

PENGARUH KUALITAS DAN DESAIN WEB PELAYANAN PUBLIK TERHADAP MINAT DAN PERHATIAN MASYARAKAT PADA E-GOVERNMENT KOTA SOLO, SEMARANG DAN YOGYAKARTA

Natasya Alvi Agustin¹, Ginanjar Rahmawan S.E., M.M., M.H.²

Program Studi Manajemen, Sekolah Tinggi Ilmu Ekonomi Surakarta

Email: natasyaalvi31@gmail.com¹, ginanjar2010@gmail.com²

Abstrak

Saat ini, pemanfaatan teknologi dan situs web yang dilakukan pemerintah untuk meningkatkan pelayanan kepada masyarakat di era serba digital, pemerintah menciptakan sebuah pelayanan berbasis digital yaitu E-government. Dengan semakin berkembangnya kemajuan teknologi mendorong pemerintah untuk mengimbangi kebutuhan masyarakat dengan memberikan pelayanan yang mudah, cepat dan efisien. Maka penelitian ini melakukan riset terhadap kualitas dan desain web pelayanan publik yang disajikan untuk masyarakat dan melihat respon dari masyarakat mengenai web yang disajikan pemerintah setempat. Penelitian ini mengambil sampel dari web pelayanan publik di kota Semarang, Yogyakarta, dan Surakarta. Dengan menggunakan metode penelitian eksperimen yang bertujuan untuk mengukur variabel perhatian, minat, dan sikap dalam pengambilan keputusan masyarakat dalam penggunaan web pelayanan publik. Ketika ketiga web pelayanan publik disajikan secara bersamaan dapat dilihat perbandingan dari unsur kemudahan, kecepatan akses dan kelengkapan fitur. Dari perhitungan ketiga variabel didapat hasil bahwa kualitas dan desain yang baik pada web pelayanan publik di ketiga kota tersebut dapat mempengaruhi variabel perhatian, minat dan sikap masyarakat untuk menggunakan program tersebut.

Abstract

Currently, the utilization of technology and websites by the government to improve services to the community in the digital era, the government created a digital-based service, namely E-government. With the development of technological advances, the government has encouraged the government to keep pace with the needs of the community with the latest technology, provide services that are easy, fast and efficient. So this research conducted an investigation into the quality and design of the public service web presented to the community and looked at the response of the community regarding the web presented by the local government. This study took samples from public service websites in the cities of Semarang, Yogyakarta, and Surakarta. By using experimental research methods that aim to measure attention, interest, and attitudes in public decision making in the use of public service webs. When the three public service webs are presented simultaneously, a comparison can be seen from the elements of convenience, speed of access and completeness of facilities. From the calculation of the three variables, it is found that the quality and good design of the public service web in the three cities can affect the attention, interest and attitude of the community to use the program.

A. PENDAHULUAN

Di zaman globalisasi saat ini, tidak mengherankan bahwa kemajuan dalam teknologi informasi dan komunikasi (TIK) telah membuka peluang untuk meningkatkan efisiensi, kecepatan pengiriman informasi, keterjangkauan, dan transparansi, terutama dalam konteks pemerintahan. Dalam era otonomi daerah yang sedang berlangsung, penerapan e-government atau pemerintahan elektronik menjadi penting untuk menciptakan good government. Hal ini didukung dengan pernyataan (Dan et al., 2020) yang menerangkan bahwa Penerapan Instruksi Presiden Nomor 3 Tahun 2003 terkait e-government merupakan sebuah inovasi dalam reformasi birokrasi di Indonesia yang menghendaki adanya perubahan penyelenggaraan pemerintahan yang lebih demokratis, transparan, dan akuntabel berbasis elektronik.

E-government adalah suatu hal yang sangat penting untuk diterapkan dalam kondisi saat ini. Namun, diperlukan dukungan dari beberapa aspek kunci. Pertama, komitmen pemimpin memiliki peran penting dalam mendukung setiap proses dan kegiatan pelayanan public berbasis elektronik (e-service). Hal ini karena pemimpin, yang bisa berupa penyelenggara atau pelaksana layanan publik, perlu memiliki komitmen dan kemampuan untuk membuat keputusan yang mendukung implementasi e-government dengan tujuan memberikan pelayanan publik yang unggul. Kedua, fasilitas dan infrastruktur juga sangat penting, karena tanpa dukungan yang memadai dari sarana dan prasarana, pelayanan berbasis elektronik akan sulit terwujud. Ini mencakup ketersediaan komputer/laptop, akses internet, dan sebagainya. Ketiga, sumber daya manusia memiliki peran krusial. Meskipun komitmen pemimpin dan fasilitas yang memadai telah tersedia, tanpa sumber daya manusia yang memiliki kemampuan untuk menjalankan pelayanan berbasis elektronik, implementasi tersebut akan sulit tercapai. Oleh karena itu, kemampuan sumber daya manusia, termasuk pegawai instansi terkait, sangat diperlukan dalam proses pelaksanaan e-government. Manfaat penerapan e-government dalam konteks otonom daerah dan good governance:

1. Peningkatan Efisiensi: E-government memungkinkan penyederhanaan administrasi pemerintah dengan mengurangi birokrasi dan penggunaan kertas. Ini menghemat waktu dan biaya dalam pengelolaan informasi.
2. Percepatan Penyampaian Informasi: Dengan bantuan TIK, pemerintah dapat dengan cepat dan mudah menyampaikan informasi kepada masyarakat. Pengumuman, pemberitahuan, dan pengiriman dokumen dapat dilakukan secara online dengan cepat.
3. Akses yang Lebih Mudah: E-government memungkinkan masyarakat untuk mengakses layanan pemerintah tanpa harus datang ke kantor fisik. Ini sangat membantu masyarakat di daerah terpencil atau yang memiliki mobilitas terbatas.
4. Peningkatan Transparansi: E-government memfasilitasi akses public keinformasi pemerintah dengan mudah. Ini berkontribusi pada peningkatan transparansi dalam manajemen anggaran dan kebijakan publik, yang pada gilirannya membangun kepercayaan masyarakat terhadap pemerintah.
5. Partisipasi Masyarakat yang Lebih Mudah: Melalui e-government, masyarakat dapat lebih mudah berpartisipasi dalam proses pengambilan keputusan pemerintah. Mereka

dapat memberikan masukan, mengajukan keluhan, atau bahkan berpartisipasi dalam pemilihan secara online.

6. Meningkatkan Akuntabilitas: Penggunaan TIK dalam pemerintahan dapat meningkatkan akuntabilitas, karena catatan elektronik yang tepat dan mudah diakses dapat digunakan untuk memantau kinerja pemerintah dan pejabat publik.

Tetapi, penerapan e-government juga menghadapi tantangan seperti keamanan data, ketidaksetaraan akses TIK di berbagai wilayah, dan isu kebijakan terkait privasi dan penggunaan data. Oleh karena itu, penting bagi pemerintah untuk merencanakan dan melaksanakan strategi e-government dengan bijaksana, memastikan perlindungan data pribadi, dan memastikan bahwa semua lapisan masyarakat dapat mengakses manfaat teknologi ini.

B. MASALAH

Penelitian ini bertujuan untuk mengukur dampak relative dari unsure kualitas web dalam menarik perhatian dan meningkatkan minat konsumen terhadap produk yang disajikan melalui e-governmen. Konsep e-governmen sendiri berpusat pada pemanfaatan teknologi informasi dalam proses menciptakan, berkomunikasi, dan menghadirkan nilai kepada masyarakat. Faktor-faktor teknis tertentu seperti fitur, tampilan flash, kemudahan, keamananprivasi, dan faktor fungsional juga memainkan peran penting dalam konteks ini.

Penelitian ini menjadi relevan mengingat semakin banyak pemerintah yang harus mempersiapkan diri untuk menghadapi era digital, khususnya dalam menghadapi tekanan yang dihadapi pemerintah daerah, di mana Teknologi Informasi memainkan peran sentral. Oleh karena itu, dibutuhkan sebuah penelitian yang dapat mengukur sejauh mana desain dan tampilan suatu situs web dapat memiliki efek yang berbeda pada perhatian, minat, dan sikap masyarakat ketika mereka mengakses situs web yang menawarkan produk atau layanan yang serupa.

Apabila penelitian ini mampu membuktikan bahwa desain dan tampilan situs web benar-benar memiliki dampak yang berbeda, maka hal ini dapat membuka pintu bagi penelitian lanjutan yang lebih mendalam tentang pengaruh desain situs web, termasuk unsur-unsur kemudahan dan keamanan privasi, sebagai alat utama dalam komunikasi pemasaran untuk meningkatkan perhatian dan minat konsumen. Selain itu, penting juga untuk mempertimbangkan trend penggunaan animasi dalam upaya meningkatkan minat dan perhatian masyarakat terhadap e-governmen yang disajikan melalui web dan aplikasi.

Hasil dari penelitian ini akan memberikan pandangan yang berharga bagi para perancang dan pengembang situs web pelayanan publik. Ini akan membantu mereka dalam mempertimbangkan elemen-elemen yang sangat penting ketika menciptakan situs web pelayanan publik yang mampu memengaruhi masyarakat secara efektif. Selain itu, temuan dari penelitian ini juga dapat menjadi dasar untuk pengembangan studi desain web dalam meningkatkan pelayanan pemerintah. Dalam penelitian ini, kami akan mengevaluasi tampilan

situs web pelayanan public dari tiga kota yang berbeda, yaitu Solo, Semarang, dan Yogyakarta. Tujuan utamanya adalah untuk menentukan apakah terdapat perbedaan persepsi masyarakat terhadap tampilan situs web dari ketiga kota tersebut. Selain itu, penelitian ini juga akan menguji apakah ada perbedaan dalam sikap konsumen sebagai hasil dari perbedaan dalam tingkat perhatian dan minat masyarakat terhadap ketiga situs web tersebut. Dan dikemukakan hipotesis sebagai berikut :

- H₁: Kualitas dan desain yang baik pada web pelayanan public dapat mempengaruhi perhatian masyarakat untuk menggunakan program tersebut.
- H₂: Kualitas dan desain yang baik pada web pelayanan public dapat mempengaruhi minat masyarakat dalam menggunakan program tersebut.
- H₃: Kualitas dan desain yang baik pada web pelayanan public dapat mempengaruhi sikap masyarakat atau keinginan untuk menggunakan program tersebut.

C. METODE PENELITIAN

Penelitian eksperimen adalah metode ilmiah yang digunakan untuk menguji hubungan kausal antara dua atau lebih variabel. Dalam penelitian eksperimen, peneliti merancang suatu eksperimen dengan tujuan untuk mengidentifikasi sebab-akibat antara variabel-variabel yang diteliti. Ini memungkinkan peneliti untuk menguji hipotesis secara sistematis dan mencari bukti empiris yang kuat untuk mendukung hipotesis tersebut.

Penelitian eksperimen melibatkan penggunaan setidaknya satu hipotesis yang menyatakan adanya hubungan kausal yang diantisipasi antara dua variabel tertentu. Dalam proses ini, peneliti secara aktif melibatkan diri dengan membentuk kelompok partisipan, berusaha mengendalikan semua faktor lain yang mungkin relevan selain perubahan yang diinginkan, serta melakukan observasi dan pengukuran dampak yang terjadi pada kelompok-kelompok tersebut pada akhir penelitian.

C.1 Produk Dalam Eksperimen

Produk dalam eksperimen dipilih 3 mal layanan public berbasis online dari kota Solo, Semarang dan Yogyakarta. Ketiga kota tersebut merancang situs web pelayanan online dengan desain, tampilan dan fitur yang berbeda. Akan tetapi, e-governmen diciptakan untuk tujuan yang sama yaitu untuk membangun komunikasi online dengan masyarakat secara mudah dan efisien. Dalam penelitian ini menggunakan 3 variabel yaitu variabel perhatian (*Attention*) menggunakan indicator (tampilan, desain, fitur, kemudahan akses dan privasi data pengguna) , minat (*Interest*) menggunakan indicator (kemudahan akses, efisiensi, kenyamanan dan fitur) dan sikap (*Attitude*) menggunakan indicator (praktis, fitur dan privasi data pengguna)

C.2 Proses Eksperimen

Eksperimen dilakukan dengan mengumpulkan partisipan secara random dan berlangsung didalam satu kelas, dimana jumlah partisipan yang diambil sebanyak 30 orang. Dengan latar belakang responden yang berumur 18-19 tahun sejumlah 14 orang dan 16 orang lainnya berumur 20-40 tahun. Dalam pelaksanaan eksperimen, setiap partisipan diberi 3 lembar kuesioner yang berisi poin-poin yang harus mereka nilai sesuai pendapat masing-masing partisipan. Dimana lembar pertama untuk kota Solo, lembar kedua untuk kota Semarang, dan lembar ketiga untuk kota Yogyakarta. Partisipan juga diberi kesempatan yang sama untuk mendapat stimulus dari ketiga web pelayanan yang digunakan dalam eksperimen.

Proses eksperimen meliputi pemberian materi kepada partisipan dan mengukur respon partisipan. Setelah diberi penjelasan tentang latar belakang dan tujuan penelitian, partisipan diarahkan untuk membuka satu per satu web pelayanan public menggunakan handphone masing-masing, secara perlahan partisipan diarahkan untuk mengakses setiap fitur yang ada dan peneliti menjelaskan fitur-fitur yang terdapat didalam setiap web tersebut. Setelah membuka web, partisipan diberi kuesioner untuk memberikan pendapat terhadap sajian ketiga situs web tersebut dan partisipan diminta untuk menjawab dan mengisi secara spontan lembar kuesioner yang telah disiapkan peneliti.

C.3 Operasional Variabel dan Alat Pengukuran

Pengukuran variabel dari partisipan dilakukan dengan menggunakan kuesioner. Setiap pendapat tentang perhatian (*Attention*), minat (*Interest*) dan sikap (*Attitude*) yang diajukan diukur dengan menggunakan 4 skala Likert, dimana skala tertinggi adalah 4 (Sangat Setuju) sampai skala terkecil adalah 1 (Sangat Tidak Setuju).

D. UJI VALIDITAS DAN RELIABILITAS

Uji validitas dan reliabilitas dilakukan untuk variabel perhatian (*Attention*), minat (*Interest*) dan sikap (*Attitude*),didapat hasil seperti tertera pada tabel 1 dan 2 :

1. Data Uji Reliabilitas

Tabel 1 Hasil Uji Reliabilitas

Reliability Statistics	
Cronbach's	
Alpha	N of Items
.743	42

Sumber: Pengolahan SPSS 2023

Dari data diatas dapat disimpulkan bahwa data kuesioner bersifat real, dan variabel yang dipakai dalam penelitian ini juga bersifat real. Dan didapat nilai (n) 42 dari hasil data kuesioner 30 per kota sehingga penelitian ini menggunakan 90 data dari ketiga kota tersebut. Dari 90 data yang didapat dan diuji reliabilitas dengan menggunakan tingkat eror 10% maka didapat angka 42 dari 90 data yang bisa dikatakan real.

2. Data Uji Validitas

Pada uji ini data yang dipakai bersifat valid dikarenakan nilai Corrected Item-Total Correlation (r hitung) lebih besar dari r table 0,31. Hasil uji validitas dapat dilihat pada tabel 2 dibawah ini :

Tabel 2 Hasil Uji Validitas

Item-Total Statistics				
	Scale Mean if Item Deleted	Scale Variance if Item Deleted	Corrected Item-Total Correlation	Cronbach's Alpha if Item Deleted
PERHATIAN_SOLO	129.33	43.126	.437	.535
MINAT_SOLO	137.37	49.068	.873	.536
SIKAP_SOLO	136.67	36.851	.549	.369
PERHATIAN_SEMARANG	129.20	40.166	.352	.443
MINAT_SEMARANG	135.97	45.482	.466	.453
SIKAP_SEMARANG	136.73	32.616	.547	.339
PERHATIAN_YOGYAKARTA	128.97	44.378	.865	.484
MINAT_YOGYAKARTA	135.70	50.148	.428	.536
SIKAP_YOGYAKARTA	136.20	55.752	.632	.603

Sumber: Pengolahan SPSS 2023

Dari data diatas data variabel yang digunakan pada penelitian ini bersifat valid, dikarenakan semua nilai Corrected Item-Total Correlation (r hitung) lebih besar dari r table 0,31.d.

E. PEMBAHASAN

Dari persepsi partisipan melalui kuesioner dapat dibagi menjadi tiga kelompok yakni persepsi untuk daerah Kota Solo, Kota Semarang dan Kota Yogyakarta, berikut hasil perbandingan antara ketiga kelompok tersebut, metode olah data yang digunakan menggunakan metode *one way anova*. Sebagai berikut :

Tabel 3 Hasil Pengukuran Variabel Perhatian

		ANOVA				
		Sum of Squares	df	Mean Square	F	Sig.
PERHATIAN_SOLO	Between Groups	102.033	15	6.802	1.661	.001
	Within Groups	57.333	14	4.095		
	Total	159.367	29			
PERHATIAN_SEMARANG	Between Groups	77.617	15	5.174	2.146	.001
	Within Groups	33.750	14	2.411		
	Total	111.367	29			
PERHATIAN_YOGYAKAR	Between Groups	45.800	15	3.053	1.155	.002

TA	Within Groups	37.000	14	2.643		
	Total	82.800	29			

Sumber: Pengolahan SPSS 2023

Dari data diatas dapat disimpulkan bahwa dari ketiga kelompok tersebut memiliki perhatian yang signifikan terhadap web pelayanan publik di Kota Solo, Kota Semarang dan Kota Yogyakarta. Dapat dikatakan berpengaruh signifikan karena nilai signifikansi dari ketiga kelompok dibawah 0.05. Sehingga perhatian masyarakat masih tergolong tinggi terhadap web pelayanan publik.

Tabel 4 Hasil Pengukuran Variabel Minat

		ANOVA				
		Sum of Squares	df	Mean Square	F	Sig.
MINAT_SOLO	Between Groups	27.200	15	1.813	.604	.003
	Within Groups	42.000	14	3.000		
	Total	69.200	29			
MINAT_SEMARANG	Between Groups	21.883	15	1.459	2.953	.002
	Within Groups	6.917	14	.494		
	Total	28.800	29			
MINAT_YOGYAKARTA	Between Groups	28.367	15	1.891	1.127	.004
	Within Groups	23.500	14	1.679		
	Total	51.867	29			

Sumber: Pengolahan SPSS 2023

Dari data diatas dapat disimpulkan minat masyarakat terhadap web pelayanan public masih tergolong sangat tinggi hal ini dapat dilihat dari nilai signifikansi dari ketiga kelompok tersebut dibawah 0.05

Tabel 5 Hasil Pengukuran Variabel Sikap

		ANOVA				
		Sum of Squares	df	Mean Square	F	Sig.
SIKAP_SOLO	Between Groups	87.450	15	5.830	6.160	.001
	Within Groups	13.250	14	.946		
	Total	100.700	29			
SIKAP_SEMARANG	Between Groups	137.050	15	9.137	5.836	.001
	Within Groups	21.917	14	1.565		
	Total	158.967	29			
SIKAP_YOGYAKARTA	Between Groups	17.367	15	1.158	.368	.004
	Within Groups	44.000	14	3.143		
	Total	61.367	29			

Sumber: Pengolahan SPSS 2023

Dari data diatas dapat disimpulkan sikap ketiga kelompok memiliki pengaruh yang signifikan atau ada ketertarikan yang signifikan terhadap web pelayanan publik di Kota Solo, Kota Semarang dan Kota Yogyakarta, dikarenakan nilai signifikansi dari ketiga kelompok tersebut dibawah 0.05.

Dari ketig indikator yang digunakan dalam penelitian ini menunjukan hasil yang signifikan untuk variabel perhatian, minat dan sikap terhadap web pelayanan publik di Kota Solo, Kota Semarang dan Kota Yogyakarta, berarti web pelayanan public masih memiliki pengaruh yang tinggi untuk memudahkan masyarakat

F. KESIMPULAN

Menurut perhatian partisipan, tampilan web kota Semarang dan Solo secara keseluruhan memiliki persamaan nilai signifikansi yaitu (0,001) sedangkan perhatian partisipan kota Yogyakarta angka signifikansi nya (0,002) yang dimana nilai ketiganya jauh dibawah angka 0,05. Oleh karena itu perhatian partisipan dapat disimpulkan bahwa web kota Semarang dan Solo lebih menarik perhatian partisipan dari pada kota Yogyakarta, hal ini dapat dilihat dari nilai mean ketiga kota tersebut.

Menurut minat partisipan, tampilan web kota Semarang memiliki nilai signifikansi (0,003) sedangkan kota Solo (0,002) dan kota Yogyakarta (0,004) yang dimana nilai ketiganya jauh dibawah angka 0,05. Oleh karena itu, dapat disimpulkan bahwa minat partisipan kota Solo lebih mendominasi dari pada kota Semarang dan Yogyakarta. Hal ini dapat dilihat dari nilai mean ketiga kota tersebut.

Menurut sikap partisipan, tampilan web kota Semarang dan Solo secara keseluruhan memiliki persamaan nilai signifikansi yaitu (0,001) sedangkan sikap partisipan kota Yogyakarta angka signifikansi nya (0,004) yang dimana nilai ketiganya jauh dibawah angka 0,05. Oleh karena itu, dapat disimpulkan bahwa web kota Semarang dan Solo lebih mendominasi sikap ketertarikan partisipan dari pada kota Yogyakarta, hal ini dapat dilihat dari nilai mean ketiga kota tersebut.

Hasil pengukuran ketiga variabel menunjukan bahwa kota Semarang dan Solo lebih mendominasi angka minat pengguna yang tinggi dibandingkan dengan kota Yogyakarta. Hal ini menunjukan bahwa strategi pemasaran kota Semarang dan Solo lebih efisien serta menyajikan web yang lebih lengkap dan kualitas web yang lebih bagus dibandingkan dengan kota Yogyakarta. Dari persepsi partisipan yang lebih tertarik menggunakan web pelayanan public kota Semarang dan Solo, bisa membuat acuan bagi pemerintah kota Yogyakarta untuk lebih meningkatkan kualitas web pelayanan public supaya lebih lengkap dan mudah diakses dan lebih memudahkan masyarakat dalam mendapatkan pelayanan online untuk kedepannya. Dan untuk kota Semarang bisa lebih menambah fitur-fitur baru supaya lebih lengkap seperti kota Solo.

G. DAFTAR PUATAKA

- Dan, Kolaborasi, E-literacy Kunci Keberhasilan, Ilmu Administrasi, Universitas Brawijaya, Jl Mt, Haryono No, Kec Lowokwaru, and Kota Malang. 2020. "INOVASI E-GOVERNMENT PEMERINTAH DAERAH COLLABORATION AND E-LITERACY : KEY SUCCESS INNOVATION OF LOCAL E-GOVERNMENT" 16 (1): 61–80.
- Garut, D I Kabupaten. 2021. "PEMANFAATAN WEBSITE SEBAGAI BENTUK DIGITALISASI PELAYANAN PUBLIK" 3 (1): 78–93.
- Husnayaini, Dhiya Sholiha. n.d. "EVALUASI INOVASI SISTEM PELAYANAN PUBLIK PROVINSI YOGYAKARTA UNTUK MENGHADAPI MASA NEW NORMAL EVALUATION OF YOGYAKARTA PROVINCE PUBLIC SERVICE," 41–52.
- Imania, Annisaa Nurlaila, and Tiya Nur Haryani. 2018. "E – Government Di Kota Surakarta Dilihat Dari Peraturan Presiden No . 95 Tahun 2018 Tentang Sistem Pemerintahan Berbasis Elektronik" 1 (1).
- Manajemen, Akuntansi, Lydia Indah Permatasari, and Agus Munandar. 2022. "Evaluasi Kinerja Website Pelayanan Publik Pemerintah Daerah Pada Provinsi Kalimantan Timur" 17 (1): 1–19.
- Nugroho, Fajar, Bambang Soedijono, Armadyah Amborowati, Magister Teknik Informatika, Universitas Amikom Yogyakarta, and Condong Catur. 2019. "Evaluasi Kualitas Website Pemerintah Desa Sidoluhur Godean Berdasarkan Persepsi Pengguna 1,2,3" 17 (1): 37–50.
- Nugroho, Hanantyo Sri. n.d. "Strategi Pengembangan E-Government Di Kota Semarang E-Government Development Strategy in Semarang City," 1–6.