

## EVALUASI *E-SERVICE* (STUDI KASUS: E-LAYANAN BADAN KEPEGAWAIAN DAERAH PROVINSI SUMATERA SELATAN)

Ria Aprinda<sup>1</sup>, Widya Cholil<sup>2</sup>  
Universitas Bina Darma<sup>1,2</sup>

Jalan Ahmad Yani Nomor 3, Plaju, Palembang  
Sur-el: ria.aprinda@gmail.com<sup>1</sup>, widya@binadarma.ac.id<sup>2</sup>

---

**Abstract:** This research is based on efforts to improve the quality of government electronic-based services at the Regional Civil Service Agency of South Sumatra Province through website evaluation (*e-service*). The study was conducted using Kepmenpan-RB No. 859/2019 on seven instruments/dimensions, namely efficiency, trust, convenience, reliability, service, availability of information, and interaction. The method used is Mix-Method. The population data in this study was obtained from the Civil Service Information System of South Sumatra. The number of samples used was 100 respondents using the Slovin formula. Data dissemination using questionnaires to users (ASNs). By using the SPSS 25 tool, validity test results are obtained that state the data is valid. As for the reliability test, cronbach  $\alpha > 0.70$  so it was declared good. From the results of the distribution of respondents' answers, it was found that the index of the *e-Service* website is in good value.

**Keywords:** *E-government, E-service, Evaluasi Website*

**Abstrak:** Penelitian ini berlatar belakang upaya meningkatkan kualitas pelayanan berbasis elektronik government pada Badan Kepegawaian Daerah Provinsi Sumatera Selatan melalui evaluasi website (*e-service*). Penelitian dilakukan menggunakan Kepmenpan-RB No. 859/2019 terhadap tujuh instrumen/dimensi, yaitu efisiensi, kepercayaan, kemudahan, keandalan, pelayanan, ketersediaan informasi, dan interaksi. Metode yang digunakan yaitu Mix Method/metode kombinasi. Data populasi dalam penelitian ini diperoleh dari Sistem Informasi Kepegawaian Prov. Sumsel. Jumlah sampel yang digunakan sebanyak 100 responden dengan menggunakan rumus Slovin. Penyebaran data menggunakan kuesioner kepada users (ASN). Dengan menggunakan tools SPSS 25 didapatkan hasil uji validitas yang menyatakan data valid. Sedangkan untuk uji realibilitas cronbach  $\alpha > 0.70$  sehingga dinyatakan baik. Dari hasil distribusi jawaban responden didapatkan bahwa indeks website *e-Layanan* Badan Kepegawaian Daerah Prov. Sumsel bernilai baik. Penelitian ini diharapkan dapat menjadi pengetahuan serta memberi masukan terhadap *e-Layanan* Badan Kepegawaian Daerah Prov. Sumsel khususnya dan pemerintah Sumatera Selatan pada umumnya dalam meningkatkan kualitas layanan electronic government.

**Kata Kunci:** *E-government, E-service, Evaluasi Website*

---

### 1. PENDAHULUAN

Pemanfaatan Teknologi Informasi dan Komunikasi (TIK) saat ini telah berkembang

pesat. Hampir di segala bidang telah menggunakan TIK sebagai sarana untuk mempermudah pekerjaan. Pada era globalisasi ini penggunaan internet juga telah menjadi

bagian yang tidak terpisah dari kehidupan sehari-hari. Salah satu bidang yang turut merasakan manfaat penggunaan TIK ataupun internet adalah instansi pemerintah, yang dikenal dengan istilah *e-Government*. Peraturan Presiden tentang Sistem Pemerintahan Berbasis Elektronik menyebutkan Pemerintah Daerah harus menyediakan layanan publik berupa: 1) Layanan pemerintah kepada pemerintah dan ASN dan 2) Layanan pemerintah kepada masyarakat dan pelaku usaha [1]. Salah satu bentuk layanan pemerintah tersebut adalah *website* atau situs resmi pemerintahan. *Website* ini berisi tentang informasi terkait instansi pemerintahan tersebut bagi siapapun yang membutuhkan.

Pemerintah sendiri telah mengeluarkan keputusan tentang Evaluasi Pelayanan Publik Berbasis Elektronik melalui Kementerian Pendayagunaan Aparatur Negara dan Reformasi Birokrasi Republik Indonesia [2]. Perangkat Evaluasi Layanan Publik *Online* ini dikembangkan dari *Webqual* dan *E-Govqual* yang terdiri dari 7 (tujuh) aspek / variabel, yaitu: 1) *Efficiency* (Efisiensi: Berdaya Guna); 2) *Trust* (Kepercayaan: Dapat Dipercaya); 3) *Citizen Support* (Dukungan Masyarakat); 4) *Reliability* (Keandalan: Dapat Diandalkan); 5) *Information* (Informasi); 6) *Usability* (Kegunaan: Dapat Digunakan); 7) *Service Interaction* (Interaksi/ Hubungan Layanan).

Di lembaga pemerintah, penggunaan *e-Government* diadopsi menjadi inovasi dalam memberikan pelayanan publik secara elektronik. Sistem layanan elektronik yang kemudian disebut *e-Service* mengacu pada pengiriman informasi dan peningkatan layanan online

melalui internet atau alat digital lainnya untuk semua pemangku kepentingan (masyarakat, dunia usaha, dan anggota masyarakat lainnya) [3].

Hampir semua instansi pemerintah memiliki *website e-Government* atau *e-Service* masing-masing, tidak terkecuali dengan Pemerintah Provinsi Sumatera Selatan (Pemprov. Sumsel). Instansi atau Organisasi Perangkat Daerah di bawah naungan Pemprov. Sumsel juga memiliki *website e-Service*nya sendiri yang berisi informasi maupun layanan terkait instansi tersebut, seperti pada Badan Kepegawaian Daerah Prov. Sumsel yang akan menjadi objek penelitian thesis ini. *E-Service* atau *e-Layanan* Badan Kepegawaian Daerah Prov. Sumsel merupakan layanan elektronik bersifat *Government to Government* (G2G) yang memungkinkan pengunjung yang merupakan pegawai pemerintah (ASN) di Prov. Sumsel bisa mengakses *website* secara *online*.

Berdasarkan uraian di atas dan melihat hal yang terjadi, maka Penulis melakukan penelitian mengenai kualitas *website* *e-Layanan* Badan Kepegawaian Daerah Prov. Sumsel. Penulis beranggapan bahwa perlu dilakukan evaluasi *website* *e-Layanan* Badan Kepegawaian Daerah Prov. Sumsel. guna mengetahui apakah kualitas *website* tersebut sudah sesuai standar berdasarkan sudut pandang pengguna akhir (*end user*) dalam hal ini pegawai pemerintah (ASN) pada instansi pemerintahan di Prov. Sumsel, dan apakah *website* tersebut telah cukup baik dengan memenuhi ketujuh variabel dari Kepmenpan-RB No. 859/2019.

Ada beberapa referensi untuk penelitian ini, yaitu penelitian dari Cholil, Widya & Panjaitan, F [4] tentang Evaluasi Website sebagai faktor pendukung infrastruktur e-government. Penelitian berikutnya yaitu dari Lailatur Rahmi, dkk. tentang investigasi layanan digital [5]. Selanjutnya ada penelitian dari Frandika Septa, dkk. tentang analisis kualitas layanan e-government [6].

## 2. METODOLOGI PENELITIAN

Pada penelitian ini Penulis menggunakan *mix-methods* atau metode kombinasi. *Mix-methods* merupakan pendekatan penelitian yang mengkombinasikan atau mengasosiasikan bentuk kualitatif dan kuantitatif [7]. Pendekatan ini melibatkan fungsi dari dua pendekatan penelitian tersebut secara kolektif sehingga kekuatan penelitian ini secara keseluruhan lebih besar ketimbang penelitian kualitatif dan kuantitatif dan lebih lengkap dari sekedar mengumpulkan dan menganalisis dua jenis data. Pendekatan ini juga melibatkan pendekatan kuantitatif dan kualitatif, asumsi-asumsi filosofis, dan pencampuran (*mixing*) kedua pendekatan tersebut dalam satu penelitian dan satu waktu. Penelitian primer/utama menggunakan metode penelitian kuantitatif yang disebut juga dengan penelitian tradisional/sudah lama. Karena penelitian kuantitatif ini sifatnya untuk mengkonfirmasi atau membuktikan populasi atau sampel yang diteliti, dan penelitian ini dilakukan secara acak, pengumpulan datanya pun menggunakan instrument penilaian, analisis data bersifat statistik, bertujuan untuk menguji

hipotesis yang ditetapkan [8]. Penelitian sekunder/pendukung menggunakan metode penelitian kualitatif yaitu metode penelitian yang tergolong baru dan penelitian ini digunakan untuk meneliti kondisi objek secara alami, yang menjadi kunci instrumennya adalah si peneliti sendiri, analisis data bersifat kualitatif, dan hasil penelitian ini lebih kepada makna pemikiran.

Penelitian dimulai dari penentuan dan perumusan masalah, dilanjutkan dengan landasan teori dengan *study literature* guna memperoleh teori-teori variabel penelitiannya dan hipotesis. Selanjutnya dilakukan pengumpulan dan analisis data kuantitatif dalam bentuk angka yakni dengan metode survey berbasis kuesioner. Setelah melakukan survey kepada para pengguna *website* yang telah ditentukan sebagai responden, hasil tersebut dijadikan sebagai data primer. Langkah selanjutnya adalah pengumpulan dan analisis data kualitatif berupa observasi terhadap *website* dan *study pustaka*. Kemudian dilakukan analisis data kuantitatif dan kualitatif. Terdapat pengujian validitas dan reabilitas terhadap hasil kuesioner terlebih dahulu. Setelah itu akan dilakukan penyajian data hasil penelitian yang merupakan interpretasi hasil analisis sehingga akan didapatkan kesimpulan penelitian dan ditemukan saran apa saja yang dapat diberikan untuk permasalahan yang ada pada *website*.

Metode yang digunakan untuk menentukan jumlah sampel salah satunya adalah memakai rumus Slovin sebagai berikut :

$$n = \frac{N}{1+Ne^2} \quad (1)$$

dimana: n = jumlah sampel; N = jumlah

Populasi; dan  $e$  = batas toleransi kesalahan (*error tolerance*).

Besaran sampel bergantung dari besaran tingkat ketelitian atau toleransi kesalahan (*error tolerance*) yang digunakan dalam penelitian. Pada penelitian ini, toleransi kesalahan yang diambil adalah sebesar 10 % (0,10). Populasi yang diambil adalah total pegawai pada Pemprov. Sumsel sebanyak 13.906 orang yang terdiri dari PNS sebanyak 13.738 dan CPNS sebanyak 168 orang [9].

Sehingga pengambilan sampel dengan memakai rumus Slovin yaitu sebagai berikut :

$$n = \frac{13,738}{1 + 13,738 (0,10)^2} = 99,277$$

Dapat disimpulkan dari hasil perhitungan tersebut bahwa sampel penelitian yang dibutuhkan dalam penelitian ini adalah minimal 99,277 responden. Maka dalam penelitian ini sampel yang akan digunakan sebanyak 100 orang.

Metode pengumpulan data yang digunakan dalam penelitian ini antara lain:

#### 1. Kuesioner

Kuesioner merupakan teknik pengumpulan data yang dilakukan dengan cara menyebarkan seperangkat pertanyaan atau pernyataan tertulis kepada responden untuk dijawabnya. Pengumpulan data dengan mengirim pertanyaan untuk diisi sendiri oleh responden, dilakukan dengan menyebar *form* kuesioner yang berisi pertanyaan-pertanyaan yang meliputi kualitas *website* e-Layanan di Badan Kepegawaian Daerah Prov. Sumsel.

#### 2. Studi Pustaka

Studi pustaka yaitu suatu teknik

pengumpulan data yang dilakukan dengan mengkaji, membaca, serta mempelajari buku-buku, jurnal-jurnal, literatur, referensi, dan lain-lain yang berkaitan dengan masalah yang diteliti. Ada tiga kriteria yang digunakan sebagai landasan dalam penelitian, yakni relevansi, kemutakhiran, dan keaslian. Relevansi berarti teori yang dikemukakan sesuai dengan permasalahan yang diteliti. Kemutakhiran berarti terkait dengan kebaruan teori atau referensi yang digunakan. Keaslian terkait dengan keaslian sumber penelitian.

#### 3. Observasi

Observasi adalah teknik pengumpulan data dengan menggunakan pengamatan langsung dari peneliti terhadap objek yang diteliti. Observasi dilakukan dengan melakukan pengamatan terhadap *website* E-Layanan Badan Kepegawaian Daerah Prov. Sumsel dan terhadap *user*-nya.

Evaluasi Layanan Publik berbasis elektronik terdiri dari 7 (tujuh) atribut atau instrument yang merupakan gabungan dari *tools Webqual* dan *E-Govqual* berdasarkan Kepmenpan-RB No. 859/2019, yaitu: 1) *Efficiency* (Efisiensi); 2) *Trust* (Kepercayaan); 3) *Reliability* (Keandalan); 4) *Citizen Support* (Dukungan Masyarakat); 5) *Usability* (Kegunaan); 6) *Information* (Informasi); dan 7) *Service Interaction* (Interaksi/Hubungan Layanan). Penentuan nilai indeks dilakukan dengan perhitungan sebagai berikut:

##### a. Bobot Dimensi

Setiap dimensi dalam instrument memiliki bobot yang berbeda-beda disesuaikan dengan jenis pelayanan publik berbasis elektronik.

**Tabel 1. Bobot dimensi**

Dimensi	Jenis Pelayanan Publik Berbasis Elektronik	
	Informasi	Alur Kerja
Efisiensi	15%	14%
Kepercayaan	12%	15%
Keandalan	16%	15%
Pelayanan	14%	14%
Kemudahan	15%	14%
Ketersediaan	15%	14%
Informasi		
Interaksi	13%	14%

b. Nilai Dimensi

Setiap dimensi memiliki beberapa indikator yang memiliki nilai 1-4. Nilai dimensi diperoleh dari rata-rata nilai indikator dimensi dikalikan dengan bobot dimensi.

$$\text{Nilai dimensi} = \frac{\sum \text{Nilai Indikator} \times \text{Bobot Dimensi}}{\text{Banyak Indikator Dimensi}} \quad (2)$$

c. Indeks Pelayanan Publik Berbasis Elektronik

Indeks Pelayanan Publik Berbasis Elektronik diperoleh dengan menjumlahkan seluruh nilai dimensi.

$$\text{Indeks E - Service} = \sum \text{Nilai Dimensi} \quad (3)$$

Nilai indeks menggambarkan kualitas pelayanan publik berbasis elektronik yang diselenggarakan oleh unit pelayanan publik (UPP). Nilai indeks yang mempresentasikan tingkat penyelenggaraan pelayanan publik berbasis elektronik dikelompokkan berdasarkan predikat seperti tertera di tabel 2.

**Tabel 2. Nilai Indeks**

No.	Nilai indeks	Prediket
1	3,16 – 4	Sangat Baik
2	2,51 – 3,15	Baik
3	1,76 – 2,50	Cukup
4	<1,76	Buruk

Setiap poin jawaban memiliki skor yang berbeda-beda, yaitu: untuk jawaban Sangat baik memiliki skor 4, jawaban baik memiliki skor 3,

jawaban cukup memiliki skor 2, jawaban buruk memiliki skor 1,. Metode ini digunakan agar Penulis dapat mengetahui dan memiliki data mengenai penilaian yang diberikan oleh setiap responden untuk selanjutnya dapat ditarik kesimpulan.

**3. HASIL DAN PEMBAHASAN**

Karakteristik responden sebanyak 100 orang diklasifikasikan berdasarkan usia, jenis kelamin, pekerjaan, pendidikan, dan instansi/OPD.

**Tabel 3. Karakteristik responden**

N o	Karak-teristik	Keterangan	Jml	%
1	Usia	20 - 29 tahun	10	10
		30 - 39 tahun	25	25
		40 - 49 tahun	48	48
		50 - 60 tahun	17	17
2	Jenis Kelamin	Pria	45	45
		Wanita	55	55
3	Pendidikan	Sekolah	2	2
		Menengah		
		Diploma	1	1
		Sarjana	66	66
		Magister	30	30
	Doktor	1	1	
4	Pekerjaan	Pegawai Negeri	100	100
		Sipil		0
5	Instansi / OPD	45 instansi/OPD	100	100
		Pemprov. Sumsel		0

**3.1. Uji Validitas**

Uji validitas merupakan uji yang digunakan untuk menunjukkan sejauh mana alat ukur yang digunakan dalam mengukur apa yang diukur. Uji validitas digunakan untuk mengukur sah, atau valid tidaknya suatu kuesioner [10]. Validitas setiap item ditunjukkan oleh kolom total di tabel output dari perhitungan uji validitas pada SPSS 25. Berdasarkan r tabel,

nilai *Pearson Correlation* minimal adalah 0.1946 karena menggunakan 100 responden (N) dengan batas 0.05. Dari hasil uji validitas tersebut, terlihat semua nilai *Pearson Correlations* tiap item di atas 0.1946 atau nilai *r* hitung > *r* table. Hal ini ditandai dengan tanda \* (Signifikansi 2-Tailed < 0.05 artinya item berkorelasi) atau \*\* (Signifikansi 2-Tailed < 0.01 artinya item berkorelasi Tinggi) pada kolom total di tabel output.

Signifikansi Pearson dari 43 instrument kuesioner KEPMENPAN RB No. 859 tahun 2019 senilai < 0.05, sehingga item dinyatakan valid. Hal ini didasari dengan teori penelitian sebelumnya yang menyatakan bahwa *r* hitung jika > dari *r* table diterima, jika *r* hitung < *r* table ditolak (Janti, 2014).

**Tabel 4. Hasil Uji Validitas *r* hitung > *r* tabel diolah menggunakan SPSS 25**

Hasil Dimensi	<i>r</i> hitung	<i>r</i> tabel
E1	.833**	0.1946
E2	.257**	0.1946
E3	.218*	0.1946
E4	.506**	0.1946
E5	.213*	0.1946
E6	.390**	0.1946
E7	.810**	0.1946
T1	.647**	0.1946
T2	.703**	0.1946
T3	.397**	0.1946
T4	.339**	0.1946
R1	.282**	0.1946
R2	.682**	0.1946
R3	.820**	0.1946
R4	.846**	0.1946
R5	.285**	0.1946
R6	.822**	0.1946
CS1	.331**	0.1946
CS2	.712**	0.1946
CS3	.695**	0.1946
CS4	.384**	0.1946
U1	.477**	0.1946
U2	.517**	0.1946
U3	.833**	0.1946
U4	.475**	0.1946
U5	.270**	0.1946
U6	.857**	0.1946

U7	.431**	0.1946
U8	.735**	0.1946
I1	.566**	0.1946
I2	.802**	0.1946
I3	.693**	0.1946
I4	.720**	0.1946
I5	.762**	0.1946
I6	.355**	0.1946
I7	.712**	0.1946
S1	.679**	0.1946
S2	.372**	0.1946
S3	.821**	0.1946
S4	.782**	0.1946
S5	.312**	0.1946
S6	.652**	0.1946
S7	.794**	0.1946

### 3.2 Uji Realibilitas

Uji Reliabilitas adalah serangkaian alat ukur atau serangkaian pengukuran yang memiliki konsistensi bila pengukuran yang dilakukan dengan alat ukur itu dilakukan secara berulang. Tinggi rendahnya reliabilitas dinyatakan oleh suatu nilai yang disebut koefisien reliabilitas, berkisaran antara 0-1. Pengujian reliabilitas menggunakan rumus *Alpha Cronbach's*.

Variabel dapat dikatakan reliabel jika nilai dari *cronbach α* > 0,60 sedangkan untuk nilai *cronbach α* < 0.60 dinyatakan buruk. Semakin kecil nilai alpha menunjukkan semakin banyak item yang tidak reliabel. Standar yang digunakan atau dapat diterima adalah *cronbach α* > 0.70 (sufficient reliability).

Dari hasil 100 sampel pada uji realibilitas menggunakan 43 instrument kuesioner KEPMENPAN RB No. 859 tahun 2019, nilai *cronbach α* yang dihasilkan sebesar 0.967 atau sebesar 96,7%, dimana *cronbach α* > 0.70. Maka nilai uji realibilitas dinyatakan baik dan dapat diterima.

**Tabel 5. Hasil Uji Reliability Cronbach alpha**

<i>Reliability Statistics</i>	
<i>cronbach a</i>	<i>of Items</i>
.954	43

**3.3. Distribusi Jawaban Responden**

**3.3.1. Dimensi Efisiensi**

Dimensi yang pertama di instrumen evaluasi e-service KEPMENPAN RB No. 859 tahun 2019 adalah efisiensi yang berhubungan dengan daya guna dari *website*. Dimensi ini terdiri dari tujuh item pertanyaan dengan empat pilihan jawaban dimana rentang skor 1 sampai 4, yaitu: sangat baik, baik, cukup, dan buruk. Rata-rata distribusi jawaban kuisisioner untuk instrumen efisiensi disajikan dalam tabel 6.

**Tabel 6. Distribusi jawaban responden dimensi efisiensi**

<i>No.</i>	<i>Efisiensi</i>	<i>Nilai Rata-rata Indikator</i>
E1	Struktur situs e-Service ini jelas dan mudah diikuti	2,88
E2	Mesin pencari situs e-Service ini efektif	3,38
E3	Peta situs e-Service ini terorganisir dengan baik	3,14
E4	Situs e-Service ini disesuaikan dengan kebutuhan masing-masing pengguna	3,00
E5	Informasi yang ditampilkan pada situs e-Service ini sesuai kerinciannya	3,15
E6	Informasi yang ditampilkan di situs e-Service ini senantiasa diperbaharui	2,86
E7	Informasi pengisian data dalam situs e-Service ini sudah memadai.	2,89
Rata-rata		3,04

Setelah mendapatkan nilai rata-rata indikator maka akan dilakukan perhitungan nilai dimensi berikut:

$$\text{Nilai Dimensi} = 3,04 \times 15\% = 0,45$$

**3.3.2. Dimensi Kepercayaan**

Dimensi yang kedua di instrumen evaluasi e-service KEPMENPAN RB No. 859 tahun 2019 adalah kepercayaan. Dimensi ini terdiri dari empat item pertanyaan dengan empat pilihan jawaban dimana rentang skor 1 sampai 4, yaitu: sangat baik, baik, cukup, dan buruk. Distribusi jawaban kuisisioner untuk atribut kepercayaan disajikan dalam tabel 7.

**Tabel 7. Distribusi jawaban responden dimensi kepercayaan**

<i>No</i>	<i>Kepercayaan</i>	<i>Nilai Rata-Rata Indikator</i>
T1	Penggunaan <i>password</i> dan <i>username</i> aman	3,41
T2	Autentifikasi hanya menggunakan data yang diperlukan	3,05
T3	Data yang disediakan pengguna tersimpan dengan aman	2,94
T4	Data yang disediakan untuk e-service digunakan hanya untuk alasan yang dimaksudkan	2,83
Rata-rata		3,05

Setelah mendapatkan nilai rata-rata indikator maka dilakukan perhitungan nilai dimensi berikut:  $\text{Nilai Dimensi} = 3,05 \times 12\% = 0,36$

**3.3.3. Dimensi Keandalan**

Dimensi yang ketiga di instrumen evaluasi e-service KEPMENPAN RB No. 859 tahun 2019 adalah keandalan. Dimensi ini terdiri dari enam item pertanyaan dengan empat pilihan jawaban dimana rentang skor 1 sampai 4, yaitu: sangat baik, baik, cukup, dan buruk. Distribusi jawaban kuisisioner untuk atribut keandalan disajikan dalam tabel 8.

**Tabel 8. Distribusi jawaban responden untuk dimensi keandalan**

No	Keandalan	Nilai Rata-rata Indikator
R1	Formulir (form) dalam e service dapat diunduh dengan cepat	3,3
R2	Situs e-service dapat diakses dan tersedia kapanpun di perlukan	3,61
R3	Situs dapat beroperasi dengan baik sejak dibuka	2,85
R4	Situs menyediakan layanan tepat waktu	3,66
R5	Halaman situs terunduh dengan cepat	3,28
R6	Situs e-service berjalan dengan baik menggunakan browser yang tersedia	2,89
Rata-rata		3,06

Setelah mendapatkan nilai rata-rata indikator maka akan dilakukan perhitungan nilai dimensi berikut:  $Nilai Dimensi = 3,06 \times 16\% = 0,48$

**3.3.4. Dimensi Pelayanan**

Dimensi yang keempat di instrument evaluasi e-service KEPMENPAN RB No. 859 tahun 2019 adalah pelayanan. Dimensi ini terdiri dari empat item pertanyaan dengan empat pilihan jawaban dimana rentang skor 1 sampai 4, yaitu: sangat baik, baik, cukup, dan buruk. Distribusi jawaban kuisiner untuk atribut pelayanan disajikan dalam tabel 9.

**Tabel 9. Distribusi jawaban responden untuk dimensi pelayanan**

No	Pelayanan	Nilai Rata-rata Indikator
CS1	Staff e service menunjukkan minat yang tulus dalam memecahkan masalah pengguna, staff yang dimaksudkan adalah adanya Help Desk untuk e service.	3,06
CS2	Staff e service memberikan balasan secepatnya ke pertanyaan pengguna	2,76

CS3	Staff e service memiliki pengetahuan untuk menjawab pertanyaan pengguna	3,04
CS4	Staff e service memiliki kemampuan untuk menyampaikan kepercayaan dan keyakinan.	3,06
Rata - rata		2,98

Setelah mendapatkan nilai rata-rata indikator maka akan dilakukan perhitungan nilai dimensi berikut:  $Nilai Dimensi = 2,98 \times 14\% = 0,41$

**3.3.5. Dimensi Kemudahan**

Dimensi yang kelima di instrument evaluasi e service KEPMENPAN RB No. 859 tahun 2019 adalah kemudahan. Dimensi ini terdiri dari delapan item pertanyaan dengan empat pilihan jawaban dimana rentang skor 1 sampai 4, yaitu: sangat baik, baik, cukup, dan buruk. Distribusi jawaban kuisiner untuk atribut kemudahan disajikan dalam tabel 10.

**Tabel 10. Distribusi jawaban responden untuk dimensi kemudahan**

No	Kemudahan	Nilai Rata-rata Indikator
U1	Mudah dipelajari untuk mengoperasikan	3,36
U2	Interaksi dengan situs e-service jelas dan mudah dimengerti	3,19
U3	Navigasi jelas dan mudah	2,86
U4	Mudah digunakan	3,66
U5	Penampilan e-service menarik	3,27
U6	Desain e-service layak dan sesuai dengan tipe situs	3,57
U7	E-service menimbulkan kesan berkompetensi	3,71
U8	E-service menciptakan pengalaman positif	2,92
Rata-rata		3,31

Setelah mendapatkan nilai rata-rata indikator maka akan dilakukan perhitungan nilai dimensi berikut:  $Nilai Dimensi = 3,31 \times 15\% = 0,49$

**3.3.6. Dimensi Ketersediaan Informasi**

Dimensi yang keenam di instrument evaluasi e service KEPMENPAN RB No. 859 tahun 2019 adalah ketersediaan informasi. Dimensi ini terdiri dari tujuh item pertanyaan dengan empat pilihan jawaban dimana rentang skor 1 sampai 4, yaitu: sangat baik, baik, cukup, dan buruk. Distribusi jawaban kuisioner untuk atribut ketersediaan informasi disajikan dalam tabel 11.

**Tabel 11. Distribusi jawaban responden untuk dimensi ketersediaan informasi**

No	Ketersediaan Informasi	Nilai Rata-rata Indikator
I1	Menyediakan informasi akurat	3,75
I2	Menyediakan informasi yang terpercaya	3,56
I3	Menyediakan informasi tepat waktu	3,46
I4	Menyediakan Informasi relevan	2,94
I5	Menyediakan informasi yang mudah dimengerti	2,87
I6	Menyediakan informasi dengan kerincian yang tepat	3,51
I7	Menyediakan informasi dalam format yang layak	3,54
Rata-rata		3,37

Setelah mendapatkan nilai rata-rata indikator maka akan dilakukan perhitungan nilai dimensi berikut:  $Nilai\ dimensi = 3,37 \times 15\% = 0,50$

**3.3.7. Dimensi Interaksi**

Dimensi yang ketujuh di instrument evaluasi e service KEPMENPAN RB No. 859 tahun 2019 adalah interaksi. Dimensi ini terdiri dari tujuh item pertanyaan dengan empat pilihan jawaban dimana rentang skor 1 sampai 4, Distribusi jawaban kuisioner untuk atribut interaksi disajikan dalam tabel 12.

**Tabel 12. Distribusi jawaban responden untuk dimensi interaksi**

No	Interaksi	Nilai Rata-rata Indikator
SI1	Memiliki reputasi yang baik	3,05
SI2	Pengguna merasa aman dalam menyelesaikan transaksi	3,04
SI3	Pengguna merasa aman terhadap informasi pribadinya	2,86
SI4	Menciptakan rasa personalisasi	2,88
SI5	Menimbulkan rasa kebersamaan	3,2
SI6	Memudahkan komunikasi dengan institusi	3,03
SI7	Memberi keyakinan bahwa jasa akan tersampaikan dengan baik sesuai janji/aturan	2,92
Rata – rata		2,99

Setelah mendapatkan nilai rata-rata indikator maka akan dilakukan perhitungan nilai dimensi seperti di bawah ini:

$$Nilai\ Dimensi = 2,99 \times 13\% = 0,38$$

**3.4 Perhitungan Indeks Pelayanan Publik Berbasis Elektronik**

Untuk Penentuan nilai indeks pelayanan berbasis elektronik diperoleh dengan perhitungan seperti pada tabel 13.

**Tabel 13. Perhitungan nilai indeks pelayanan publik berbasis elektronik**

Dimensi	Bobot Dimensi	Nilai Rata-rata	Nilai Dimensi
Efisiensi	15 %	3,04	0,45
Kepercayaan	12 %	3,05	0,36
Keandalan	16 %	3,06	0,48
Pelayanan	14 %	2,98	0,41
Kemudahan	15 %	3,31	0,49
Ketersediaan informasi	15 %	3,37	0,50
Interaksi	13 %	2,99	0,38
<b>Total</b>			<b>3,07</b>

Indeks pelayanan publik berbasis elektronik diperoleh dengan menjumlahkan seluruh nilai dimensi. Sehingga dapat dilihat

bahwa *website* e-Layanan BKD Prov. Sumsel memiliki nilai indeks e-service sebesar 3,07 dengan Predikat BAIK. Predikat baik ini didasarkan dari distribusi jawaban responden kuesioner terhadap ketujuh instrument/dimensi evaluasi yang berarti bahwa *website* e-Layanan BKD Prov. Sumsel telah bernilai baik dilihat dari penjabaran dimensi berikut:

#### 1) Efisiensi:

1. Situs memiliki 3 dari 4 kriteria yaitu menggunakan bahasa yang mudah diingat, berekstensi go.id, tampilan *interface* (antar muka) mudah untuk diikuti/ditelusuri dan menarik; 2. Memiliki mesin pencari yang mudah digunakan, mudah ditemukan posisinya dalam situs, dan memberikan tampilan hasil yang mudah dibaca/dipahami; 3. Memiliki peta navigasi, *layout* (tata letak) konsisten, dan tidak memiliki halaman kosong; 4. Situs memiliki 3 dari 4 kriteria yaitu fitur penyesuaian pengguna seperti *sumarisasi (frequently access, top search, FAQ, dsb)*, multi bahasa, fitur yang ramah pengguna disabilitas, dan fitur pengingat dan saran; 5. Memiliki 3 dari 4 informasi yang ditampilkan yaitu memiliki keterangan yang lengkap dari *Author*, Tanggal/Bulan/Tahun, Link sumber referensi, beserta video/gambar/dokumen yang relevan, memiliki kategorisasi & kata kunci yang sesuai dan memiliki tautan/ link dengan informasi lain yang sejenis dalam situs; 6. Informasi/berita/artikel diperbaharui per satu minggu; dan 7. Informasi atau petunjuk pengisian data pada masing-masing field mudah dimengerti dan hanya membutuhkan 2 -3 halaman pengisian data.

#### 2) Kepercayaan:

1. Terdapat proteksi password: (1) autentifikasi. (2) enkripsi, (3) notifikasi penggantian password, (4) notifikasi penggunaan password; 2. Memiliki 3 sampai 4 jumlah data pribadi pengguna yang harus dimasukkan; 3. Memiliki 3 dari 4 kriteria yaitu keamanan data terjamin karena terdapat (1) komitmen tertulis dari organisasi yang dapat dibaca pengguna dengan jelas (2) terdapat enkripsi, (3) autentifikasi menggunakan digital signature atau biometrik (4) notifikasi dan (5) Password; 4. Memiliki 2 dari 3 fitur yaitu (1) terdapat pernyataan resmi bahwa data tidak akan digunakan untuk keperluan lain dalam situs. (2) memiliki menu *privacy policy* untuk data pribadi pengguna (3) data dapat dikendalikan oleh pengguna (ubah, tampilkan, ditutup, dll).

#### 3) Keandalan

1. Form dan file yang tersedia bisa diunduh dengan dalam waktu kurang dari 1 menit; 2. Situs aktif dan dapat digunakan 24 jam sehari; 3. Memenuhi 3 dari 4 kriteria yaitu (1) Situs berjalan dengan baik di semua perangkat, (2) waktu loading dan unduh cepat, (3) text mudah dibaca, (4) responsive; 4. (1) mail dan chat respon tidak lebih dari 24 jam (2) penyelesaian pertanyaan/masalah user (3) pengumuman yang tepat waktu (4) keterbaruan berita/artikel; 5. Halaman situs terunduh kurang dari 2 detik; 6. Hanya 3 browser yang dapat digunakan.

#### 4) Pelayanan

1. kesan tulus dan baik staf terlihat saat memberikan layanan, memiliki 3 dari 4 kriteria yaitu kesan tulus staf sangat baik terlihat saat memberikan layanan, (1) isi respon (2)

kecepatan respon (3) bahasa yang baik (4) penyelesaian masalah; 2. Respon terhadap pertanyaan pengguna dilakukan dalam waktu 1 jam sampai 3 jam; Staff e-service memiliki 3 kriteria diatas; kesan terpercaya pada staf e-service baik, memiliki 3 dari 4 kriteria yaitu kesan terpercaya pada staf e-service sangat baik, melaksanakan tugas dengan tanggung jawab, sikap profesional, tindakan tepat, kemampuan baik.

### **5) Kemudahan**

1. Tersedia manual pengguna, fitur Video tutorial, Help, dan Fitur live chat (Customer Service online); 2. Memiliki form interaksi, Informasi yang ditampilkan dalam situs dapat diakses per informasi per halaman; Memiliki fitur instant messaging/Helpdesk dengan admin; memiliki fitur multibahasa; 3. Tersedia peta navigasi; Minimal Scroll: Usaha Geser Bawah /Atas dan Geser Kiri/Kanan tidak terlalu memerlukan tahapan panjang (maksimal 1 kali penekanan pada tombol panah pada keyboard; Item dari tiap menu dibatasi kurang dari 10 item); 4. Dapat diakses oleh siapapun termasuk disabilitas (tuna netra) atau manula; Kompatibel dengan perangkat mobile (smartphone, tablet, dll); memungkinkan membaca konten secara cepat (skims); memiliki fitur multibahasa dan perubahan layout (misal perubahan ukuran font); 5. Penggunaan warna yang baik dan tidak berlebihan: (1) setidaknya memiliki 2 atau 3 warna utama yang berpadu; (2) teks mudah dibaca, biasanya teks warna hitam dengan latar warna putih/cerah & ukuran font 10-12 di tiap paragraf; (3) memiliki gambar yang relevan dengan konteks/konten dengan kualitas/resolusi

yang baik dan jumlah 2-4 gambar setiap halamannya (tidak lebih); (4) layout yang sederhana & ringkas (simple) tidak banyak mengandung elemen pengalih fokus (misal animasi, gambar berkedip-kedip/blink, dll); 6. (1) Layout situs simple tidak berlebihan hanya menyampaikan konten yang relevan dengan informasi pemerintahan; (2) judul konten memiliki tema/label yang jelas dan isi dibagi menjadi paragraf kecil; (3) desain layout dan konten jelas, ringkas dan menarik; (4) kurang dari 10 detik pengunjung dapat mengetahui jenis dan isi konten yang disampaikan; 7. (1) Tata letak/layout sederhana, ringkas, minim fitur pengalih topik; (2) Minimal scroll (menggulung layar) terutama pada halaman pertama; (3) Konten diperbarui secara reguler/berkala; (4) Pemilihan bahasa dan gaya bahasa yang rapih, baku atas konten yang ada seakan ditulis yang profesional (editor/wartawan profesional); 8. Memiliki 4 dari 5 kriteria yaitu Layout situs ringkas & sederhana, tampilan menarik dan pengelolaan yang baik, ditandai dengan; (1) Loading halaman cepat, situs meloading halaman kurang dari 20 detik; (2) Minimal scroll & layout konsisten tiap halamannya; (3) Fokus pada hal yang penting, (4) menu selalu berada di bagian atas atau samping situs (5) item menu dibatasi kurang dari 10 item untuk tidak membuat orang belama-lama dalam mencari informasi yang diinginkan.

### **6) Ketersediaan Informasi**

1. (1) Tersedia informasi yang disampaikan dengan bahasa Indonesia yang jelas dengan (2) menggunakan mekanisme yang sistematis, (3)

tidak menggunakan banyak terminology, (4) didukung oleh dokumen fakta yang jelas serta sesuai dengan kebutuhan pengguna; 2. Tersedia deskripsi informasi dan daftar yang dilengkapi dengan peraturan perundang-undangan/dasar hukum terkait pelayanan yang diberikan; 3. Informasi yang ditampilkan merupakan informasi yang selalu diperbaharui secara teratur dan mempunyai waktu unggah paling lambat 3 hari untuk diperbaharui; 4. Terdapat integrasi informasi, yang membutuhkan pencarian dari link yang lain; 5. Tersedia tutorial penggunaan layanan dalam bentuk audiovisual dan gambar di portal/link yang berbeda; 6. Informasi yang ditampilkan menyeluruh terdapat pada satu halaman, disediakan layanan mesin pencari, dan layanan frequently asked questions (FAQ); 7. Terdapat informasi yang sesuai dengan kebutuhan pengguna dan ditampilkan dalam satu skema yang rinci.

#### 7) Interaksi

1. Memiliki 3 dari 4 kriteria yaitu situs memiliki (1) informasi kontak, (2) *privacy policy*, (3) terdapat testimoni positif dari pengguna, (4) jumlah pengunjung dan pengguna situs meningkat; 2. Memiliki 3 dari 4 fitur yaitu situs memiliki mekanisme transaksi yang jelas dengan ditandai (1) tersedia petunjuk yang *user friendly* (2) fitur pengamanan transaksi (3) fasilitas pelacakan transaksi (4) riwayat transaksi; 3. Memiliki 3 dari 4 kriteria yaitu (1) untuk akses ke akun pengguna dibutuhkan *password dan user id*, (2) pengguna memberikan hanya data yang dibutuhkan (3) kode autentifikasi (4) Terdapat pernyataan resmi perlindungan data; 4. Memiliki 2 dari 3 kriteria yaitu Situs memiliki

(1) halaman yang sesuai dengan preferensi pengguna atau karakteristik, (2) memiliki passwords/pengaman untuk masuk dan (3) memiliki kemudahan untuk mengupdate atau mengubah data personal; 5. Situs memiliki forum pengguna yang berfungsi optimal untuk memberikan solusi yang dipertimbangkan oleh organisasi sebagai tempat berdiskusi; 6. Situs memiliki kontak yang lengkap (alamat fisik, alamat email, nomor telepon) yang berfungsi dengan baik; 7. Memiliki 3 dari 4 kriteria yaitu terdapat (1) FAQ dan atau petunjuk yang lengkap, (2) terdapat testimoni pengguna yang baik, (5) fasilitas *chat*/kontak yang berfungsi untuk bertanya (4) memiliki transaksi/alur kerja transparan yang dapat dipantau pengguna.

#### 4. KESIMPULAN

Dari penelitian yang telah dilakukan terhadap *website* e-Layanan Badan Kepegawaian Daerah Prov. Sumsel dapat disimpulkan sebagai berikut:

1. Terdapat tujuh variabel dan faktor yang mempengaruhi kualitas *website* e-Layanan pada Badan Kepegawaian Daerah Prov. Sumsel berdasarkan KEPMENPAN RB No 859 tahun 2019, yaitu dimensi efisiensi, kepercayaan, keandalan, pelayanan, kemudahan, ketersediaan informasi, dan interaksi. Masing-masing dimensi ini memiliki indikator pertanyaan yang telah dijawab oleh responden melalui kuesioner.
2. Setelah dilakukan perhitungan dan pengolahan data, dari distribusi jawaban responden terhadap 43 instrumen kuesioner

KEPMENPAN RB No. 859 tahun 2019 pada *website* e-Layanan Badan Kepegawaian Daerah Prov. Sumsel dinyatakan bahwa *website* e-Layanan pada Badan Kepegawaian Daerah Prov. Sumsel telah memenuhi standar pelayanan publik yang baik dengan nilai dimensi sebesar 3,07.

### DAFTAR PUSTAKA

- [1] Peraturan Presiden nomor 95 tahun 2018 tentang *Sistem Pemerintahan Berbasis Elektronik*.
- [2] Keputusan Menteri Pemberdayaan Aparatur Negara dan Reformasi Birokrasi Republik Indonesia nomor 859 tahun 2019 tentang *Evaluasi Pelayanan Publik Berbasis Elektronik*.
- [3] Yuliatina Pratiwi, dkk. 2013. *Jurnal Administrasi Publik (JAP), Vol 1, No.1*. Malang: Universitas Brawijaya.
- [4] Cholil, Widya & Panjaitan, F. 2014. *Evaluasi Website sebagai factor pendukung infrastruktur E- government pada berapa pemerintahan di propinsi sumatera selatan menggunakan metode webqual*. Medan.
- [5] Lailatur Rahmi, dkk. 2020. *Investigasi Layanan Digital pada Kota Palembang*. Palembang: Universitas Bina Darma.
- [6] Frandika Septa, dkk. 2019. *Analisis Kualitas Layanan E-Government dengan Pendekatan E-Govqual Modifikasi*. Yogyakarta: Universitas Ahmad Dahlan.
- [7] Creswell, J. W. 2014. *Research Design: Pendekatan, Kualitatif, Kuantitatif, dan Mixed*. Yogyakarta: Pustaka Pelajar.
- [8] Sugiyono. 2017. *Metode Penelitian Kuantitatif, Kualitatif, dan R&D*. Bandung : Alfabeta, CV.
- [9] Badan Kepegawaian Provinsi Sumatera Selatan.  
<https://simpeg.bkd.sumselprov.go.id>.  
*Layanan Data dan Informasi Kepegawaian Provinsi Sumatera Selatan*. (Diakses Mei 2022).
- [10] Ghozali, Imam. 2016. *Aplikasi Analisis Multivariate Dengan Program IBM SPSS 23 (Edisi 8)*. Semarang: Universitas Diponegoro.