesuai kebutuhan pengguna</li> </ul>	[6] [34]

Nama Atribut	Rekomendasi	Literatur
	<ul style="list-style-type: none"> <li>• Ketika daftar jawaban berupa bentuk visual, seperti gambar, tata letak, dan warna dapat ditampilkan dengan pilihan bergambar.</li> </ul>	[29]

#### 5.2.4. Keandalan

Rekomendasi untuk 1 atribut dimensi keandalan yang memiliki nilai selisih *Gap* tinggi dapat dilihat pada Tabel 5.8:

**Tabel 5.8 Rekomendasi Dimensi Keandalan**

Nama Atribut	Rekomendasi	Literatur
KD01 (Kemampuan untuk melakukan layanan yang dijanjikan secara akurat)	Meningkatkan kemampuan manajemen layanan oleh <i>administrator</i> dan website <i>e-Procurement</i> Kabupaten Ngawi, sehingga akan menghasilkan teknis yang bagus dan layanan yang akurat sesuai yang dijanjikan.	[34]

### 5.3. Hasil Analisa Keseluruhan

Berikut merupakan hasil analisa secara keseluruhan dari pengolahan data:

1. Atribut dimensi *E-GovQual* yang digunakan untuk penelitian ini sebanyak 46 atribut dimensi. Dari atribut dimensi tersebut dibuat kuisisioner untuk memperoleh penilaian secara langsung terkait kualitas layanan dari Layanan Pengadaan Barang dan Jasa Secara Elektronik di Kabupaten Ngawi. Berikut merupakan atribut dimensi yang digunakan:
  - a. Dimensi Kemudahan Penggunaan
    - KP01 (Struktur website), KP02 (Fungsi pencarian yang disesuaikan), KP03 (Peta situs), KP04 (Konfigurasi link dengan mesin pencari), KP05

- (Alamat website yang mudah diingat), KP06 (Personalisasi informasi), KP07 (Kemampuan untuk penyesuaian).
- b. Dimensi Kepercayaan  
KY01 (Tidak Berbagi Informasi pribadi dengan orang lain), KY02 (Menjaga kerahasiaan), KY03 (Mengamankan pengarsipan data pribadi), KY04 (Menyediakan persetujuan tertulis), KY05 (Penggunaan data pribadi), KY06 (Bebas penolakan dengan otentikasi pihak yang terlibat), KY07 (Prosedur *username* dan *password*), KY08 (Transaksi yang benar), KY09 (Mengenkripsi pesan), KY10 (Tanda bukti pengguna secara digital), KY11 (Akses kontrol).
- c. Dimensi Fungsi dan Interaksi Lingkungan Sekitar  
FI01 (Adanya bantuan online dalam formulir), FI02 (Penggunaan kembali informasi masyarakat), FI03 (Pengolahan otomatis formulir), FI04 (Format respon yang memadai).
- d. Dimensi Keandalan  
KD01 (Kemampuan untuk melakukan layanan yang dijanjikan secara akurat), KD02 (Pengiriman pelayanan tepat waktu), KD03 (Website harus terjangkau bagi pengguna), KD04 (Kecocokan sistem browser), KD05 (Kecepatan dalam memuat transaksi).
- e. Dimensi Isi dan Tampilan Informasi  
IT01 (Kelengkapan data dan informasi), IT02 (Akurasi dan keringkasan) data dan informasi), IT03 (Formulir online ringkas dan mudah untuk diselesaikan), IT04 (Informasi dan isu-isu yang diperbaharui secara teratur), IT05 (Informasi harus jelas dan dimengerti), IT06 (Semua link harus bekerja), IT07 (Gambar harus dalam warna), IT08 (Grafis), IT09 (Animasi), dan yang terakhir IT10 (Ukuran halaman web).

f. Dimensi Layanan Pendukung

LP01 (Pedoman yang *user friendly*), LP02 (Platform diskusi isu dan berita), LP03 (Pertanyaan yang sering diajukan), LP04 (Fasilitas pelacakan transaksi), LP05 (Detail kontak lengkap), LP06 (Pemecahan masalah), LP07 (Pertanyaan dijawab sevcara memadai), LP08 (Pengetahuan karyawan), LP09 (Kesopanan karyawan), dan yang terakhir LP10 (Ukuran halaman web).

2. Hasil analisa *Gap* antara harapan LPSE Kabupaten Ngawi dengan penilaian pengguna (vendor) diperoleh 45 atribut dimensi memiliki nilai selisih atau kualitas layanannya masih kurang. Dari atribut dimensi yang memiliki selisih masuk dalam 2 kategori yaitu *Equal* dan *Weak*. Penentuan prioritas utama untuk diperbaiki segera adalah yang masuk dalam kategori *Equal* yaitu KY01 (Tidak Berbagi Informasi pribadi dengan orang lain), KP07 (Kemampuan untuk penyesuaian), KY11 (Akses kontrol), KP04 (Konfigurasi link dengan mesin pencari), FI01 (Adanya bantuan online dalam formulir), FI02 (Penggunaan kembali informasi masyarakat), KY08 (Transaksi yang benar), KY09 (Mengkripsi pesan), KY05 (Penggunaan data pribadi), KY02 (Menjaga kerahasiaan), KD01 (Kemampuan untuk melakukan layanan yang dijanjikan secara akurat), KP03 (Peta situs), KP05 (Alamat website yang mudah diingat), KY03 (Menganamkan pengarsipan data pribadi), KP06 (Personalisasi informasi). Atribut tersebut termasuk yang memiliki nilai selisih yang cukup tinggi dibandingkan dengan kategori *Weak*. Untuk kategori *Weak* tidak ada rekomendasi karena kualitas layanannya sudah cukup baik.
3. Dari penentuan prioritas atribut dimensi yang perlu diperbaiki berdasarkan nilai selisih yang masuk kategori *Equal*. Rekomendasi atribut dimensi yang masih kurang

berdasarkan literatur dan kajian ilmiah tentang pengembangan *e-Government* dan *e-Procurement*.

## **BAB VI**

### **KESIMPULAN DAN SARAN**

Bab ini berisi mengenai simpulan yang didapatkan dari hasil penelitian yang telah dilakukan. Simpulan ini diharapkan dapat menjawab tujuan yang telah ditetapkan di awal penelitian. Saran diberikan untuk digunakan dalam penelitian selanjutnya.

#### **5.4. Kesimpulan**

Dari hasil pengumpulan pengolahan data dapat diperoleh kesimpulan sebagai berikut:

1. Mendapatkan nilai dari dimensi *e-GovQual* dari kedua responden yaitu pegawai LPSE Kabupaten Ngawi dan vendor dengan menggunakan kuisioner.
2. Hasil analisa *Gap* antara target capaian LPSE Kabupaten Ngawi dengan penilaian vendor diperoleh 45 atribut dimensi memiliki nilai selisih, diantaranya 15 atribut dimensi masuk kategori *Equal* dan 30 atribut dimensi masuk kategori *Weak*.
3. Rekomendasi terhadap 15 atribut yang masuk dalam kategori *Equal* berdasarkan kajian ilmiah dan literatur yang berkaitan dengan pengembangan *e-Procurement*.

#### **5.5. Saran**

Dari hasil penelitian tugas akhir ini dapat diberikan saran untuk penelitian selanjutnya antara lain:

1. Penyesuaian model dengan kondisi terkini dari layanan yang sudah berjalan.
2. Pengolahan data dengan menggunakan *Structural Equation Model*.
3. Pengembangan studi kasus ke lingkup layanan pemerintahan yang lebih luas lagi seperti website portal pemerintahan tingkat Kabupaten, Provinsi dan Pusat.

## DAFTAR PUSTAKA

- [1] "Intruksi Presiden No 6 Tahun 2001 Tentang Pengembangan dan Pendayagunaan Telematika di Indonesia," Jakarta, 2001.
- [2] "Instruksi Presiden No 3 Tahun 2003 Tentang Kebijakan dan Strategi Nasional Pengembangan e-Government," Jakarta, 2003.
- [3] Dishubkominfo Ngawi, "Portal Kabupaten Ngawi," 9 Januari 2011. [Online]. Available: [www.ngawikab.go.id](http://www.ngawikab.go.id). [Diakses 9 Oktober 2013].
- [4] Bupati Ngawi, "Perubahan Atas Keputusan Bupati Ngawi Nomor 188/80/404.012/2011 Tentang Penetapan Nama Website dan Alamat Surat Elektronik Resmi di Lingkungan Pemerintah Kabupaten Ngawi," Pemerintah Kabupaten Ngawi, Ngawi, 2012.
- [5] LPSE Kabupaten Ngawi, "Lembaga Pengadaan Barang dan Jasa Secara Elektronik," e-proc, 11 Januari 2007. [Online]. Available: <http://lpse.ngawikab.go.id/eproc/>. [Diakses 20 September 2013].
- [6] X. Papadomichelaki och G. Mentzas, "e-GovQual: A multiple-item scale for assessing e-government service quality," *Government Information Quarterly* 29 (2012), pp. 98-109, 25 September 2011.
- [7] The World Bank, "Definition of E-Government," 2011. [Online]. Available: <http://go.worldbank.org/M1JHE0Z280>. [Använd 12 Februari 2014].
- [8] A. Mozes, "Membangun E-Government," Selasa Agustus 2010. [Online]. Available: [http://nttprov.go.id/provntt/index.php?option=com\\_content&task=view&id=326&Itemid=1](http://nttprov.go.id/provntt/index.php?option=com_content&task=view&id=326&Itemid=1). [Använd Rabu September 2014].
- [9] Fatah, "Definisi dan Manfaat Utama E-Government," Jum'at Desember 2009. [Online]. Available: <http://wartawarga.gunadarma.ac.id/2009/12/definisi-dan-manfaat-utama-e-government/>. [Diakses Rabu Februari 2014].
- [10] K. Layne och J. Lee, "Developing fully functional e-Government: A four stage model.," *Government Information Quarterly*, pp. 122-136, 2001.

- [11] E. Turban, *Electronic commerce 2004: a managerial perspective*, Universitas Indiana: Pearson/Prentice Hall, 2004.
- [12] D. Chaffey, *E-business and E-commerce Management: Strategy, Implementation and Practice*, Financial Times Prentice Hall, 2007.
- [13] R. Kalakota och M. Robinson, *e-Business 2.0: Roadmap for Success (2nd Edition)*, Addison-Wesley Professional; 2 edition, 2000.
- [14] E. I. Richardus, "Teknik analisa GAP Pengembangan Teknologi Informasi," Renaissance Research Center, 1999, 1999.
- [15] Saifuddin Azwar, *Reliabilitas dan Validitas*, Edisi 4, Yogyakarta: Pustaka Pelajar, 2012.
- [16] "VALIDITAS DAN RELIABILITAS," 14 September 2013. [Online]. Available: <http://merlitafutriana0.blogspot.com/p/validitas-dan-reliabilitas.html>. [Diakses 24 Februari 2014].
- [17] Ebel, Robert L, *Essentials of Educational Measurement*. Third edition, Englewood Cliffs, NJ: Prentice-Hall, 1979.
- [18] R. Rafiudin och A. Saepudin S.Ag., *Praktek Langsung SPSS 17*, Jakarta: PT Elex Media Komputindo, 2009.
- [19] M. Singarimbun och S. Effendi, *Metode Penelitian Survei*, Jakarta Barat: Pustaka LP3ES, 2011.
- [20] K. M Robert och P. D. Sacuzzo, *Psychological Testing 3rd Edition*, California: Brooks/Cole Publishing Company, 1993.
- [21] Walizer, H.Michael dan Wiener, L. Paul, *Metode dan Analisis Penelitian : Mencari Hubungan*, Jilid Dua, Alih Bahasa Arief Sukadi Sadiman, Jakarta: Erlangga, 1987.
- [22] A. Fuad, *Penilaian kualitas layanan e-governmen dengan menggunakan dimensi e-govqual (studi kasus Pemerintah Provinsi Jawa Timur)*, Surabaya: Institut Teknologi Sepuluh Nopember, 2013.
- [23] Arikunto, Suharsimi, *Prosedur Penelitian: Suatu Pendekatan Praktek Revisi IV*, Yogyakarta: Rineka Cipta, 1999.
- [24] Ariyadi, Wahyu, "APA ITU SPSS," 1 Januari 2010. [Online]. Available: <http://kiwil-wahyuariyadi90.blogspot.com/2010/01/apa-itu-spss.html>. [Diakses 24 Februari 2014].
- [25] Sevilla, Consuelo G. et. al, *Research Methods*, Quezon City: Rex Printing Company, 2007.

- [26] Darrel M West, "Urban E-Government : An Assesment of City Government Websites," 2001.
- [27] Ni Putu Yanis Widhiastari, *Evaluasi Kesuksesan Penerapan e-Government Berdasarkan E-Govsqual Model (Studi Kasus: Pemerintah Kota Denpasar),*, Surabaya: Institut Teknologi Sepuluh Nopember , 2013.
- [28] J. Tidwell, *Designing Interfaces*, California: O'Reilly, 2006.
- [29] Clyde, A. L., "Library and the web: A strategic planning approach to web site management," 2000.
- [30] Yang, Z.; Cai, S.; Zhou, Z.; Zhou, N., "Development and validation of an instrument to measure user perceived service quality of information presenting web portals," 2005.
- [31] Zhao, J.; Zhao, S., "Opportunities and threats: A security assessment of state e-government websites.," 2010.
- [32] S. Directorate, *Guidelines for compliance to Quality requirements of eProcurement Systems* , New Delhi, 2011.
- [33] X. Zhang och G. VonDran, "Expectations and rankings of website quality features: Results of two studies on user perceptions," i *Proceedings of the 34th Hawaii International Conference on System Sciences*, Hawaii, 2001.
- [34] Renaissance Advisors, *Strategic Distinction Model*, 1998.

PENILAIAN KUALITAS LAYANAN *E-GOVERNMENT*  
DENGAN MENGGUNAKAN DIMENSI *E-GOVQUAL*  
(STUDI KASUS : PEMERINTAH KABUPATEN NGAWI)

Dengan hormat,

Sehubungan dengan kegiatan penelitian tugas akhir tentang **Penilaian Kualitas Layanan *E-Procurement* Dengan Menggunakan Dimensi *E-GovQual* (Studi Kasus : Pemerintah Kabupaten Ngawi)**, dimohon partisipasi Bapak/Ibu/Sdr sebagai responden penelitian ini dengan menilai pernyataan-pernyataan yang tertera dalam kuisioner di bawah ini. Data yang anda berikan dalam kuesioner ini semata-mata hanya digunakan untuk kepentingan penelitian. Pengolahan data menggunakan metode statistik. Karena itu jawaban anda yang kosong/ tidak terjawab akan mengakibatkan seluruh jawaban tidak dapat diolah. Besar harapan saya akan kesediaan anda memberikan jawaban pada setiap poin pertanyaan.

Terima kasih atas waktu yang diberikan, atas kerja sama dan dukungannya, saya ucapkan banyak terima kasih.

Hormat saya,

**MUHAMMAD ZAINURROMADHONI**  
Mahasiswa S1 Jurusan Sistem Informasi  
Fakultas Teknologi Informasi  
Institut Teknologi Sepuluh Nopember  
Surabaya

### **C.1 Uji Reliabilitas Seluruh Dimensi**

<b>Reliability Statistics</b>		
Cronbach's Alpha	Cronbach's Alpha Based on Standardized Items	N of Items
.935	.934	46

### **C.2. Uji Reliabilitas Dimensi Kemudahan Penggunaan**

<b>Reliability Statistics</b>		
Cronbach's Alpha	Cronbach's Alpha Based on Standardized Items	N of Items
.767	.768	7

### **C.3. Uji Reliabilitas Dimensi Kepercayaan**

<b>Reliability Statistics</b>		
Cronbach's Alpha	Cronbach's Alpha Based on Standardized Items	N of Items
.877	.879	11

### **C.4. Uji Reliabilitas Dimensi Fungsi dan Interaksi Lingkungan Sekitar**

<b>Reliability Statistics</b>		
Cronbach's Alpha	Cronbach's Alpha Based on Standardized Items	N of Items
.756	.755	4

**C.5. Uji Reliabilitas Dimensi Keandalan**

<b>Reliability Statistics</b>		
Cronbach's Alpha	Cronbach's Alpha Based on Standardized Items	N of Items
.738	.742	5

**C.6. Uji Reliabilitas Dimensi Isi dan Tampilan Informasi**

<b>Reliability Statistics</b>		
Cronbach's Alpha	Cronbach's Alpha Based on Standardized Items	N of Items
.802	.802	10

**C.7. Uji Reliabilitas Dimensi Layanan Pendukung**

<b>Reliability Statistics</b>		
Cronbach's Alpha	Cronbach's Alpha Based on Standardized Items	N of Items
.869	.870	9

**B.1. Hasil Kuisisioner Pengguna Website *e-Procurement* Kabupaten Ngawi (Dimensi Kemudahan Penggunaan, Kepercayaan, Fungsi dan Interkasi Lingkungan Sekitar)**

KP							KY											FUNGSI DAN INTERAKSI LS			
K P 01	K P 02	K P 03	K P 04	K P 05	K P 06	K P 07	K Y 01	K Y 02	K Y 03	K Y 04	K Y 05	K Y 06	K Y 07	K Y 08	K Y 09	K Y 10	K Y 11	FI 01	FI 02	FI 03	FI 04
3	2	3	3	4	3	4	3	3	4	3	3	3	4	2	3	2	3	2	3	2	4
3	3	3	3	2	3	4	5	5	3	2	2	3	2	3	3	3	3	3	3	3	3
3	3	3	3	2	2	4	3	3	3	2	3	3	3	2	2	2	2	3	3	2	2
3	3	3	4	2	3	2	2	4	3	3	2	3	3	3	4	3	2	2	3	3	4
4	4	4	4	5	2	3	3	3	2	3	3	3	3	4	3	3	3	2	3	3	2
3	3	4	5	2	3	3	3	3	3	2	3	3	3	3	3	5	3	3	2	2	5
5	3	3	5	3	3	3	3	3	3	5	3	3	3	3	3	3	3	3	2	2	3
3	3	3	3	3	4	3	3	3	4	4	3	3	2	4	3	3	3	3	2	2	3
3	3	3	3	3	2	2	4	5	2	2	2	4	5	4	3	2	2	3	5	2	5
5	4	3	3	4	5	3	3	3	4	4	3	3	3	4	4	5	5	3	4	4	3
4	4	3	5	4	4	3	4	3	3	3	4	4	4	4	3	5	5	5	2	4	4
3	5	3	3	4	4	2	2	2	4	4	4	3	3	2	2	5	3	3	3	2	3
4	4	3	4	5	5	4	4	3	4	4	3	5	4	5	5	5	5	4	4	5	4
5	4	5	4	4	4	2	3	3	4	3	4	4	4	4	4	5	4	4	4	4	4
4	4	3	3	4	3	3	3	3	3	2	2	2	4	3	3	5	2	4	4	3	3





B - 4

4	3	3	3	4	3	3	3	4	4	3	3	2	4	3	3	3	3	2	2	4	4	
4	3	3	3	2	2	4	5	2	2	2	4	5	4	3	2	2	3	5	2	4	4	
4	3	3	4	5	3	3	3	4	4	3	3	3	4	4	5	5	3	4	4	4	4	
4	3	5	4	4	3	4	3	3	3	4	4	4	4	3	5	5	5	2	4	4	4	
4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	
4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	
4	4	4	5	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	5	4	4	4	4	4	4	4	
4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	
4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	
4	4	4	5	5	4	4	4	4	4	4	4	5	5	5	5	5	4	4	4	4	4	
4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	
4	4	4	4	4	5	4	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	4	5	5
5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	4	5	5	4	5	5	5	4	5	5	5	5	
5	4	4	4	5	5	5	4	4	4	5	5	5	5	4	4	4	4	4	4	4	4	
3	3	2	5	5	5	2	3	3	4	3	4	3	3	3	3	4	5	5	5	4	3	
5	2	2	5	3	3	4	3	3	5	4	4	4	4	4	4	2	2	2	2	4	4	
5	5	4	5	5	4	5	2	5	2	4	4	3	3	4	4	3	3	5	5	3	4	
5	2	2	3	4	3	2	3	4	3	3	3	5	4	3	4	3	3	4	4	4	3	
5	5	5	3	3	4	4	5	4	5	3	4	4	3	3	4	4	4	3	4	4	4	
2	2	2	2	4	2	3	4	3	4	3	4	4	3	4	4	4	3	3	4	4	4	
3	4	2	3	5	3	5	4	4	5	3	4	4	4	4	4	4	3	3	4	4	3	
3	2	3	4	2	5	5	4	5	4	4	4	3	3	4	4	3	3	4	4	4	3	
4	5	5	5	4	5	3	5	5	5	4	4	4	4	2	2	2	4	4	4	2	4	
3	2	5	3	4	5	4	3	3	2	3	4	4	4	4	4	3	4	4	4	4	4	
4	3	4	3	5	3	2	4	2	3	4	4	4	3	3	4	2	4	3	4	5	3	





4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	5	4	4	4	4	4	4	4	4	
5	5	5	5	4	4	4	4	4	4	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	4	4	5
5	4	4	4	4	4	4	4	4	4	5	5	5	4	4	4	5	5	4	4	5	4	
5	5	4	4	4	4	4	4	4	5	5	4	4	4	4	4	5	5	5	4	4	4	
5	4	4	4	4	4	4	5	5	5	4	4	4	5	4	4	4	4	5	5	5	4	
3	3	4	3	3	4	4	3	3	3	3	4	3	4	4	4	4	3	5	5	5	5	
3	3	3	3	3	5	5	3	3	3	4	4	4	4	3	4	4	4	4	4	4	4	
3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	4	3	3	4	3	3	5	5	5	5	
3	4	5	3	4	4	2	4	2	4	3	4	4	3	4	3	4	4	4	4	4	4	
4	3	4	3	3	4	4	3	3	3	3	4	4	4	3	4	4	4	4	4	4	5	
2	4	2	5	3	2	4	4	5	3	3	5	4	3	4	4	4	4	4	4	4	4	
4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	
3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	
2	3	3	2	4	5	2	4	2	3	4	4	2	4	4	4	4	2	2	2	2	3	

**B.2. Hasil Kuisioner Pengguna Website *e-Procurement* Kabupaten Ngawi (Dimensi Keandalan, Isi dan Tampilan Informasi, Layanan Pendukung)**

KEANDALAN					ISI DAN TAMPILAN INFORMASI										LAYANAN PENDUKUNG									
K D 01	K D 02	K D 03	K D 04	K D 05	I T 01	I T 02	I T 03	I T 04	I T 05	I T 06	I T 07	I T 08	I T 09	I T 10	L P 01	L P 02	L P 03	L P 04	L P 05	L P 06	L P 07	L P 08	L P 09	
3	2	4	2	3	2	2	3	2	4	3	2	3	3	4	3	4	3	3	4	3	3	3	4	
2	3	3	5	4	5	4	4	5	4	3	3	3	3	2	3	4	5	5	3	2	2	3	2	
3	3	3	4	4	5	5	4	4	3	3	3	3	3	2	2	4	3	3	3	2	3	3	3	
4	4	2	4	5	5	4	4	4	4	3	3	3	4	2	3	2	2	4	3	3	2	3	3	
2	3	3	5	4	5	5	5	5	3	4	4	4	4	5	2	3	3	3	2	3	3	3	3	
2	2	3	5	4	5	3	3	4	5	3	3	4	5	2	3	3	3	3	3	2	3	3	3	
2	2	3	5	5	4	4	4	4	4	5	3	3	5	3	3	3	3	3	3	5	3	3	3	
2	3	3	5	5	5	3	3	3	5	3	3	3	3	3	4	3	3	3	4	4	3	3	2	
2	2	4	5	4	4	4	4	4	3	3	3	3	3	3	2	2	4	5	2	2	2	4	5	
4	4	3	4	5	3	3	3	3	4	5	4	3	3	4	5	3	3	3	4	4	3	3	3	
4	3	3	4	4	3	4	3	3	4	4	4	3	5	4	4	3	4	3	3	3	4	4	4	
3	4	3	4	5	5	5	4	5	4	3	5	3	3	4	4	2	2	2	4	4	4	3	3	
5	4	5	3	5	3	3	3	4	4	4	4	3	4	5	5	4	4	3	4	4	3	5	4	
4	4	4	5	5	4	3	3	3	3	5	4	5	4	4	4	2	3	3	4	3	4	4	4	
3	4	4	5	4	4	3	3	2	2	4	4	3	3	4	3	3	3	3	3	2	2	2	4	





4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	
4	4	4	4	4	4	5	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	
4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	
4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	
4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	
4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	
4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	
4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	
4	4	4	4	4	4	5	5	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	5	5	4	4	4	
4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	
5	5	4	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	4	5	5	5	5	5	5	
5	5	5	5	5	5	4	5	5	5	4	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	
5	5	4	4	5	5	5	5	5	4	4	4	5	5	5	4	4	4	5	5	5	5	5	
4	3	5	5	3	4	5	2	5	3	2	2	2	5	3	4	3	2	3	2	2	3	2	4
2	2	2	4	4	2	2	3	2	2	3	2	2	2	2	3	3	2	4	5	2	4	2	3
4	3	4	2	3	2	4	4	4	4	4	2	2	2	4	4	4	4	4	4	2	2	2	4
3	3	2	2	4	4	3	3	3	3	4	3	5	4	3	4	2	3	3	2	4	3	2	3
4	4	4	3	3	4	3	3	3	3	4	4	4	4	4	4	3	3	4	4	3	4	2	4
3	3	3	3	3	3	3	3	3	4	4	4	4	3	3	4	4	3	3	3	4	4	4	3
3	3	4	4	3	4	3	3	4	4	4	4	4	4	3	4	4	3	4	3	4	3	3	4
3	3	4	4	5	3	3	4	3	4	5	4	3	2	4	5	3	2	4	4	4	4	4	4
1	2	4	3	4	3	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	3	4	3	4	3	4
4	3	4	3	4	3	4	4	4	4	5	5	3	5	4	5	5	4	3	4	4	4	3	4
3	4	4	3	4	3	5	5	5	5	5	4	5	4	5	4	3	4	4	4	3	3	4	3





B - 14

4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	5	4	4	4	5
5	4	4	4	4	5	5	4	5	5	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4
4	4	4	5	5	5	5	4	5	5	4	4	5	5	4	4	5	5	5	5	4	4	4	4
4	4	4	4	4	4	5	5	5	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4
4	5	4	4	4	4	5	5	5	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4
5	5	5	5	5	4	5	4	5	3	3	2	3	5	5	5	4	2	3	4	3	3	4	5
5	5	4	4	5	5	5	5	5	3	4	3	5	5	2	3	5	5	3	3	3	5	2	2
5	4	5	5	5	3	3	2	3	5	5	2	3	4	5	2	5	3	3	3	5	2	4	5
4	4	5	4	5	4	2	3	3	5	5	2	5	3	4	2	3	4	2	5	4	3	3	2
5	5	4	4	4	2	4	3	4	2	5	5	4	2	4	4	3	5	5	5	3	3	2	3
4	4	4	4	4	3	5	2	3	5	5	3	4	2	5	2	4	2	5	5	5	5	2	4
4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4
3	3	5	4	5	4	5	4	5	5	4	5	5	4	5	5	4	5	4	4	4	5	4	5
2	2	4	4	5	5	3	4	5	4	5	4	5	4	5	4	5	5	5	5	5	5	4	5









## I. Data Responden

1. Nama : .....
2. Instansi/ Perusahaan : .....
3. Jenis Kelamin :  Pria  Wanita
4. Usia :  kurang dari 20 thn  
 20 – 25 thn  
 26 - 30 thn  
 31 – 35 thn  
 36 – 40 thn  
 40 thn ke atas
5. Pendidikan Terakhir :  S 3  S 2  
 S 1  D 3  
 D 1 / D 2  SMA  
 SMP / SD
6. Pekerjaan :  Pelajar  
 Mahasiswa  
 Dosen  
 Pegawai Negeri  
 Pegawai Swasta  
 Pengusaha
7. Pengalaman menggunakan internet :  
 kurang dari 1 thn  2 – 5 thn  
 6 – 10 thn  lebih dari 11 thn
8. Rata-rata jam yang dihabiskan untuk mengakses website per minggu :  
 kurang dari 1 jam  1 - 5 jam  
 6 – 10 jam  11 – 20 jam  
 lebih dari 20 jam

9. Pernahkah anda mengunjungi website *e-Procurement* Kabupaten Ngawi sebelumnya:

Ya

Tidak

10. Seberapa sering anda mengunjungi website *e-Procurement* Kabupaten Ngawi:

Setiap Hari

Satu Minggu Sekali

Satu Bulan Sekali

Satu Tahun Sekali

**Petunjuk Pengisian :**

Anda dimohon untuk memberi tanda (X) pada kolom yang merepresentasikan nilai dari kualitas pelayanan *e-Procurement* Kabupaten Ngawi terhadap pengguna pada kolom instrumen subjektif dengan kriteria penilaian seperti berikut ini :

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

**II. Kemudahan Penggunaan**

No	Pernyataan	Penilaian Subjektif				
		1	2	3	4	5
1.	<b>Struktur website</b> Website mempunyai bentuk yang konsisten (jelas antar hubungan antar bagian halaman website).					
2.	<b>Fungsi pencarian yang disesuaikan</b> Website mampu melakukan pencarian di kolom pencarian dan hasil yang keluar adalah sesuai dengan kata yang dicari.					
3.	<b>Peta situs</b> Website memiliki navigasi alamat website yang bertujuan untuk mempermudah pengguna dalam melihat isi dari suatu website.					
4.	<b>Konfigurasi link dengan mesin pencari</b> Website mampu menampilkan link yang sering dicari oleh pengguna.					

5.	<b>Alamat website yang mudah diingat</b> Website memiliki alamat singkat, mudah diingat dan dimengerti oleh pengguna.					
6.	<b>Personalisasi informasi</b> Website mampu menyesuaikan dengan preferensi pengguna (seperti berkomunikasi dengan pengguna dalam bahasa yang dapat dimengerti, terdapat pilihan bahasa selain bahasa resmi negara).					
7.	<b>Kemampuan untuk penyesuaian</b> Website mampu mengenali kebiasaan pengguna (seperti menampilkan link yang sering digunakan pengguna di halaman pertama).					

### III. Kepercayaan

No	Pernyataan	Penilaian Subjektif				
		1	2	3	4	5
8.	<b>Tidak Berbagi Informasi pribadi dengan orang lain</b> Website mampu membatasi data pribadi pengguna agar tidak dapat diketahui oleh orang lain.					
9.	<b>Menjaga kerahasiaan</b> Website mampu melindungi dan menyimpan data informasi rahasia pengguna terhadap pencurian informasi.					
10.	<b>Mengamankan pengarsipan data pribadi</b> Website diamankan dengan menggunakan <i>secure socket layer SSL</i>					

	(Seperti, alamat website <i>e-Procurement</i> Kab. Ngawi <a href="https://lpse.ngawikab.go.id">https://lpse.ngawikab.go.id</a> )					
11.	<b>Menyediakan persetujuan tertulis</b> Website mampu menyediakan panduan tentang cara pengamanan data informasi pribadi.					
12.	<b>Penggunaan data pribadi</b> Website mampu melindungi pengguna dari resiko penipuan dan kerugian finansial.					
13.	<b>Bebas penolakan dengan otentikasi pihak yang terlibat</b> Tidak semua pengguna dapat masuk ke sistem dan sistem berhak melakukan penolakan jika tidak dikenali.					
14.	<b>Prosedur <i>username</i> dan <i>password</i></b> Dengan mendaftarkan email, berfungsi jika lupa <i>username</i> dan <i>password</i> .					
15.	<b>Transaksi yang benar</b> Website mampu memastikan seluruh transaksi dilakukan dengan benar					
16.	<b>Mengenkripsi pesan</b> Website mampu mengenkripsi pesan yang dikirim, diamankan dengan menggunakan <i>secure socket layer SSL</i> (Seperti, alamat website <i>e-Procurement</i> Kab. Ngawi <a href="https://lpse.ngawikab.go.id">https://lpse.ngawikab.go.id</a> )					
17.	<b>Tanda bukti pengguna secara digital</b> Terdapat tanda tangan pengguna secara digital di dalam website, sebagai penanda hak akses pengguna secara sah.					
18.	<b>Akses control</b> Website mampu membantu menjaga keamanan informasi data pengguna					

	terhadap pengguna lain ketika mengunjungi halaman tertentu dengan login pengguna yang berbeda.					
--	--	--	--	--	--	--

#### IV. Fungsi dan Interaksi Lingkungan Sekitar

No	Pernyataan	Penilaian Subjektif				
		1	2	3	4	5
19.	<b>Adanya bantuan online dalam formulir</b> Terdapat bantuan otomatis teks bantuan ketika pengguna akan mengisi formulir online.					
20.	<b>Penggunaan kembali informasi masyarakat</b> Website mampu mengingat informasi yang sebelumnya dimasukkan dan dapat menampilkan satu set daftar jawaban yang ditentukan oleh item pertanyaan.					
21.	<b>Pengolahan otomatis formulir</b> Formulir online mampu mengisi beberapa kolom tertentu sebagai hasil dari perhitungan internal pada kolom atau informasi lain yang sebelumnya diisi oleh pengguna dan pengiriman data yang secara otomatis.					
22.	<b>Format respon yang memadai</b> Formulir mampu menyediakan beberapa alternatif pilihan kepada pengguna mengenai apa yang dia bisa lakukan dengan formulir yang telah diisi (seperti mengirim, mencetak, menyimpan).					

## V. Keandalan

No	Pernyataan	Penilaian Subjektif				
		1	2	3	4	5
23.	<p><b>Kemampuan untuk melakukan layanan yang dijanjikan secara akurat</b></p> <p>Website mudah diakses dan dapat digunakan oleh banyak pengguna, sehingga dapat melakukan layanan yang dijanjikan secara akurat.</p>					
24.	<p><b>Pengiriman pelayanan tepat waktu</b></p> <p>Website mampu mengolah data dan mengirim layanan dengan cepat, dengan adanya server khusus sehingga bisa membantu kinerja dari layanan itu sendiri.</p>					
25.	<p><b>Website harus terjangkau bagi pengguna</b></p> <p>Website mampu menampilkan layanan yang diberikan kepada pengguna dan dapat diakses 24 jam dalam seminggu.</p>					
26.	<p><b>Kecocokan sistem browser</b></p> <p>Website cocok dengan browser yang digunakan oleh pengguna.</p>					
27.	<p><b>Kecepatan dalam memuat / transaksi</b></p> <p>Website mempunyai kemampuan untuk memuat dan mengunduh dokumen online dengan kecepatan yang tinggi.</p>					

## VI. Isi dan Tampilan Informasi

No	Pernyataan	Penilaian Subjektif				
		1	2	3	4	5
28.	<b>Kelengkapan data dan informasi</b> Website mampu menampilkan data dan informasi sesuai dengan konten.					
29.	<b>Akurasi dan keringkasan data dan informasi</b> Website mampu mengkategorikan layanan dengan jelas dan tepat.					
30.	<b>Formulir online ringkas dan mudah untuk diselesaikan</b> Formulir online ringkas dan mudah untuk diselesaikan dengan adanya label pada setiap kolom isian.					
31.	<b>Informasi dan isu-isu yang diperbarui secara teratur</b> Data dan informasi website diperbarui secara teratur.					
32.	<b>Informasi harus jelas dan dimengerti</b> Informasi yang terdapat dalam website mudah dipahami, dengan adanya penggunaan istilah yang mudah dimengerti.					
33.	<b>Semua link harus bekerja</b> Link yang terdapat di halaman website dapat diakses dan tidak rusak.					
34.	<b>Gambar harus dalam warna</b> Warna yang terdapat dalam website sesuai dengan karakteristik, seperti warna yang digunakan dengan					

	memperhatikan kombinasi penggunaan warna.					
35.	<b>Grafis</b> Website memiliki struktur susunan, navigasi website, fungsi pencarian dan keterangan informasi pada konten yang baik.					
36.	<b>Animasi</b> Website mampu menampilkan animasi sesuai dengan isi konten dan interaktif.					
37.	<b>Ukuran halaman web</b> Website mampu menyesuaikan ukuran halaman website dengan <i>browser</i> pengguna.					

## VII. Layanan Pendukung

No	Pertanyaan	Penilaian Subjektif				
		1	2	3	4	5
38.	<b>Pedoman yang user friendly</b> Adanya halaman bantuan pada website yang mudah dipahami.					
39.	<b>Platform diskusi isu dan berita</b> Terdapat forum yang dapat digunakan untuk komunikasi mengenai isu dan berita.					
40.	<b>Pertanyaan yang sering diajukan</b> Website menampilkan pertanyaan yang sering diajukan.					
41.	<b>Fasilitas pelacakan transaksi</b> Website mampu untuk melacak perkembangan dan status dari transaksi pengguna.					

42.	<b>Detail kontak lengkap</b> Website menampilkan informasi kontak secara lengkap dari institusi pemilik website.					
43.	<b>Pemecahan masalah</b> Website mampu memfasilitasi dalam memecahkan masalah pelayanan pengguna secara online.					
44.	<b>Pertanyaan dijawab secara memadai</b> Website menampilkan pertanyaan yang telah dijawab secara cepat dan memadai, sehingga pengguna tahu bahwa pertanyaannya telah dijawab.					
45.	<b>Pengetahuan Karyawan</b> Administrator website mampu menjawab pertanyaan pengguna secara online.					
46.	<b>Kesopanan karyawan</b> Administrator website memiliki kesopanan cukup ketika menjawab pertanyaan secara online.					

## BIODATA PENULIS



Penulis dilahirkan di Ngawi pada tanggal 29 Maret 1992 dengan nama lengkap Muhammad Zainurromadhoni. Penulis merupakan anak terakhir dari tiga bersaudara. Penulis telah menempuh pendidikan formal yaitu TK Aisyiah Bustanul Athfal Tempurrejo, MI Muhammadiyah Tempurrejo, SMP Negeri 1 Widodaren, SMA Negeri 2 Ngawi. Selain pendidikan formal penulis juga pernah menempuh pendidikan non formal yaitu Madrasah Diniyah Ibtidaiyah Muhammadiyah Tempurrejo. Setelah penulis lulus dari SMA tahun 2010, penulis melanjutkan pendidikan di Jurusan Sistem Informasi, Fakultas Teknologi Informasi, Institut Teknologi Sepuluh Nopember dan terdaftar dengan NRP 5210.100.091.

Selama melakukan studi di Jurusan Sistem Informasi, penulis aktif mengikuti organisasi berbagai kepanitiaan. Penulis tercatat menjadi Staff Kementerian Kesejahteraan Masyarakat BEM FTIF 2011-2012, Pengurus di Komunitas Pecinta Alam Sistem Informasi, Divisi Promosi Pariwisata Kabupaten Ngawi, Pengurus Backpacker ITS. Penulis juga aktif menjadi asisten praktikum dan *grader* mata kuliah sistem operasi, manajemen basis data dan perencanaan sumber daya perusahaan. Untuk kepentingan penelitian, dapat menghubungi penulis melalui email [romadhoni.id@gmail.com](mailto:romadhoni.id@gmail.com).