



# niagara

JURNAL ILMIAH

Jurusan Ilmu Administrasi Niaga & Ilmu Administrasi Negara

Vol. VI No. 1 Maret 2014

**ANALISIS KINERJA PEGAWAI DI DALAM MEMAHAMI BUDAYA ORGANISASI DI DINAS PERHUBUNGAN, KOMUNIKASI DAN INFORMASI KABUPATEN SERANG**

Rina Yulianti

**KOMUNIKASI DALAM PENGEMBANGAN KAPITAL SOSIAL PERSPEKTIF TEORI PENGEMBANGAN SUMBERDAYA MANUSIA**

Neka Fitriyah

**PEMBERDAYAAN PESANTREN SALAFIYAH MELALUI PENINGKATAN KETERAMPILAN BERWIRSAUSAHA DAN PEMANFAATAN POTENSI DAN SUMBERDAYA LOKAL (Studi Di Pesantren Al Chikmatul Muballigh, Kecamatan Pabuaran, Kabupaten Serang)**

Ima Maisaroh

**WEBSITE USABILITY KABUPATEN SERANG**

Anis Fuad

**PREFERENSI MAHASISWA BARU PROGRAM STUDI ILMU KOMUNIKASI FISIP UNTIRTA**  
R. Nia Kania Kurniawati, Rahmi Winangsih, Nurprapti Wahyu Widyastuti

**PERSEPSI EKSEKUTIF TENTANG PENEGAKAN HUKUM (Rule of Law) dan Kontrol Atas Korupsi di DPRD PANDEGLANG TAHUN 2012**

Kandung Sapto Nugroho

**INDEKS KEPUASAN MASYARAKAT DALAM PELAYANAN KESEHATAN DI RSUD dr. ADJIDARMO KABUPATEN LEBAK TAHUN 2014**

Listyaningsih

**KEPALA SEKOLAH SEBAGAI SOSOK TELADAN BAGI KOMUNITAS DI SEKOLAH DAN MASYARAKAT**

Dirlanudin

**MENINGKATKAN KAPABILITAS BIROKRASI MELALUI PEMBELAJARAN ORGANISASI**

Arenawati

Alamat Redaksi :

**LEMBAGA PENELITIAN DAN PENGABDIAN MASYARAKAT  
SEKOLAH TINGGI ILMU ADMINISTRASI BANTEN**

Jl. Raya Serang Km. 2 No. 42 Kadumerak Pandeglang

Telp. 0253 - 520 7577 - Fax. 0253-520 7579

e-mail : jurnal.niagara@yahoo.com

**ISSN 1997-293X**

Vol. VI No. 1 Maret 2014

## **JURNAL ILMIAH NIAGARA**

Dewan Editor :

Panji Hendrarso (Ketua Dewan Editor-STIA Banten)

Ahmad Sihabudin (Universitas Sultan Ageng Tirtayasa)

Hasim A. Abdullah (STIA Mandala Indonesia)

Panji Hendrarso (STIA Banten)

Safri Nurmantu (Universitas Indonesia)

Suryadi Lambali (Universitas Hasanudin)

Penanggung Jawab : Priyo Handoko

Pemimpin Redaksi : Agus Lukman Hakim

Dewan Redaksi : - Dirlanudin  
- Deden Muhammad Haris  
- Caswa

Redaktur Pelaksana : Ade Hadiono

Sekretaris Redaktur : M. Jafar AW

Alamat Redaksi : LPPM STIA Banten  
Jl. Raya Serang Km. 2 No. 42  
Kadumerak Pandeglang  
Telp. 0253-520.7577 Fax. 0253-520.7579  
e-mail: [jurnal.niagara@yahoo.com](mailto:jurnal.niagara@yahoo.com)

Penerbit : LPPM STIA Banten

## PENGANTAR REDAKSI

Alhamdulillah, dengan memanjatkan puji syukur ke hadirat Illahi Rabbi, Jurnal Ilmiah Niagara Vol. VI No. 1, Maret 2014 dapat kembali hadir dan sampai pula ditangan Anda, baik dari komunitas ilmuwan, praktisi dan pemerhati ilmu administrasi.

Terbitan edisi awal tahun ini, berisikan tulisan dari rekan-rekan dosen di lingkungan STIA Banten yang dengan setia selalu mengisi agar konsistensi penerbitan jurnal ini tetap terjaga. Redaksi berharap semua artikel dalam jurnal kali ini dapat bermanfaat untuk menambah informasi dan wawasan pengetahuan, baik dalam bidang administrasi ataupun lainnya.

Kami menyadari dalam penyajian materi jurnal edisi kali ini tidak luput dari kekurangan dan kekhilafan, Untuk itu kami mohon maaf dan mohon masukan untuk penyempurnaan edisi mendatang. Selamat membaca, dan terima kasih atas partisipasi dan dukungannya.

Pandeglang, Maret 2014

Redaktur Pelaksana

## DAFTAR ISI

Pengantar Redaksi	iii
<b>ANALISIS KINERJA PEGAWAI DI DALAM MEMAHAMI BUDAYA ORGANISASI DI DINAS PERHUBUNGAN, KOMUNIKASI DAN INFORMASI KABUPATEN SERANG</b> Rina Yullanti	1-7
<b>KOMUNIKASI DALAM PENGEMBANGAN KAPITAL SOSIAL PERSPEKTIF TEORI PENGEMBANGAN SUMBERDAYA MANUSIA</b> Neka Fitriyah	8-19
<b>PEMBERDAYAAN PESANTREN SALAFIYAH MELALUI PENINGKATAN KETERAMPILAN BERWIRUSAHA DAN PEMANFAATAN POTENSI DAN SUMBERDAYA LOKAL (Studi Di Pesantren Al Chikmatul Mubalighoh, Kecamatan Pabuaran, Kabupaten Serang)</b> Ima Maisaroh	20-24
<b>WEBSITE USABILITY KABUPATEN SERANG</b> Anis Fuad	25-36
<b>PREFERENSI MAHASISWA BARU PROGRAM STUDI ILMU KOMUNIKASI FISIP UNTIRTA</b> R. Nia Kania Kurniawati, Rahmi Winangsih, Nurprapti Wahyu Widyastuti	37-53
<b>PERSEPSI EKSEKUTIF TENTANG PENEGAKAN HUKUM (<i>Rule of Law</i>) DAN KONTROL ATAS KORUPSI DI DPRD PANDEGLANG TAHUN 2012</b> Kandung Sapto Nugroho	54-62
<b>INDEKS KEPUASAN MASYARAKAT DALAM PELAYANAN KESEHATAN DI RSUD dr. ADJIDARMO KABUPATEN LEBAK TAHUN 2014</b> Listyaningsih	63-70
<b>KEPALA SEKOLAH SEBAGAI SOSOK TELADAN BAGI KOMUNITAS DI SEKOLAH DAN MASYARAKAT</b> Dirlanudin	71-76
<b>MENINGKATKAN KAPABILITAS BIROKRASI MELALUI PEMBELAJARAN ORGANISASI</b> Arenawati	77-88

## WEBSITE USABILITY KABUPATEN SERANG

Anis Fuad

Prodi Administrasi Negara Fakultas Ilmu Sosial dan Ilmu Politik  
Universitas Sultan Ageng Tirtayasa  
anisfuad@fisip-untirta.ac.id

### Abstrak

*Website pemerintah merupakan salah satu kelengkapan implementasi E-government. Keberadaan website pemerintah sangat dibutuhkan untuk sarana interaksi pemerintah dan masyarakat. Untuk mengetahui sejauh mana suatu produk, perangkat lunak atau sebuah situs web, dapat digunakan oleh pengguna tertentu untuk mencapai tujuan tertentu secara efektivitas, efisiensi dan kepuasan dalam konteks penggunaan tertentu digunakan pengukuran Website Usability. Website Usability memiliki posisi penting karena website menjadi gambaran apakah komunikasi antara pengguna dan organisasi efektif atau tidak. Tujuan dari pengukuran website usability di pemerintah Kabupaten Serang untuk mengetahui dan mengukur kualitas web maupun kepuasan masyarakat terhadap web pemerintah Kabupaten Serang.*

Kata kunci : *E-government, Website Usability, Kepuasan layanan*

### Pendahuluan

Meningkatnya penggunaan teknologi Internet khususnya di masyarakat dan pemerintahan menjadikan posisi ICT memiliki potensi untuk mengubah secara mendasar bagaimana organisasi pemerintah dalam menjalankan fungsinya. Internet memberikan kesempatan bagi pemerintah untuk melakukan pelayanan kepada warganya melalui website. Website pemerintah menyediakan platform untuk komunikasi yang efisien dan memberikan akses informasi ke publik. Internet memungkinkan warga masyarakat untuk berinteraksi dengan pemerintah lebih mudah. Konsep ini disebut *E-government* yang didefinisikan sebagai “penggunaan teknologi informasi (TI) oleh organisasi sektor publik” (Heeks, 2006:4)

Implementasi *E-government* dapat dilihat dari empat tahap yaitu, yaitu: (1) tahap kehadiran (*presence*), (2) tahap interaksi (*interaction*), (3) transaksi online (*transaction*) dan (4) Transformasi (*transformation*) portal pemerintah yang komprehensif (Baum dan Di Maio, 2000). Tahap pertama melibatkan pengembangan situs web pemerintah untuk

memberikan informasi kepada warga negara (*citizen*). Tahap kedua berfokus pada pembangunan sebuah platform untuk interaksi antara warga dan pemerintah. Alat seperti formulir pengajuan elektronik dan forum diskusi dibuat pada fase ini. Tahap ketiga bertujuan menciptakan alat web untuk memfasilitasi transaksi layanan pemerintah, seperti pengadaan elektronik. Tahap terakhir melibatkan integrasi sistem pemerintah untuk berbagi sumber daya. Dari empat tahap itu isu website Usability pemerintah sangat relevan dengan tahap satu dan dua dari pelaksanaan situs web pemerintah.

Menurut Organisasi Internasional untuk Standarisasi (ISO), kegunaan dari pengukuran *Website Usability* adalah untuk mengetahui sejauh mana suatu produk, perangkat lunak atau sebuah situs web, dapat digunakan oleh pengguna tertentu untuk mencapai tujuan tertentu secara efektivitas, efisiensi dan kepuasan dalam konteks penggunaan tertentu (ISO, 1998). *Website Usability* memiliki posisi penting untuk organisasi swasta maupun publik karena website menjadi gambaran apakah komunikasi antara pengguna dan

organisasi efektif atau tidak. *Website Usability* secara umum ingin mengetahui mengenai kejelasan website, kesederhanaan, konsistensi dan kemudahan bagi pengguna untuk menggunakannya (Cappel & Huang, 2007).

Penelitian ini dilakukan untuk menganalisis aspek *usability* yang mempengaruhi sikap penerimaan masyarakat terhadap portal/website pemerintah. Manfaat keberadaan portal/website pemerintah diukur berdasarkan parameter - parameter kepuasan masyarakat terhadap website pemerintah tersebut. Kecenderungan sikap penolakan atau penerimaan terhadap portal/website pemerintah melalui kegiatan survey diharapkan dapat memberikan masukan untuk penyempurnaan portal/web pemerintah yang dinilai di kemudian hari.

Adapun portal/website yang akan dinilai adalah website pemerintah Kabupaten Serang. Mengapa dipilih portal/website pemerintah Kabupaten Serang karena berdasarkan indikator tahapan implementasi e-government, portal/website di Pemerintah Kabupaten Serang dapat dikatakan dalam tahap dua. Ini sangat relevan jika portal/website di Kabupaten Serang dapat diukur melalui *website usability*.

Dengan demikian, dengan jelas bahwa tujuan dari pengukuran *website usability* di pemerintah Kabupaten Serang untuk mengetahui dan mengukur kualitas web maupun kepuasan masyarakat terhadap web pemerintah Kabupaten Serang. Sedangkan target luaran yang didapat adalah adanya proses perbaikan kualitas portal/website pemerintah Kabupaten Serang didasarkan pada hasil penelitian ini. Sehingga tujuan pelayanan yang efektif dan efisien lewat e-government di Kabupaten Serang dapat tercapai.

Adapun rumusan masalah dalam penelitian ini adalah:

- 1) Berapa besar pengaruh EOU (Ease of Use), CUST (Customization), DD (Download Delay) dan CONT (Content) secara gabungan terhadap kepuasan/ Satisfaction (SAT)
- 2) Berapa besar pengaruh EOU, CUST, DD dan CONT secara parsial terhadap kepuasan (SAT)

### Tinjauan Pustaka

#### *Usability*

Asiimwe dan Lim (2010) mengatakan *Web Accessibility* dan *Usability* mempengaruhi efektivitas dan efisiensi penggunaan web dan meningkatkan kepuasan pengguna. Banyak penelitian sebelumnya berfokus pada aksesibilitas meskipun kedua konsep tersebut kelengkapan desain filosofisnya tumpang tindih (Alexander, 2006). Fokus utama dari aksesibilitas adalah bagaimana orang-orang penyandang cacat mendapatkan akses, sedangkan web *usability* berfokus pada unsur-unsur *learnability*, *memorability*, efisiensi efektivitas, dan kepuasan untuk semua pengguna situs web (Henry, 2002). *Usability* bertujuan untuk memuaskan para pengguna - alasan mengapa konteks budaya pengguna yang dipertimbangkan saat merancang situs web dapat digunakan (Hillier, 2003). Karena aksesibilitas adalah subset dari *usability*, *usability* merupakan aspek penting dalam pengembangan situs web pemerintah.

Dengan meningkatnya posisi penting website sebagai alat komunikasi, banyak penelitian telah dilakukan untuk mengevaluasi kegunaan dari situs-situs organisasi swasta maupun publik. *Web Usability* juga menjadi masalah bagi pengembangan e-government. Meskipun pedoman internasional tentang pengembangan halaman web yang disediakan oleh World Wide Web Consortium (W3C, 2009) ditujukan untuk membantu administrator situs

mengembangkan website agar mudah digunakan, pedoman ini tidak sering diikuti (Gwardak & Pahlstorp 2007).

Mengapa website, kebanyakan studi yang ada mengevaluasi negara atau portal pemerintah kota, hal tersebut untuk mengetahui sampai tahap mana implementasi *e-government* di berbagai negara. Namun beberapa studi memeriksa situs pemerintah lainnya. West (2008) melakukan analisis yang komprehensif dari 1.667 website pemerintah di 198 negara menggunakan 18 langkah-langkah yang fokus pada jumlah informasi yang tersedia dan sejauh mana interaksi dengan pengguna, seperti personalisasi website dan update informasi serta respon menjawab email.

### Pengukuran Usability Website

Setelah melakukan kajian tentang *usability* secara umum, maka selanjutnya perlu dilakukan kajian bagaimana melakukan pengukuran *usability* pada *website*. Secara umum kriteria yang menentukan bahwa sebuah *website usable* (memiliki tingkat *usability* yang tinggi), adalah apabila pengguna bisa menemukan atau memperoleh apa yang mereka butuhkan dan mengerti dari *website* tersebut (U.S. Department of Health & Human Services : 2011)

Menurut Nielsen (1994) dikutip Proyoga dan Sensuse (2009), Ada 5 syarat yang harus dipenuhi agar suatu *website* mencapai tingkat *usability* yang ideal, yaitu:

#### 1. *Learnability*

Ukuran bagi pengguna dalam memahami kebiasaan mengunjungi suatu *website*, mengetahui alasan mengakses dan mengidentifikasi yang dicari.

#### 2. *Efficiency*

Situs yang efisien dapat menyajikan informasi dengan cepat.

#### 3. *Memorability*

Ukuran bagi pengguna, sehingga *website* akan mudah diingat. Bila *website* banyak

dilakukan perubahan, maka pengunjung akan memerlukan waktu untuk menyesuaikan dan mempelajarinya kembali.

#### 4. *Errors*

Menghindari adanya *link* yang tidak berfungsi (*broken link*) atau halaman *web* yang masih dalam proses pembuatan (*under construction*).

#### 5. *Satisfaction*

Kepuasan adalah hal yang paling diinginkan oleh setiap pengguna. Pengunjung menginginkan situs dapat dengan mudah digunakan dan dipelajari. Selain itu mereka ingin bisa menemukan apa yang dicari dengan cepat, mengetahui di mana mereka berada dan bisa pergi ke mana saja dalam sebuah situs.

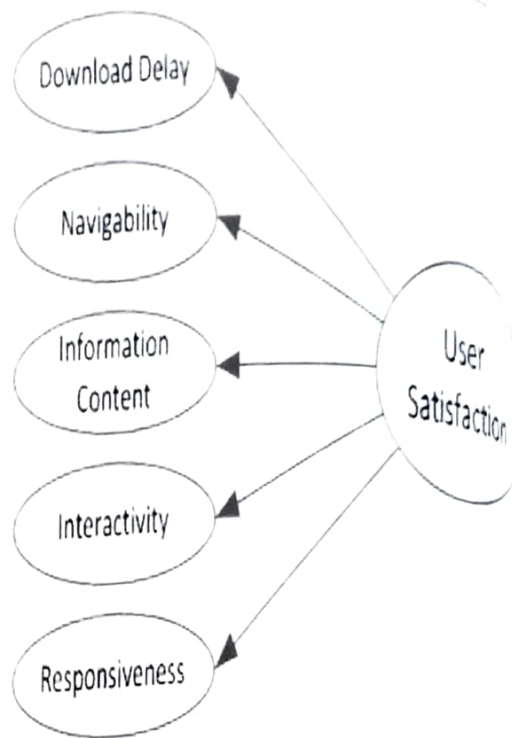
Dalam penelitian lain, Dix (1993) dikutip Prayoga dan Sensuse (2009) menyampaikan 4 kriteria dalam melakukan kajian *Usability*. Keempat kriteria tersebut adalah *Effectiveness*, *Efficiency*, *Satisfaction* dan *Learnability*. Lebih lanjut Abran dkk. (2000) dikutip Prayoga dan Sensuse (2009) bahwa lembaga *International Standard Organization* (ISO) kemudian melakukan konsolidasi pengukuran *Usability* dengan melihat pada kriteria pengukuran *Usability* Dix (1993), Nielsen (1994), standar ISO 9126 & ISO 14598 (*Usability* berorientasi pada *product*) dan standar ISO 9241 & ISO 13407 (*Usability* berorientasi pada proses). Hasil konsolidasi tersebut, melahirkan suatu model konsolidasi *Usability*, dengan 5 parameter pengukuran yaitu *effectiveness*, *efficiency*, *satisfaction*, *learnability*, *security*.

Proyoga dan Sensuse (2009) menjelaskan bahwa baik *Usability Model* yang dikeluarkan oleh lembaga standar ISO, Dix (1993) dan Nielsen (1994), seluruhnya menyimpulkan perlunya pengukuran terhadap kepuasan pengguna sebagai bagian dari parameter *Usability*. Hal ini menarik perhatian peneliti, terlebih lagi setelah ditemukannya penelitian lebih lanjut terkait

kepuasan pengunjung *website* dalam konteks *Usability*. Palmer (2002) yang kemudian dikenal sebagai pakar dalam *Human-Computer Interaction*, pada tahun 2002 telah berhasil mengembangkan konstruk untuk *Usability website* sebagai berikut:

1. Selang waktu penerimaan data (*Download Delay*)  
Parameter yang diukur : kecepatan awal akses dan kecepatan tampilan antar halaman.
2. Pengelolaan Navigasi Halaman (*Navigation / Organization*)  
Parameter yang diukur : Pengaturan, Urutan Halaman, *Links*, *Layout* dan pengelolaan dan penempatan Navigasi.
3. Interaktivitas (*Interactivity*)  
Parameter yang diukur : Kustomisasi halaman *web* dan Interaktivitas.
4. Responsivitas (*Responsiveness*)  
Parameter yang diukur : fasilitas *Feedback* dan *FAQ*.
5. Informasi Materi *website* (*Information / Content*)  
Parameter yang diukur : Jumlah informasi, keragaman informasi, jumlah kata dan kualitas materi *website*.
6. *Website* yang berhasil (*User Satisfaction*)  
Parameter yang diukur : Kepuasan pengguna, keinginan untuk mengakses kembali *website* dan frekuensi mengakses *website*.

Dari keenam konstruk tersebut, Palmer (2009) dikutip Proyoga dan Sensuse (2009) menggambarkan kaitannya dalam suatu model penelitian untuk *Usability* sebagaimana pada Gambar 1 dibawah ini:



**Gambar 1.** Model *Usability* Palmer dikutip Prayoga dan Sensuse (2009)

Lebih lanjut, Prayoga dan Sensuse (2009) mencatat bahwa Agarwal dan Venkatesh (2002) memperkenalkan konsep pengukuran *Usability* berdasarkan pendekatan yang dikeluarkan oleh Microsoft *Usability Guideline*. Pada penelitiannya, mereka menyusun kategori dan sub-kategori *usability* dengan skema pembobotan (*weights*) dan pemeringkatan (*rating*). Model Penelitian Agarwal dan Venkatesh (2002) tersebut, cukup banyak dijadikan referensi sebagai pembanding dengan model penelitian lainnya, khususnya dalam kajian *usability*. Beberapa di antaranya adalah Green dan Pearson (2009) yang melakukan perbandingan model Agarwal dan Venkatesh dengan model Palmer melalui metoda *Confirmatory Factor Analysis (CFA)*. Hasil dari penelitian tersebut memperlihatkan bahwa hasil *CFA* model Palmer yang lebih memenuhi standar yang direkomendasikan.

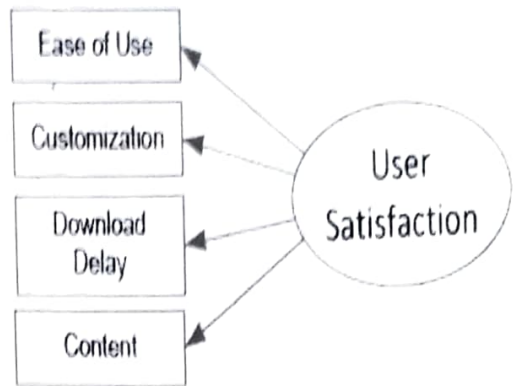
Proyoga dan Sensuse (2009) mengungkapkan bahwa dalam penelitian lanjutan Green dan Pearson ditahun 2008,



mereka melakukan kajian dengan membandingkan Model Penelitian *Usability* Palmer dan Model Penelitian Agarwal dan Venkatesh terhadap suatu *website*. Dari kesimpulan yang dicapai pada penelitian kedua, Green dan Pearson (2009) merumuskan 4 dimensi terbaik untuk mengukur kepuasan pengguna terhadap suatu *website*, yaitu dengan menentukan variabel pengukuran yang dinilai memiliki nilai yang lebih kuat (*robust*) namun sangat sesuai (*parsimonious*). Keempat variabel pengukuran tersebut adalah :

1. Kemudahan (*Ease of Use*)
2. Personalisasi (*Customization*)
3. Kecepatan Akses pada Aplikasi (*Download Delay*)
4. Informasi (*Content*)

Keempat konstruk inilah yang kemudian menjadi bahan pertimbangan Prayoga dan Sensuse (2009) untuk dilakukan pengujian pada *website* Aplikasi di PT. Telkom. Bagi peneliti upaya mengkompilasi teori yang dilakukan Prayoga dan Sensuse dapat menjadi dasar teoritik dalam penelitian *web usability* di *website* pemerintahan yang dilakukan peneliti yaitu *Web Usability* Pemerintah Provinsi Banten. Dari penelitian tersebut, Prayoga dan Sensuse (2009) menyimpulkan bahwa selain didapat empat konstruk yang memberikan nilai signifikan terhadap validitas pengujian, juga didapat suatu model penelitian yang menyimpulkan bahwa kepuasan pengguna (*User Satisfaction*) dalam mengakses *website* menjadi variabel endogen yang dapat mendorong pengunjung untuk mengakses kembali *website* tersebut. Pada Gambar 2 disajikan model penelitian Green dan Pearson (2009) sebagai rujukan untuk penelitian selanjutnya terkait *usability*.



**Gambar 2.** Model Penelitian Green and Pearson (2009) dikutip Prayoga dan Sensuse (2009)

### Metode Penelitian

Penelitian ini bertujuan untuk mengetahui kemanfaatan (*Usability*) suatu *website* Pemerintah Kabupaten Serang. Oleh karena itu penelitian ini akan menggunakan pendekatan survei, yaitu penelitian yang mengambil sampel secara langsung dari populasi. Untuk mempermudah proses penilaian maka populasi didasarkan pada mahasiswa yang mengambil mata kuliah electronic government di FISIP Untirta. Penelitian ini akan melakukan uji hipotesis karena bertujuan untuk menganalisis hubungan dan pengaruh (sebab-akibat/kausalitas) dari dua atau lebih fenomena.

Penelitian ini setidaknya ingin menjawab beberapa hipotesis diantaranya:

- 1) Melihat Pengaruh EOU (Ease of Use), CUST (Customization), DD (Download Delay) dan CONT (Content) secara gabungan terhadap kepuasan/ Satisfaction (SAT)
- 2) Pengaruh EOU, CUST, DD dan CONT secara parsial terhadap kepuasan (SAT)

Subjek penelitian ini adalah Mahasiswa FISIP Untirta yang mengontrak mata kuliah *E-Government* dengan pertimbangan bahwa para mahasiswa setelah memahami secara teoritis tentang

web usability maka mereka dapat menilai website pemerintah yang diuji dengan objektif.

**Teknik Pengumpulan Data**

Dalam penelitian ini sampel yang digunakan adalah sampel jenuh di mana sampel sama besarnya dengan jumlah populasi. Dalam hal ini ada 68 mahasiswa yang mengambil mata kuliah e-government yang akan mengisi kuesioner. Cara pengumpulan data dilakukan dengan metode survei kuesioner dengan meminta responden mengunjungi website pemerintah Kabupaten Serang kemudian menilai website tersebut dengan mengisi kuesioner. Survei dilakukan untuk mendapatkan umpan balik atas persepsi pengguna terhadap website Pemerintah Kabupaten Serang. Data yang digunakan dalam penelitian ini adalah data primer, yaitu data yang diperoleh langsung dari kuesioner yang disajikan secara online pada forum kelas virtual (virtual class) e-government yang dilakukan Peneliti.

**Variabel Penelitian**

Variabel menurut Silalahi (2010) suatu konsep atau konstruk yang memiliki variasi (dua tau lebih) nilai. Variabel adalah sebuah karakteristik dimana dapat membedakan dua atau lebih kategori. Nilai tersebut dapat berbeda untuk waktu yang berbeda meskipun ditujukan pada objek atau orang yang sama.

Model sebab akibat (causal modeling) atau disebut juga analisis jalur (path analysis), yang menyusun hipotesa hubungan-hubungan sebab akibat (causal relationships) diantara variabel-variabel dan menguji model-model sebab akibat (causal models) dengan menggunakan sistem persamaan linier. Model-model sebab akibat dapat mencakup variabel-variabel manifest (indikator), variabel-variabel laten atau keduanya. Model analisis yang digunakan dalam penelitian ini, yaitu Structural Equation Model (SEM), maka variabel yang

digunakan meliputi variabel indikator (variabel terukur / measured variable / observed variable), dan variabel endogen, variabel eksogen,

Konstruk	Indikator	
Ease of Use	Struktur Penyajian	X1
	Kemudahan akses	X2
	Kejelasan penyajian Informasi	X3
Customization	Materi yang menarik	X4
	Personalisasi	X5
Download Delay	Kecepatan Informasi	X6
	Kontrol terhadap Materi	X7
Content	Spesifikasi Informasi	X8
	Pemenuhan Kebutuhan	X9
	Kecukupan Materi	X10
Satisfaction	Kenyamanan	X11
	Keinginan untuk terus mengakses website	X12

**Tabel 1.** Definisi Konstruk Variabel Penelitian, dikutip dari Prayoga dan Sensuse (2009)

**Instrumen Penelitian**

Instrumen utama dalam penelitian ini adalah kuesioner. Pengukuran variabel dilakukan dengan menggunakan skala Guttman, yaitu skala yang digunakan untuk mengukur sikap, pendapat dan persepsi seseorang dengan memberi skor kepada masing-masing alternatif jawaban. Prosedur pengukurannya adalah responden diminta untuk menyatakan persetujuannya atas dasar persepsi masing-masing responden. Jawaban terdiri dari 2 pilihan, yaitu: ya atau tidak. Pemberian nilai (scoring) dilakukan untuk jawaban ya adalah nilai 2 dan tidak dengan nilai 1.

**Teknik Analisis Data**

Dalam penelitian ini teknik analisis data akan menggunakan analisis jalur (path analysis) dengan model analisis Structural Equation Model (SEM). Biasanya SEM

dihitung dengan menggunakan software LISREL atau AMOS. Hendry (2012) maupun Sarwono (2012) mengatakan *Structural equation modeling (SEM)* merupakan teknik statistik yang digunakan untuk membangun dan menguji model statistik yang biasanya dalam bentuk model-model sebab akibat. SEM sebenarnya merupakan teknik hibrida yang meliputi aspek-aspek penegasan (*confirmatory*) dari analisis faktor, analisis jalur dan regresi yang dapat dianggap sebagai kasus khusus dalam SEM. Dalam penelitian ini analisis jalur (*path analysis*) dihitung melalui software SPSS (Sarwono, 2007).

disebabkan oleh variabel-variabel lain diluar model ini.

Untuk mengetahui apakah model regresi diatas sudah benar atau salah, diperlukan Uji Hipotesis. Uji Hipotesis menggunakan angka F.

**ANOVA<sup>b</sup>**

Model		Sum of Squares	df	Mean Square	F	Sig.
1	Regression	13.113	4	3.278	7.505	.000 <sup>a</sup>
	Residual	27.519	63	.437		
	Total	40.632	67			

a. Predictors: (Constant), CONT, CUST, DD, EOU

b. Dependent Variable: SAT

Telah ditentukan hipotesisnya berbunyi sebagai berikut:

H0: Tidak ada hubungan linier antara pengaruh EOU, CUST, DD dan CONT dengan SAT.

H1: Ada hubungan linier antara pengaruh EOU, CUST, DD dan CONT dengan SAT.

Langkah pengujian dilakukan dengan membandingkan besarnya angka F penelitian dengan F tabel. Ditemukan F Penelitian sebesar 7,505. F Tabel ditentukan dengan acuan Taraf signifikansi 0,05 dan DK (derajat Kebebasan), numerator = ketentuan jumlah variabel -1 atau 5-1 = 4; dan denominator : Jumlah Kasus-5, 68-5= 63. Ditemukan F tabel sebesar 2,53.

Kemudian ditentukan kriteria uji hipotesis sebagai berikut:

Jika F Penelitian > F tabel maka H0 ditolak dan H1 diterima

Jika F Penelitian < F tabel maka H0 diterima dan H1 ditolak

7,505 > 2,53 → H0 ditolak dan H1 diterima artinya Ada hubungan linier antara pengaruh EOU, CUST, DD dan CONT dengan SAT.

### Hasil Dan Pembahasan

#### Melihat Pengaruh EOU, CUST, DD dan CONT secara gabungan terhadap kepuasan (SAT)

Berdasarkan hasil perhitungan SPSS dari data yang dihimpun dari 68 responden, diperoleh besarnya angka R Square ( $R^2$ ) adalah 0,323. Angka tersebut sebagai besarnya pengaruh EOU, CUST, DD dan CONT terhadap SAT dengan cara menghitung Koefisien Determinasi (KD), dengan rumus:

$$KD = r^2 \times 100\%$$

$$KD = 0.323 \times 100\%$$

$$KD = 32,3\%$$

**Model Summary**

Model	R	R Square	Adjusted R Square	Std. Error of the Estimate
1	.568 <sup>a</sup>	.323	.280	.66091

a. Predictors: (Constant), CONT, CUST, DD, EOU

Dengan demikian diperoleh hasil bahwa Pengaruh EOU, CUST, DD dan CONT secara gabungan terhadap kepuasan (SAT) adalah 32,3%. Adapun sisanya 67,7% dipengaruhi oleh faktor lain. Dengan kata lain, variabel kepuasan yang dapat diterangkan dengan menggunakan variabel EOU, CUST, DD dan CONT adalah sebesar 32,3% sedangkan pengaruh sebesar 67,7%

**Pengaruh EOU, CUST, DD dan CONT secara parsial terhadap kepuasan (SAT)**

Coefficients<sup>a</sup>

Model		Unstandardized Coefficients		Standardized Coefficients	T	Sig.
		B	Std. Error	Beta		
1	(Constant)	.421	.502		.837	.406
	EOU	.201	.102	.243	1.962	.054
	CUST	.227	.116	.210	1.948	.056
	DD	.147	.100	.162	1.470	.146
	CONT	.139	.086	.214	1.624	.109

a. Dependent Variable: SAT

**Hubungan antara EOU dan SAT**

Perumusan masalah dalam kasus ini adalah Apakah ada hubungan Linear antara EOU dan SAT? dengan hipotesis sebagai berikut:

H0 : Tidak ada hubungan linear antara EOU dan SAT

H1 : ada hubungan linear antara EOU dan SAT

Berdasarkan koefisien korelasi diatas ditemukan angka t penelitian sebesar 1,962. Sedangkan besar angka t tabel = taraf signifikansi 0,05 dan DK dengan ketentuan  $DK = n-2$  atau  $68-2 = 66$ , maka diperoleh t tabel sebesar 1,996

Kriteria Uji Hipotesisnya sebagai berikut:

Jika t Penelitian > t tabel maka H0 ditolak dan H1 diterima

Jika t Penelitian < t tabel maka H0 diterima dan H1 ditolak

$1,962 < 1,996$  kesimpulan H0 diterima dan H1 ditolak dengan demikian tidak ada hubungan linear antara EOU dan SAT.

Besarnya pengaruh EOU terhadap SAT adalah sebesar 0,243 atau 24,3% dianggap tidak signifikan. Hal tersebut sesuai dengan angka signifikansi  $0.054 > 0.05$ .

**Hubungan antara CUST dan SAT**

Perumusan masalah dalam kasus ini adalah apakah ada hubungan Linear antara CUST dan SAT? dengan hipotesis sebagai berikut:

H0 : Tidak ada hubungan linear antara CUST dan SAT

H1 : ada hubungan linear antara CUST dan SAT

Berdasarkan koefisien korelasi diatas ditemukan Angka t penelitian sebesar 1,948. Sedangkan besar angka t tabel = taraf signifikansi 0,05 dan DK dengan ketentuan  $DK = n-2$  atau  $68-2 = 66$ , maka diperoleh t tabel sebesar 1,996

Kriteria Uji Hipotesisnya sebagai berikut:

Jika t Penelitian > t tabel maka H0 ditolak dan H1 diterima

Jika t Penelitian < t tabel maka H0 diterima dan H1 ditolak

$1,948 < 1,996$  kesimpulan H0 diterima dan H1 ditolak dengan demikian tidak ada hubungan linear antara CUST dan SAT.

Besarnya pengaruh CUST terhadap SAT adalah sebesar 0,210 atau 21% dianggap tidak signifikan. Hal tersebut sesuai dengan angka signifikansi  $0.056 > 0.05$ .

**b.3. Hubungan antara DD dan SAT**

Perumusan masalah dalam kasus ini adalah apakah ada hubungan Linear antara DD dan SAT? dengan hipotesis sebagai berikut:

H0 : Tidak ada hubungan linear antara DD dan SAT

H1 : ada hubungan linear antara DD dan SAT

Berdasarkan koefisien korelasi diatas ditemukan Angka t penelitian sebesar 1,470. Sedangkan besar angka t tabel = taraf signifikansi 0,05 dan DK dengan ketentuan  $DK = n-2$  atau  $68-2 = 66$ , maka diperoleh t tabel sebesar 1,996

Kriteria Uji Hipotesisnya sebagai berikut:

Jika t Penelitian > t tabel maka H0 ditolak dan H1 diterima

Jika t Penelitian < t tabel maka H0 diterima dan H1 ditolak

$1,470 < 1,996$  kesimpulan  $H_0$  ditolak dan  $H_1$  diterima dengan demikian tidak ada hubungan linear antara DD dan SAT

Besarnya pengaruh DD terhadap SAT adalah sebesar 0,162 atau 16,2% dan dinyatakan tidak signifikan. Hal tersebut sesuai dengan angka signifikansi  $0,146 > 0,05$ .

b.4. Hubungan antara CONT dan SAT

Perumusan masalah dalam kasus ini adalah apakah ada hubungan Linear antara CONT dan SAT? dengan hipotesis sebagai berikut:

$H_0$  : Tidak ada hubungan linear antara CONT dan SAT

$H_1$  : ada hubungan linear antara CONT dan SAT

Berdasarkan koefisien korelasi diatas ditemukan Angka t penelitian sebesar 1,624. Sedangkan besar angka t tabel = taraf signifikansi 0,05 dan DK dengan ketentuan  $DK = n-2$  atau  $68-2 = 66$ , maka diperoleh t tabel sebesar 1,996

Kriteria Uji Hipotesisnya sebagai berikut:

Jika t Penelitian  $>$  t tabel maka  $H_0$  ditolak dan  $H_1$  diterima

Jika t Penelitian  $<$  t tabel maka  $H_0$  diterima dan  $H_1$  ditolak

$1,624 < 1,996$  kesimpulan  $H_0$  diterima dan  $H_1$  ditolak dengan demikian tidak ada hubungan linear antara CONT dan SAT

Besarnya pengaruh CONT terhadap SAT adalah sebesar 0,214 atau 21,4% dianggap tidak signifikan. Hal tersebut sesuai dengan angka signifikansi  $0,109 > 0,05$ .

### Analisis Korelasi

Correlations

		EOU	CUST	DD	CONT
EOU	Pearson Correlation	1	.193	.195	.545**
	Sig. (2-tailed)		.115	.112	.000
	N	68	68	68	68
CUST	Pearson Correlation	.193	1	.107	.275*
	Sig. (2-tailed)	.115		.385	.023
	N	68	68	68	68
DD	Pearson Correlation	.195	.107	1	.341**
	Sig. (2-tailed)	.112	.385		.004
	N	68	68	68	68
CONT	Pearson Correlation	.545**	.275*	.341**	1
	Sig. (2-tailed)	.000	.023	.004	
	N	68	68	68	68

\*\* Correlation is significant at the 0.01 level (2-tailed).

\* Correlation is significant at the 0.05 level (2-tailed).

Kriteria Korelasi

0 – 0,25 = Korelasi sangat lemah (dianggap tidak ada)

$> 0,25 - 0,5$  = Korelasi cukup kuat

$> 0,5 - 0,75$  = Korelasi kuat

$> 0,75 - 1$  = Korelasi sangat kuat

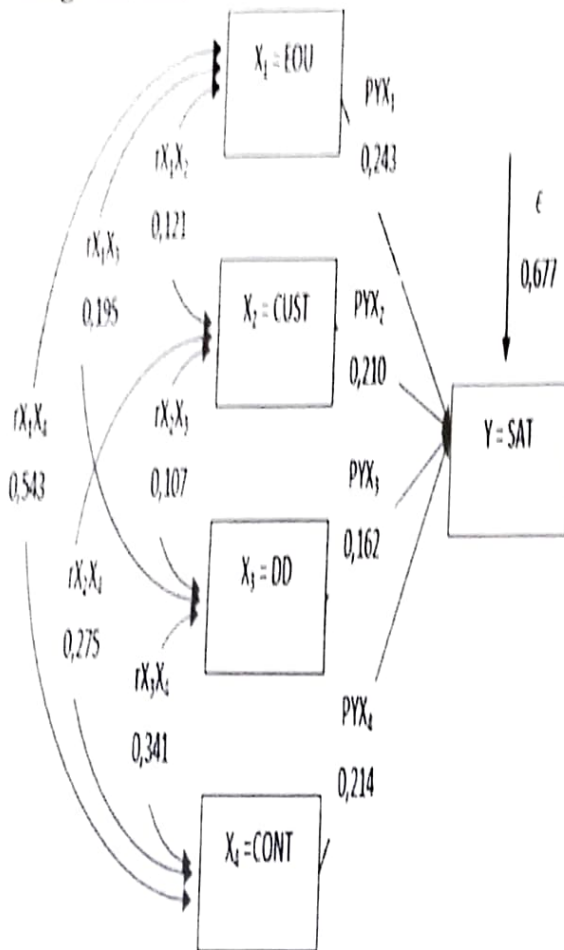
Kriteria Signifikansi:

Jika angka sig.  $<$  0,05 maka hubungan kedua variabel signifikan. Sebaliknya, jika angka sig.  $>$  0,05 maka hubungan kedua variabel tidak signifikan. Berdasarkan hasil perhitungan diatas dapat ditemukan analisis korelasi dan signifikansi antar variabel dibawah ini:

- Korelasi antara EOU dan CUST 0,193 korelasi sangat lemah 0,115 hubungan tidak signifikan Korelasi antara EOU dan DD 0,195 korelasi sangat lemah 0,112 hubungan tidak signifikan
- Korelasi antara EOU dan CONT 0,543 korelasi kuat 0,000 hubungan signifikan
- Korelasi antara CUST dan DD 0,107 korelasi sangat lemah 0,385 hubungan tidak signifikan
- Korelasi antara CUST dan CONT 0,275 korelasi cukup kuat 0,023 Hubungan signifikan

e. Korelasi DD dan CONT 0,341 korelasi cukup kuat 0,004 Hubungan signifikan

**Diagram Jalur**



Persamaan struktural untuk diagram jalur di atas sebagai berikut:

$$Y = 0,243X_1 + 0,210X_2 + 0,162X_3 + 0,214X_4 + \epsilon$$

**Simpulan**

Dapat disimpulkan bahwa beberapa variabel yang mempengaruhi kepuasan pengunjung terhadap website Pemerintah Kabupaten Serang dalam konsep website usability melalui kesimpulan berikut:

- a. Pengaruh variabel EOU terhadap SAT sebesar 0,243 atau 24,3%
- b. Pengaruh variabel CUST terhadap SAT sebesar 0,210 atau 21%

- c. Pengaruh variabel DD terhadap SAT sebesar 0,162 atau 16,2%
- d. Pengaruh variabel CONT terhadap SAT sebesar 0,214 atau 21,4%
- e. Pengaruh variabel EOU, CUST, DD, CONT secara gabungan terhadap SAT sebesar 0,323 atau 32,3%
- f. Pengaruh variabel variabel lain diluar model analisis jalur ini sebesar 0,677 atau 67,7%
- g. Korelasi antara variabel EOU dan CUST sebesar 0,121
- h. Korelasi antara variabel EOU dan DD sebesar 0,195
- i. Korelasi antara variabel EOU dan CONT sebesar 0,543
- j. Korelasi antara variabel CUST dan DD sebesar 0,107
- k. Korelasi antara variabel CUST dan CONT sebesar 0,275
- l. Korelasi antara variabel DD dan CONT sebesar 0,341

Dengan demikian variabel *Ease Of Usedan Contentpaling* mempengaruhi terhadap *Kepuasan/Satisfaction* dibanding variabel lain. Sedangkan variabel *Download Delaydan Customization* dianggap kurang memuaskan menurut responden. Sedangkan korelasi antar variabel yang paling besar ada pada korelasi *Ease of Use (Kemudahan)* berkorelasi dengan variabel *Content (isi)*. Sedangkan *Customization dan Download Delay*, kedua-duanya memiliki korelasi cukup kuat terhadap *Content (isi)*. Dengan kata lain variabel *Ease of Use (Kemudahan)* dan *Content (isi)* yang memiliki tingkat pengaruh maupun korelasi yang sangat signifikan sebagai tanda bahwa masyarakat/pengguna di Kabupaten Serang lebih memperhatikan kemudahan dan isi ketimbang variabel lain. Artinya website pemerintah Kabupaten Serang sudah dianggap cukup baik dalam hal kemudahan dan isi dalam pengelolaan website Kabupaten Serang. Sedangkan *Kecepatan (Download Delay)* maupun personalisasi (*Customization*) Oleh karena itu diharapkan dalam pengelolaan website

pemerintah khususnya di Kabupaten Serang perlu diperbaiki aspek kecepatan akses maupun personalisasi dalam pengelolaan web.

### DAFTAR PUSTAKA

- Agarwal, R., & Venkatesh, V. 2002. "Assessing a Firm's Web Presence: A Heuristic Evaluation Procedure for the Measurement of Usability". *Information Systems Research*, 13, 2, 168-186, 2002.
- Alain Abrian, Adel Khelifi, Witold Suryan, Ahmed Seffah. 2000. "Consolidating the ISO Usability Models", *Journal of Departement de genie logiciel et des TI*, 2000.
- Alexander, D. 2006. *Usability and Accessibility: Best friends or Worst enemies?* [http://www.valaconf.org.au/vala2006/papers2006/99\\_Alexander\\_Final.pdf](http://www.valaconf.org.au/vala2006/papers2006/99_Alexander_Final.pdf) diakses 13 November 2012.
- Asiimwe, Edgar Napoleon and Nena Lim. 2010. *Usability of Website in Uganda*, [www.ejeg.com/issue/download.html?idArticle=160](http://www.ejeg.com/issue/download.html?idArticle=160) diakses 13 Maret 2012
- Baum, Christopher and Di Maio, Andrea. 2000. *Gartner's Four Phases of E-Government Model*. Stamford, CT: Gartner.
- Cappel, J. J. & Huang, Z. 2007. "A usability analysis of company websites", *The Journal of Computer Information Systems*, vol 48, no. 1, pp. 117-123.
- David T. Green, J Michael Pearson, "Confirmatory Factor Analysis of Two Web Site Usability Instruments", *Proceedings of the Third Annual Workshop on HCI Research in MIS*, Washington, D.C., December 10-11, 2004.
- David T. Green, J. Michael Pearson. 2009. "The Examination of two web site usability instruments for use in B2C e-Commerce Organizations", *Journal of Computer Information Systems*.
- Dix, A., Finlay, J., Abowd, G., and Beale, R. 1993. *Human-Computer Interaction*, Prentice-Hall: New Jersey.
- Gwardak, L. & Pålhorstorp, L. 2007. *Exploring Usability Guidelines for Rich Internet Applications*. Masters' thesis. Department of informatics, Lund University, <http://lup.lub.lu.se/luur/download?func=downloadFile&recordId=1336270&fileId=1646468> diakses 13 November 2012.
- Heeks, R. 2006. *Implementing and Managing eGovernment: An International Text*, Sage: London.
- Hendry, *Structural Equation Modeling (SEM): Tutorial SEM dengan LISREL*, <http://teorionline.wordpress.com/research-methods/structural-equation-modeling-sem/> diakses 13 November 2012.
- Henry, Shawn Lawton. 2002. *Understanding Web Accessibility*, [http://www.adobe.com/macromedia/accessibility/pub/acc\\_sites\\_chap01.pdf](http://www.adobe.com/macromedia/accessibility/pub/acc_sites_chap01.pdf) diakses 13 November 2012.
- Hillier, M. 2003. "The role of cultural context in multilingual website usability", *Electronic Commerce Research and Applications*, vol. 2, no. 1, pp. 2-14.
- ISO (International Organization for Standardization). 1998. ISO 9241-11:1998(E)
- Nielsen, Jakob. 1994. "Guerrilla HCI: Using Discount Usability Engineering to Penetrate the Intimidation Barrier" [Online], Available: [http://www.useit.com/papers/guerrilla\\_hci.html](http://www.useit.com/papers/guerrilla_hci.html), diakses 13 November 2012.
- Palmer, Jonathan W. 2002. "Web Site Usability, Design and Performance Metrics", *Information Systems Research*, pg 151; ABI/INFORM Global, June 2002.
- Prayoga, Sigit Hadi dan Sensuse, Dana Indra. 2009. Analisis Usability Pada Aplikasi Berbasis Web Dengan Mengadopsi Model Kepuasan Pengguna (User

- Satisfaction*), *Jurnal Sistem Informasi MTI UI*, Volume 6, Nomor 1, ISSN 1412-8896 hal 647-3.
- Sarwono, Jonathan. 2007. Analisis Jalur untuk Riset Bisnis dengan SPSS, Penerbit Andi Yogyakarta.
- Sarwono, Jonathan. 2012. Teori SEM (*Structural Equation Model*)<http://www.jonathansarwono.info/sem/sem.htm> diakses 13 November 2012.
- Silalahi, Ulber. 2010, Metode Penelitian Sosial, Refika Aditama: Bandung.
- U.S. Department of Health & Human Services. 2009. "Usability Basics", <http://www.usability.gov> Diakses 13 November 2012.
- W3C (World Wide Web Consortium) 2009. *W3C Web Standard Defines Accessibility for Next Generation Web*, <http://www.w3.org/2008/12/wcag20-pressrelease.html> diakses 13 November 2012.
- West, D. M. 2008. *Improving Technology Utilization In Electronic Government Around The World*, 2008. Governance Studies at Brookings.
- Wijanto, Setyo Hari. 2008, *Structural Equation Modeling dengan Lisrel 8.8 Konsep dan Tutorial*, Graha Ilmu: Jakarta