

ANALISIS KUALITAS WEBSITE DINAS KESEHATAN PROVINSI KALIMANTAN BARAT MENGGUNAKAN METODE E- GOVQUAL DAN IMPORTANCE PERFORMANCE ANALYSIS (IPA)

Abstrak

Pembangunan *website* bagi pemerintah daerah di Indonesia merupakan implementasi dari Instruksi Presiden No.3 Tahun 2003 tentang Kebijakan dan Strategi Nasional Pengembangan *E-Government*. Adapun instansi yang menerapkan konsep dari *e-Government* tersebut adalah Dinas Kesehatan Provinsi Kalimantan Barat. *Website* Dinas Kesehatan Provinsi Kalimantan Barat berfungsi untuk memberikan informasi mengenai profil dan publikasi data serta layanan publik dari Dinas Kesehatan Provinsi Kalimantan Barat. Namun, dalam pemanfaatan *website* tersebut tidak semua masyarakat sebagai pengguna memiliki penilaian yang baik terhadap *website*, diantaranya pelayanan pengaduan oleh pengelola *website* yang kurang responsif, kemudian *loading website* yang sangat lama ketika diakses sehingga pengguna merasa tidak efektif dan ragu untuk kembali mengakses *website*. Dari permasalahan tersebut, maka penilaian terhadap kualitas *website* sangat penting untuk dilakukan. Metode yang digunakan dalam penelitian ini yaitu *E-GovQual* dan *Importance Performance Analysis* (IPA). Adapun hasil dari kuesioner tingkat kinerja (*performance*) dengan nilai rata-rata 3,57 dan tingkat kepentingan (*importance*) dengan nilai rata-rata 4,11. Nilai rata-rata tingkat kesesuaian sebesar 87% dan nilai rata-rata tingkat kesenjangan (Gap) sebesar -0,54 yang berarti kualitas layanan *website* Dinas Kesehatan Provinsi Kalimantan Barat masih kurang baik. Berdasarkan hasil analisis pemetaan kuadran IPA diperoleh indikator pada kuadran I yang menjadi fokus utama perbaikan yaitu pada variabel *Realibility* dan *Citizen Support*.

Kata Kunci: Kualitas *website*, *E-GovQual*, *e-Government*, *Importance Performance Analysis* (IPA).

ANALYSIS OF WEBSITE QUALITY WEST BORNEO PROVINCIAL HEALTH OFFICE USING E-GOVQUAL METHOD AND IMPORTANCE PERFORMANCE ANALYSIS (IPA)

Abstract

The development of websites for local governments in Indonesia is the implementation of Presidential Instruction No.3 in the Year 2003 on National Policy and Strategy for E-Government Development. The agency that applies the concept of e-Government is the West Kalimantan Provincial Health Office. The West Kalimantan, Provincial Health Office website, serves to provide information about the profile and publication of data and public services from the West Kalimantan Provincial Health Office. However, in using the website, not all citizens as users have a good assessment of the website, including complaint services by the less responsive website manager, then loading the website takes a very long time when accessed so users feel ineffective and hesitate to return to access the website. From these problems, an assessment of the quality of the website is very important to do. The method used in this research is E-GovQual and Importance Performance Analysis (IPA). For the results of the performance level questionnaire with an average value of 3.57 and the level of importance with an average value of 4.11. The average value of the conformity level is 87% and the average value of the gap level (Gap) is -0.54, which means the service quality of the West Kalimantan Provincial Health Service website is still not good. Based on the results of the IPA quadrant mapping analysis, indicators in quadrant I were obtained that were the main focus of improvement, namely the variables Reliability and Citizen Support.

Keywords: Website quality, E-GovQual, e-Government, Importance Performance Analysis (IPA).