

Pengalaman Pengguna Laman Pelayanan Publik

YA Adha^{1✉}, WW Winarno², PI Santosa¹

¹Universitas Gadjah Mada, Indonesia

²Sekolah Tinggi Ilmu Ekonomi Yayasan Keluarga Pahlawan Negara, Indonesia

Info Artikel

Sejarah Artikel:

Diterima 11 Januari 2017

Disetujui 23 Maret 2017

Dipublikasikan 1 April 2017

Keywords:

PULSE, HEART

Abstrak

Penyelenggara pelayanan publik mengembangkan sistem layanan publik untuk melayani pengguna (masyarakat) secara efisien, efektif. Perkembangan konten-konten pada sistem daring menjadikan semakin sulit diukur oleh instansi untuk melihat kualitas pengalaman pengguna. Mengembangkan suatu sistem tidak hanya melihat dari sistem daring tersebut tetapi juga dilihat dari pengalaman pengguna. Dengan menggunakan metrik PULSE dan HEART, yang akan dikembangkan dengan metode variabel kualitas interaksi layanan dan perceived benefit. Metrik PULSE dan HEART digunakan untuk meneliti pengalaman pengguna terhadap suatu produk. Penggunaan metode ini akan diterapkan terhadap sistem layanan publik pemerintah pada bidang pendidikan sistem daring pendaftaran penyetaraan ijazah lulusan perguruan tinggi luar negeri pada Kementerian Riset, Teknologi dan pendidikan tinggi. Metode penelitian menggunakan kuesioner dengan responden pengguna pelayanan penyetaraan ijazah lulusan perguruan tinggi luar negeri, total 90 responden. Enam hipotesis diuji coba dengan menggunakan SmartPLS 3 dan semua hipotesis dapat diterima.

Abstract

Public service providers develop a public service system to efficiently and effectively serve the users (community). The development of content in the online system is made increasingly difficult to measure by institution to look at the quality of user experience. Developing a system is not only seen on the online system but also views of the user experience. By using the PULSE and HEART metrics method, this research developed a method emphasizing quality of service interaction variable and perceived benefit variable. PULSE and HEART metrics methods were used to examine the user experience towards a product. The use of these methods would be implemented to the government public service of online education system, which working in registering certificate equivalency degree from graduates of foreign universities in Ministry Research, Technology, and Higher Education. The method of this research employed questionnaires to 90 respondents including the users of equivalency degree of foreign university. Six hypotheses are tested by using SmartPLS 3 and resulting all hypotheses were acceptable.

© 2017 Universitas Negeri Semarang

✉ Alamat korespondensi:

E-mail: yas.ti14@mail.ugm.ac.id

PENDAHULUAN

Penggunaan internet pada tahun terakhir telah membawa dampak positif bagi perkembangan teknologi informasi di Indonesia, pengguna internet di Indonesia berdasarkan data dari Kementerian Komunikasi dan Informatika tahun 2014 sebanyak 82 juta orang dan Indonesia peringkat ke-8 di dunia dalam penggunaan Internet pada Kemkominfo (2014). Dengan semakin banyaknya pengguna internet maka kebutuhan dalam penggunaan pelayanan yang berbasis pada teknologi informasi akan semakin meningkat, pada saat ini instansi swasta dan khususnya pemerintah memfokuskan pada peningkatan pelayanan dengan memanfaatkan perkembangan teknologi informasi yang bertujuan untuk meningkatkan pelayanan kepada pengguna pelayanan. Setiap tahun kebutuhan pelayanan publik selalu mengalami peningkatan oleh karena itu pengembangan pelayanan publik menjadi salah satu fokus pemerintah.

Berdasarkan Instruksi Presiden Republik Indonesia Nomor 3 tahun 2003 tentang Kebijakan dan Strategi Nasional Pengembangan *E-Government*, Kementerian yang memiliki layanan publik membuat suatu sistem informasi untuk memudahkan masyarakat mengakses informasi dari kementerian. Pada tahun 2009 Presiden Republik Indonesia mengeluarkan undang-undang nomor 25 tentang pelayanan publik, dengan adanya undang-undang tersebut kementerian yang memiliki pelayanan publik mengembangkan sistem yang bertujuan untuk membuat suatu pelayanan publik lebih efisien dan efektif.

Pengembangan *E-Government* pada pelayanan publik menjadi salah satu konsentrasi pemerintah yang sesuai dengan hakekat pelayanan publik di antaranya (Holle 2011):

- a. Meningkatkan Mutu dan produktivitas pelaksanaan tugas dan fungsi pemerintah dibidang pelayanan publik.
- b. Mendorong upaya mengefektifkan sistem dan tata laksana pelayanan, sehingga pelayanan publik dapat terselenggarakan lebih berdaya guna dan berhasil guna.
- c. Mendorong tumbuhnya kreativitas, prakarsa dan peran serta masyarakat dalam derap langkah pembangunan serta dalam upaya

meningkatkan kesejahteraan masyarakat luas.

Sistem daring berbasis laman banyak berkembang diberbagai bidang. Pemerintah pada bidang pelayanan terus mengembangkan konten-konten lamannya secara berkala, yang menjadi permasalahan saat ini adalah perkembangan konten-konten sistem daring tersebut menjadikan semakin sulit bagi lembaga institusi khususnya pemerintah untuk mengukur kualitas pengalaman pengguna laman pelayanan. Salah satu kementerian yang mengembangkan sistem pelayanan publik pada bidang pendidikan ialah Kementerian Riset, Teknologi, dan Pendidikan Tinggi (Kemristekdikti), dengan pelayanan publik penyetaraan ijazah lulusan perguruan tinggi luar negeri.

Pendaftaran penyetaraan ijazah lulusan perguruan tinggi luar negeri pada Kemristekdikti menggunakan sistem daring. Laman tersebut diperuntukan bagi pengguna yang ingin menyetarakan ijazah lulusan perguruan tinggi luar negeri dengan jenjang pendidikan yang ada di Indonesia. Laman pendaftaran tersebut membawa sikap positif terhadap Kemristekdikti dikarenakan kinerja menjadi lebih baik dan efektif, karena sebelumnya pendaftaran penyetaraan ijazah lulusan perguruan tinggi luar negeri menggunakan sistem luring, akan tetapi apakah sikap positif tersebut juga dirasakan oleh pengguna laman pendaftaran penyetaraan ijazah perguruan tinggi luar negeri, bahwa selayaknya pengguna pelayanan juga mendapatkan sikap positif dari suatu produk layanan. Dengan adanya pengembangan konten-konten pada laman diperlukan metode untuk mengukur kualitas laman terhadap pengalaman pengguna. Penelitian ini bertujuan mengukur kualitas pengalaman pengguna dari sebuah produk layanan publik, dengan mengambil studi pada Kemristekdikti yaitu laman pendaftaran penyetaraan ijazah lulusan perguruan tinggi luar negeri, menggunakan metode *PULSE* dan *HEART* yang dikombinasikan dengan *WEBQUAL*.

METODE

Berdasarkan ISO 9241-210, 2010 pengalaman pengguna adalah persepsi dan respon seseorang yang dihasilkan dari penggunaan atau

penggunaan terantisipasi dari sebuah produk, sistem, atau jasa. Pengembangan sebuah produk tidak lepas dari hasil umpan balik dari pengalaman pengguna produk (ISO 9241-210 2010 dan Santosa 2014).

A. PULSE dan HEART

Metrik *PULSE*, *HEART* dan *GSM* diperkenalkan oleh Rodden *et al.* (2010), mengatakan bahwa metrik *PULSE*, *HEART* dan *GSM* sebagai alat untuk mengukur laman berskala besar terhadap pengalaman pengguna, metrik *PULSE* (*Page views, Uptime, Latency, Seven day active user, Earning*) dan *GSM* (*Goal, Signal, Metric*) yang berfokus kepada produk, Serta metrik *HEART* (*Happiness, Engagement, Adoption, Retention, Task success*) yang berfokus kepada pengguna.

Terkait dengan *PULSE* dijelaskan pada, pada penelitian ini penggunaan *PULSE* terdiri dari (Rodden *et al.* 2010 dan Santosa 2014):

- *Uptime*: rata-rata jumlah jam laman untuk melakukan pelayanan pada periode waktu tertentu
- *Latency*: waktu rata-rata yang diperlukan untuk mengakses laman dalam periode tertentu.
- *Earning*: manfaat yang dirasakan pengguna setelah selesai menggunakan laman tersebut.

Definisi dari *HEART* dijelaskan oleh, yang menjadi fokus pada penelitian ini ialah (Rodden *et al.* 2010 dan Santosa 2014):

- *Happiness*: metrik ini berkaitan erat dengan aspek pengguna seperti kepuasan pengguna, rekomendasi positif serta persepsi kemudahan penggunaan
- *Task success*: metrik ini berkaitan dengan efisiensi, efektivitas tingkat kesalahan

Penelitian sebelumnya menggunakan metrik *PULSE* dan *HEART* ialah P. Santosa dalam Santosa (2014) menggunakan metode *PULSE* dan *HEART* dengan mengkombinasikan variabel *perceived benefit* dan *perceived cost*, untuk mengukur pengalaman pengguna terhadap toko daring dari segi manfaat yang didapat dengan biaya yang dikeluarkan oleh pengguna, hasilnya ialah manfaat yang didapat dalam penggunaan toko daring lebih besar daripada biaya yang dikeluarkan oleh

pengguna, bahwa kebahagiaan dan sukses menjalankan tugas mempengaruhi pengalaman pengguna.

B. WEBQUAL

Metode *WEBQUAL* adalah metode untuk mengukur kualitas suatu laman berdasarkan pengalaman pengguna. Metode ini adalah pengembangan dari metode *SERVQUAL* yang banyak digunakan sebelumnya untuk mengukur kualitas jasa (Sanjaya 2012), *WEBQUAL* memiliki tiga variabel utama sebagai berikut (Wicaksono & Susanto 2013):

- Kualitas kegunaan (*Usability*) adalah persepsi pengguna terhadap kemudahan dibaca dan dipahami, serta kemudahan beroperasi dan bernavigasi.
- Kualitas informasi (*Information Quality*) adalah persepsi pengguna terhadap informasi yang disediakan sesuai dengan kebutuhan dan tujuan, selalu up-to-date dan akurat, serta informasi yang dapat dipercaya, relevan, mudah dibaca, dan dipahami.
- Kualitas interaksi layanan (*Service Interaction Quality*) ialah persepsi pengguna terhadap semua proses layanan dapat diselesaikan secara online, proyeksi gambar sesuai dengan laman pemerintah, serta penggunaan laman sebagai sarana interaksi alternatif yang keamanannya lebih baik.

Penelitian sebelumnya yang menggunakan *WEBQUAL* di antaranya:

1. Sanjaya (2012) menggunakan metode *WEBQUAL* untuk mengukur kualitas layanan laman kominfo pada jurnal tersebut tidak merubah metode *WEBQUAL*, pada pengukuran tersebut menghasilkan bahwa dari 3 variabel hanya 2 variabel yang dinilai berpengaruh kepada kepuasan pengguna yaitu variabel kualitas kegunaan dan variabel kualitas interaksi layanan.
2. Wicaksono & Susanto (2013) memodifikasi 4 variabel metode *WEBQUAL* yaitu kualitas kegunaan, kualitas informasi, kualitas interaksi layanan dan kualitas desain laman dengan menambahkan variabel *User Satisfaction* dan variabel *Intent to Reuse*, dihasilkan bahwa terdapat hubungan positif dan signifikan antara variabel kualitas layanan laman, tingkat kepuasan dan

intensitas penggunaan. Beberapa bagian dari persepsi interaksi dan informasi memiliki kontribusi terbesar terhadap kualitas layanan. Perlu menjadi perhatian ialah pembaharuan konten laman serta kecepatan akses.

Perceived Benefit

Perceived benefit atau manfaat dapat didefinisikan dengan banyak cara, misalkan terkait dengan kegiatan, produk, atau layanan (Santosa 2010). Pada Santosa (2015) manfaat didefinisikan sebagai suatu istilah yang digunakan untuk mengukur hasil yang diharapkan positif, ketika kecepatan akses internet menjadi lambat, selama ada sesuatu yang menarik atau memberikan manfaat untuk pengguna, maka pengguna akan bersedia tetap menunggu mengakses laman tersebut (Santosa 2014).

Desain laman dibagi menjadi dua kategori yaitu faktor motivator dan faktor *hygiene* (Zhang *et al.* 2000), faktor motivator adalah unsur yang meningkatkan kepuasan pengguna terhadap laman. Faktor *hygiene* ialah unsur yang harus ada agar laman bekerja dengan normal (Santosa 2014). Dengan ini dapat diasumsikan bahwa faktor motivator berfokus pada pengguna sedangkan faktor *hygiene* berfokus pada produk. Berdasarkan Santosa (2014), bahwa *Uptime* dan *Latency* termasuk pada faktor *hygiene* dengan demikian kedua variabel ini dapat digabungkan menjadi variabel operasional pada penelitian ini variabel operasional, operasional yang dimaksud ialah dapat digunakan oleh pengguna dengan baik oleh karena itu variabel operasional dapat diasumsikan dengan variabel kualitas kegunaan. Laman yang memberikan kemudahan operasi terhadap pengguna akan berdampak positif terhadap kebahagiaan dan keberhasilan hasil yang akan didapat. Kualitas kegunaan mempunyai pengaruh kepada pengalaman pengguna. Oleh sebab itu:

- H₁: Kualitas kegunaan mempunyai hubungan positif dengan tingkat *Happiness*.
- H₂: Kualitas kegunaan mempunyai hubungan positif dengan tingkat *Task Success*.

Pengguna akan bersabar dan rela menunggu pada waktu tertentu selama laman yang digunakan mempunyai manfaat atau keuntungan bagi pengguna, *Earning* pada hal ini dapat diganti

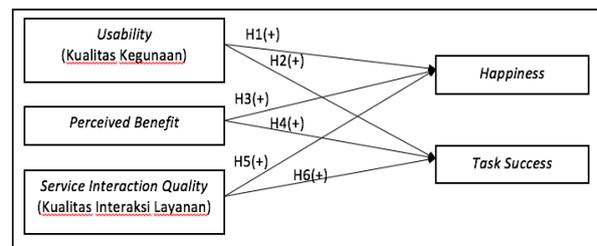
dengan *Preceived Benefit* (Santosa 2014). Pada laman pendaftaran penyetaraan ijazah lulusan perguruan tinggi luar negeri mensyaratkan para pengguna layanan untuk mendaftar dan mengisi borang secara daring sebelum menyerahkan berkas yang akan di verifikasi serta dinilai oleh tim kemristekdikti, serta akan mendapatkan notifikasi untuk mengambil surat keputusan penyetaraan setelah dinyatakan sesuai dengan peraturan yang berlaku dengan begitu ada maanfaat dan keuntungan yang didapat setelah pengguna melakukan pendaftaran, maka:

- H₃: *Preceived Benefit* mempunyai hubungan positif dengan tingkat *Happiness*.
- H₄: *Preceived Benefit* mempunyai hubungan positif dengan tingkat *Task success*.

Berdasarkan Undang-undang Nomor 25 tahun 2009 tentang pelayanan publik. Pelayanan publik adalah rangkaian kegiatan dalam dalam memenuhi kebutuhan pelayanan sesuai dengan peraturan perundang-undang bagi setiap warga negara dan penduduk atas barang, jasa, dan/atau pelayanan administratif yang disediakan oleh penyelenggara pelayanan publik. Laman pendaftaran penyetaraan ijazah lulusan perguruan tinggi luar negeri termasuk bagian dari pelayanan publik pemerintah, yang berdasarkan peraturan pelayanan publik bahwa layanan pada laman ini harus memenuhi kebutuhan pengguna sesuai dengan peraturan yang ada pada Kemristekdikti, oleh karena itu:

- H₅: Kualitas interaksi layanan mempunyai hubungan positif dengan tingkat *Happiness*.
- H₆: Kualitas interaksi layanan mempunyai hubungan positif dengan tingkat *Task success*.

Dari hipotesis diatas dapat digambarkan sebagai model penelitian ini (lihat Gambar.1).



Gambar 1. Model Penelitian

HASIL DAN PEMBAHASAN

Penelitian ini menggunakan metode *PULSE* dan *HEART* yang telah di modifikasi dengan *WEBQUAL*, *PULSE* termasuk faktor *hygiene* yang berfokus pada produk, pada penelitian ini variabel *Uptime* dan *Latency* digabungkan berdasarkan menjadi variabel operasional, variabel operasional pada penelitian ini diasumsikan sebagai variabel kualitas kegunaan, *Earning* dapat digantikan menjadi *perceived benefit*, bahwa laman memiliki manfaat atau keuntungan bagi pengguna. Pada laman pelayanan publik juga dapat memiliki interaksi layanan, sebagai contoh pemberitahuan kepada pengguna setelah melakukan proses pada laman pelayanan, atau pemberitahuan informasi yang bersifat penting bagi pengguna laman pelayanan, kualitas interaksi layanan termasuk faktor *hygiene*. Hasil yang diinginkan pada setiap pelayanan yang berhubungan terhadap pengguna adalah kebahagiaan dan keberhasilan tugas pengguna layanan. Kebahagiaan dan keberhasilan tugas termasuk pada faktor motivator yang berfokus pada pengguna.

Untuk pengambilan sampel menggunakan kuesioner yang telah dimodifikasi disesuaikan dengan laman pendaftaran penyetaraan ijazah lulusan perguruan tinggi luar negeri, yang dijadikan subyek adalah pengguna laman pendaftaran tersebut yang telah mendapatkan surat keputusan penyetaraan ijazah, total ada 90 pengguna yang berpartisipasi pada penelitian ini.

Pengguna yang telah mendapatkan surat keputusan penyetaraan telah mengikuti tahap

demis tahap proses tersebut, pengguna diminta mengisikan kuesioner yang terdiri dari 20 pertanyaan ada lima variabel yang masing-masing variabelnya berisikan empat pertanyaan indikator, yang bertujuan untuk mengetahui persepsi dari pengguna tentang pengalaman mereka menggunakan laman pendaftaran penyetaraan ijazah lulusan luar negeri. Pengukuran indikator-indikator menggunakan skala likert dari "1" yang berarti "sangat tidak setuju" sampai "5" yang diartikan "sangat setuju".

Data analisis dan pengujian hipotesis menggunakan perangkat lunak *SmartPLS 3* dengan lisensi versi *student*. Data analisis menggunakan *PLS* diperlukan 2 tahap analisis yaitu model pengukuran dan model struktural (Santosa 2015).

Model Pengukuran

Analisis Model pengukuran dilakukan untuk menilai validitas dan reliabilitas model (Ghozali & Latan 2015). Besaran nilai yang digunakan untuk mengukur validitas dan reliabilitas yaitu nilai *cross loading* harus lebih dari 0,7, akan tetapi untuk penelitian yang sifatnya pengembangan nilai dari *cross loading* antara 0,5-0,7 masih dianggap cukup (Ghozali & Latan 2015). Pada Tabel 1 semua indikator pada masing-masing variabel diatas 0,7, dan pada Tabel 2 *discriminant validity* adalah baik. Dengan demikian model pengukuran memuaskan dan dapat menganalisis model struktural.

Tabel 1. Crossloading

Indikator	<i>Usability</i> (U)	<i>Perceived Benefit</i> (PB)	Service	
			Interaction Quality (SIQ)	<i>Happiness</i> (H) <i>Task Success</i> (TS)
U1	0,856			
U2	0,731			
U3	0,777			
U4	0,725			
PB1		0,838		
PB2		0,823		
PB3		0,726		
PB4		0,818		
SIQ1			0,867	
SIQ2			0,821	
SIQ3			0,810	
SIQ4			0,722	

Indikator	Usability (U)	Perceived Benefit (PB)	Service		
			Interaction Quality (SIQ)	Happiness (H) Task Success (TS)	
H1				0,866	
H2				0,794	
H3				0,747	
H4				0,790	
TS1					0,743
TS2					0,726
TS3					0,807
TS4					0,729

Tabel 2. Discriminant Validity

	H	PB	SIQ	TS	U
H	0,800				
PB	0,658	0,803			
SIQ	0,773	0,548	0,807		
TS	0,750	0,557	0,679	0,752	
U	0,625	0,458	0,574	0,672	0,774

Model Struktural

Model struktural menunjukkan hubungan antara variabel dalam model penelitian, sehingga dapat menentukan apakah hipotesis tertentu didukung oleh data. Tabel 3 ialah hasil dari analisis model struktural, jalur hipotesis sesuai dengan nilai *path coefficient* (β). Dengan menggunakan nilai $\alpha=0,05$, dapat disimpulkan bahwa hipotesis didukung dengan data yang didapat. Hasil analisis hipotesis dalam jalur masing-masing variabel.

Tabel 3. Path Coeficient

Hipotesis	Path Coeficient(β)	Nilai t	Keterangan
H1: U --> H	0,208	2,437	Diterima
H2: U --> TS	0,381	4,217	Diterima
H3: PB --> H	0,292	3,338	Diterima
H4: PB --> TS	0,186	1,936	Diterima
H5: SIQ --> H	0,494	6,426	Diterima
H6: SIQ --> TS	0,358	3,735	Diterima

Enam hipotesis yang akan diujikan menggunakan level signifikan 0,05 ($\alpha = 0,05$), $n = 90$ kuesioner, maka nilai $t_{tabel} = 1,662$.

Hipotesis 1 menyatakan kualitas kegunaan mempunyai hubungan positif dengan *happiness*,

pada Tabel 3 koefisien jalur pada kualitas kegunaan dan *happiness* $\beta=0,208$ dengan nilai $t = 2,437 > t_{tabel}$, bahwa kualitas kegunaan yang dipersepsikan oleh pengalaman pengguna mempunyai nilai yang signifikan terhadap kepuasan, kemudahan pengguna terhadap laman tersebut. Dengan demikian adanya hubungan positif antara kualitas kegunaan dan *happiness*, dapat dikatakan kualitas kegunaan dan *happiness* saling mempengaruhi, maka hipotesis 1 diterima.

Hipotesis 2 menyatakan kualitas kegunaan mempunyai hubungan positif dengan *task success*, pada Tabel 3 dapat dilihat nilai dari koefisien jalur pada kualitas kegunaan dengan *task success* ialah $\beta = 0,381$ dengan nilai $t = 4,217 > t_{tabel}$, kualitas kegunaan yang dipersepsikan pengguna mempunyai nilai signifikan terhadap *task success*, dengan memudahkan pengguna dalam menggunakan laman maka efektivitas akan sangat terasa oleh pengguna, berdasarkan hasil yang didapat kualitas kegunaan mempunyai pengaruh positif terhadap *task success*, maka hipotesis 2 diterima.

Hipotesis 3 menyatakan *perceived benefit* mempunyai hubungan positif dengan *happiness*. Jika merujuk pada data di Tabel 3 nilai koefisien dari *perceived benefit* dengan *happiness* ialah $\beta = 0,292$ dengan nilai $t = 3,338 > t_{tabel}$, persepsi pengguna terhadap manfaat yang didapat terhadap penggunaan laman layanan tersebut menjadikan pengaruh positif terhadap persepsi kepuasan pengguna. Dengan demikian *perceived benefit* mempunyai pengaruh terhadap *happiness*, maka hipotesis 3 diterima.

Hipotesis 4 *perceived benefit* mempunyai hubungan positif terhadap *task success*, dilihat pada tabel 3 nilai jalur koefisien dari *perceived*

benefit terhadap *task success* $\beta=0,186$ dengan nilai $t = 1,936 > t_{tabel}$. manfaat yang didapat pengguna layanan penyetaraan ijazah lulusan perguruan luar negeri adalah surat keputusan penyetaraan, efektifitas laman agar pengguna dapat menerima surat keputusan sesuai yang diharapkan pengguna juga sebagai pengaruh positif terhadap persepsi pengguna, dari hasil tersebut hipotesis 4 dapat diterima

Hipotesis 5 kualitas interaksi layanan mempunyai hubungan positif terhadap *happiness*, melihat jalur pada table 3. Kualitas intersaksi mempunyai jalur koefisien dengan *happiness* $\beta = 0,494$ dengan nilai $t = 6,426 > t_{tabel}$. Sebagai penyelenggara layanan interaksi terhadap pengguna tentunya selalu dilakukan interaksi layanan melalui laman juga diperlukan, dengan adanya kualitas interaksi layanan yang baik, maka kepuasan pengguna juga meningkat. Hasil tersebut dapat dikatakan bahwa kepuasan interaksi layanan mempunyai pengaruh yang positif terhadap persepsi pengguna, maka hipotesis 5 diterima.

Hipotesis 6 kualitas interaksi layanan mempunyai hubungan positif terhadap *task success*, melihat table 3 bahwa nilai koefisien pada jalur kualitas interaksi layanan terhadap *task success* ialah $\beta=0,358$ dengan nilai $t = 3,735 > t_{tabel}$. ketepatan waktu interaksi layanan yang sesuai dengan prosedur operasi standar adalah tujuan dari penyelenggaraan pelayanan publik, dengan adanya ketepatan waktu layanan, maka efisiensi serta efektivitas mempengaruhi persepsi pengguna, jika melihat dari hasil yang diujikan. Bahwa kualitas interaksi layanan mempunyai hubungan positif dengan *task success*, maka hipotesis 6 diterima.

SIMPULAN

Pada penelitian ini mengusulkan model untuk mengukur pengalaman pengguna pada laman pelayanan publik, dengan mengambil salah satu pelayanan publik pada Kementerian Riset Teknologi dan Pendidikan Tinggi yaitu laman pendaftaran penyetaraan ijazah lulusan perguruan tinggi luar negeri. Pengembangan pelayanan publik terus ditingkatkan untuk melayani pengguna pelayanan publik sesuai dengan undang-undang yang berlaku, yang diharapkan dari perkembangan tersebut ialah adanya umpan balik

positif dari pengguna pelayanan publik yang akan berdampak dengan kinerja instansi sebagai penyelenggara pelayanan publik.

Enam hipotesis diuji dengan data didukung dari pengguna laman pendaftaran penyetaraan ijazah lulusan perguruan tinggi luar negeri yang telah mengikuti proses penyetaraan dari awal sampai dikeluarkannya surat keputusan penyetaraan ijazah lulusan perguruan tinggi luar negeri. Kualitas kegunaan mempengaruhi positif pada kepuasan pengguna dan juga pada *task success*, bahwa kemudahan dalam penggunaan dapat memberikan kepuasan dan efektivitas yang positif. Manfaat yang didapat oleh pengguna juga mempengaruhi persepsi dari pengguna, jika laman pelayanan publik memiliki manfaat yang dibutuhkan oleh pengguna, maka kepuasan serta efisiensi yang diterima oleh pengguna akan menghasilkan umpan balik yang positif. Pelayanan publik juga dilihat dari kualitas interaksi layanan, jika layanan yang diberikan kepada pengguna mempunyai kualitas yang baik, akan memberikan kepuasan serta umpan balik yang positif dari pengguna terhadap penyelenggara layanan publik.

Penelitian ini memiliki keterbatasan dikarenakan penelitian ini tidak bersifat longitudinal, pada *PULSE* ada dua variabel yang tidak digunakan yaitu *page view* dan *seven-day active user*, pada *HEART* ada tiga variabel yang tidak digunakan *Engagement*, *adoption*, *Retention*. Sedangkan pada *WEBQUAL* ada satu variabel yang tidak digunakan yaitu kualitas information. Diharapkan dimasa yang akan datang dapat menggunakan variabel tersebut pada studi longitudinal, serta dapat diuji coba pada penyelenggara pelayanan publik yang berbeda.

DAFTAR PUSTAKA

- Ghozali I & Latan H. 2015. *Partial Least Squares Konsep, Teknik dan Aplikasi Menggunakan Program SmartPLS 3*, 2nd ed. Semarang: Badan Penerbit UNDIP.
- Holle ES. 2011. Pelayanan Publik Melalui Electronic Government Upaya Meminimalisir Praktek Mal administrasi dalam Meningkatkan Public Service. *Jurnal Sasi* **17**(3): 21-30.
- International Organization for Standardization. 2010. *Ergonomics of human system interaction - Part 210:*

- Human-centered design for interactive systems (formerly known as 13407)*. ISO F±DIS 9241-210:2010. Diambil kembali dari <https://www.iso.org>: <https://www.iso.org>
- Kemkominfo. 2014. Kemkominfo: Pengguna Internet di Indonesia Capai 82 Juta. Dipetik 9 18, 2016 : 16.35, dari kominfo.go.id: https://kominfo.go.id/index.php/content/detail/3980/Kemkominfo%3A+Pengguna%20+Internet+di+Indonesia+Capai+82+Juta/0/berita_satker#VjC4Lq4rKRs
- Presiden Republik Indonesia. 2003. Instruksi Presiden Republik Indonesia nomor 3 tahun 2003 tentang Kebijakan dan Strategi Nasional Pengembangan E-Government.
- Presiden Republik Indonesia. 2009. Undang-Undang Nomor 25 Tahun 2009 Tentang Pelayan Publik.
- Rodden K, Hutchinson H & Xin F. 2010. Measuring the User Experience on a Large Scale : User-Centered Metrics for Web Applications. *Proceedings of CHI 2010*, ACM Press
- Sanjaya I. 2012. Pengukuran Kualitas layanan website kementerian kominfo dengan menggunakan metode webqual 4.0. *Jurnal penelitian iptek-kom* **14**(1): 1-14.
- Santosa PI. 2010. Cost and benefit of information search using two different strategies. *TELKOMNIKA (Telecommunication Computing Electronics and Control)* **8**(3): 195-206. DOI: 10.12928/telkomnika.v8i3.621
- Santosa PI. 2014. Measuring User Experience in An Online Store Using PULSE and HEART Metrics. *Kursor* **7**(3): 145-154. DOI: 10.21107/kursor.v7i3.1096
- Santosa PI. 2015. Student Engagement with Online Tutorial: A Perspective on Flow Theory. *International Journal of Emerging Technologies in Learning (ijET)* **10**(1): 60-67.
- Wicaksono BL & Susanto A. 2013. Evaluasi Kualitas Layanan Website Pusdiklat BPK Ri Menggunakan Metode Webqual Modifikasian dan Importance Performance Analysis. *Jurnal Nasional Teknik Elektro dan Teknologi Informasi (JNTETI)* **2**(2): 21-34
- Zhang P, Small RV, Von Dran GM & Barcellos S. 2000. A Two Factor Theory for Website Design. *Proceedings of the 33rd Annual Hawaii International Conference on System Sciences*, 1-10. DOI: 10.1109/HICSS.2000.926847