

EVALUASI KUALITAS LAYANAN E-GOVERNMENT PEMERINTAH KOTA YOGYAKARTA DENGAN METODE E-GOVQUAL MODIFIKASI

Prita Haryani

Teknik Informatika, Institut Sains & Teknologi AKPRIND Yogyakarta
email : pritaharyani@akprind.ac.id

Abstrak

Pemerintah Kota Yogyakarta menerapkan strategi peningkatan pelayanan umum, komunikasi dan informasi dengan mengembangkan teknologi informasi dan aplikasi telematika dalam rangka e-government. Salah satu implementasi e-government oleh Pemerintah Kota Yogyakarta adalah situs website resmi Pemerintah Kota Yogyakarta. Pengimplementasian layanan e-government melalui situs resmi pemerintah Kota Yogyakarta dinilai berhasil. Pengimplementasian layanan e-government melalui situs resmi pemerintah Kota Yogyakarta dinilai berhasil. Hal ini terbukti dengan hasil penilaian PeGI bahwa sistem e-government Pemerintah Kota Yogyakarta berhasil menduduki peringkat pertama. Guna meningkatkan pelayanan yang maksimal kepada masyarakat melalui e-government, maka diperlukan feedback terhadap pihak Pemerintah Kota Yogyakarta, yaitu dengan melakukan analisis kualitas layanan website Pemerintah Kota Yogyakarta terhadap persepsi pengguna akhir. Pada penelitian ini menggunakan metode E-GovQual untuk mengukur kualitas layanan e-government. Jumlah sampel adalah 90 responden. Analisis yang digunakan adalah analisis dekriptif hasil kuesioner, uji validitas, reliabilitas, dan uji hipotesis.

Hasil uji hipotesis menunjukkan bahwa dimensi citizen support, content and apparence of information, reability, functionality of the interaction environment, trust, dan dimensi ease of use berpengaruh terhadap kualitas layanan e-government. Kualitas layanan e-government berpengaruh terhadap kepuasan pengguna website, kualitas layanan e-government berpengaruh terhadap intensitas pengguna website dan kepuasan pengguna website berpengaruh terhadap intensitas penggunaan website Pemerintah Kota Yogyakarta. Guna meningkatkan kepuasan pengguna terhadap website Pemerintah Kota Yogyakarta, perlu ditambahkan fitur peta situs dan persetujuan tertulis (Level of Agreement) antara pihak pengelola dan pengguna layanan website tentang aturan atau pedoman dalam penggunaan website Pemerintah Kota Yogyakarta.

Kata kunci: e-government; kualitas layanan; website; e-Govqual; Yogyakarta

Pendahuluan

Sesuai dengan Rencana Pembangunan Jangka Menengah Daerah Pemerintah Kota Yogyakarta Tahun 2012-2016 yang bertujuan menyelenggarakan pemerintahan yang berkualitas, Pemerintah Kota Yogyakarta menerapkan strategi peningkatan pelayanan umum, komunikasi dan informasi. Arah kebijakan untuk mewujudkan tujuan tersebut yaitu dengan mengembangkan teknologi informasi dan aplikasi telematika dalam rangka e-government. Salah satu implementasi e-government oleh Pemerintah Kota Yogyakarta adalah situs website resmi Pemerintah Kota Yogyakarta.

Pengimplementasian layanan e-government melalui situs resmi pemerintah Kota Yogyakarta dinilai berhasil. Hal ini terbukti dengan hasil penilaian PeGI (Pemerintahan e-government Indonesia) tingkat Kabupaten/Kota di Banten, DIY, Bali, NTB, Kalimantan, Sulawesi tahun 2015, bahwa sistem e-government Pemerintah Kota Yogyakarta berhasil menduduki peringkat pertama (Pemerintahan e-Government Indonesia, 2016). Guna meningkatkan pelayanan yang maksimal kepada masyarakat melalui e-government, maka diperlukan *feedback* terhadap pihak Pemerintah Kota Yogyakarta yaitu dengan melakukan analisis kinerja situs website resmi Pemerintah Kota Yogyakarta terhadap persepsi pengguna akhir, dalam hal ini masyarakat yang mengakses website tersebut.

Terdapat beberapa metode yang digunakan untuk mengukur kualitas layanan website yaitu metode E-GovQual, ServQual dan WebQual. Penelitian dengan metode E-Govqual digunakan untuk mengukur kualitas layanan website di bidang e-government (Papadomichelaki and Mentzas, 2011). Metode ServQual digunakan untuk mengukur kualitas layanan website di bidang pemasaran dan jasa (Parasuraman, et al, 1988) Metode WebQual dilakukan untuk menilai kualitas layanan website di bidang pekerjaan, pendidikan, perpustakaan, sistem informasi,

e-commerce, transaksi online (Barnes, et al, 2001). Metode WebQual merupakan pengembangan dari metode ServQual. Oleh karena itu, framework yang tepat digunakan pada penelitian ini adalah framework E-GovQual untuk mengukur kualitas layanan website (e-government) pemerintah Kota Yogyakarta. Untuk menambah kebaruan penelitian, pada penelitian ini akan ditambahkan dimensi user satisfaction dan the intent to reuse guna mengukur kepuasan dan intensitas pengguna dalam mengakses website Pemerintah Kota Yogyakarta.

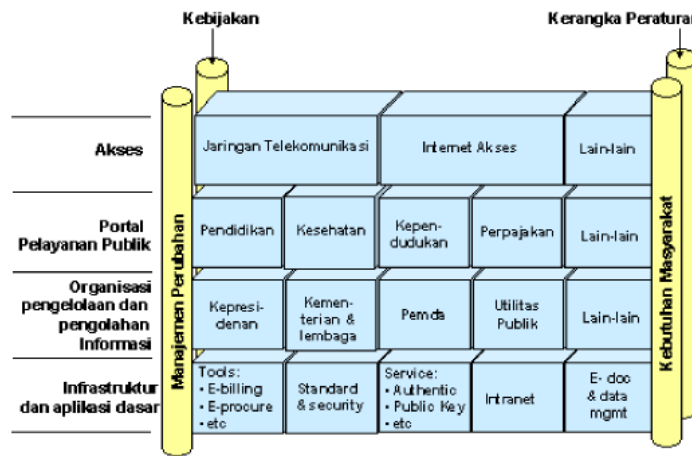
Bahan dan Metode Penelitian

E-Government

E-government merupakan pemanfaatan teknologi informasi di bidang pemerintah. Peraturan *e-government* tertuang dalam Intruksi Presiden Republik Indonesia No 3 Tahun 2003 tentang Kebijakan dan Strategi Nasional Pengembangan *E-government*. Dengan adanya *e-government* diharapkan dapat menciptakan pemerintah yang baik dan peningkatan kualitas pelayanan publik yang efisien dan efektif. Pengembangan *e-government* meliputi empat tingkatan yaitu (Intruksi Presiden Republik Indonesia Nomor 3, 2003):

1. Persiapan
Tahap persiapan meliputi pembuatan situs informasi di setiap lembaga, penyiapan SDM, penyiapan sarana akses yang mudah, dan sosialisasi aitus informasi baik untuk internal ataupun untuk publik
2. Pematangan
Tahap pematangan meliputi pembuatan situs informasi publik yang interaktif, dan pembuatan antarmuka leterhubungan dengan lembaga lain
3. Pemantapan
Tahap pemantapan meliputi pembuatan situs transaksi pelayanan publik dan pembuatan interoperabilitas aplikasi maupun data dengan lembaga lain
4. Pemanfaatan
Tahap terakhir yaitu pembuatan aplikasi untuk pelayanan yang bersifat *Government to Government (G2G)* *Government to Business (G2B)*, dan *Government to Consumers (G2C)* yang terintegrasi

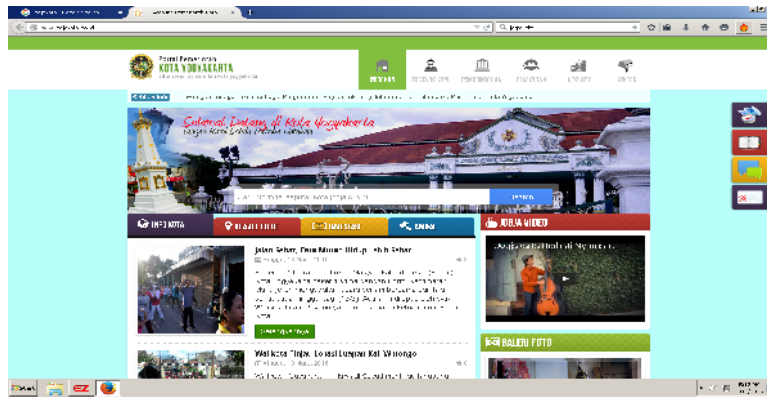
Pembuatan situs pemerintah pusat dan daerah juga harus didukung oleh arsitektur *e-government* yang dapat menjamin transparansi pelayanan publik serta keterpaduan dan interoperabilitas jaringan sistem pengelolaan serta pengolahan dokumen dan informasi elektronik yang mendukungnya. Arsitektur *e-government* mencakup empat lapis struktur yaitu akses, portal pelayanan publik, organisasi pengelolaan dan pengolahan informasi, infrastruktur dan aplikasi dasar. Keempat lapis struktur tersebut terangkum dalam gambar arsitektur *e-government* di bawah ini.



Gambar 1. Arsitektur E-government

Website Pemerintah Kota Yogyakarta

Alamat situs website Kota Yogyakarta adalah www.jogjakota.go.id. Situs tersebut merupakan jaringan terpadu dari layanan SKPD (Satuan Kerja Pemerintahan Daerah) Kota Yogyakarta. Layanan secara online tersebut dapat diakses secara bebas bagi masyarakat kota Yogyakarta pada khususnya dan masyarakat luas pada umumnya. Tercatat beberapa instansi juga secara terpadu memberikan informasi seperti; Sekretariat Daerah (Sekda), Bagian Hukum, Dinas Perijinan, LPSE, Baznas, KPU, Dinas Pariwisata Seni dan Budaya, SKPD Kecamatan/ Kelurahan, dan dinas terkait lainnya. Secara spesifik tampilan website Kota Yogyakarta dapat dilihat pada Gambar 2 di bawah ini.



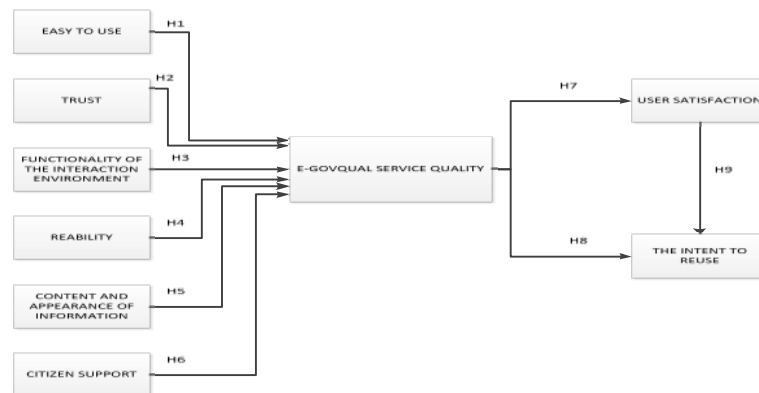
Gambar 2. Salah Satu Tampilan Website Kota Yogyakarta

E-GovQual

E-GovQual merupakan *framework* yang digunakan untuk mengukur kualitas layanan website, khususnya website insitusi pemerintah yang telah menerapkan *e-government*. E-GovQual mencakup dimensi (Papadomichelaki and Mentzas, 2011):

1. *Ease of use* (kemudahan pengguna)
Dimensi ini dapat diartikan seberapa mudah masyarakat dapat berinteraksi atau menggunakan website *e-government*
2. *Trust* (kepercayaan)
Trust dapat diartikan bagaimana kepercayaan atau keraguan selama proses layanan berlangsung secara online
3. *Functionality of the interaction environment* (fungsionalitas dari interaksi lingkungan)
Dimensi ini dapat diartikan bagaimana peran internal dari pihak pengelola menyediakan informasi yang dibutuhkan oleh pengguna
4. *Reability* (keandalan)
Reability dapat diartikan sebagai aksesibilitas, ketersediaan dan keakuratan informasi yang dibutuhkan pengguna
5. *Content and appreance of information* (isi dan tampilan informasi)
Dimensi ini dapat diartikan bagaimana kualitas dari informasi yang disediakan. Kualitas informasi meliputi penggunaan warna, grafis dan ukuran halaman website yang tepat.
6. *Citizen support* (pendukung)
Citizen support dapat diartikan mengenai fitur apa saja yang sudah disediakan dalam website untuk membantu pengguna dalam mencari informasi yang dibutuhkan.

Pada penelitian ini kualitas layanan website Pemerintah Kota Yogyakarta diukur dengan menggunakan *framework e-govqual*. Pada penelitian ini dilakukan uji hipotesis untuk mengetahui pengaruh dimensi *citizen support*, *content and appreance of information*, *reability*, *functionality of the interaction environment*, *trust*, dan dimensi *ease of use* terhadap kualitas layanan website Pemerintah Kota Yogyakarta. Untuk menambah kebaruaran penelitian, pada penelitian ini juga ditambahkan dimensi *user satisfaction* dan *the intent to reuse* guna mengukur kepuasan dan intensitas pengguna dalam mengakses website Pemerintah Kota Yogyakarta. Model konseptual pengukuran kualitas layanan e-government dapat dilihat pada Gambar. 3.



Gambar 3. Model konseptual pengukuran kualitas layanan e-government

Metode Pengambilan Data

Dalam penelitian ini terdapat 40 atribut variabel yang digunakan berdasarkan enam dimensi dari metoda E-GovQual. Pada Tabel 1 akan dijelaskan lebih rinci mengenai atribut variabel yang digunakan dalam kuesioner.

Tabel 1. Atribut Variabel Dimensi E-GovQual

Dimensi	Atribut	Variabel Indikator
<i>Ease of use</i>	Struktur Website	EU1
	Fungsi pencarian	EU2
	Peta Situs	EU3
	Pengaturan link dengan mesin pencari	EU4
	URL mudah diingat	EU5
	Personalisasi informasi	EU6
<i>Trust</i>	Tidak membagi data pribadi dengan orang lain	TRS1
	Melindungi anonimitas	TRS2
	Mengamankan pengarsipan data pribadi	TRS3
	Menyediakan persetujuan tertulis	TRS4
	Prosedur memperoleh <i>username</i> dan <i>password</i>	TRS5
	Akses kontrol	TRS6
<i>Functionality of the Interaction Environment</i>	Adanya bantuan online dalam formulir	FIE1
	Perhitungan otomatis formulir	FIE2
	Format respon yang memadai	FIE3
<i>Reliability</i>	Kemampuan untuk melakukan pelayanan yang dijanjikan secara tepat waktu	RLB1
	Pengiriman informasi tepat waktu	RLB2
	Situs website mudah diakses	RLB3
	Kecocokan sistem browser	RLB4
	Waktu <i>loading</i>	RLB5
<i>Content and Appearance of Information</i>	Kelengkapan data dan informasi	CAI1
	Akurasi dan keringkasan data dan informasi	CAI2
	Informasi jelas	CAI3
	Informasi diperbaharui secara berkala	CAI4
	Semua link dapat bekerja dengan baik	CAI5
	Informasi mudah dimengerti	CAI6
	Warna menarik	CAI7
	Grafis menarik	CAI8
	Animasi menarik	CAI9
	Ukuran halaman web sesuai	CAI10
<i>Citizen Support</i>	Pedoman yang user friendly	CS1
	Terdapat halaman bantuan (<i>help page</i>)	CS2
	Pertanyaan yang sering diajukan	CS3
	Detail kontak informasi	CS4
	Pertanyaan pengguna dijawab dengan cepat	CS5
<i>User Satisfaction</i>	Kepuasan pengguna	US1
	Keinginan kembali mengakses website	US2
<i>The intent to use</i>	Keberlanjutan	REI1
	Frekuensi mengakses website	REI2
	Rekomendasi	REI3

Instrumen utama dalam penelitian ini adalah kuesioner. Pengukuran variabel dilakukan dengan menggunakan skala Likert. Skala likert merupakan cara pengukuran paling umum digunakan dalam penelitian survei. Terdapat empat pilihan jawaban, yaitu: Sangat Setuju (SS), Setuju (S), Kurang Setuju (TS), dan Tidak Setuju (TS). Pemberian nilai untuk setiap jawaban sesuai dengan Tabel 2. di bawah ini:

Tabel 2. Bobot nilai jawaban responden

Jawaban	Nilai
Sangat Setuju	4
Setuju	3
Kurang Setuju	2
Tidak Setuju	1

Teknik pengambilan sampel pada penelitian ini yaitu menggunakan teknik *non probability sampling* karena setiap elemen populasi tidak mempunyai kemungkinan yang sama untuk dijadikan sampel (Jogiyanto, 2008). Sampel pada penelitian ini adalah pengguna website Pemerintah Kota Yogyakarta. Besar jumlah sampel disesuaikan dengan metode analisis yang akan digunakan yaitu *Structural Equation Model* berbasis varian (PLS). Pada PLS, indikator-indikator pada setiap variabel laten yang dijadikan sebagai parameter pengukuran tidak saling berkorelasi dan ukuran minimal sampel pada PLS yaitu 10 sampel untuk tiap jalur (Jogiyanto, 2011). Jadi jumlah sampel yang digunakan adalah 90 responden.

Analisis Data

Pada penelitian ini juga menggunakan analisis *Structural Equation Model* berbasis varian (PLS). Evaluasi model PLS dilakukan dengan mengevaluasi *outer model* dan *inner model*. *Outer model* digunakan untuk menilai validitas dan reliabilitas model sedangkan *inner model* digunakan untuk memprediksi hubungan kausalitas antarvariabel laten (Jogiyanto, 2011).

1. Outer model (model pengukuran)

a) Uji validitas

Pada penelitian ini uji validitas menggunakan uji validitas konstruk. Validitas konstruk menunjukkan seberapa baik hasil yang diperoleh dari penggunaan suatu pengukuran sesuai teori-teori yang digunakan untuk mendefinisikan suatu konstruk (Hartono, 2008). Uji validitas dinilai dengan menggunakan nilai skor *loading*. Jika skor *loading* < 0,5, indikator ini dapat dihapus dari konstraknya karena indikator ini tidak termuat ke konstruk yang mewakilinya dan jika skor *loading* antara 0,5-0,7, sebaiknya peneliti tidak menghapus indikator yang memiliki skor *loading* tersebut sepanjang skor AVE dan *communality* indikator tersebut > 0,5 (Jogiyanto, 2011).

b) Uji Reliabilitas

Pada penelitian ini, uji reliabilitas menggunakan metoda *composite reliability*. *Rule of thumb* nilai *alpha* atau *composite reliability* > 0,7 meskipun nilai 0,6 masih dapat diterima (Hair, et al, 2008).

2. Inner model (model struktural)

Model struktural dalam PLS dievaluasi dengan menggunakan R^2 untuk konstruk dependen, nilai koefisien *path* atau *t-values* tiap *path* untuk uji signifikansi antarkonstruk dalam model struktural (Jogiyanto, 2011). Nilai R^2 digunakan untuk mengukur tingkat variasi perubahan variabel independen terhadap variabel dependen. Semakin tinggi nilai R^2 berarti semakin baik model prediksi dari model penelitian yang digunakan. Nilai koefisien *path* menunjukkan tingkat signifikansi dalam pengujian hipotesis.

Confidence coefficient (koefisien keyakinan) atau tingkat signifikansi menunjukkan probabilitas keyakinan bahwa suatu nilai yang diuji akan masuk di dalam interval keyakinan. Nilai uji kritis (*t-values*) tergantung dari dua hal, yaitu besarnya *confidence coefficient* dan arah dari hipotesisnya (Jogiyanto, 2008). Arah dari hipotesis menentukan pengujiannya apakah menggunakan satu ekor (*one tail*) atau dua ekor (*two tail*). Pada penelitian ini digunakan uji hipotesis dua ekor (*two tail*) karena hipotesis tidak berarah. Koefisien keyakinan yang banyak digunakan adalah 99% dan 95%, sedangkan koefisien keyakinan 90% dianggap marginal (Jogiyanto, 2008). Besarnya koefisien keyakinan yang digunakan adalah 95% dengan nilai (*alpha*) sebesar 5% sehingga nilai *t-values* > 1,96.

Hasil dan Pembahasan

Karakteristik Responden

Karakteristik responden pada penelitian ini dikelompokkan berdasarkan jenis kelamin, usia, dan tingkat pendidikan. Berdasarkan jenis kelamin, jumlah responden pada penelitian ini didominasi oleh pria. Jumlah responden pria berjumlah 75 orang dan jumlah responden wanita berjumlah 15 orang. Berdasarkan tingkat usia responden dikelompokkan menjadi 4 bagian. Berdasarkan pengelompokan tersebut, ternyata pada usia <25 tahun mendominasi responden yang mengakses website Pemerintah Kota Yogyakarta yaitu sebanyak 59 orang. Kelompok usia 26-30 tahun sebanyak 21 orang. Sedangkan kelompok usia yang paling sedikit yang mengakses website Pemerintah Kota Yogyakarta adalah 41-50 tahun yaitu 2 orang. Berdasarkan tingkat pendidikan responden dikelompokkan menjadi 3 kelompok yaitu SMA, S1 dan S2. Komposisi masing-masing tingkat pendidikan responden yaitu jumlah responden dengan tingkat pendidikan SMA berjumlah 18 orang, S1 berjumlah 68 orang dan S2 berjumlah 4 orang.

Analisis Deskriptif Hasil Kuesioner

Dimensi ease of use

Dimensi *ease of use* diukur berdasarkan enam pernyataan indikator yaitu stuktur website (EU1), fungsi pencarian (EU2), peta situs (EU3), pengaturan link dengan mesin pencari (EU4), url mudah diingat (EU5) dan personalisasi informasi (EU6). Dari keenam pernyataan yang digunakan untuk mengukur variabel *ease of use*, mayoritas menyatakan setuju untuk kelima pernyataan tersebut, hanya pada pernyataan EU3 responden menyatakan bahwa website Pemerintah Kota Yogyakarta tidak memiliki peta situs.

Dimensi trust

Dimensi *trust* diukur berdasarkan lima pernyataan yaitu tidak membagi data pribadi dengan orang lain (TRS1), melindungi anonimitas (TRS2), mengamankan pengarsipan data pribadi (TRS3), menyediakan persetujuan tertulis (TRS4), prosedur memperoleh *username* dan *password* (TRS5), dan akses kontrol (TRS6). Dari keenam pernyataan yang digunakan untuk mengukur variabel *trust*, mayoritas menyatakan setuju untuk keenam pernyataan tersebut, hanya pada pernyataan TR4 responden menyatakan bahwa tidak terdapat persetujuan tertulis pada website Pemerintah Kota Yogyakarta.

Dimensi functionality of the interaction environment

Dimensi *functionality of the interaction environment* diukur berdasarkan tiga pernyataan yaitu Adanya bantuan online dalam formulir, (FIE1), perhitungan otomatis formulir (FIE2) dan format respon yang memadai (FIE3). Dari ketiga pernyataan yang digunakan untuk mengukur variabel *Functionality of the Interaction Environment*, mayoritas responden menyatakan setuju untuk ketiga pernyataan tersebut.

Dimensi Reliability

Dimensi *reliability* diukur berdasarkan lima pernyataan yaitu kemampuan untuk melakukan pelayanan yang dijanjikan secara tepat waktu (RLB1), pengiriman informasi tepat waktu (RLB2), situs website mudah diakses (RLB3), kecocokan sistem browser (RLB4), dan waktu *loading* (RLB5). Dari kelima pernyataan yang digunakan untuk mengukur variabel *reliability*, mayoritas menyatakan setuju untuk kelima pernyataan tersebut.

Dimensi content and appearance of information

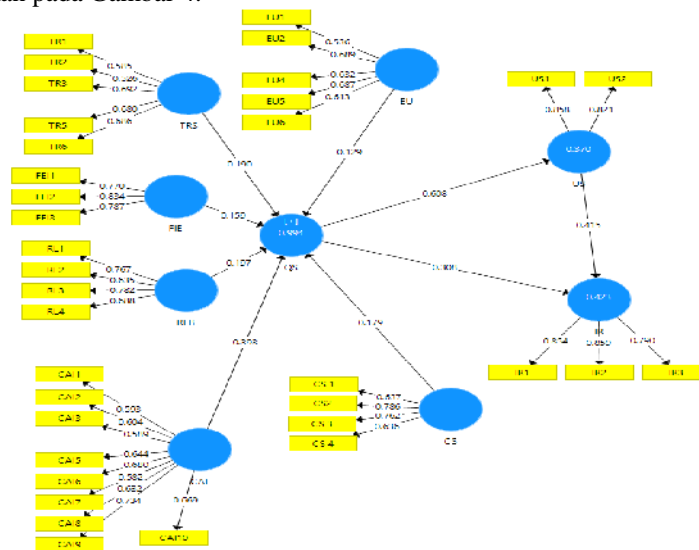
Dimensi *content and appearance of information* diukur dengan sepuluh pernyataan yaitu kelengkapan data dan informasi (CAI1), akurasi dan keringkasn data dan informasi (CAI2), informasi jelas (CAI3), informasi diperbaharui secara berkala (CAI4), semua link dapat bekerja dengan baik (CAI5), informasi mudah dimengerti (CAI6), warna menarik (CAI7), grafis menarik (CAI8), animasi menarik (CAI9), dan ukuran halaman web sesuai (CAI10). Dari kesepuluh pernyataan yang digunakan untuk mengukur variabel *content and appearance of information*, mayoritas menyatakan setuju untuk kesepuluh pernyataan tersebut.

Dimensi citizen support

Dimensi *citizen support* diukur dengan menggunakan lima pernyataan yaitu pedoman yang user friendly (CS1), terdapat halaman bantuan (*help page*) (CS2), pertanyaan yang sering diajukan (CS3), detail kontak informasi (CS4), dan pertanyaan pengguna dijawab dengan cepat (CS5). Dari kelima pernyataan yang digunakan untuk mengukur variabel *citizen support*, mayoritas menyatakan setuju untuk kelima pernyataan tersebut.

Uji Validitas

Uji validitas diukur menggunakan nilai *loading factor*. Berikut ini hasil nilai *loading factor* masing-masing indikator yang ditunjukkan pada Gambar 4.



Gambar 4. Output model pengukuran setelah indikator yang tidak valid dihapus

Dari Gambar 4. dapat diketahui bahwa semua indikator nilai *loading factornya* > 0,5 sehingga semua indikator dinyatakan valid.

Uji Reliabilitas

Hasil perhitungan *Composite Reliability* dapat dilihat pada Tabel 3 berikut:

Tabel 3. Hasil perhitungan *composite reliability*

Konstruk	<i>Composite Reliability</i>
<i>Easy of use</i>	0,769
<i>Trust</i>	0,772
<i>Functionality of the Interaction Environment</i>	0,840
<i>Reliability</i>	0,811
<i>Content and Appearance of Information</i>	0,860
<i>Citizen Support</i>	0,800
<i>Quality Service</i>	0,915
<i>User Satisfaction</i>	0,827
<i>The intent to use</i>	0,873

Dari data di atas, dapat diketahui bahwa semua konstruk sudah memenuhi nilai *Composite Reliability* > 0,7, maka semua konstruk dapat digunakan dalam model.

Uji Inner Model

Model struktural pada PLS dievaluasi dengan menggunakan R^2 untuk konstruk dependen dan *t-values* untuk uji signifikansi antarkonstruk pada model struktural. Nilai *R-square* dari variabel dependen yang digunakan didalam model dapat dilihat pada Tabel 4.

Tabel 4. Nilai *R-square*

Konstruk	<i>R Square</i>
<i>Quality Service</i>	0,994
<i>User Satisfaction</i>	0,370
<i>The intent to use</i>	0,423

Uji hipotesis dua ekor dilakukan dengan *alpha* 5%, jadi hipotesis diterima jika *t-values* > 1,96. Setelah uji hipotesis dilakukan, diperoleh data seperti pada Tabel 5.

Tabel 5. Hasil uji hipotesis

Hipotesis	Jalur		T-Values	Hasil Pengujian =0,05	Ket
	Dari	Ke			
H1	<i>Easy of use</i>	<i>Quality Service</i>	5,155	Signifikan	Diterima
H2	<i>Trust</i>	<i>Quality Service</i>	6,544	Signifikan	Diterima
H3	<i>Functionality of the Interaction Environment</i>	<i>Quality Service</i>	4,852	Signifikan	Diterima
H4	<i>Reliability</i>	<i>Quality Service</i>	7,559	Signifikan	Diterima
H5	<i>Content and Appearance of Information</i>	<i>Quality Service</i>	9,074	Signifikan	Diterima
H6	<i>Citizen Support</i>	<i>Quality Service</i>	7,479	Signifikan	Diterima
H7	<i>Quality Service</i>	<i>The intent to use</i>	2,951	Signifikan	Diterima
H8	<i>Quality Service</i>	<i>User Satisfaction</i>	8,267	Signifikan	
H9	<i>User Satisfaction</i>	<i>The intent to use</i>	3,539	Signifikan	Diterima

Kesimpulan

Kesimpulan pada penilaian kualitas layanan website Pemerintah Kota Yogyakarta yaitu:

1. Berdasarkan analisis dekriptif terhadap kualitas layanan website Pemerintah Kota Yogyakarta dengan menggunakan metode E-GovQual, website Pemerintah Kota Yogyakarta belum memiliki peta situs dan persetujuan tertulis (*Level of Agreement*) antara pihak pengelola dan pengguna layanan website tentang aturan atau pedoman dalam penggunaan website Pemerintah Kota Yogyakarta
2. Berdasarkan uji hipotesis dengan nilai t sebesar 5,155, *Citizen support* berpengaruh terhadap kualitas layanan website Pemerintah Kota Yogyakarta
3. Berdasarkan uji hipotesis dengan nilai t sebesar 6,544, *Content and appreance of information* berpengaruh terhadap kualitas layanan website Pemerintah Kota Yogyakarta
4. Berdasarkan uji hipotesis dengan nilai t sebesar 4,852, *Reability* berpengaruh terhadap kualitas layanan website Pemerintah Kota Yogyakarta
5. Berdasarkan uji hipotesis dengan nilai t sebesar 7,559, *Functionality of the interaction environment* berpengaruh terhadap kualitas layanan website Pemerintah Kota Yogyakarta
6. Berdasarkan uji hipotesis dengan nilai t sebesar 9,074, *Trust* berpengaruh terhadap kualitas layanan website Pemerintah Kota Yogyakarta
7. Berdasarkan uji hipotesis dengan nilai t sebesar 7,479, *Ease of use* berpengaruh terhadap kualitas layanan website Pemerintah Kota Yogyakarta
8. Berdasarkan uji hipotesis dengan nilai t sebesar 7,872, kualitas layanan e-government berpengaruh terhadap kepuasan pengguna website Pemerintah Kota Yogyakarta
9. Berdasarkan uji hipotesis dengan nilai t sebesar 2,688, kualitas layanan e-government berpengaruh terhadap intensitas pengguna website Pemerintah Kota Yogyakarta
10. Berdasarkan uji hipotesis dengan nilai t sebesar 3,688, kepuasan pengguna website Pemerintah Kota Yogyakarta berpengaruh terhadap intensitas penggunaan website Pemerintah Kota Yogyakarta

Daftar Pustaka

- A Parasuraman, V.A. Zeithaml, and L. L. Berry, (1988), "ServQual: A multiple-item scale for measuring consumer perceptions of service quality," *Journal of retailing*, vol. 64, pp. 12-40.
- Directorat e-Government. (2016) Pemingkatan e-Government Indonesia (PeGI). [Online]. HYPERLINK <http://pegi.layanan.go.id>
- Jogiyanto, (2008), "*Metodologi Penelitian Sistem Informasi*". Yogyakarta: Andi Offset.
- Jogiyanto, (2011), "*Konsep dan Aplikasi Structural Equation Modeling (SEM)*". Yogyakarta: Unit Penerbit dan Percetakan STIM YKPN Yogyakarta.
- J. M. Hartono, (2011). "*Metodologi Penelitian Sistem Informasi*". Yogyakarta: Andi Offset, 2008.
- J. F. J. Hair, W. C. Lack, B.. J. Babin, R. E. Anderson, and R. L. Tatham, (2008), "*Multivariate Data Analipsis*". New York: Pearson Prentice Hall.
- Presiden Republik Indonesia (2003), Intruksi Presiden Republik Indonesia Nomor 3: Kebijakan dan Strategi Nasional Pengembangan E-government
- S. J. Barnes, K Liu, and R. T. Vidgen, (2001), "Evaluating WAP news sites: TheWebQual/ M approach, in global cooperation in the millenium," in *Proceedings of the Ninth European Conference on Information Sytem* , Bled, Slovenia.
- Xenia Papadomichelaki and Gregoris Mentzas, (2011) "e-GovQual: A multiple- item scale for assesing e-government service quality," *Elsevier*, pp. 98-109.