

Pengukuran Kualitas *Website* Pemerintah Terhadap Kepuasan Pengguna dan Adopsi *Website* dalam Diseminasi Informasi Ketahanan Pangan

Measuring User Satisfaction and Website Adoption of Government Website Quality on The Dissemination Food Security Information

¹⁾Robert Silas Kabanga, ²⁾Hanung Adi Nugroho, ³⁾Wing Wahyu Winarno

Departemen Teknik Elektro dan Teknologi Informasi FT UGM Yogyakarta
Jl. Grafika 2 Yogyakarta 55281 INDONESIA

¹⁾silas.cio14@mail.ugm.ac.id, ²⁾adinugroho@ugm.ac.id, ³⁾wing@mail.ugm.ac.id

Diterima: 15 Februari 2016 || Revisi: 4 April 2016 || Disetujui: 27 April 2016

Abstrak– Diseminasi informasi ketahanan pangan melalui website merupakan salah satu transformasi layanan pemerintah ke masyarakat untuk memperkuat pilar ketahanan pangan. Penelitian ini bertujuan untuk melakukan analisis dimensi kualitas website pemerintah pada diseminasi informasi ketahanan pangan yang mempengaruhi adopsi website dan kepuasan pengunjung website serta manfaatnya terhadap masyarakat dan organisasi pemerintah. Objek penelitian ini adalah website Badan Ketahanan Pangan Provinsi Nusa Tenggara Barat. Masyarakat umum termasuk Aparatur Sipil Negara yang mengunjungi website Badan Ketahanan Pangan Provinsi Nusa Tenggara Barat merupakan subjek penelitian. Data dikumpulkan menggunakan kuesioner skala Likert-6 melalui survei *paper based* dan *online* dengan tautan pada website. Data yang dapat diolah dari 88 responden, dianalisis memakai metode *Structural Equation Modelling* (SEM) dengan pendekatan *Partial Least Square*. Hasil analisis yang diperoleh menunjukkan bahwa kualitas *website* Badan Ketahanan Pangan Provinsi Nusa Tenggara Barat belum optimal dalam diseminasi informasi ketahanan pangan. Beberapa rekomendasi dapat digunakan sebagai pedoman pengembangan kualitas *website* yang memberikan manfaat dan dampak positif pada diseminasi informasi pangan.

Kata Kunci: kualitas *e-government*, kepuasan pengguna, adopsi *website*, kemanfaatan *website*, diseminasi informasi pangan

Abstract– *Dissemination of food security information through website is one of the government services transformation to the citizens to strengthen the pillars of food security. This research to analysis of the quality dimensions of government website to dissemination of food security information that affect website adoption and user satisfaction that having an impact and benefits to the community and government organizations. The object of this research is the website of food security agency of the province of West Nusa Tenggara. The public including employee of state agency that visit the websites are the sample of research. The data collected using scale-6 Likert questionnaire through a paper based and online survey linked on the website. Data processed from 88 respondents and analyzed using Structural Equation Modelling (SEM) method with Partial Least Square (PLS) approach. The results obtained shows website quality has not been optimal to reach user satisfaction and to adopted in order to dissemination of food security information. Some recommendations can used as guidelines for next development of quality website that provide benefits and positive impact on the dissemination of food security information.*

Keywords: *e-government quality, user satisfaction, website adoption, website benefits, food information dissemination*

PENDAHULUAN

Diseminasi informasi yang dilaksanakan oleh pemerintah telah diatur dalam Undang-Undang Keterbukaan Informasi Publik yang mengamankan agar setiap badan publik (termasuk pemerintah) memberikan informasi yang dapat diakses masyarakat (“Undang-Undang Republik Indonesia Nomor 14 Tahun 2008 tentang Keterbukaan Informasi Publik,” 2008). Di era teknologi saat ini, *website* pemerintah dipandang sebagai salah satu entitas utama dalam diseminasi informasi. Tetapi juga menjadi ujung

tombak pemerintah dalam menyediakan akses informasi yang cepat, efektif dan efisien bagi masyarakat. Disisi lain, *website* pemerintah dituntut mempunyai kualitas yang dapat memenuhi kepuasan pengunjung akan kebutuhan informasi sehingga masyarakat mengadopsi informasi yang valid dan reliabel. Diseminasi informasi terkait pangan sesuai dengan Undang-Undang No 14 tahun 2012 mengatur pembentukan sistem informasi pangan yang dapat diakses oleh masyarakat. Penyelenggaraan pangan dilakukan untuk memenuhi kebutuhan dasar manusia

yang memberikan manfaat secara adil, merata, dan berkelanjutan berdasarkan kedaulatan pangan, kemandirian pangan, dan ketahanan pangan nasional (“Undang Undang Republik Indonesia Nomor 14 Tahun 2012 tentang Pangan,” 2012). Bab X UU Pangan kembali menegaskan pengembangan sistem informasi pangan yang diselenggarakan oleh pusat data dan informasi pangan, yang juga berkewajiban dalam pemutakhiran data dan informasi tersebut.

Pemerintah Provinsi Nusa Tenggara Barat telah menerbitkan Peraturan Daerah Nomor 4 Tahun 2014 tentang Penyelenggaraan Komunikasi dan Informatika, dalam rangka pendayagunaan *website* di lingkungan Pemerintah Daerah yang mampu memberikan dan menyediakan data serta informasi bagi kepentingan Pemerintah Daerah dan upaya peningkatan pelayanan informasi kepada masyarakat (“Peraturan Daerah Provinsi NTB No. 4 Tahun 2014 tentang Penyelenggaraan Komunikasi dan Informatika,” 2014). Badan Ketahanan Pangan sebagai bagian Satuan Kerja Perangkat Daerah (SKPD) Pemerintah Provinsi Nusa Tenggara Barat telah mengembangkan sebuah *website* pemerintah. *Website* Badan Ketahanan Pangan Provinsi Nusa Tenggara Barat (BKP NTB) yang beralamat di <http://bkp.ntbprov.go.id> dikembangkan sejak tahun 2009 dan telah mengalami beberapa kali perubahan desain dan konten. Jika ditelusuri lebih lanjut, *website* yang ada pada saat ini (*existing*) mempunyai beberapa fitur dan komponen *website* serta menu yang tidak jauh berbeda seperti *website* pemerintah pada umumnya. Tujuan utama dikembangkan *website* BKP NTB ialah sebagai media penyebaran informasi seputar ketahanan pangan di Nusa Tenggara Barat, akan tetapi antusiasme masyarakat terhadap informasi yang disajikan pada *website* BKP NTB dinilai masih rendah. Hal ini terlihat dari aktivitas pengguna informasi yang lebih memilih mendatangi langsung ke kantor Badan Ketahanan Pangan atau korespondensi melalui surat untuk mendapatkan informasi pangan padahal informasi tersebut dapat diakses melalui *website*. Permohonan informasi merupakan salah satu tolak ukur adopsi *website* oleh pengguna informasi ketahanan pangan.

Terlihat pada **Error! Reference source not found.**, perbandingan jumlah permohonan informasi ketahanan pangan melalui *website* dan desk pelayanan informasi di kantor BKP NTB. Permohonan informasi melalui desk pelayanan informasi di kantor BKP NTB lebih tinggi daripada melalui *website* BKP NTB.

Maka dengan kondisi tersebut, penelitian ini akan melakukan evaluasi *website* pemerintah bidang ketahanan pangan tentang sejauh mana kualitas pelayanan informasi ketahanan pangan berbasis *website* sesuai dengan kebutuhan pengunjung dan adopsi *website* yang mempunyai dampak terhadap keberhasilan diseminasi informasi ketahanan pangan.

Tabel 1 Jumlah Permohonan Informasi melalui *website* dan di Kantor BKP NTB

Permohonan Informasi	Jan - Des 2014	Jan - Juni 2015	Total
Melalui <i>website</i> BKP NTB	12	2	14 permohonan
Melalui desk informasi kantor BKP NTB	36	7	43 permohonan

Beberapa penelitian mengajukan definisi kualitas *website* yang berbeda-beda. Selain itu, konsep kualitas *website* juga terdiri dari banyak kriteria, seperti: perspektif kualitas *service*, perspektif *user*, perspektif *content*, dan perspektif *usability* (Jati & Dominic, 2009). Li dan Jiao menyatakan bahwa *website quality* adalah ukuran kualitas suatu sistem *web* atau layanan yang disediakan oleh sistem *web*, lebih lanjut kualitas tersebut melekat pada informasi yang disediakan *web* dan fitur layanan tambahan yang memberikan dukungan terhadap pengguna (Li & Jiao, 2008). Aladwani mendefinisikan kualitas *website* sebagai evaluasi pengguna terhadap titik temu antara kebutuhan pengguna dengan fitur *website* dan refleksi terhadap semua kelebihan *website* (Aladwani & Palvia, 2002).

Pengukuran kualitas yang dikembangkan oleh Barnes dan Vidgin menggunakan instrumen *WebQual* menyediakan index kualitas dari persepsi pelanggan, yaitu: *usability*, *design*, *information*, *trust*, dan *empathy* (Vidgen & Barnes, 2002). Penelitian Wicaksono menggunakan instrumen *WebQual* untuk mengukur persepsi pengguna pada kualitas *website* Pusdiklat BPK RI (Wicaksono, 2013). Variabel *WebQual* digunakan untuk melakukan kajian sejauh mana persepsi tentang mutu layanan *website* yang dirasakan melalui tingkat harapan dari perspektif pengguna layanan *website* Pusdiklat BPK RI. Penelitian pada kualitas *website* Pemerintah Daerah menggunakan instrumen *WebQual* oleh Candra Irawan (Irawan, 2011). Penelitian mengukur kualitas

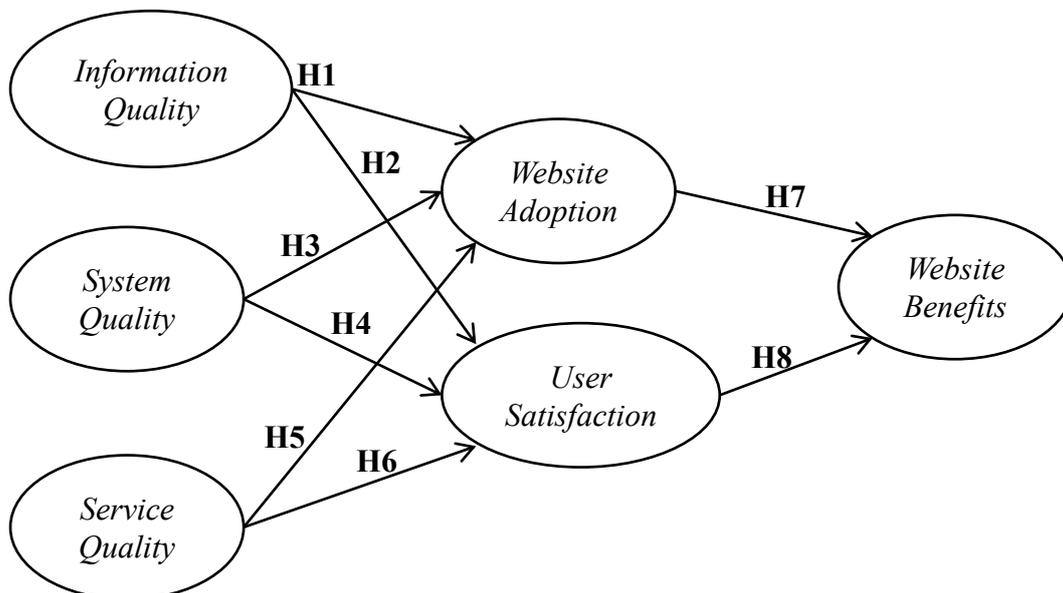
website Pemerintah Daerah Kabupaten Ogan Ilir menurut persepsian pengguna (*user percept*). Penelitian menghasilkan dimensi-dimensi pada metode *WebQual* yaitu kualitas informasi (*information quality*), kualitas layanan (*service quality*), dan *usability* berpengaruh positif terhadap kualitas *website* pemerintah. Parasuraman (2005) meneliti kualitas layanan *website* belanja *online* dengan menguji model dengan mengembangkan dua buah model instrumen skala kualitas layanan: *E-S-Qual* dan *E-RecS-Qual*. *E-S-Qual* terdiri dari empat dimensi kualitas, yaitu: *efficiency*, *fulfillment*, *system availability*, dan *privacy*. Sedangkan *E-RecS-Qual* terdiri dari tiga dimensi kualitas: *responsiveness*, *compensation*, dan *contact*.

Penelitian DeLone dan McLane (DeLone & McLean, 2003; M Scott, DeLone, & Golden, 2011) pada konteks *e-commerce* mendefinisikan dimensi kualitas sistem informasi menjadi tiga, yaitu: *information quality*, *system quality*, dan *service quality*. Dimensi *information quality* mengukur kualitas konten *e-commerce*, dimensi *system quality* mengukur kualitas teknis sistem, dimensi *service*

quality mengukur kualitas dukungan penuh terhadap sistem *e-commerce*. DeLone dalam modelnya meneliti adanya korelasi/ hubungan antara dimensi kualitas dengan penggunaan dan kepuasan pengguna, yang akhirnya memberikan dampak pada manfaat bersih yang diterima dari penggunaan sistem. Ketiga konstruk dimensi kualitas DeLone dan McLean dimodifikasi untuk menganalisis niat masyarakat menggunakan layanan *website* pemerintah oleh Qutaishat (Qutaishat, 2012). Hasil penlitian Qutaishat menemukan bahwa *system quality* dengan variabel *interactivity* dan *design* merupakan faktor yang mempunyai pengaruh paling signifikan terhadap niat masyarakat untuk menggunakan layanan *website* pemerintah.

METODOLOGI PENELITIAN

Berdasarkan studi pustaka dari beberapa literatur sebelumnya, hipotesis dan model yang diajukan dalam penelitian ini menggunakan model penelitian kualitas *website* yang diajukan oleh Robert *et al*, seperti pada Gambar 1 (Kabanga, Nugroho, & Winarno, 2015).



Gambar 1 Model Penelitian Kualitas *Website* Robert (Kabanga et al., 2015)

Penelitian mengenai kualitas *website* sebelumnya (DeLone & McLean, 2003; Kumar, Mukerji, Butt, & Persaud, 2007; Qutaishat, 2012) menggunakan variabel dan indikator sesuai dengan domain dan tujuan pengembangan *website* yang diteliti. Perbedaan model yang diajukan dalam penelitian ini dengan penelitian sebelumnya adalah penambahan faktor adopsi pengunjung *website* terhadap informasi ketahanan pangan yang disediakan pada *website* BKP

NTB. Adapun konstruk kualitas yang diajukan, yaitu: *information quality*, *system quality*, dan *service quality* akan diuji pengaruhnya terhadap variabel *website adoption* dan *user satisfaction*. Tahap selanjutnya, *website adoption* dan *user satisfaction* diuji pengaruhnya terhadap *website benefits*. Berikut hipotesis dan model yang diajukan dalam penelitian ini:

H1: *Information quality* berpengaruh terhadap *website adoption*

H2: *Information quality* berpengaruh terhadap *user satisfaction*

H3: *System quality* berpengaruh terhadap *website adoption*

H4: *System quality* berpengaruh terhadap *user satisfaction*

H5: *Service quality* berpengaruh terhadap *website adoption*

H6: *Service quality* berpengaruh terhadap *user satisfaction*

H7: *Website adoption* berpengaruh terhadap *website benefits*

H8: *User satisfaction* berpengaruh terhadap *website benefits*

Pengukuran indikator penelitian ini dilakukan dengan mendefinisikan hubungan antar variabel sebagai berikut:

1. *Information Quality* berpengaruh terhadap *Website Adoption* dan *User Satisfaction*

Kualitas informasi (*information quality*) telah banyak diuji dalam beberapa penelitian empiris sebelumnya dan menunjukkan hubungan kuat dengan *user satisfaction* dan *website benefits* (DeLone & McLean, 2003; Qutaishat, 2012; M Scott et al., 2011). Pada konteks *e-Government*, *information quality* telah teruji pengaruhnya terhadap *user satisfaction* dan *website adoption* dan menunjukkan hubungan yang positif (Chen, 2010; M Scott et al., 2011; Wangpipatwong, Chutimaskul, & Papasratorn, 2006). Pada penelitian ini, kualitas informasi didefinisikan sebagai konstruk/variabel kualitas yang mengukur hasil *output*, dalam hal ini informasi pangan yang disediakan oleh pemerintah melalui *website* BKP NTB untuk dapat diakses pengunjung *website* (masyarakat) dalam upaya diseminasi informasi ketahanan pangan. Penelitian ini menggunakan lima atribut untuk mendeskripsikan kualitas informasi, yaitu: keakurasian (*accuracy*), kelengkapan (*completeness*), ketepatan waktu (*timeliness*), relevansi (*relevancy*), dan kemudahan pemahaman (*ease of understanding*). Kelima atribut tersebut mendeskripsikan kualitas informasi yang baik merupakan informasi yang akurat, lengkap, relevan dengan kebutuhan. Selain itu, informasi tersebut disampaikan tepat waktu dan mudah dipahami.

2. *System Quality* berpengaruh terhadap *Website Adoption* dan *User Satisfaction*

Kualitas sistem (*system quality*) didefinisikan sebagai konstruk/variabel kualitas yang mengukur performa teknis sistem dari *website* BKP NTB pada pencarian dan penyampaian informasi dalam upaya diseminasi informasi ketahanan pangan. Wang meneliti bahwa *system quality* merupakan faktor yang berpengaruh paling signifikan dari kepuasan pengguna *e-Commerce* (Y.-S. Wang, 2008). Pada sektor publik, Chen menguji *system quality* terhadap kepuasan pengguna wajib pajak menggunakan sistem pajak *online* (Chen, 2010). Penelitian ini mengajukan atribut *access*, *interactivity*, dan *ease of use* sebagai penjelasan kualitas sistem. Wangpipatwong menggunakan atribut *system quality* antara lain: *ease of use*, *functionality*, *dependability*, dan *usefulness* untuk menguji adopsi *e-Government* di Thailand. Hasil yang didapatkan bahwa *system quality* berpengaruh positif terhadap adopsi *website* (Wangpipatwong, Chutimaskul, & Papasratorn, 2005). *System quality* pada penelitian ini memiliki empat atribut yang merepresentasikan fitur dan performa *website* pemerintah, yaitu: akses (*access*), kemudahan penggunaan sistem (*ease of use*), respon sistem (*response*), dan reliabilitas sistem (*reliability*). Keempat atribut tersebut mendeskripsikan kualitas sistem mempunyai kemampuan akses, reliabilitas, respon, dan kemudahan penggunaan yang baik.

3. *Service Quality* berpengaruh terhadap *Website Adoption* dan *User Satisfaction*

Kualitas layanan (*service quality*) sebagai konstruk/variabel kualitas yang mengukur bantuan operasional dan teknis yang disediakan pemerintah melalui *website* BKP NTB ketika pengunjung mengakses *website*. *Service quality* pada penelitian DeLone dan Mclean menjadi salah satu konstruk yang ditambahkan pada model yang diperbarui yang berpengaruh terhadap *user satisfaction* (DeLone & McLean, 2003). Lee pada penelitiannya tentang niat pelaku usaha untuk adopsi layanan pajak *online* di Korea Selatan menggunakan instrumen pengukuran *SERVQUAL* yang dikembangkan oleh Parasuraman (Lee, Kim, & Ahn, 2011). *SERVQUAL* digunakan untuk mengukur variabel *service quality* dengan atribut: *tangibles*, *reliability*, *responsiveness*, *assurance* dan *empathy*. Kumar dalam model adopsi *e-Government* yang diajukan pada penelitiannya menyatakan dimensi *service quality* berpengaruh

terhadap adopsi *website* pemerintah (Kumar et al., 2007).

4. *Website Adoption* berpengaruh terhadap *Website Benefits*

Adopsi *website* (*website adoption*) sebagai konstruk/variabel yang mengukur niat pengunjung untuk selalu menggunakan *website* BKP NTB dalam mencari dan menggali informasi tentang pangan. Komba dan Ngulube melakukan penelitian empiris menggunakan model Delone dan McLean untuk menguji adopsi *e-Government* di Tanzania menyatakan terdapat hubungan yang signifikan antara adopsi *e-Government* terhadap *website benefits* yang didapatkan organisasi pemerintah (Komba & Ngulube, 2014). Pada konteks pemerintahan, Zafiropoulos menyatakan *benefits* dapat diperoleh ketika suatu layanan sistem informasi publik dapat diadopsi dengan baik oleh masyarakat (Zafiropoulos, Karavasilis, & Vrana, 2012). *Benefits* tersebut dapat memberikan rekomendasi pada praktek dan pembuatan kebijakan publik layanan *e-Government* kedepannya.

5. *User Satisfaction* berpengaruh terhadap *Website Benefits*

Pada penelitian ini, *user satisfaction* didefinisikan sebagai konstruk/variabel kualitas yang mengukur kepuasan yang dirasakan oleh pengguna ketika mengunjungi *website* dan mengakses informasi pangan yang disediakan oleh pemerintah melalui *website* BKP NTB. *User satisfaction* suatu sistem informasi pada beberapa penelitian memberikan *value* baik secara langsung maupun tidak langsung terhadap organisasi yang mengelolanya (M Scott et al., 2011). Dalam konteks pelayanan publik, Wang pada penelitiannya menyatakan *public value* merupakan manfaat yang diperoleh atau dampak nyata yang diukur dari pengalaman masyarakat selama menggunakan layanan *e-Government* (Y. S. Wang & Liao, 2008). Scott mencatat pada penelitiannya menggunakan pengembangan model Delone dan McLean bahwa kepuasan masyarakat terhadap layanan *e-government* berpengaruh positif pada *website benefits* pemerintah (Murray Scott, DeLone, & Golden, 2009).

6. Kemanfaatan *Website* (*Website Benefits*)

Kemanfaatan *website* sebagai konstruk/variabel kualitas yang mengukur nilai atau manfaat yang didapatkan ketika informasi pangan yang disediakan

oleh pemerintah melalui *website* BKP NTB diakses oleh pengguna informasi, dalam upaya diseminasi informasi ketahanan pangan.

METODOLOGI PENELITIAN

Terdapat dua bahan penelitian yang akan digunakan, yaitu: data primer dan data sekunder. Data primer merupakan data yang dapat langsung dijadikan sebagai sumber penelitian dan pengamatan langsung pada objek penelitian. Selain data primer, terdapat juga data sekunder yang berasal dari sumber lain atau data yang diperoleh secara tidak langsung. Data skunder dapat berupa studi literatur dan kajian pustaka berupa buku teks, jurnal, dan paper penelitian yang pernah dilakukan sebelumnya dan berkaitan dengan penelitian ini. Alat penelitian yang digunakan dalam penelitian ini berupa kuesioner yang disebar, berdasarkan instrumen konstruk model penelitian dengan menggunakan 6 poin skala Likert. Penggunaan 6 point skala Likert cocok untuk penelitian dengan banyak variabel karena menghindari jawaban netral dan dapat mengurangi penyimpangan atau resiko penyimpangan pengambilan keputusan pribadi dan memiliki kehandalan tinggi (Chomeya, 2010). Populasi dalam penelitian ini adalah masyarakat dan Aparatur Sipil Negara (ASN) yang secara aktual menggunakan layanan *website* Badan Ketahanan Pangan Provinsi Nusa Tenggara Barat dengan alamat: <http://www.bkp.ntbprov.go.id>. Pengguna aktual yang dimaksud di sini adalah pengguna yang pernah mengakses informasi ketahanan pangan melalui *website* BKP NTB. Teknik pengambilan sampel yang diambil dalam penelitian ini menggunakan *simple random sampling*. Teknik acak ini adalah teknik acak sederhana dimana setiap anggota populasi mempunyai kesempatan yang sama untuk dipilih sebagai sampel (Eriyanto, 2007). Penentuan jumlah sampel minimum penelitian ini mengacu pada penelitian yang menyatakan *rule of thumb* minimal sampel pada PLS adalah 10 kali jumlah jalur model struktural yang diajukan (Hair, Ringle, & Sarstedt, 2011). Sehingga jumlah sampel minimal yang dibutuhkan pada penelitian ini adalah $8 \times 10 = 80$ sampel. Minimal jumlah sampel ini dapat diolah dengan pendekatan PLS karena analisis data PLS tidak menuntut data sampel dalam jumlah yang besar.

Analisis model dilakukan dengan mengolah data kuesioner dengan estimasi persamaan SEM (*Structred Equation Model*) pendekatan PLS (*Partial Least*

Square). Aplikasi statistik pengolahan data pada penelitian ini menggunakan SmartPLS 3.1.3.

Sebelum dilakukan analisis data penelitian, terlebih dahulu dilakukan pilot tes (*test pilot*) uji validitas dan uji reliabilitas untuk mengetahui layak atau tidaknya setiap atribut dalam kuesioner. Pilot tes ini dilakukan dengan cara penyebaran kuesioner secara *online* dan *offline* pada pengunjung *website* BKP Provinsi NTB. Penyebaran kuesioner ini dilakukan dari tanggal 22 September - 6 Oktober 2015.

Data hasil kuesioner yang dikumpulkan akan dilakukan uji validitas dan reliabilitas terhadap butir-butir pernyataan. Proses ini juga dilakukan untuk mengoreksi susunan kalimat maupun istilah/makna kata dalam kuesioner agar mudah dipahami dan dimengerti oleh responden. Berdasarkan hasil uji validitas dan reliabilitas diketahui bahwa butir atribut yang digunakan dalam penelitian adalah valid dan reliabel. Tahap selanjutnya dilakukan uji *outer model* atau model pengukuran (*measurement model*) yang mendefinisikan bagaimana hubungan setiap blok indikator dengan variabel latennya. Uji *outer model* dilakukan dengan uji validitas dan uji reliabilitas (Ghozali, 2014).

Pada tahap selanjutnya dilakukan uji *inner model* atau model struktural, yaitu tahapan pengujian untuk mendapatkan nilai *t*-statistik, *p*-value guna mengetahui apakah hubungan antar variabel laten signifikan atau tidak. Sebelum uji *inner model* dilakukan *bootstrapping*, yaitu prosedur nonparametrik untuk memastikan stabilitas hasil signifikansi dari estimasi koefisien jalur variabel laten (Hair et al., 2011). Evaluasi pada *inner model* menggunakan *R-square* untuk konstruk dependen, *Stone-Geisser Q-square test* untuk prediktif hubungan, dan uji *t* serta signifikansi dari koefisien parameter jalur struktural (Ghozali, 2014). Untuk menentukan tingkat pengaruh variabel laten independen tertentu terhadap variabel laten dependen dengan f^2 , dimana nilai $f^2 = 0,02; 0,15; 0,35$ dapat diinterpretasikan bahwa prediktor variabel laten memiliki pengaruh kecil, menengah, dan besar pada level struktural. Penelitian ini menggunakan pengujian dengan hipotesis dua arah (*two-tailed test*) dengan signifikansi level 95% ($\alpha = 5\%$) yang berarti *p*-value kurang dari 0,05. Untuk menentukan hipotesis yang diajukan diterima atau ditolak, mengacu pada koefisien jalur struktural yang ditunjukkan oleh nilai *t*-statistik jika dibandingkan dengan *t*-tabel bernilai lebih besar dari 1,960, selain itu berdasarkan *rule of thumb*, nilai *p*-value harus lebih kecil dari $\alpha = 0,05$.

Gambaran Umum Website BKP NTB

Website BKP NTB telah dikembangkan sejak tahun 2009 dengan mengalami beberapa kali perubahan desain dan tampilan. *Website* Badan Ketahanan Pangan Provinsi Nusa Tenggara Barat berada di bawah domain Provinsi Nusa Tenggara Barat (*ntbprov.go.id*) dengan alamat di <http://bkp.ntbprov.go.id>. Pengembangan *website* menggunakan *Content Management System* (CMS) yang dimodifikasi dari CMS Pusat Data & Sistem Informasi Pertanian Kementerian Pertanian RI (PUSDATIN KEMANTAN RI). Hosting *website* BKP NTB pada pihak ketiga, yaitu PT. A-Plus Solution Pratama dengan lokasi server berada di Jakarta. Berikut tampilan halaman awal *website* BKP NTB seperti pada Gambar 2.



Gambar 2 Tampilan Awal Website BKP NTB

Jika ditelusuri lebih lanjut, pada konten *website* terdapat beberapa data dan informasi pangan. Data dan informasi ini sebagian terdapat dalam Daftar Informasi Publik BKP NTB. Selain itu, terdapat artikel dan berita mengenai program kerja dan kegiatan BKP NTB dan tautan ke beberapa *website* dan aplikasi instansi lain.

Pada halaman *website* BKP NTB diketahui terdapat data dan informasi yang tidak di-*update* secara rutin, terlihat dari fitur agenda dan artikel berita terakhir yang ditampilkan pada bulan November 2014. Menu *website* BKP NTB lainnya yang memudahkan pengunjung *website* mendapatkan informasi ketahanan pangan adalah menu *desk* informasi, seperti pada Gambar 3 yang menampilkan sub-menu permohonan informasi yaitu: informasi

setiap saat, informasi berkala, informasi serta merta, dan permohonan informasi. Informasi setiap saat adalah informasi ketahanan pangan yang ditampilkan setiap saat. Informasi berkala adalah informasi ketahanan pangan yang ditampilkan secara berkala. Informasi serta merta adalah informasi ketahanan pangan yang disediakan serta merta berdasarkan suatu kejadian.



Gambar 3 Menu Desk Informasi pada Website BKP NTB

Gambar 4 merupakan tampilan menu dan sub-menu permohonan informasi yang berisikan formulir pengajuan informasi ketahanan pangan yang belum tersedia di website. Pemohon mengisi form identitas pemohon yang telah disediakan kemudian mengisi informasi yang diminta, alasan permohonan dan cara penyampaian informasi yang diminta dari BKP NTB ke pemohon. Fasilitas permohonan informasi ini merupakan salah satu tolak ukur masyarakat menggunakan website BKP NTB sebagai penyedia informasi ketahanan pangan yang reliabel dan terpercaya.



Gambar 4 Sub-menu Permohonan Informasi

HASIL DAN PEMBAHASAN

Uji *outer model* dilakukan untuk mengetahui korelasi antara konstruk dengan indikatornya. Korelasi ini menunjukkan validitas dan reliabilitas sebuah konstruk dengan indikatornya. Uji validitas dilakukan melalui dua pengukuran, yaitu validitas konvergen dan validitas diskriminan.

Dari hasil uji validitas konvergen, indikator refleksif dapat dilihat dari nilai *loading* korelasi antara indikator dengan variabelnya tidak kurang dari 0,6 untuk model penelitian yang baru dikembangkan. Bila terdapat *loading* yang kurang dari 0,6 berarti indikator tersebut tidak valid dan dikeluarkan dari model. Hasil *loading* validitas konvergen model ditunjukkan pada Tabel 2.

Tabel 2 Loading factor pada uji validitas konvergen

Variabel Laten	Indikator	Loading Factor
<i>Information Quality</i>	IQ1	0,814
	IQ2	0,832
	IQ3	0,728
	IQ4	0,812
	IQ5	0,691
<i>System Quality</i>	SQ1	0,684
	SQ2	0,840
	SQ3	0,808
	SQ4	0,793
	SQ5	0,715
<i>Service Quality</i>	ServQ1	0,902
	ServQ2	0,871
	ServQ3	0,901
	ServQ4	0,873
	ServQ5	0,718
<i>User Satisfaction</i>	US1	0,906
	US2	0,841
	US3	0,896
	US4	0,892
<i>Website Adoption</i>	WA1	0,771
	WA2	0,840
	WA3	0,657
	WA4	0,818
	WA5	0,805
<i>Website Benefits</i>	WB1	0,863
	WB2	0,866
	WB3	0,804
	WB4	0,776
	WB5	0,771

Selain pengukuran *loading factor*, validitas konvergen dapat diketahui melalui nilai *Average Variance Extracted* (AVE) variabel dengan nilai > 0,5.

Tabel 3 Matrik AVE Variabel

Variabel	AVE
<i>Website Adoption</i>	0,610
<i>Website Benefits</i>	0,667
<i>User Satisfaction</i>	0,781
<i>Information Quality</i>	0,605
<i>Service Quality</i>	0,732
<i>System Quality</i>	0,594

Uji validitas diskriminan pada model dengan indikator reflektif dapat dilihat dengan membandingkan nilai akar kuadrat AVE setiap variabel dengan korelasi antara variabel dengan variabel lainnya dalam model, dimana akar kuadrat AVE lebih besar dari korelasi.

Tabel 4 Matrik akar kuadrat AVE (\sqrt{AVE})

Variabel	WA	WB	US	IQ	ServQ	SQ
<i>Website Adoption</i>	0,781					
<i>Website Benefits</i>	0,733	0,817				
<i>User Satisfaction</i>	0,685	0,552	0,884			
<i>Information Quality</i>	0,604	0,419	0,628	0,778		
<i>Service Quality</i>	0,633	0,473	0,587	0,663	0,856	
<i>System Quality</i>	0,591	0,546	0,655	0,669	0,577	0,771

Uji reliabilitas variabel dilakukan dengan membandingkan *composite reliability* dan *cronbach alpha* dari blok indikator yang mengukur variabel. variabel dinyatakan reliabel jika nilai *composite reliability* maupun *cronbach alpha* di atas 0,70.

Tabel 5 Matrik *Composite Reliability* dan *Cronbach Alpha*.

Variabel	<i>Composite Reliability</i>	<i>Cronbach Alpha</i>
<i>Website Adoption</i>	0,886	0,840
<i>Website Benefits</i>	0,909	0,877
<i>User Satisfaction</i>	0,935	0,907
<i>Information Quality</i>	0,884	0,835
<i>Service Quality</i>	0,932	0,907
<i>System Quality</i>	0,879	0,827

Tahapan selanjutnya yaitu uji *inner model* atau pengujian jalur struktural. Evaluasi jalur variabel *independent/eksogen* terhadap variabel *dependent/*

endogen dengan melihat *R-Square*, dan untuk menguji hipotesis, maka dilakukan pengujian terhadap koefisien jalur antar variabel yang kemudian nilai t-statistik nya dibandingkan dengan t-tabel.

Tabel 6 Matrik R²

Variabel Laten	R-Square
<i>Website Adoption</i>	0,495
<i>Website Benefits</i>	0,542
<i>User Satisfaction</i>	0,518

Berikut penjelasan evaluasi R² variabel pada tabel :

1. Variabel *website adoption* dapat dijelaskan oleh variabel *information quality*, *system quality*, dan *service quality* sebesar 49,5 % sedangkan 50,5% dijelaskan oleh variabel lain diluar yang diteliti.
2. Variabel *user satisfaction* dapat dijelaskan oleh variabel *information quality*, *system quality*, dan *service quality* sebesar 51,8%, sedangkan 48,2 % dijelaskan oleh variabel lain diluar yang diteliti.
3. Variabel *website benefits* dapat dijelaskan oleh variabel *website adoption* dan *user satisfaction* sebesar 54,2 % sedangkan 45,8 % dijelaskan oleh variabel lain diluar yang diteliti.

Pengujian hipotesis menggunakan t-statistik dan dibandingkan dengan t-tabel dengan uji *two tail* (dua sisi) pada tingkat signifikansi 0,05 sebesar 1,960 atau $p\text{-value} < \alpha = 0,05$. Apabila t-statistik jalur struktural variabel lebih besar dari nilai t-tabel (1,960) atau maka hipotesis yang diajukan diterima, sebaliknya apabila t-statistik jalur struktural variabel lebih kecil dari nilai t-tabel maka hipotesis yang diajukan ditolak.

Tabel 7 Hasil Uji Hipotesis pada t-statistik dan *p-value*

Hipotesis	t-statistik	p-value	Ket.
H1: <i>Information quality</i> berpengaruh terhadap <i>website adoption</i>	1,610	0,108	Ditolak
H2: <i>Information quality</i> berpengaruh terhadap <i>user satisfaction</i>	2,075	0,038	Diterima
H3: <i>System quality</i> berpengaruh terhadap <i>website adoption</i>	2,025	0,043	Diterima
H4: <i>System quality</i> berpengaruh terhadap <i>user satisfaction</i>	3,291	0,001	Diterima
H5: <i>Service quality</i> berpengaruh terhadap <i>website adoption</i>	3,210	0,001	Diterima
H6: <i>Service quality</i> berpengaruh terhadap <i>user satisfaction</i>	1,926	0,055	Ditolak
H7: <i>Website adoption</i> berpengaruh terhadap <i>website benefits</i>	7,813	0,0005	Diterima
H8: <i>User satisfaction</i> berpengaruh terhadap <i>website benefits</i>	0,904	0,366	Ditolak

Information quality berpengaruh terhadap website adoption

Hasil pengujian dengan SmartPLS memberikan nilai estimasi koefisien jalur (*path coefficient*) antara variabel kualitas informasi dengan variabel adopsi *website* sebesar 0,201. Selanjutnya, pada nilai t-statistik koefisien jalur sebesar 1,610 lebih kecil dari t-tabel 1,960 dengan tingkat keyakinan 95% ($\alpha = 0,05$). Selain itu, kualitas informasi mempunyai pengaruh yang lemah terhadap adopsi *website* pada level struktural, hal ini ditunjukkan dengan nilai $f^2 = 0,035$. Kondisi tersebut menunjukkan bahwa tidak ada pengaruh yang signifikan dari variabel kualitas informasi terhadap adopsi *website*, yang berarti hipotesis tersebut “ditolak”. Jika ditelusuri lebih lanjut, indikator pada kualitas informasi yaitu: *timeliness*, *relevance*, dan *ease of understanding* diduga yang paling tidak berpengaruh terhadap adopsi *website* BKP NTB. Indikator ini secara kualitatif menjelaskan bahwa tingkat pembaruan informasi seputar pangan yang terdapat pada *website* sangat rendah, dengan kata lain tidak *up to date*. Selain itu, informasi pangan tidak dapat dipahami secara baik dan kurang relevan terhadap kebutuhan pengunjung. Hasil yang diperoleh bertolak-belakang dengan penelitian Wangpipatwong yang menyatakan bahwa kualitas informasi merupakan salah satu faktor utama yang mempengaruhi adopsi terhadap *website* pemerintah (Wangpipatwong et al., 2005). Wangpipatwong mencatat bahwa adopsi *website* pemerintah secara signifikan dipengaruhi oleh relevansi kebutuhan pengunjung akan informasi yang dicari dan kebaruan informasi tersebut, sedangkan pada penelitian ini relevansi dan *update* data dirasakan oleh pengunjung masih sangat rendah.

Information quality berpengaruh terhadap user satisfaction

Hasil pengujian antara variabel kualitas informasi dengan variabel kepuasan pengguna memberikan nilai estimasi koefisien jalur (*path coefficient*) sebesar 0,235. Selanjutnya, pada nilai t-statistik koefisien jalur sebesar 2,075 lebih besar dari t-tabel 1,960 dengan tingkat keyakinan 95% ($\alpha = 0,05$). Kondisi tersebut menunjukkan bahwa ada pengaruh yang signifikan dari variabel kualitas informasi terhadap kepuasan pengguna, yang berarti hipotesis tersebut “diterima”, meskipun pengaruh kualitas informasi lemah terhadap kepuasan pengguna pada level struktural dengan nilai $f^2 = 0,050$.

Hasil uji hipotesis ini sesuai dengan penelitian yang dilakukan oleh penelitian Chen dan Scott pada konteks layanan *e-Government*. Pada penelitian ini pengunjung telah merasa puas dengan informasi pangan yang disediakan. Indikator kualitas informasi pada *website* BKP NTB yang berpengaruh signifikan telah mampu menghasilkan informasi yang lengkap dan akurat.

System quality berpengaruh terhadap website adoption

Hasil pengujian dengan SmartPLS memberikan nilai estimasi koefisien jalur (*path coefficient*) antara variabel kualitas sistem dengan variabel adopsi *website* sebesar 0,253. Selanjutnya, pada nilai t-statistik koefisien jalur sebesar 2,025 lebih besar dari t-tabel 1,960 dengan tingkat keyakinan 95% ($\alpha = 0,05$). Kondisi tersebut menunjukkan bahwa ada pengaruh yang signifikan dari variabel kualitas sistem terhadap adopsi *website*, yang berarti hipotesis tersebut “diterima”, meskipun pengaruhnya lemah pada level struktural, yaitu $f^2 = 0,050$.

System quality berpengaruh terhadap user satisfaction

Pengujian antara variabel kualitas sistem dengan variabel kepuasan pengguna memberikan nilai estimasi koefisien jalur (*path coefficient*) sebesar 0,373, pada nilai t-statistik koefisien jalur sebesar 3,291 lebih besar dari t-tabel 1,960 dengan tingkat keyakinan 95% ($\alpha = 0,05$), dengan pengaruh pada level menengah dengan $f^2 = 0,150$. Kondisi tersebut menunjukkan bahwa ada pengaruh yang signifikan dari variabel kualitas sistem terhadap kepuasan pengguna, yang berarti hipotesis tersebut “diterima”.

Service quality berpengaruh terhadap website adoption

Hasil pengujian dengan SmartPLS memberikan nilai estimasi koefisien jalur (*path coefficient*) antara variabel kualitas layanan dengan variabel adopsi *website* sebesar 0,354 dengan pengaruh pada level lemah, sebesar $f^2 = 0,051$. Selanjutnya, pada nilai t-statistik koefisien jalur sebesar 3,210 lebih besar dari t-tabel 1,960 dengan tingkat keyakinan 95% ($\alpha = 0,05$). Kondisi tersebut menunjukkan bahwa ada pengaruh yang signifikan dari variabel kualitas layanan terhadap adopsi *website*, yang berarti hipotesis tersebut “diterima”.

Service quality berpengaruh terhadap user satisfaction

Tidak ada pengaruh yang signifikan dari variabel kualitas layanan terhadap kepuasan pengguna. Hasil pengujian memberikan nilai estimasi koefisien jalur (*path coefficient*) antara variabel kualitas layanan dengan variabel kepuasan pengguna sebesar 0,216 dengan pengaruh pada level lemah, $f^2 = 0,150$. Pada nilai t-statistik koefisien jalur sebesar 1,926 lebih kecil dari t-tabel 1,960 dengan tingkat keyakinan 95% ($\alpha = 0,05$). Kondisi tersebut menunjukkan bahwa hipotesis tersebut “ditolak”.

Website adoption berpengaruh terhadap website benefits

Hasil pengujian dengan SmartPLS memberikan nilai estimasi koefisien jalur (*path coefficient*) antara variabel adopsi *website* dengan variabel kemanfaatan *website* sebesar 0,669 dengan pengaruh pada level tinggi, $f^2 = 0,520$. Selanjutnya, pada nilai t-statistik koefisien jalur sebesar 7,813 lebih besar dari t-tabel 1,960 dengan tingkat keyakinan 95% ($\alpha = 0,05$). Kondisi tersebut menunjukkan bahwa ada pengaruh yang signifikan dari variabel adopsi *website* terhadap kemanfaatan *website*, yang berarti hipotesis tersebut “diterima”.

User satisfaction berpengaruh terhadap website benefits

Hasil pengujian dengan SmartPLS memberikan nilai estimasi koefisien jalur (*path coefficient*) antara variabel kepuasan pengguna dengan variabel kemanfaatan *website* sebesar 0,093 dengan pengaruh pada level lemah, $f^2 = 0,010$. Selanjutnya, pada nilai t-statistik koefisien jalur sebesar 0,904 lebih kecil dari t-tabel 1,960 dengan tingkat keyakinan 95% ($\alpha = 0,05$). Kondisi tersebut menunjukkan bahwa tidak ada pengaruh yang signifikan dari variabel kepuasan pengguna terhadap kemanfaatan *website*, yang berarti hipotesis tersebut “ditolak”.

Rekomendasi

Hasil pengujian hipotesis menunjukkan bahwa variabel kualitas sistem (*system quality*) merupakan dimensi kualitas yang mempunyai hubungan signifikan terhadap kepuasan pengunjung dan adopsi informasi pada *website* BKP NTB. Selain itu, adopsi *website* (*website adoption*) mempunyai hubungan signifikan terhadap kemanfaatan *website*. Adapun

beberapa rekomendasi dari hasil uji empiris penelitian ini sebagai berikut:

- Informasi ketahanan yang ditampilkan pada *website* merupakan informasi terbaru dan terkini, terutama informasi pangan yang bersifat *time series*. Laju perubahan informasi pangan sangat cepat dan *website* BKP NTB harus mampu mengikuti perkembangan tersebut. Adanya fasilitas pencarian (*tracking*) terhadap data masa lampau.
- Bentuk informasi pangan yang ditampilkan, dipisahkan antara tabulasi, artikel, opini dan berita. Data tabulasi yang disajikan dalam bentuk artikel atau berita sulit untuk dipahami dan relevan dengan kebutuhan pengunjung.
- Penyederhanaan pada struktur menu pada *website* agar pengunjung mudah untuk pindah antar halaman.
- Integrasi *website* dengan aplikasi dan *website* lain dalam konteks ketahanan pangan.
- Pengembangan fasilitas untuk meningkatkan interaksi langsung antara pengunjung dengan pengelola *website* selain *email*, misalkan fasilitas *chatting*.
- Tampilan *website* yang lebih responsif mengikuti *gadget* yang digunakan oleh pengunjung untuk melakukan akses.
- Dukungan pengelola *website* yang kompeten dan dapat berkomunikasi dengan cepat dan cermat dalam memberikan solusi permasalahan yang dialami pengunjung.

Keterbatasan Penelitian

Penelitian ini memiliki beberapa kekurangan antara lain: sudut pandang kualitas yang digunakan terbatas pada sudut pandang pengguna, sedangkan sudut pandang lain, seperti: pengembang *website* (profesional) tidak dilibatkan, dimensi kualitas *website* dalam penelitian ini hanya terdiri dari tiga dimensi, yaitu kualitas informasi, kualitas sistem, dan kualitas layanan, sedangkan masih banyak dimensi lain yang mempengaruhi kualitas *website* secara komprehensif, seperti kualitas konten, dilihat dari tingkat adopsi *website* penelitian ini tidak memasukkan indikator tingkat penggunaan internet pengguna yang berdampak pada rendahnya permohonan informasi melalui *website*, Penelitian ini tidak melihat aspek dukungan organisasi dan promosi *website*, yang jika ditelusuri lebih lanjut mempunyai dampak signifikan terhadap tingkat adopsi *website*.

KESIMPULAN

Analisis yang dilakukan dalam penelitian ini menyimpulkan bahwa kualitas *website* BKP NTB belum optimal dalam mendukung diseminasi informasi ketahanan pangan. Hal ini ditunjukkan dengan hasil uji hipotesis, yaitu dari ketiga dimensi kualitas *website* yang diajukan, hanya satu yang mempunyai pengaruh signifikan terhadap adopsi *website* dan kepuasan pengguna, yaitu kualitas sistem. Kualitas sistem *website* BKP NTB merupakan karakteristik teknis yang mendukung pengoperasian *website*. Kualitas *website* BKP NTB pada diseminasi informasi ketahanan pangan mempunyai faktor pendukung yang terletak pada kehandalan *website* dalam performa teknis dan tata kelola penyediaan informasi ketahanan pangan, sehingga timbul kepuasan pengunjung untuk mengadopsi layanan *website* BKP NTB. Aspek kualitas informasi dan kualitas layanan pada *website* BKP NTB merupakan faktor-faktor penghambat diseminasi informasi ketahanan pangan. Hal ini disebabkan informasi ketahanan pangan yang disediakan kurang dicermati oleh pengunjung dan data yang diberikan tidak terbaru (*up to date*).

Berdasarkan kondisi tersebut, BKP NTB dapat melakukan pengembangan *website* dengan prioritas pada aspek informasi pangan yang terbaru, akurat, lengkap dan mudah dipahami. Selain itu, peningkatan kapasitas sumber daya manusia yang kompeten, cepat dan tanggap dalam memberikan solusi ketika pengunjung mempunyai masalah akses *website* BKP NTB juga menjadi prioritas dalam peningkatan kualitas layanan.

UCAPAN TERIMA KASIH

Penulis mengucapkan terima kasih kepada pihak yang telah mendukung penelitian ini. Ketua Departemen Teknik Elektro dan Teknologi Informasi UGM serta Ketua Program Studi S2 Teknik Elektro Fakultas Teknik UGM. Kepala Badan Ketahanan Pangan Provinsi NTB beserta segenap pejabat yang telah mengizinkan dan mendukung penulis untuk melakukan penelitian di Badan Ketahanan Pangan NTB.

DAFTAR PUSTAKA

Aladwani, A. M., & Palvia, P. C. (2002). *Developing and validating an instrument for measuring user-perceived web quality*. *Information and Management*, 39(6), 467–476. doi:10.1016/S0378-Communications, Networking and Mobile Computing, 1–5.

- 7206(01)00113-6.
- Chen, C. W. (2010). *Impact of quality antecedents on taxpayer satisfaction with online tax-filing systems-An empirical study*. *Information and Management*, 47(5-6), 308–315. doi:10.1016/j.im.2010.06.005.
- Chomeya, R. (2010). *Quality of Psychology Test Between Likert Scale 5 and 6 Points*. *Journal of Sciences*, 6(3), 399–403.
- DeLone, W. H., & McLean, E. R. (2003). *The DeLone and McLean Model of Information Systems Success: A Ten-Year Update*. *Journal of Management Information Systems*, 19(4), 9–30. doi:10.1073/pnas.0914199107
- Eriyanto, A. (2007). *Teknik Sampling*. Yogyakarta: PT LKiS Pelangi Aksara. Retrieved from https://books.google.co.id/books?id=TT8VqNZO_3YC
- Ghozali, I. (2014). *Structural Equation Modelling Metode Alterfantif Dengan PARTIAL LEAST SQUARE* (Edisi 4.). Semarang: Badan Penerbit Universitas Diponegoro Semarang.
- Hair, J. F., Ringle, C. M., & Sarstedt, M. (2011). *PLS-SEM: Indeed a Silver Bullet*. *The Journal of Marketing Theory and Practice*, 19(2), 139–152. doi:10.2753/MTP1069-6679190202
- Irawan, C. (2011). *Evaluasi Kualitas Website Pemerintah Daerah Menggunakan Metode Webqual (Studi Kasus pada Kabupaten Ogan Ilir)*. Universitas Gadjah Mada.
- Jati, H., & Dominic, D. D. (2009). *Quality Evaluation of E-government Website Using Web Diagnostic Tools: Asian Case*. *2009 International Conference on Information Management and Engineering*, 85–89. doi:10.1109/ICIME.2009.147.
- Kabanga, R. S., Nugroho, H. A., & Winarno, W. W. (2015). *Model Konseptual Kualitas Website Pemerintah Terhadap Kepuasan Pengguna, Adopsi Website, dan Kemanfaatan Website*. In *Prosiding Seminar Nasional Teknologi Informasi dan Komunikasi Terapan (SEMANTIK)* (pp. 391–395). Semarang: LPPM UDINUS Semarang.
- Komba, M. M., & Ngulube, P. (2014). *An Empirical Application of the Delone and McLean Model to Examine Factors for E-Government Adoption in the Selected Districts of Tanzania*. *Emerging Issues and Prospects in African E-Government*. IGI Global.
- Kumar, V., Mukerji, B., Butt, I., & Persaud, A. (2007). *Factors for successful e-government adoption: a conceptual framework*. *Electronic Journal of E-Government*, 5(1), 63–76. Retrieved from <http://issuu.com/academic-conferences.org/docs/ejeg-volume5-issue1-article89>
- Lee, J., Kim, H. J., & Ahn, M. J. (2011). *The willingness of e-Government service adoption by business users: The role of offline service quality and trust in technology*. *Government Information Quarterly*, 28(2), 222–230. doi:10.1016/j.giq.2010.07.007
- Li, W. Z., & Jiao, A. Y. (2008). *The Impact of Website and Offline Equality on Relationship Quality: An Empirical Study on E-Retailing*. *2008 4th International Conference on Wireless* doi:10.1109/WiCom.2008.2011

- Parasuraman, A. (2005). *E-S-QUAL: A Multiple-Item Scale for Assessing Electronic Service Quality*. *Journal of Service Research*. doi:10.1177/1094670504271156
- Peraturan Daerah Provinsi NTB No. 4 Tahun 2014 tentang Penyelenggaraan Komunikasi dan Informatika. (2014). Mataram.
- Qutaishat, F. T. (2012). *Users' Perceptions towards Website Quality and Its Effect on Intention to Use E-government Services in Jordan*. *International Business Research*, 6(1), 97–105. doi:10.5539/ibr.v6n1p97
- Scott, M., DeLone, W., & Golden, W. (2011). *IT quality and e-government net benefits: A citizen perspective*. In *European Conference on Information Systems, ECIS 2011* (p. 12).
- Scott, M., DeLone, W. H., & Golden, W. (2009). *Understanding Net Benefits: A Citizen-Based Perspective on eGovernment Success*. *Thirtieth International Conference on Information Systems ICIS 2009, Paper 86*, 1–11. Retrieved from <http://aisel.aisnet.org/icis2009/86/>
- Undang Undang Republik Indonesia Nomor 14 Tahun 2012 tentang Pangan. (2012). Jakarta.
- Undang-Undang Republik Indonesia Nomor 14 Tahun 2008 tentang Keterbukaan Informasi Publik. (2008). Jakarta.
- Vidgen, R., & Barnes, S. (2002). *An integrative approach to the assessment of e-commerce quality*, (*August 1998*), 114–127. Retrieved from <http://opus.bath.ac.uk/11490/>
- Wang, Y. S., & Liao, Y. W. (2008). *Assessing eGovernment systems success: A validation of the DeLone and McLean model of information systems success*. *Government Information Quarterly*, 25(4), 717–733. doi:10.1016/j.giq.2007.06.002
- Wang, Y.-S. (2008). *Assessing e-commerce systems success: a respecification and validation of the DeLone and McLean model of IS success*. *Information Systems Journal*, 18(5), 529–557. doi:10.1111/j.1365-2575.2007.00268.x
- Wangpipatwong, S., Chutimaskul, W., & Papasratorn, B. (2005). *Factors Influencing the Adoption of Thai eGovernment Websites: Information Quality and System Quality Approach*. *International Journal of the Computer, the Internet and Management*, 13(August), 1–7.
- Wangpipatwong, S., Chutimaskul, W., & Papasratorn, B. (2006). *A Pilot Study of Factors Affecting the Adoption of Thai E-Government Websites*. In *International Workshop on Applied Information Technology* (pp. 15–21).
- Wicaksono, B. L. (2013). *Evaluasi Kualitas Layanan Website Pusdiklat BPK RI Menggunakan Metode Webqual Modifikasian dan Importance Performance Analysis*. Yogyakarta: MTI UGM.
- Zafiroopoulos, K., Karavasilis, I., & Vrana, V. (2012). *Assessing the Adoption of e-Government Services by Teachers in Greece*. *Future Internet*, 4(4), 528–544. doi:10.3390/fi4020528.