

ABSTRACT

Website is an important facility that should be owned by government agency in the implementation of e-government. A good website quality will encourage the effectiveness in the implementation of e-government. To ensure the website quality, evaluating is needed.

This research aims to evaluate the Sleman local government website using modified webqual method. This method explores the website services quality from the user's perception and its influence to the benefits that will be obtained. There are eight dimensions used in this research. Their usability quality, information quality, service interaction quality, website design quality, website quality, user satisfaction, intention to use and net benefits. This research involved 143 respondents and data analysis using SmartPLS.

From the analysis it is known that website quality of Sleman local government is good, scores 80.22% with the influence factors are information quality, service-interaction quality and website design quality. A good website quality will increase user's satisfaction so it will influence the intention to use the website. The benefits will be obtained when the users feel satisfied to the website services and they have intention to use the website. The level of the benefits gained from the implementation of Sleman local government website is quite good, scores 73.37%.

Keywords: website quality, modified webqual, e-government

INTISARI

Website merupakan sarana penting yang harus dimiliki oleh instansi pemerintah dalam rangka penerapan *e-government*. Kualitas *website* yang baik akan mendorong efektivitas penerapan *e-government*. Untuk menjamin kualitas *website* perlu dilakukan evaluasi.

Dalam penelitian ini dilakukan evaluasi terhadap *website* Pemerintah Kabupaten Sleman menggunakan metode *webqual* modifikasi. Metode ini mengeksplorasi kualitas *website* dari persepsi pengguna dan pengaruhnya terhadap manfaat yang akan diperoleh. Terdapat delapan dimensi yang digunakan yaitu kualitas kegunaan (*usability quality*), kualitas informasi (*information quality*), kualitas interaksi layanan (*service interaction quality*), kualitas desain *website* (*website design quality*), kualitas *website* (*website quality*), kepuasan pengguna (*user satisfaction*), niat untuk menggunakan (*intention to use*) dan manfaat bersih (*net benefit*). Penelitian ini melibatkan 143 responden dan analisis data menggunakan SmartPLS.

Dari hasil pembahasan diperoleh bahwa kualitas *website* Pemerintah Kabupaten Sleman sudah baik dengan skor 80,22% dengan faktor-faktor yang mempengaruhinya antara lain kualitas informasi, kualitas interaksi-layanan dan kualitas desain *website*. Kualitas *website* yang baik akan meningkatkan kepuasan pelanggan sehingga akan mempengaruhi niat untuk menggunakan *website*. Manfaat diperoleh ketika pengguna merasa puas dengan layanan *website* dan memiliki niat untuk selalu menggunakan *website*. Tingkat manfaat yang diperoleh dari penerapan *website* Pemerintah Kabupaten Sleman cukup baik dengan skor 73,37%.

Kata Kunci : kualitas *website*, *webqual* modifikasi, *e-government*