

## Analisis Kepuasan Implementasi *E-government* Menggunakan Metode *Webqual 4.0* dalam Pelayanan Publik di Bidang Kependudukan dan Catatan Sipil Kota Palembang

Hendri<sup>1\*</sup>, Edi Surya Negara<sup>2</sup>, Tata Sutabri<sup>3</sup>

<sup>1, 2, 3</sup>Fakultas Teknik Informatika, Universitas Bina Darma Palembang, Jalan Jendral Ahmad Yani No.12 Plaju, Indonesia, 30264

e-mail: <sup>1</sup>Hendri.mn07@gmail.com, <sup>2</sup>e.s.negara@binadarma.ac.id, <sup>3</sup>tata.sutabri@binadarma.ac.id

\*Corresponding author

Submitted Date: September 06th, 2024

Reviewed Date: September 21st, 2024

Revised Date: December 7th, 2024

Accepted Date: December 20th, 2024

### Abstract

Analysis of user satisfaction with electronic-based information system services or e-government provided by government agencies is necessary to evaluate the quality of these services, especially if these services are vital needs and play an important role in the advancement of society. The objective of this research is to use the webqual 4.0 approach, which has been widely used to conduct analysis or measurement of public services. using multiple linear regression to determine whether two or more independent variables affect Y. Information quality, service interaction quality, and usability quality are the three variables used in this data test because the author only needs to use three variables to test the hypothesis and evaluate the website of the Population and Civil Registration Office of Palembang City by asking a few small questions to the respondents. The joint test results show that the usability quality and service interaction variables affect user satisfaction, the information quality variable has a negative value, indicating no effect on user satisfaction, and the usability quality variable has a positive value, indicating an effect on user satisfaction.

Keywords: Satisfaction, Website, Webqual 4.0, E-government

### Abstrak

Analisis kepuasan pengguna terhadap layanan sistem informasi berbasis elektronik atau e-government yang disediakan oleh lembaga pemerintah diperlukan untuk mengevaluasi kualitas layanan tersebut, terutama jika layanan ini merupakan kebutuhan vital dan memainkan peran penting dalam kemajuan masyarakat. Tujuan dari penelitian ini adalah untuk menggunakan pendekatan webqual 4.0, yang telah banyak digunakan untuk melakukan analisis atau pengukuran layanan publik. menggunakan regresi linier berganda untuk menentukan apakah dua atau lebih variabel independen mempengaruhi Y. Kualitas informasi, kualitas interaksi layanan, dan kualitas kegunaan adalah tiga variabel yang digunakan dalam uji data ini karena penulis hanya perlu menggunakan tiga variabel untuk menguji hipotesis dan mengevaluasi situs web dinas kependudukan dan pencatatan sipil kota Palembang dengan mengajukan beberapa pertanyaan kecil kepada responden. Hasil pengujian bersama menunjukkan bahwa variabel kualitas kegunaan dan interaksi layanan berpengaruh terhadap kepuasan pengguna, variabel kualitas informasi bernilai negatif, yang menunjukkan bahwa tidak ada pengaruh terhadap kepuasan pengguna, dan variabel kualitas kegunaan bernilai positif, yang menunjukkan bahwa ada pengaruh terhadap kepuasan pengguna.

Kata Kunci: Kepuasan, Website, Webqual 4.0, E-government

### 1. Pendahuluan

Pesatnya perkembangan internet telah membawa perubahan signifikan dalam cara bisnis

dijalankan, terutama dalam operasional organisasi pemerintahan. Teknologi informasi Komunikasi (TIK) telah hadir untuk diterapkan dalam

pemerintahan di berbagai negara didunia dan, dalam beberapa kasus, berhasil memberikan dampak positif yang signifikan. Selain itu, pemerintah berusaha untuk membuat masyarakat dapat mengakses layanan mereka, yang sekarang dianggap penting bagi kemajuan pembangunan negara. (Mustari, 2023).

Kemajuan Teknologi Informasi dan Komunikasi (TIK) di negara-negara berkembang terus berlanjut untuk mengadopsi teknologi mutakhir. Namun, tampaknya tidak seperti yang diharapkan bahwa perubahan organisasi dan proses yang diperlukan serta implementasi yang efektif telah dilakukan. Dengan meningkatnya adopsi sistem informasi oleh masyarakat dan bisnis, masalah yang terkait dengan pengembangan dan pelaksanaan sistem E-government menjadi semakin penting (Susanto, Hattab, and Suasa, 2024).

Sistem informasi yang disebut e-government dibuat oleh pemerintah untuk meningkatkan pelayanan publik dengan memberi orang berbagai cara untuk lebih mudah mendapatkan informasi. Instruksi Presiden Nomor 3 Tahun 2003 tentang Kebijakan dan Strategi Nasional Pengembangan E-government, yang diterapkan secara menyeluruh di seluruh jajaran pemerintahan, menetapkan kebijakan dan strategi yang relevan. Pemerintah diharapkan dapat memanfaatkan kemajuan TIK (Teknologi informasi dan Komunikasi) dengan mengembangkan layanan publik berbasis E-government, baik di tingkat daerah sampai nasional. Namun, hingga kini masih terdapat disparitas antar daerah dalam penerapan E-government, yang disebabkan oleh perbedaan kualitas sumber daya manusia. Oleh karena itu, karena banyak orang belum memahami konsep, mekanisme, dan manfaat E-government, sosialisasinya perlu dilakukan secara konsisten, sistematis, berkelanjutan, dan disertai dengan insentif bagi masyarakat (Gioh, 2021).

Pemanfaatan teknologi informasi dalam E-government dapat mencakup penggunaan internet, perangkat mobile, laptop, komputer, dan lainnya. Sistem ini diterapkan sebagai sarana distribusi layanan digital yang dikembangkan oleh pemerintah. Upaya pemerintah dalam mendorong kemajuan penerapan E-government mulai terlihat pada April 2004, ketika pemerintah mengajukan permohonan untuk mengintegrasikan berbagai layanan bagi seluruh warga negara Indonesia, termasuk KTP, SIM, nomor pajak, hingga paspor,

dengan menggunakan satu nomor identifikasi (SIN) (Shafira and Kurniaswi 2021).

Website resmi Dinas Kependudukan dan Catatan Sipil Kota Palembang ([disdukcapil.palembang.go.id](http://disdukcapil.palembang.go.id)) merupakan salah satu instrumen yang digunakan oleh Pemerintah Dinas Kependudukan dan Catatan Sipil Kota Palembang dalam melaksanakan Undang-Undang Nomor 14 Tahun 2008 serta Peraturan Daerah Nomor 5 Tahun 2015 mengenai keterbukaan informasi. Dalam implementasinya, situs web resmi Dinas Kependudukan dan Catatan Sipil Kota Palembang masih terbatas pada penyediaan informasi dan belum sepenuhnya mengembangkan fitur interaktif yang memungkinkan interaksi langsung dengan pengguna. Kualitas website resmi Dinas Kependudukan dan Catatan Sipil Kota Palembang berpengaruh langsung terhadap kualitas informasi dan layanan yang diberikan kepada masyarakat di daerah tersebut. Oleh karena itu, diperlukan analisis terhadap kepuasan pengguna terhadap layanan website resmi Dinas Kependudukan dan Catatan Sipil Kota Palembang guna menilai tingkat kualitas layanan yang disediakan. Hasil analisis dapat digunakan sebagai pedoman dalam upaya meningkatkan kualitas website pemerintahan di masa mendatang agar lebih optimal dan responsif terhadap kebutuhan masyarakat (Akay, Kaawoan, and Pangemanan 2021).

Dengan menggunakan metodologi *WebQual 4.0*, penulis membuat kuesioner berisi 23 item untuk penelitian ini. Kuesioner tersebut memiliki empat variabel: kegunaan, informasi, dan kualitas interaksi layanan, yang merupakan faktor independen, dan kepuasan pengguna, yang merupakan variabel dependen. Setelah *Servqual* menjadi populer sebagai alat untuk mengukur kualitas layanan, alat tersebut ditingkatkan menjadi *WebQual 4.0*. Karena tidak banyak variabel yang harus digunakan, penulis dapat menguji hipotesis bahwa ini akan menjadi cara yang memadai untuk mengevaluasi situs website dinas kependudukan dan pencatatan sipil kota Palembang dengan mengirimkan sejumlah kecil pertanyaan kepada responden (Arvianto, 2023).

Penelitian terdahulu yang dilakukan oleh (Septa and Umar 2019), melakukan analisis kepuasan pengguna sistem informasi E-government menggunakan metode *webqual 4.0* (studi kasus: website simsarpras kementerian agama) dengan 4 variabel, yaitu Kualitas Kegunaan (*Usability Quality*), variabel Kualitas Informasi

(*Information Quality*), dan variabel Kualitas Interaksi Layanan (*Service Interaction Quality*) terhadap variabel Kepuasan Pengguna (*User Satisfaction/Overall Impression*) Berdasarkan hasil analisis, seluruh koefisien regresi linier berganda menunjukkan nilai positif. Variabel dengan pengaruh terbesar terhadap kepuasan pengguna adalah X3, yang mewakili dimensi kualitas interaksi layanan, dengan nilai 0,451. Sementara itu, variabel dengan pengaruh terkecil terhadap kepuasan pengguna adalah X1, yang merepresentasikan dimensi kualitas kegunaan. Pada penelitian ini, Koefisien determinasi bernilai 64,8% , yang menunjukkan bahwa seluruh variabel WebQual 4.0 mampu menjelaskan 64,8% variasi kepuasan pengguna website SIMSARPRAS, sedangkan 35,2% sisanya dipengaruhi oleh faktor lain di luar variabel WebQual 4.0 yang digunakan dalam penelitian ini. Sementara itu, koefisien korelasi sebesar 0,805 menunjukkan bahwa hubungan antara variabel WebQual 4.0 dengan kepuasan pengguna berada dalam kategori sangat kuat.

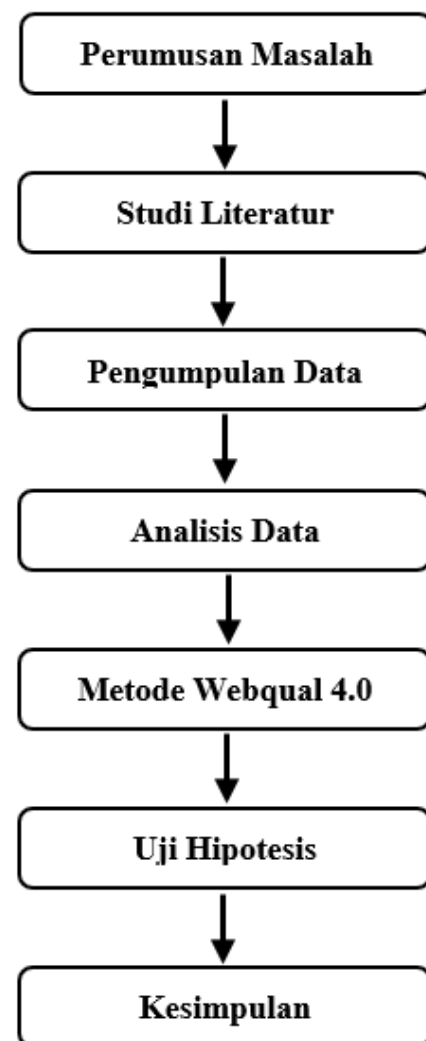
Penelitian ini bertujuan untuk mengukur kualitas website Dinas Kependudukan dan Catatan Sipil Kota Palembang yang didasari dari persepsi pengguna akhir. *WebQual 4.0* salah satu metode yang digunakan dengan total responden 98 (Sembilan puluh delapan) terdiri dari pegawai pada Dinas Kependudukan dan Catatan Sipil Kota Palembang, dan Masyarakat kota palembang dan dalam menyebarkan kuesioner menggunakan G-Form (Google Formulir). Aplikasi SPSS digunakan dalam analisis data dengan beberapa uji yaitu uji validitas, uji reliabilitas, uji asumsi klasik, uji asumsi dasar dan analisis regresi linier berganda (Maulani 2020).

Dengan membandingkan hasil penilaian kuesioner yang meliputi variabel-variabel berikut: Kualitas Kegunaan, Kualitas informasi, dan Kualitas interaksi Layanan, dengan variabel hasil Kepuasan Pengguna, penelitian ini akan membantu kita memahami kualitas situs website tersebut. Tujuan utama penelitan ini adalah untuk menentukan faktor-faktor mana yang secara signifikan dan tidak signifikan memengaruhi kepuasan pengguna, dan akan menggunakan temuan-temuan tersebut untuk menginformasikan iterasi situs website dinas kependudukan dan pencatatan sipil kota palembang di masa mendatang dalam upaya menjaga kepuasan publik terhadap platform tersebut (Davesela and Sutabri 2023).

## 2. Metode Penelitian

### 2.1 Alur Penelitian

Berdasarkan berbagai paparan tentang konsep-konsep yang dikaji dalam penelitian ini, alur penelitian dirancang sebagai pedoman untuk mengarahkan pelaksanaan penelitian. Alur penelitian yang baik akan menjelaskan keterkaitan teoritis antar variabel yang akan diteliti. Oleh karena itu, dalam penyusunan paradigma penelitian, alur penelitian harus dijadikan dasar utama.



Gambar 1. Alur Penelitian

### 2.2 Perumusan Masalah

Tahapan utama pada penelitian ini adalah perumusan masalah yaitu bagaimana mengukur dan menganalisis tingkat kepuasan pengguna pada pelaksanaan *E-government* berbasis website di dinas kependudukan dan catatan sipil kota palembang.

## 2.3 Study Literatur

Pada tahap ini, penulis menambah wawasan dan pengetahuan dengan cara mencari, mempelajari, dan memahami tentang berbagai landasan teori dan konsep yang diperoleh dari berbagai sumber seperti tugas akhir di perpustakaan, jurnal, artikel, dan juga internet terkait penelitian yang akan dilakukan.

## 2.4 Pengumpulan Data

Tahap ketiga adalah pengumpulan data, pada tahap ini Pengumpulan data terdiri dari data primer dan data sekunder. Data primer berasal dari responden kuesioner, dan data sekunder mendukung data primer dari studi buku, internet, jurnal, dan sumber lainnya.

## 2.5 Webqual 4.0

Dalam penelitian ini, metode yang digunakan adalah WebQual 4.0, yang merupakan hasil pengembangan dari Servqual, sebuah metode yang sebelumnya banyak diterapkan dalam pengukuran kualitas layanan. WebQual telah dikembangkan sejak tahun 1998 dan mengalami berbagai revisi serta penyempurnaan dalam struktur dimensi serta butir pertanyaannya. Metode ini mengevaluasi kualitas sebuah website berdasarkan tiga dimensi utama. Pertama, kegunaan (usability), yang menilai kemudahan pengguna dalam mengakses dan menavigasi website. Kedua, kualitas informasi (information quality), yang mengukur keakuratan, kelengkapan, serta relevansi informasi yang disajikan. Ketiga, interaksi layanan (service interaction quality), yang mencerminkan pengalaman pengguna dalam berinteraksi dengan layanan yang tersedia di website. Selain ketiga dimensi tersebut, penelitian ini juga mempertimbangkan kepuasan pengguna (user satisfaction/overall impression) sebagai indikator utama dalam menilai efektivitas dan kualitas keseluruhan layanan digital yang diberikan oleh website (Salamah dkk, 2020).

Instumen penelitian dengan *WebQual 4.0* ditunjukkan pada gambar 2.

Category	Webqual 4.0 Questions
Kualitas Kegunaan (Usability Quality)	<i>I find the site easy to learn to operate</i> (Saya menemukan situs ini mudah untuk dioperasikan)
	<i>My interaction with the site is clear and understandable</i> (Interaksi dengan situs jelas dan mudah dimengerti)
	<i>I find the site easy to navigate</i> (Situs memiliki petunjuk yang jelas)
	<i>I find the site easy to use</i> (Situs mudah digunakan)
	<i>The site has an attractive appearance</i> (Situs memiliki tampilan yang menarik)
	<i>The design is appropriate to the type of site</i> (Desain sesuai dengan tipe situs)
	<i>The site conveys a sense of competency</i> (Situs ini meningkatkan kompetensi/persaingan)
Kualitas Informasi (Information quality)	<i>The site creates a positive experience for me</i> (Situs ini memberikan pengalaman positif untuk saya)
	<i>Provides accurate information</i> (Menyediakan informasi yang akurat)
	<i>Provides believable information</i> (Menyediakan informasi yang dapat dipercaya)
	<i>Provides timely information</i> (Menyediakan informasi yang tepat waktu/up to date)
	<i>Provides relevant information</i> (Menyediakan informasi yang relevan)
	<i>Provides easy to understand information</i> (Menyediakan informasi yang mudah dimengerti)
	<i>Provides information at the right level of detail</i> (Menyediakan informasi secara detail)
Kualitas Interaksi layanan (Service interaction quality)	<i>Presents the information in an appropriate format</i> (Memberikan informasi dalam format yang sesuai)
	<i>Has a good reputation</i> (Memiliki reputasi yang baik)
	<i>It feels save to complete transaction</i> (Memberikan rasa aman saat melakukan transaksi)
	<i>My personal information feels secure</i> (Informasi pribadi saya tersimpan dengan aman)
	<i>Creates a sense of personalization</i> (Menciptakan kesan personal)
	<i>Convey a sense of community</i> (Memiliki komunitas)
	<i>Makes it easy to communicate with the organization</i> (Memberikan kemudahan untuk berkomunikasi dengan organisasi)
	<i>I feel confident that goods/services will be delivered as promised</i> (saya merasa yakin barang/pelayanan akan dikirim sesuai dengan yang dijanjikan)

Gambar 2. Instrumen webqual 4.0

## 2.6 Kuesioner

Penelitian ini menggunakan kuesioner tertutup dengan skala Likert 5 tingkat sebagai instrumen pengumpulan data. Kuesioner dirancang menggunakan Google Formulir dan didistribusikan secara online kepada responden untuk mempermudah proses pengisian serta meningkatkan jangkauan partisipasi.

## 2.7 Sampel

Sebanyak 98 orang responden untuk jumlah sampel yang digunakan pada penelitian ini. Terdiri dari pegawai Dinas Kependudukan dan Catatan Sipil kota Palembang dan masyarakat kota Palembang yang pernah mengakses website Dinas Kependudukan dan Catatan Sipil kota Palembang.

## 2.8 Analisis Data

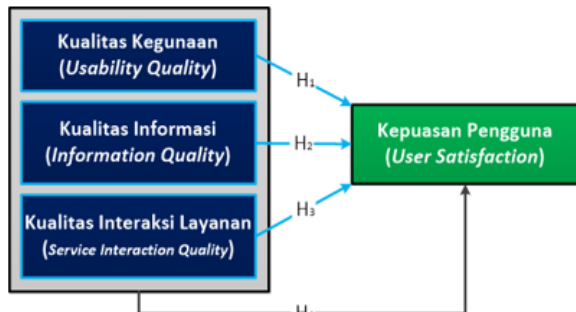
Analisis data menggunakan aplikasi SPSS dengan uji validitas, uji reliabilitas, uji asumsi Klasik, uji asumsi dasar dan analisis regresi linier berganda. Kuesioner yang dihasilkan terdiri dari variabel Kualitas Kegunaan (Usability Quality), Variabel Kualitas Informasi (Information Quality), dan Variabel Kualitas Interaksi Layanan (Service Interaction Quality) dibandingkan dengan variabel Kepuasan Pengguna (User Satisfaction/Overall Impression). Hasil penelitian ini akan membantu mengetahui kualitas website. Variabel-variabel ini



dianggap signifikan dan tidak signifikan secara parsial atau tidak sama sekali. (Anggraini dkk, 2022).

## 2.9 Hipotesis Penelitian

Gambar 3 menunjukkan hipotesis yang digunakan pada penelitian ini.



Gambar 3. Konsep Hipotesis Penelitian (Frandika Septa dan Rusdydi Umar, 2019)

Terdapat 4 tahapan hipotesis yang akan diuji dari gambar 3, yaitu:

1. H1: variabel kualitas kegunaan memiliki pengaruh yang signifikan dan positif terhadap variabel kepuasan pengguna.
2. H2: variabel kualitas informasi memiliki pengaruh yang signifikan dan positif terhadap variabel kepuasan pengguna.
3. H3: variabel kualitas interaksi layanan memiliki pengaruh yang signifikan dan positif terhadap kepuasan pengguna.
4. H4: variabel yang berkaitan dengan kegunaan, informasi, dan interaksi layanan memiliki dampak yang signifikan dan positif terhadap kepuasan pengguna.

Berdasarkan konsep hipotesis, terdapat 2 (dua) kategori pengujian, yaitu pengujian secara parsial dan pengujian secara simultan, maka untuk melakukan uji hipotesis menggunakan uji-t dan uji-f.

## 3. Hasil dan Pembahasan

Pada tahap ini, hasil dari uji validitas, uji reliabilitas uji asumsi klasik, uji asumsi dasar dan analisis regresi linier berganda akan dijelaskan. Kemudian akan dilakukan pengujian pengaruh variabel bebas secara sendiri/parsial terhadap variabel terikat, dan pengujian pengaruh variabel bebas secara bersama/simultan terhadap variabel terikat (Noviyanti, Raka, and Larantika 2021).

### 3.1 Uji Validitas

Setelah data kuesioner di kumpulkan, Untuk menentukan apakah kuesioner yang digunakan sebagai instrumen pengumpulan data bersifat valid atau tidak, dilakukan uji validitas.

Pengujian ini dilakukan terhadap 98 responden, sehingga  $n = 98$  dengan nilai  $r$  tabel sebesar 0.1966. Kriteria dalam uji validitas didasarkan pada perbandingan antara nilai korelasi dari dua atau lebih variabel dengan nilai korelasi yang terdapat dalam tabel distribusi  $r$ . Jika nilai korelasi yang diperoleh lebih besar dari nilai yang tercantum dalam tabel  $r$ , maka instrumen dianggap valid. Sebaliknya, jika nilai korelasi yang diperoleh lebih kecil dari nilai dalam tabel  $r$ , maka instrumen dianggap tidak valid (Janna & Herianto, (2021). Tabel 1 menyajikan hasil uji validitas dalam penelitian ini.

Tabel 1. Uji Validitas Data

Uji Validitas				
No	Variabel	$r_{hitung}$	$r_{tabel}$	Keterangan
1	U1	0.653	0.1966	Valid
2	U2	0.780	0.1966	Valid
3	U3	0.752	0.1966	Valid
4	U4	0.403	0.1966	Valid
5	U5	0.609	0.1966	Valid
6	U6	0.733	0.1966	Valid
7	U7	0.769	0.1966	Valid
8	I1	0.836	0.1966	Valid
9	I2	0.881	0.1966	Valid
10	I3	0.796	0.1966	Valid
11	I4	0.876	0.1966	Valid
12	I5	0.852	0.1966	Valid
13	I6	0.852	0.1966	Valid
14	I7	0.789	0.1966	Valid
15	Q1	0.898	0.1966	Valid
16	Q2	0.917	0.1966	Valid
17	Q3	0.934	0.1966	Valid
18	Q4	0.912	0.1966	Valid
19	Q5	0.732	0.1966	Valid
20	Q6	0.856	0.1966	Valid
21	S1	0.864	0.1966	Valid
22	S2	0.887	0.1966	Valid
23	S3	0.878	0.1966	Valid

Karena nilai  $r$ -hitung lebih besar dari  $r$ -tabel, maka semua item pertanyaan dinyatakan valid berdasarkan tabel 1.

### 3.2 Uji Reliabilitas

Setelah seluruh hasil kuesioner dinyatakan valid, langkah berikutnya adalah melakukan uji reliabilitas menggunakan Cronbach's Alpha ( $\alpha$ ). Instrumen dianggap memiliki tingkat reliabilitas atau kepercayaan yang baik jika memenuhi kriteria

tertentu, yaitu ketika nilai Cronbach's Alpha lebih besar dari 0.6. Jika nilai tersebut terpenuhi, maka instrumen dapat dipercaya dalam mengukur variabel yang diteliti (Maulana, 2022). Adapun Tabel 2 menyajikan dari hasil uji reliabilitas.

Tabel 2. Nilai Composite Reliability

Uji Reliabilitas			
Variabel	Hasil Uji	Syarat	Keterangan
Kegunaan (Usability)	0.800	0.6	Reliabel
Informasi (Information)	0.933	0.6	Reliabel
Interaksi (Interaction)	0.937	0.6	Reliabel
Kepuasan (Satisfaction)	0.847	0.6	Reliabel

Berdasarkan Tabel 2, nilai composite reliability untuk semua variabel menunjukkan angka lebih dari 0,60. Hal ini mengindikasikan bahwa seluruh angket dalam penelitian ini bersifat reliabel atau konsisten, sehingga dapat digunakan sebagai instrumen penelitian.

### 3.3 Uji Asumsi Klasik (*Multikolinieritas*)

*Multikolinearitas* merupakan kondisi di mana terdapat hubungan linear yang sempurna atau mendekati sempurna antara variabel independen dalam model regresi. (Mardiatmoko, 2020).

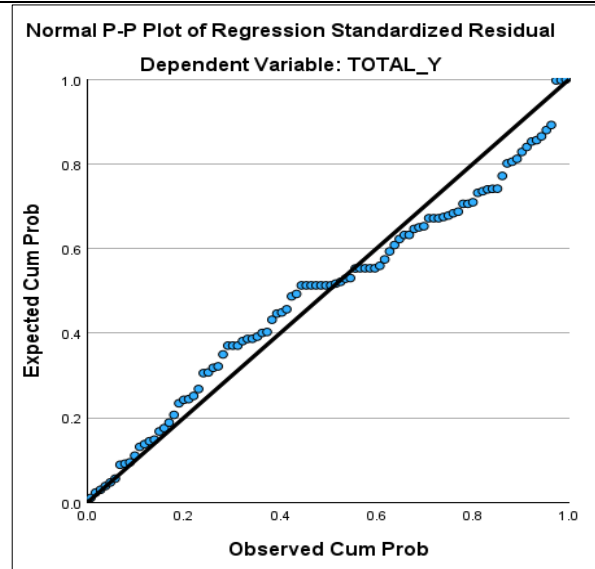
Tabel 3. Uji *Multikolinearitas*

No	Variabel	Tolerance	VIF
1	Variabel Kegunaan	0.470	2.126
2	Variabel Informasi	0.233	4.296
3	Variabel Interaksi	0.196	5.104

Berdasarkan Tabel 3 nilai tolerance lebih dari 0,1 dan nilai VIF lebih kecil dari 10. Dengan demikian, tidak terdapat multikolinearitas dalam penelitian ini.

### 3.4 Uji Asumsi Dasar (Normalitas)

Pengujian normalitas dilakukan untuk menentukan apakah nilai residual terdistribusi secara normal atau tidak. Model regresi yang baik adalah model yang memiliki nilai residual yang terdistribusi secara normal (Mardiatmoko, 2020).



Gambar 5. Hasil Normalitas Data dengan Normal Probability Plots

Model regresi dalam penelitian ini dapat dinyatakan memenuhi asumsi normalitas, karena berdasarkan Gambar 5, data terlihat menyebar di sekitar garis diagonal.

### 3.5 Analisis Regresi Linier Berganda

Dengan menganalisis data dari satu variabel dependen dan tiga variabel independen. Kualitas Kegunaan, Informasi, dan Interaksi (Kualitas Interaksi Layanan) merupakan variabel independen dalam penelitian ini, dan Kepuasan pengguna merupakan variabel dependen (Y). Tujuan dari analisis regresi linier berganda adalah untuk menentukan apakah terdapat pengaruh antara dua atau lebih variabel independen terhadap variabel dependen (Y). Hasil regresi linier berganda penelitian ini ditunjukkan pada Gambar 5.

Coefficients <sup>a</sup>						
Model		Unstandardized Coefficients		Standardized Coefficients	t	Sig.
		B	Std. Error	Beta		
1	(Constant)	2.740	1.072		2.557	.012
	Kegunaan	.156	.049	.289	3.167	.002
	Informasi	-.148	.071	-.273	-2.102	.038
	Interaksi	.373	.067	.789	5.574	<.001

a. Dependent Variable: Kepuasan

a. Dependent Variable: Kepuasan

Gambar 5. Hasil Analisis Regresi Linier Berganda

Hasil uji pada Gambar 5 menghasilkan persamaan regresi sebagai berikut:

$$Y = \alpha + \beta_1 X_1 + \beta_2 X_2 + \beta_3 X_3 + e$$

$$Y = 2,740 + 0,156 + -0,148 + 0,373 + e$$

Dengan penjelasan sebagai berikut:

1. nilai konstanta ( $\alpha$ ) sebesar 2,740 adalah saat nilai pada kegunaan, informasi, dan interaksi bernilai 2,740.
2. koefisien regresi pada kegunaan sebesar 0,156 yang mengartikan jika setiap ada perubahan pada variabel kegunaan, maka akan merubah nilai kepuasan pengguna (Y) sebesar 0,156.
3. koefisien regresi pada informasi sebesar -0,148 yang mengartikan jika setiap ada perubahan pada variabel informasi, maka akan merubah nilai kepuasan pengguna (Y) sebesar -0,148.
4. koefisien regresi pada interaksi sebesar 0,373 yang mengartikan jika setiap ada perubahan pada variabel interaksi, maka akan merubah nilai kepuasan pengguna (Y) sebesar 0,373.

Dengan menggunakan koefisien determinasi yang ditunjukkan pada Gambar 6 di bawah, seseorang dapat memastikan dampak faktor independen terhadap kepuasan pelanggan.

Model Summary				
Model	R	R Square	Adjusted R Square	Std. Error of the Estimate
1	.794 <sup>a</sup>	.631	.619	1.53684
a. Predictors: (Constant), Interaksi, Kegunaan, Informasi				

Gambar 6. Hasil Koefisien Determinasi

Nilai R penelitian ini, yang sering dikenal sebagai nilai korelasi, adalah 0,794, seperti yang terlihat pada Gambar 6. Dengan nilai R kuadrat sebesar 0,631 (63,1%), kita dapat melihat bahwa tiga variabel independen X1, X2, dan X3 menyumbang 63,1% variasi dalam variabel dependen Y, sementara faktor tambahan yang tidak termasuk dalam analisis *WebQual 4.0* menyumbang 36,9% sisanya.

### 3.6 Uji t

Untuk menentukan apakah variabel independen (Kualitas Interaksi Layanan) memiliki pengaruh positif dan signifikan secara statistik terhadap variabel dependen (Kualitas interaksi Layanan), kita dapat menggunakan uji-t untuk membandingkan nilai t yang dihitung dengan nilai t-tabel dan nilai signifikan. Berikut ini kita dapat melihat hasil uji-t pada Gambar 7.

Coefficients <sup>a</sup>					
Model		Unstandardized Coefficients	Standardized Coefficients	t	Sig.
1	(Constant)	2.740		2.557	.012
	Kegunaan	.156	.289	3.167	.002
	Informasi	-.148	-.273	-2.102	.038
	Interaksi	.373	.789	5.574	<.001
a. Dependent Variable: Kepuasan					

Gambar 7. Hasil Uji T

### 1. Hipotesis 1 (H1)

Dari hasil pengujian pada Gambar 7 diketahui nilai sig. untuk pengaruh kegunaan terhadap kepuasan adalah sebesar  $0,02 < 0,05$  dan nilai t-hitung  $3,167 > 1,989$  sehingga dapat disimpulkan bahwa H1 di terima yang berarti terdapat pengaruh kegunaan terhadap kepuasan pengguna (Y).

### 2. Hipotesis 2 (H2)

Dari hasil pengujian pada Gambar 7 diketahui nilai sig. untuk pengaruh informasi terhadap kepuasan adalah sebesar  $0,038 < 0,05$  dan nilai t-hitung  $-2,102 > 1,989$  sehingga dapat disimpulkan bahwa H2 tidak dapat di terima yang berarti tidak terdapat pengaruh informasi terhadap kepuasan pengguna (Y).

### 3. Hipotesis 3 (H3)

Dari hasil pengujian pada Gambar 7 diketahui nilai sig. untuk pengaruh interaksi terhadap kepuasan adalah sebesar  $0,001 < 0,05$  dan nilai t-hitung  $5,574 > 1,989$  sehingga dapat disimpulkan bahwa H3 di terima yang berarti terdapat pengaruh interaksi terhadap kepuasan (Y).

### 3.7 Uji f

Untuk mengetahui apakah terdapat hubungan positif dan signifikan secara statistik antara variabel independen dan dependen sekaligus, uji-f (ANOVA) membandingkan nilai hitung f dengan nilai tabel f dan nilai signifikan. Dalam penelitian ini, hasil uji-f ditunjukkan pada Gambar 9.

ANOVA <sup>a</sup>						
Model		Sum of Squares	df	Mean Square	F	Sig.
1	Regression	379.331	3	126.444	53.535	<.001 <sup>b</sup>
	Residual	222.016	94	2.362		
	Total	601.347	97			

a. Dependent Variable: Kepuasan

b. Predictors: (Constant), Interaksi, Kegunaan, Informasi

Gambar 8. Hasil Uji f

#### Hipotesis 4 (H4)

Dari hasil pengujian pada Gambar 8 keluaran pada tabel ANOVA di ketahui nilai signifikansi untuk pengaruh kegunaan, informasi dan interaksi secara simultan terhadap kepuasan adalah sebesar  $0,01 < 0,05$  dan nilai  $F_{hitung} 53,535 > 270$  sehingga dapat di simpulkan H4 di terima yang berarti terdapat pengaruh kegunaan, informasi dan interaksi secara simultan terhadap kepuasan pengguna (Y).

Hasil analisis menunjukkan bahwa terdapat koefisien regresi linier berganda yang positif; aspek kualitas interaksi layanan memiliki pengaruh terbesar terhadap kepuasan pengguna (dengan nilai 0,373), di ikuti oleh kualitas kegunaan (dengan nilai 0,156), dan dimensi informasi (dengan nilai - 0,148) merupakan variabel terkecil yang tidak mempengaruhi kepuasan pengguna.

Berdasarkan koefisien determinasi dalam penelitian ini, semua faktor WebQual 4.0 memiliki pengaruh sebesar 63,1%, sementara 36,9% sisanya dipengaruhi oleh variabel lain di luar WebQual 4.0 dalam penelitian ini. Selain itu, koefisien korelasi sebesar 0,794 menunjukkan bahwa hubungan antara variabel WebQual 4.0 dengan kepuasan pengguna tergolong sangat kuat.

Korelasi parsial dan simultan dikonfirmasi oleh pengujian hipotesis. Setelah menganalisis data survei menggunakan uji-t dan uji-f, kita dapat menyimpulkan bahwa hipotesis H1, H2, H3, dan H4 di terima.

#### 4. Kesimpulan

Berdasarkan pada hasil penelitian, maka (1) Kualitas kegunaan (Usability Quality) sebesar  $0,02 < 0,05$  dan nilai  $t_{hitung} 3,167 > 1,989$  bernilai positif dan signifikan yang berarti terdapat pengaruh terhadap kepuasan pengguna secara parsial dan secara simultan. (2) Kualitas informasi (Information Quality) sebesar  $0,038 < 0,05$  dan nilai  $t_{hitung} -2,102 > 1,989$  bernilai negatif dan tidak signifikan yang berarti tidak terdapat pengaruh terhadap kepuasan pengguna secara parsial dan secara simultan. (3) Kualitas interaksi (Service interaction Quality) sebesar  $0,001 > 0,05$  dan nilai  $t_{hitung} 5,574 > 1,989$  bernilai positif dan signifikan yang berarti terdapat pengaruh terhadap kepuasan pengguna secara parsial dan secara simultan. (4) Secara bersamaan kualitas kegunaan (Usability Quality) sebesar  $0,01 < 0,05$  dan nilai  $F_{hitung} 53,535 > 270$  kualitas informasi (Information Quality), dan Kualitas interaksi

(Service Interaction Quality), berpengaruh positif terhadap kepuasan pengguna.

#### 5. Saran

Penelitian selanjutnya dapat mengembangkan kajian ini dengan menambahkan lebih banyak indikator untuk setiap variabel yang digunakan, sehingga hasil yang diperoleh dapat lebih komprehensif dan akurat.

#### Referensi

- Akay, R., Kaawoan, J. E., & Pangemanan, F. N. (2021). Disiplin Pegawai Dalam Meningkatkan Kualitas Pelayanan Publik di Kantor Kecamatan Tikala. *Governance*, 1(1).
- Adnyana, G. F., & Kusuma, A. T. A. P. (2019). Analysis of user satisfaction towards of dhyana pura university websites using the webqual 4.0 method. In International Conference on Fundamental and Applied Research (I-CFAR).
- Arvianto, N. T. (2023). Mengukur Kualitas Aplikasi Berbasis Web Pada E-Tiket Kabupaten Sragen Menggunakan Metode Webqual 4.0. *Syntax Idea*, 5(12), 2300-2317.
- Davesela, M. D., & Sutabri, T. (2023). Analysis of Customer Satisfaction with Currency Services in Using the Brilink Agent Website Using the Webqual 4.0 Method at Bank BRI Palembang Branch. *Jurnal Ilmiah Mandala Education*, 9(4), 3179-3184.
- Gioh, A. (2021). Pelayanan Publik E-government Di Dinas Komunikasi Informatika Kabupaten Minahasa. *POLITICO: Jurnal Ilmu Politik*, 10(1).
- Ihsan, A. A., Hidayati, U., & Mardinawati, M. (2022). Analisis Kualitas Website Dengan Metode Webqual 4.0 Dan Importance Performance Analysis. *Keunis*, 10(2), 29-40.
- Janna, N. M., & Herianto, H. (2021). Konsep uji validitas dan reliabilitas dengan menggunakan SPSS.
- Maria, F., & Sutabri, T. (2023). Pengukuran Kualitas Website E-Learning Di SMA Muhammadiyah 1 Palembang dengan Metode Webqual. *Indonesian Journal of*



- Multidisciplinary on Social and Technology*, 1(2), 121-127.
- Maulani, W. (2020). Penerapan Electronic Government Dalam Peningkatan Kualitas Pelayanan Publik (Studi Kasus Program E-Health Di Kota Surabaya). *AS-SIYASAH: Jurnal Ilmu Sosial Dan Ilmu Politik*, 5(2), 44-54.
- Mardiatmoko, G. (2020). Pentingnya uji asumsi klasik pada analisis regresi linier berganda (studi kasus penyusunan persamaan allometrik kenari muda [canarium indicum l.]). *BAREKENG: Jurnal Ilmu Matematika Dan Terapan*, 14(3), 333-342.
- Maulana, A. (2022). Analisis Validitas, Reliabilitas, dan Kelayakan Instrumen Penilaian Rasa Percaya Diri Siswa. *Jurnal Kualita Pendidikan*, 3(3), 133-139.
- Monalisa, S., & Rizky, K. (2021). Pengukuran Kualitas Website Rumah Batik Andalan Metode Webqual 4.0 Dan Importance Performance Analysis. *Jurnal Ilmiah Rekayasa Dan Manajemen Sistem Informasi*, 7(1), 27-35.
- Mustari, M. (2023). Teknologi informasi dan komunikasi dalam manajemen pendidikan.
- Noviyanti, N. M., Raka, A. G., & Larantika, A. A. D. (2021). Implementasi E-government dalam Proses Pelaporan Surat Pemberitahuan Pajak Daerah di Kabupaten Badung. *Public Inspiration: Jurnal Administrasi Publik*, 6(2), 85-96.
- Prisanda, E., & Febrina, R. (2021). Penerapan Teknologi Informasi dan Komunikasi Berbasis Aplikasi SISPEDAL Dalam Rangka Mewujudkan Good Village Governance. *Journal of Governance Innovation*, 3(2), 155-171.
- Purwandani, I., & Syamsiah, N. O. (2021). Analisis Kualitas Website Menggunakan Metode Webqual 4.0 Studi Kasus: MyBest E-learning System UBSI. *JUSTIN (Jurnal Sistem dan Teknologi Informasi)*, 9(3), 300-306.
- Ristiani, I. Y. (2020). Manajemen pelayanan publik pada mall pelayanan publik di Kabupaten Sumedang Provinsi Jawa Barat. *Coopetition*, 11(2), 325691.
- Septa, F., & Umar, R. (2019). Analisis Kepuasan Pengguna Sistem Informasi E-government Menggunakan Metode Webqual 4.0: Studi Kasus: Website Simsarpras Kementerian Agama. *METHOMIKA: Jurnal Manajemen Informatika & Komputerisasi Akuntansi*, 3(2), 127-135.
- Salamah, I., Lindawati, L., Fadhli, M., & Kusumanto, R. D. (2020). Evaluasi Pengukuran Website Learning Management System Polsri Dengan Metode Webqual 4.0. *Jurnal Digit: Digital of Information Technology*, 10(1), 1-10.
- Shafira, A., & Kurniasiwi, A. (2021). Implementasi E-government dalam upaya peningkatan pelayanan berbasis online di Kabupaten Kulon Progo. *Caraka Prabhu: Jurnal Ilmu Pemerintahan*, 5(1), 52-68.
- Sukri, S., & Zulfikar, Z. (2021). Mendapatkan Peringkat Terbaik Website Pada Search Engine Dengan Metode Search Engine Optimization (SEO). *J. Nas. Komputasi dan Teknol. Inf*, 4(3).
- Susanto, G., Hattab, S., & Suasana, S. (2024). PENERAPAN E-GOVERNMENT DALAM PELAYANAN PUBLIK DI KELURAHAN TONDO KOTA PALU. *Jurnal Ilmiah Research Student*, 1(5), 61-70.
- Sutabri, T., & Napitupulu, D. (2019). Sistem Informasi Bisnis. Yogyakarta: ANDI.