# ANALISIS TINGKAT KUALITAS LAYANAN SUB MENU PENGECEKAN DATA PENERIMA BANTUAN SOSIAL PADA WEBSITE DTKS DINAS SOSIAL KOTA LUBUKLINGGAU MENGGUNAKAN METODE E-GOVQUAL

ANALYSIS OF SERVICE QUALITY SUB MENU DATA CHECKING OF SOCIAL ASSISTANCE RECIPIENTS ON THE DTKS WEBSITE OF THE SOCIAL SERVICES OF LUBUKLINGGAU USING THE E-GOVQUAL METHOD

**Mayang Milasari1, Cindi Wulandari2, Bunga Intan3**

1,2,3Program Studi Sistem Informasi, Universitas Bina Insan, Lubuklinggau

e-mail: 1mayangmilasari99@gmail.com, 2cindi\_wulandari@univbinainsan.ac.id, 3bungaintan@univbinainsan.ac.id

**Abstrak**

Website DTKS merupakan salah satu website yang digunakan di Dinas Sosial Kota Lubuklinggau untuk memudahkan karyawan dan masyarakat dalam mengecek data penerima bansos. Penelitian ini bertujuan untuk mengetahui tingkat kualitas layanan sub menu pengecekan data penerima bantuan social, menggunakan metode e-govqual. Hasil uji validitas menunjukan bahwa Tingkat penilaian kualitas sub menu dari variabel kemudahan pengguna dengan nilai 4.0870, variabel kepercayaan 4.3478, variabel fungsionalitas dan interaksi 4.1449, variabel keandalan 4.1159, variabel konten dan tampilan informasi 4.2174 dan variabel dukungan masyarakat mencapai nilai rata-rata 42, maka dapat disimpulkan bahwa masing-masing butir pernyataan adalah valid. Hasil uji reliabilitas menunjukan bahwa nilai crobach’s alpha sebesar 0.809 ini menunjukan bahwa quisioner yang merupakan pernyataan-pernyataan dari variabel tersebut reliabel, dapat diambil kesimpulan bahwa setiap variabel memiliki nilai rata-rata jawaban responden 4,1 dan dengan variabel dengan nilai rata-rata tertinggi 42,0.

**Kata Kunci :** Website DTKS, E- Govqual, E- Government

***Abstract***

*The DTKS website is one of the websites used at the Lubuklinggau City Social Service to make it easier for employees and the public to check the data on social assistance recipients. This study aims to determine the level of service quality in the sub menu of checking data on social assistance recipients, using the e-govqual method. The results of the validity test show that the level of assessment of the quality of the sub menu of the user convenience variable with a value of 4.0870, the trust variable 4.3478, the functionality and interaction variable 4.1449, the reliability variable 4.1159, the content and information display variables 4.2174 and the community support variable reaching an average value of 42, then it can be concluded that each statement item is valid. The results of the reliability test show that the Crobach's alpha value of 0.809 indicates that the questionnaire which is the statements of the variables are reliable, it can be concluded that each variable has an average value of 4.1 respondents' answers and the variable with the highest average value is 42 ,0.*

***Keywords :*** *DTKS Website, E-Govqual, E-Government*

# PENDAHULUAN

Meningkatnya penggunaan teknologi komunikasi dan informasi dalam proses formal (e-government) Efisiensi, efektivitas, transparansi, dan akuntabilitas penyelenggaraan pemerintahan. Adanya e-government menjadikan pemerintahan yang baik (good) governance) dan peningkatan kualitas pelayanan publik yang efektif dan efisien. [1]. E-government adalah penggunaan teknologi informasi dan komunikasi (TIK) di sektor publik. Tata kelola yang baik tercipta dari implementasi e-government itu sendiri. meningkatkan kualitas pelayanan publik yang efektif dan efisien serta[2].

Situs web adalah salah satu sumber daya yang paling banyak digunakan di Internet. Ketika website menyediakan sumber data dan informasi yang dapat diakses oleh siapa saja melalui internet. Menggunakan software browser. Dengan menggunakan fitur ini, pengguna dapat menjelajahi semua informasi dan berita dunia yang mereka butuhkan[3]

Adapun instansi yang sudah memanfaatkan website sebagai media informasi salah satunya adalah Dinas Sosial Kota Lubuklinggau yang telah menggunakan website DTKS untuk pengecekan data penerima bantuan sosial agar dapat memudahkan karyawan dalam mengelola data rakyat yang kurang mampu dan memudahkan masyarakat dalam mencari informasi penerima bantuan sosial, dengan cara mandiri dan dapat di akses dimanapun dan kapan saja. Dalam sistem ini, para penerima bantuan sosial akan lebih mudah untuk mengecek apakah mereka mendapatkan bantuan atau tidak, hanya dengan memasukan data diri sesuai dengan KTP tanpa harus mencari informasi ke berbagai media.

Sub menu pengecekan data penerima bantuan sosial yang terdapat pada website DTKS yang telah berdiri sejak tahun 2018 ini, merupakan media yang digunakan oleh karyawan dinas sosial untuk mengelolah data rakyat yang kurang mampu. Dan website DTKS juga dapat digunakan oleh masyarakat untuk mengecek apakah mereka mendapatkan bantuan sosial atau tidak. Ketika pengecekan dilakukan sering ada kendala seperti nama yang kurang tepat, sehingga tidak bisa login ketika memasukan data diri. Masalah saat ini adalah masih belum jelas apakah situs DTKS digunakan untuk memeriksa data penerima manfaat sosial, telah memberikan pelayanan yang berkualitas untuk penggunanya atau belum. Berdasarkan latar belakang tersebut, maka dilakukan survei untuk mengetahui kualitas layanan dari submenu pengecekan Data Penerima Manfaat Sosial dari website DTKS dengan menggunakan Metode E-Govqual.

## METODOLOGI PENELITIAN

Pada penelitian ini terdapat 47 atribut variabel indikator yang digunakan berdasarkan pada enam dimensi dari metode E- govqual. Populasi pada penelitian ini adalah karyawan yang mengelolah website DTKS dan masyarakat yang menerima bantuan sosial. Acuan utama dari penelitian ini adalah kuisioner. Maka pengukuran variabel akan dilakukan.

dengan menggunakan skala Likert :

**Tabel 3. 1 Skala Likert**

|  |  |  |
| --- | --- | --- |
| No | Keterangan | Skor |
| 1. | Sangat Baik (SB) | 5 |
| 2. | Baik (B) | 4 |
| 3. | Cukup Baik (CB) | 3 |
| 4. | Kurang Baik (TB) | 2 |
| 5. | Tidak Baik (TB) | 1 |

Kualitas e-government yang digunakan dalam penelitian ini memiliki skala enam dimensi yang digunakan sebagai faktor untuk mengukur kualitas layanan e-government.

1. Ease of use (Kemudahan Pengguna ) Nilai variabel dilihat dari tingkat Kegunaan layanan, dimensi ini memiliki tujuh atribut,
2. Trust (Kepercayaan) Nilai dari variabel tersebut bersumber dari kepercayaan konsumen dalam menggunakan Layanan. Dimensi ini memiliki 11 atribut.
3. Nilai variabel fungsi lingkungan interaksi (fungsionalitas dan interaksi) dilihat dari tingkat kemampuan website dalam berinteraksi dengan pengguna. Dimensi ini memiliki empat atribut.
4. Reliability Nilai variabel yang berkaitan dengan kegunaan atau serviceability yang diberikan (aksesibilitas, ketersediaan dan akurasi). Dimensi ini memiliki lima atribut.
5. Konten dan Tampilan Informasi (Information Content and Display) Nilai variabel dalam hal kualitas konten informasi dan desain tampilan yang disediakan.

Dalam penelitian ini, peneliti menggunakan beberapa pengujian dalam melakukan analisis. digunakan untuk mengukur apakah suatu survei efektif. Suatu kuesioner dianggap valid jika uraiannya dapat mengatakan sesuatu yang diukur oleh kuesioner tersebut.

Uji reliabilitas digunakan untuk mengukur reliabilitas atau sejauh mana hasil pengukuran reliabel. Suatu kuesioner dianggap reliabel jika instrumen tersebut digunakan untuk mengukur objek yang sama secara berulang-ulang dan memberikan data yang sama. [4].

Pengujian hipotesis adalah proses untuk mengevaluasi bobot bukti sampel dan memberikan dasar untuk keputusan terkait populasi. Tujuan pengujian hipotesis adalah untuk mengetahui apakah hipotesis yang diuji ditolak atau diterima. Beberapa hipotesis digunakan dalam penelitian ini dan hipotesis ini perlu diuji. Untuk pengujian hipotesis parsial dengan uji-t dan pengujian hipotesis bersama dengan uji-f.

Untuk populasi penelitian ini, pegawai yang menggunakan website DTKS pengecekan data penerima bantuan sosial dan masyarakat yang mendapatkan bantuan sosial yang menggunakan website penerima bantuan sosial. Berdasarkan data yang diperoleh, total populasi karyawan 5 orang dan pengguna website DTKS pada Dinas Sosila Kota Lubuklinggau Kel. Taba Pingin yang menerima bantuan sosial berjumlah 219, jadi seluruh populasi adalah 224.

Untuk menghitung ukuran sampel untuk penelitian ini, dengan mempertimbangkan waktu, tenaga, dan biaya yang terlibat, peneliti menggunakan rumus Slovin untuk mengekstrak ukuran sampel dari total populasi 224 dengan margin error 10%. Dalam hal ini, besar sampel yang diperoleh dari total populasi adalah 69 responden.

𝑛 = 𝑁

1+𝑁

𝑛 = 224

1+224

𝑛 = 224

1+224(0,01)

𝑛 = 224

1+2,24

𝑛 = 224

3,24

𝑛 = 69

## HASIL DAN PEMBAHASAN

Setelah dilakukan penelitian data penerima manfaat sosial dari website DTKS Dinas Sosial Kota Lubklingau, kami mendeskripsikan hasil penelitian ini dengan menggunakan uji validitas, uji reliabilitas, dan uji hipotesis.

Berdasarkan tabel diatas dapat dilihat bahwa nilai cronbach’s alpha dari 69 responden dengan 47 item penrnyataan dari 6 variabel lebih besar dari 0,05 maka quisioner dapat dikatakan reliabel karna nilai cronbach’s alpha 0,959>0,05. Masalah yang dibahsas adalah mengenai analisis tingkat kualitas layanan sub menu pengecekan data penerima bantuan sosial pada website DTKS dinas sosial kota lubuklinggau menggunakan metode e-govqual:

Hasil uji validitas menunjukan bahwa semua pernyataan yang digunakan dalam penelitian ini mempunyai koofisien korelasi lebih besar dari rtabel 0,234 ( nilai rtabel untuk n= 69), jadi dapat disimpulkan bahwa masing-masing butir pernyataan adalah valid.

Hasil uji reliabilitas menunjukan bahwa nilai cronbach’s alpha seluruh variabel lebih besar dari 0,05 berarti bahwa quisioner yang merupakan pernyataan-pernyataan dari variabel tersebut reliabel.

Pengujian hipotesis digunakan dalam penelitian ini. Uji hipotesis terdiri dari dua kategori. Artinya, menguji hubungan antara variabel independen dan variabel dependen parsial, dan secara simultan atau bersama-sama menguji hubungan antara variabel independen dan dependen.

Dari hasil analisis data yang telah dilakukan terhadap sub menu pengecekan data penerima bantuan sosial pada website DTKS dapat dibuat sebagai berikut :

**Tabel 4.18 Nilai Rata-Rata Variabel Kemudahan Pengguna**

|  |  |  |  |
| --- | --- | --- | --- |
| **Descriptive Statistics** | | | |
|  | N | Mean | Std. Deviation |
| KP1 | 69 | 4.4203 | .49722 |
| KP2 | 69 | 4.5217 | .50319 |
| KP3 | 69 | 4.4928 | .50361 |
| KP4 | 69 | 4.4638 | .50234 |
| KP5 | 69 | 4.5072 | .50361 |
| KP6 | 69 | 4.3043 | .46350 |
| KP7 | 69 | 4.5362 | .50234 |
| Valid N (listwise) | 69 |  |  |

N adalah banyak nya responden mean atau rata-rata penilaian responden, bahwa responden merasa puas terhadap pelayanan kemudahan pengguna sub menu pengecekan data penerima bantuan sosial.

**Tabel4.19 Nilai Rata-Rata Variabel Kepercayaan**

|  |  |  |  |
| --- | --- | --- | --- |
| **Descriptive Statistics** | | | |
|  | N | Mean | Std. Deviation |
| KY1 | 69 | 4.3623 | .48419 |
| KY2 | 69 | 4.3913 | .49162 |
| KY3 | 69 | 4.4348 | .49936 |
| KY4 | 69 | 4.5217 | .50319 |
| KY5 | 69 | 4.5072 | .50361 |
| KY6 | 69 | 4.3478 | .47977 |
| KY7 | 69 | 4.4493 | .50106 |
| KY8 | 69 | 4.4783 | .50319 |
| KY9 | 69 | 4.5072 | .50361 |
| KY10 | 69 | 4.5797 | .49722 |
| KY11 | 69 | 4.4203 | .49722 |
| Valid N (listwise) | 69 |  |  |

Pada tabel diatas dapat dilihat bahwa responden merasa puas terhadap variabel kepercayaan.

**Tabel4.20 Nilai Rata-Rata Variabel Fungsionalitas dan Interaksi**

|  |  |  |  |
| --- | --- | --- | --- |
| **Descriptive Statistics** | | | |
|  | N | Mean | Std. Deviation |
| FI1 | 69 | 4.4203 | .49722 |
| FI2 | 69 | 4.3478 | .47977 |
| FI3 | 69 | 4.5362 | .50234 |
| FI4 | 69 | 4.4348 | .49936 |
| Valid N (listwise) | 69 |  |  |

Pada tabel diatas dapat dilihat bahwa responden merasa puas terhadap variabel Fungsionalitas dan Interaksi

**Tabel4.21 Nilai Rata-Rata Variabel Keandalan**

|  |  |  |  |
| --- | --- | --- | --- |
| **Descriptive Statistics** | | | |
|  | N | Mean | Std. Deviation |
| KD1 | 69 | 4.4203 | .49722 |
| KD2 | 69 | 4.3623 | .48419 |
| KD3 | 69 | 4.5217 | .50319 |
| KD4 | 69 | 4.5072 | .50361 |
| KD5 | 69 | 4.3478 | .47977 |
| Valid N (listwise) | 69 |  |  |

Pada tabel diatas dapat dilihat bahwa responden merasa puas terhadap variabel keandalan.

**Tabel 4.22 Nilai Rata-Rata Variabel Konten dan Tampilan**

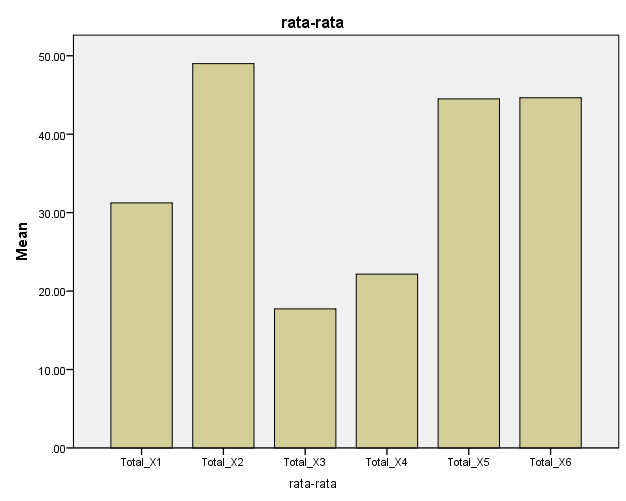
|  |  |  |  |
| --- | --- | --- | --- |
| **Descriptive Statistics** | | | |
|  | N | Mean | Std. Deviation |
| KT1 | 69 | 4.4203 | .49722 |
| KT2 | 69 | 4.4203 | .49722 |
| KT3 | 69 | 4.6232 | .48814 |
| KT4 | 69 | 4.4203 | .49722 |
| KT5 | 69 | 4.3623 | .48419 |
| KT6 | 69 | 4.4203 | .49722 |
| KT7 | 69 | 4.3623 | .48419 |
| KT8 | 69 | 4.5362 | .50234 |
| KT9 | 69 | 4.4783 | .50319 |
| KT10 | 69 | 4.4638 | .50234 |
| Valid N (listwise) | 69 |  |  |

Pada tabel diatas dapat dilihat bahwa responden merasa puas terhadap variabel konten dan tampilan.

**Tabel 4.23 Nilai Rata-Rata Variabel Dukungan Masyarakat**

|  |  |  |  |
| --- | --- | --- | --- |
| **Descriptive Statistics** | | | |
|  | N | Mean | Std. Deviation |
| DM1 | 69 | 4.4203 | .49722 |
| DM2 | 69 | 4.4928 | .50361 |
| DM3 | 69 | 4.5797 | .49722 |
| DM4 | 69 | 4.3913 | .49162 |
| DM5 | 69 | 4.4928 | .50361 |
| DM6 | 69 | 4.4203 | .49722 |
| DM7 | 69 | 4.4058 | .49464 |
| DM8 | 69 | 4.4928 | .50361 |
| DM9 | 69 | 4.4493 | .50106 |
| DM10 | 69 | 4.5072 | .50361 |
| Valid N (listwise) | 69 |  |  |

Pada tabel diatas dapat dilihat bahwa responden merasa puas terhadap variabel dukungan masyarakat.



**Gambar 1 Grafik Nilai Kepuasan Pengguna**

Dapat disimpulkan dari nilai rata-rata pada grafik di atas menunjukan bahwa pengguna merasa puas terhadap layanan sub menu pengecekan data penerima bantuan sosial pada website DTKS dinas sosial kota lubuklinggau. Dan terdapat nilai rata-rata tertinggi pada variabel kepercayaan dengan nilai 49.0, dan terdapat nilai terendah pada variabel fungsionalitas dan interaksi dengan nilai 17.7.

# KESIMPULAN

Berdasarkan pembahasan dari hasil penelitian yang telah dilakukan tentang tingkat kualitas layanan sub menu pengecekan data penerima bantuan sosial pada website DTKS dinas sosial kota lubuklinggau, maka dapat diambil kesimpulan untuk menjawab rumusan masalah.

Berdasarkan hasil analisis tingkat kepuasan pengguna terhadap kualitas layanan sub menu pengecekan data penerima bantuan sosial pada website dtks dinas sosial kota lubuklinggau menggunakan skala likert, mayoritas pengguna puas dengan kualitas layanan sub menu pengecekan data penerima bantuan sosial.

Dari hasil uji hipotesis ketujuh hipotesis diterima dan memiliki nilai thitung yang lebih besar dari ttabel, dengan nilai signifikan yang lebih kecil dari nilai 0,005.

# DAFTAR PUSTAKA

[1] H. Iswati, E. Retnoningrum, Mengukur Layanan Websitee-Govqualterhadapkepuasan Masyarakat Dalam Mengakses Rekap E-Ktp, J. Sekr. Adm. 17 (2019) 101–110.

[2] D.E. Purwanto, A.R. Perdanakusuma, ..., … Layanan APEKESAH Versi 3 Menggunakan Metode e-Govqual dan Importance Perfromance Analysis (IPA)(Studi Kasus: Dinas Komunikasi Dan Informatika Kota …, … Teknol. Inf. Dan …. 3 (2018) 7450–7457. http://j-ptiik.ub.ac.id/index.php/j-ptiik/article/view/6031.

[3] H.O.L. Wijaya, Implementasi Metode Pieces Pada Analisis Website Kantor Penanaman Modal Kota Lubuklinggau, JUSIM (Jurnal Sist. Inf. Musirawas). 3 (2018) 46–55. https://doi.org/10.32767/jusim.v3i1.289.

[4] E. Kualitas, W. Sma, N. Lubuklinggau, Menggunakan Metode Webqual, 03 (2018) 106–115.

[5] D. Wijaya, Analisis Kualitas Layanan E-Government Menggunakan Metode E-Govqual Dan Importance Performance Analysis, J. Chem. Inf. Model. 53 (2019) 1689–1699.

[6] S. Hanik Mujiati, Analisis Dan Perancangan Sistem Informasi Stok Obat Pada Apotek Arjowinangun, Indones. J. Comput. Sci. - Speed FTI UNSA. 9330 (2013) 1–6.

[7] N.M. Latuconsina, P.W. Yunanto, Pembuatan Bank Soal Dan Analisis Butir Soal Mata Kuliah Kriptografi Untuk Mahasiswa Program Studi Pendidikan Teknik Informatika Dan Komputer Universitas Negeri Jakarta, PINTER J. Pendidik. Tek. Inform. Dan Komput. 1 (2017) 142–145. https://doi.org/10.21009/pinter.1.2.7.

[8] Syaifullah, D.O. Soemantri, Pengukuran Kualitas Website Menggunakan Metode Webqual 4.0, J. Rekayasa Dan Manaj. Sist. Inf. 2 (2016) 19–25. http://dx.doi.org/10.24014/rmsi.v2i1.1689.

[9] D.T. Nautami, F. Wahid, Penerapan Metode E-Govqual Untuk Mengevaluasi, Pros. Semin. Nas. Geotik. (2019) 325–334.

[10] A. Dewi, E. Pratiwi, N.H. Wardani, A.D. Herlambang, Analisis Kualitas Situs Web Pemerintah Daerah Pelayanan Perijinan Terpadu terhadap Kepuasan Pengguna Menggunakan Model E-Govqual ( Studi Kasus : Dinas Penanaman Modal dan Pelayanan Terpadu Satu Pintu Kabupaten Kutai Barat , Kalimantan Timur ), J. Pengemb. Teknol. Inf. Dan Ilmu Komput. 3 (2019) 9177–9185.

[11] D. Putri Sekti Ari, L. Hanum, Pengaruh Kualitas Pelayanan Website Djp Terhadap Kepuasan Pengguna Dengan Modifikasi E Govqual, Profit. 15 (2021) 104–111. https://doi.org/10.21776/ub.profit.2021.015.01.11.

[12] R.S. Pratama, A.D. Herlambang, M.C. Saputra, Evaluasi Kualitas Website Pemerintah Daerah Menggunakan Metode E-Govqual (Studi Kasus Pemerintah Kabupaten Sumbawa Barat), J. Pengemb. Teknol. Inf. Dan Ilmu Komput. 2 (2018) 6802–6811. http://j-ptiik.ub.ac.id/index.php/j-ptiik/article/view/3755.

[13] S. Zein, L. Yasyifa, R. Ghozi, E. Harahap, F. Badruzzaman, D. Darmawan, Pengolahan dan Analisis Data Kuantitatif Menggunakan Aplikasi SPSS, J. Teknol. Pendidik. Dan Pembelajaran. 4 (2019) 1–7.

[14] E. 2013. Bureau, Bab III Kerangka penelitian, (2013) 29–32.

[15] H. Siagian, E. Cahyono, Analisis Website Quality, Trust Dan Loyalty Pelanggan Online Shop, J. Manaj. Pemasar. 8 (2014) 55–61. https://doi.org/10.9744/pemasaran.8.2.55-61.

[16] A. Sujana, H. Zainab Mukarroma, Analisis Efektivitas dan Efisiensi Web School Menggunakan SPSS Sebagai Analysis Tool, J. Isu Teknol. STT Mandala. 12 (2017) 49–60. https://www.sttmandalabdg.ac.id/ojs/index.php/JIT/article/view/39/39.