

ANALISIS PENGARUH KEGUNAAN, KUALITAS INFORMASI, DAN KUALITAS INTERAKSI LAYANAN TERHADAP KEPUASAN PENGGUNA WEBSITE KOTA TARAKAN MENGGUNAKAN METODE WEBQUAL 4.0

Vicy Setio Budi

NPP. 29.1992

*Asdaf Kota Tarakan, Provinsi Kalimantan Utara Program
Studi Teknologi Rekayasa Informasi Pemerintahan*

Email: vicysetiobudi02@gmail.com

ABSTRACT

Problem Statement/Background : The use of the website as an information system for the dissemination of public information has been implemented in various districts and cities in Indonesia. Analysis of the success of the website is one step to develop a website for the better..

Purpose : this analysis aims to find factors or variables that influence the quality of a website. To facilitate the research, the variables used in this study are variables in the Webqual 4.0 model, where the quality of the site is determined by user satisfaction which is influenced by the variables of usability, quality, and quality of service interaction. **Method :** The method used to analyze the data is a quantitative analysis method in which the distribution of scores and scale categories has been determined. Data was collected by placing a questionnaire on the website of the City of Tarakan. The purpose of this research is to find out the magnitude of the influence of these variables and then recommend improvements for website development to make it better. **Result :** The test results in this study showed that the usability variable had a significant effect of 38.46%, the information quality variable had a significant effect of 43.32%, and the service interaction variable had a significant effect of 5.27%. **Conclusion :** There is a partially significant effect of the usability variable (X1) on user satisfaction of 38.46%. There is a partially significant effect of information quality variable (X2) on user satisfaction of 43.32%. There is a partially significant effect of service interaction quality variable (X3) on user satisfaction of 5.27 %. There is a simultaneous significant effect of variable usability, quality of information, quality of service interaction on user satisfaction of the Tarakan City website by 86.5%.

Keywords: Quality Analysis, Webqual 4.0, Tarakan City Website

ABSTRAK

Permasalahan/Latar Belakang : Penggunaan website sebagai sistem informasi untuk penyebaran informasi publik telah diterapkan di berbagai kabupaten dan kota di Indonesia. Analisis dari kesuksesan website merupakan salah satu langkah untuk mengembangkan website menjadi lebih

baik lagi. **Tujuan** : Analisis ini bertujuan untuk mencari faktor faktor atau variabel yang berpengaruh dalam kualitas sebuah website. Untuk memudahkan penelitian maka variabel yang digunakan dalam penelitian ini adalah variabel pada model Webqual 4.0, dimana kualitas website ditentukan oleh kepuasan pengguna yang dipengaruhi oleh variabel kegunaan, kualitas informasi, dan kualitas interaksi layanan. **Metode** : Metode yang digunakan untuk menganalisis data yaitu metode analisis kuantitatif yang diungkapkan dalam distribusi skor dan kategori skala penilaian yang telah ditentukan. Pengumpulan data dilakukan dengan menempatkan kuisioner pada website Kota Tarakan. Tujuan dari penelitian ini adalah mencari besar pengaruh dari variabel tersebut kemudian merekomendasikan perbaikan untuk pengembangan website agar lebih baik. **Hasil/Temuan** : Hasil Uji pada penelitian ini menunjukkan variabel kegunaan berpengaruh signifikan sebesar 38,46%, variabel kualitas informasi berpengaruh signifikan sebesar 43,32%, dan variabel kualitas interaksi layanan berpengaruh signifikan sebesar 5,27%. **Kesimpulan** : Terdapat pengaruh signifikan secara parsial variabel kegunaan (X1) terhadap kepuasan pengguna sebesar 38,46%. Terdapat pengaruh signifikan secara parsial variabel kualitas informasi (X2) terhadap kepuasan pengguna sebesar 43,32 %. Terdapat pengaruh signifikan secara parsial variabel kualitas interaksi layanan (X3) terhadap kepuasan pengguna sebesar 5,27 %. Terdapat pengaruh signifikan secara simultan variabel kegunaan, kualitas informasi, kualitas interaksi layanan terhadap kepuasan pengguna website Kota Tarakan sebesar 86,5 %.

Kata Kunci: Quality Analysis, Webqual 4.0, Tarakan City Website

I. PENDAHULUAN

1.1. Latar Belakang

Kemajuan teknologi, memaksa terjadinya perubahan berbagai sektor. Dampak tersebut dapat merubah kehidupan manusia menjadi lebih baik atau sebaliknya. Kemajuan tersebut juga semakin dirasakan pada sektor teknologi informasi. Teknologi informasi ini dimanfaatkan untuk meningkatkan efisiensi dan efektivitas suatu pekerjaan manusia pada sebuah organisasi. Teknologi informasi dapat digunakan untuk meningkatkan efektivitas dan efisiensi bisnis, memperkuat kerjasama kelompok, serta dapat dimanfaatkan untuk bersaing dalam pasar yang sangat cepat berubah seiring dengan perkembangan teknologi. Tersebut berlaku jika teknologi informasi dimanfaatkan untuk mendukung tim pengembang produk, proses dukungan untuk pelanggan, transaksi e-commerce, atau aktifitas bisnis lainnya (O'Brein, 2006).

Perkembangan teknologi informasi ini dalam pemerintahan dimanfaatkan untuk meningkatkan efektivitas dan efisiensi dari pelaksanaan fungsi pemerintahan yang salah satunya adalah pelayanan masyarakat (Ramadhan et al., 2019). Pemerintah haruslah memanfaatkan teknologi informasi ini sebagai sarana untuk meningkatkan pelayanan publik. Dalam upaya meningkatkan kualitas pelayanan publik serta meningkatkan efisiensi dan efektivitas pelayan, maka E-Government adalah salah satu solusi yang ditawarkan. E-Government ini adalah penyelenggaraan pemerintah berbasis elektronik. Dalam pelaksanaannya pemerintah mengeluarkan kebijakan sebagai pedoman dari pelaksanaan E-Government tersebut. Kebijakan pemerintah tersebut tertuang dalam instruksi Presiden Nomor 3 Tahun 2003 tentang Kebijakan dan Strategi Nasional Pengembangan E-Government dan Keputusan Menteri Komunikasi dan Informasi Nomor 57 Tahun 2003 tentang Panduan Penyusunan Rencana Induk Pengembangan E-Government.

E-Government adalah upaya dari pemerintah dalam melaksanakan penyelenggaraan pemerintahan

berbasis elektronik. E-Government berkembang seiring dengan kemajuan teknologi informasi. E-Government dipakai di berbagai negara sebagai akibat dari globalisasi. E-Government dipercaya dapat meningkatkan kualitas kehidupan masyarakat. website pemerintah daerah adalah salah satu dari penerapan E-Government yang memanfaatkan kemajuan teknologi informasi sebagai sarana penyebaran informasi kepada publik. Berbagai data dan informasi dapat di akses melalui website pemerintah daerah tergantung kualitas dari website tersebut. Website yang berkualitas tentunya akan menyediakan semua informasi yang dibutuhkan oleh pengguna.

Kota Tarakan termasuk Kota yang telah berusaha menerapkan E-Government. Website Kota Tarakan (tarakanKota.go.id) ini merupakan salah satu implementasi dari pelaksanaan E-Government di Kota Tarakan. Website Kota Tarakan ini dibuat sebagai pelaksanaan prinsip keterbukaan informasi publik sebagaimana diatur dalam Undang-undang Nomor 14 Tahun 2008 tentang Keterbukaan Informasi Publik. Badan Publik wajib menyediakan Dokumen Informasi Publik yang mudah diakses oleh masyarakat. Dokumen tersebut meliputi Informasi Setiap Saat, Informasi Berkala, Informasi Serta Merta, dan Informasi yang Dikecualikan untuk diakses oleh masyarakat secara luas.

Website Pemerintah Daerah Kota Tarakan dioperasikan sejak 2012 hingga sekarang ini dan belum pernah dilakukan penelitian untuk mengukur kualitas website tersebut. Pada kenyataannya setelah tahapan implementasi, maka evaluasi eektivitas dari teknologi informasi adalah hal yang penting untuk dilakukan oleh para peneliti dan pengembang teknologi informasi tersebut. Setelah sistem informasi memasuki tahapan implementasi dalam siklus pengembangan sistem informasi, maka tahapan selanjutnya adalah evaluasi dari sistem informasi (Raymon Mcleod, 1995). Evaluasi digunakan untuk mengukur eektivitas (sajauh mana sistem informasi tersebut mencapai tujuannya) dan untuk mengevaluasi pengembangan sistem tersebut. Evaluasi dari implementasi website Kota Tarakan sebagai media informasi publik nantinya dijadikan tolak ukur dari sejauh mana dampak positif kepada penggunanya dan kepada organisasi terkait.

Website dimanfaatkan oleh setiap orang untuk mendapatkan informasi yang cepat dan mudah untuk diperoleh. Pengguna akan merasa puas jika informasi yang dibutuhkan diperoleh pada website yang dikunjungi. Tentunya website yang baik akan memenuhi semua harapan dari pengguna baik isi maupun tampilan website. Pemanfaatan dan kegunaan website dilihat dari seberapa baik fungsi dan seberapa efektif pengguna dapat bernavigasi merupakan salah satu faktor kunci kualitas layanan website (Susanto, 2013).

Penjabaran pada paragraph di atas menunjukkan pentingnya akan analisis dari setiap sistem salah satunya adalah website. Sehubungan dengan hal tersebut maka penelitian ini akan berfokus pada website Kota Tarakan sebagai bahan penelitian.

1.2. Kesenjangan Masalah yang Diambil

Evaluasi tentang fenomena pemanfaatan dan penggunaan dari sisi masyarakat terhadap website Kota Tarakan merupakan alasan penelitian ini dilakukan. Salah satu faktor keberhasilan dari sebuah sistem informasi tidak hanya dilihat dari persepsi penyedia layanan saja melainkan juga dari persepsi masyarakat atau konsumen pengguna layanan. Persepsi ini berupa kepuasan yang dialami masyarakat saat menggunakan layanan. Kualitas layanan ditentukan oleh masyarakat yang telah menggunakan layanan tersebut. Persepsi masyarakat akan kualitas layanan adalah penilaian menyeluruh atas keunggulan suatu layanan.(Veronika, 2018)

Webqual 4.0 merupakan salah satu metode yang sering digunakan dalam menentukan kualitas sebuah website berdasarkan persepsi masyarakat atau pengguna. Metode webqual 4.0 terdiri dari tiga kategori yaitu kegunaan, kualitas informasi, dan interaksi pelayanan. (Barnes dan Vidgen , 2002).

Kegunaan adalah kualitas yang berhubungan dengan desain website, misalnya penampilan, mudah digunakan, navigasi dan gambaran website yang tersampaikan kepada pengguna (Barnes dan Vidgen, 2002). Kualitas informasi merupakan mutu dari konten yang terdapat pada website, pantas atau tidaknya informasi untuk disajikan kepada pengguna (Tarigan, 2008:38). Kualitas interaksi layana merupakan interaksi layanan yang dialami oleh pengguna ketika mereka mempelajari lebih dalam website yang dikunjungi (Febrianto, 2019).

Variabel kegunaan, kualitas informasi, dan kualitas interaksi layanan diduga berpengaruh terhadap kualitas website yang berdasar pada persepsi akhir pengguna atau kepuasan pengguna website. Hasil analisis akan menunjukkan pengaruh kegunaan, kualitas informasi, kualitas interaksi layanan website terhadap kepuasan pengguna. Dengan begitu pihak pengelola website dapat melakukan pengembangan lebih lanjut sehingga tercipta website yang

1.3. Penelitian Terdahulu

Beberapa penelitian terdahulu yang dijadikan peneliti sebagai acuan ataupun perbandingan pada penelitian ini adalah penelitian yang dilakukan oleh Prita Haryani yang berjudul evaluasi kualitas layanan E-Government pemerintah Kota Yogyakarta. Dari hasil analisis menunjukkan variable kegunaan (*usability*), kualitas informasi (*information quality*), kualitas layanan interaksi (*service interaction quality*) secara keseluruhan memiliki pengaruh signifikan terhadap kepuasan pengguna. Pihak pengelola website Kantor Wilayah kementerian Agama Provinsi Jawa Timur perlu meningkatkan kualitas pada masing-masing variable untuk lebih meningkatkan kepuasan pengguna. Penelitian yang dilakukan oleh Suci ramadhani Arifin tahun 2015 yang berjudul Analisis Kualitas Pelayanan Website Universitas Hasanudin dengan Metode Webqual 4.0 Modifikasi. Hasil analisis menunjukka gap bernilai negative. Gap dengan nilai terkecil terdapat pada variable kualitas informasi, hal ini menunjukkan bahwa layanan website universitas hasanudin memiliki kualitas yang cukup baik. Gap yang paling besar terdapat pada variable kualitas antar muka pengguna, hal ini menunjukkan layanan website Universitas hasanudin memiliki kualitas yang kurang baik

Penelitian yang berjudul Analisis Kualitas Website Akademik menggunakan Metode Webqual 4.0 dan IPA. Nilai kesenjangan yang diperoleh dari website perguruan tinggi semua bernilai negative. Hal ini menunjukkan website perguruan tinggi tidak sesuai dengan harapan pengguna. Perlu adanya perbaikan dari setiap indicator variable.

Penelitian yang berjudul Analisis Kesuksesan Sistem Informasi Website Pemerintah Kabupaten Pamekasan Berdasarkan Model Delone and Mclean. Hasil penelitian ini menunjukkan kualitas informasi mempengaruhi kepuasan pengguna dengan persentase 45,75 %, menunjukkan kualitas informasi pada website telah cukup baik mempengaruhi kepuasan pengguna. Pengguna mempengaruhi secara signifikan akan kepuasan pengguna dengan persentase 19 %, hal ini menunjukkan beberapa responden menyatakan website ini sudah cukup baik untuk digunakan. Factor yang paling mempengaruhi kesuksesan dari website Kabupaten Pamekasan adalah informasi yang disajikan.

Penelitian yang berjudul analisis website KPU Provinsi Jawa Tengah, menggunakan metode *PIECES*. Hasil dari analisis website ini menunjukkan bahwa dari 38 responden 52,63 % menyebutkan kinerja website KPU Provinsi Jawa Tengah kurang baik, 52,26 % terbukti informasi website KPU Provinsi Jawa Tengah baik, 55,26 % menyebutkan bahwa dalam hal Ekonomi website KPU Provinsi Jawa Tengah kurang, 52, 63 % menyatakan pengendalian website KPU Provinsi Jawa Tengah baik, 52,63 % baik dalam hal layanan website KPU Provinsi Jawa Tengah.

1.4 Pernyataan Kebaruan Ilmiah

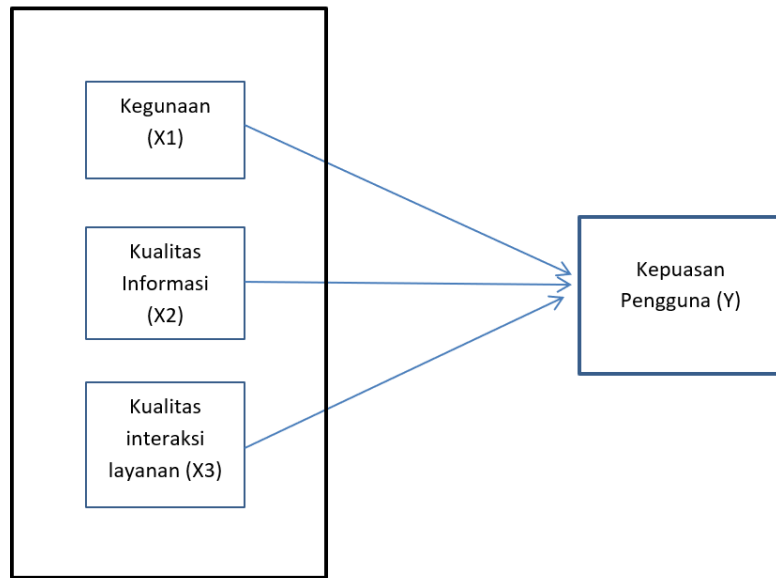
Penulis melakukan penelitian yang berbeda dengan penelitian sebelumnya dimana fokus pada penelitian ini adalah dimensi yang ada dalam model webqual 4.0 yang diduga berpengaruh terhadap kepuasan pengguna website Kota Tarakan. Peneliti akan mencari besar pengaruh dari variabel-variabel yang terdapat dalam model webqual 4.0 kemudian akan direkomendasikan perbaikan sebagai upaya memperbaiki kualitas website Kota Tarakan. Metode penelitian yang digunakan menggunakan penelitian kuantitatif melalui kuesioner yang disebarakan melalui website Kota Tarakan. Kuisisioner disebarakan dalam bentuk google form yang ditempatkan pada halaman utama website Kota Tarakan. Pengguna website dapat mengakses kuisisioner dengan mudah karena telah disediakan link yang secara langsung akan mengarah pada halaman kuisisioner dalam bentuk google form. Responden pada penelitian ini adalah pengguna website yang mengakses kuisisioner kepuasan pengguna dan bersedia untuk mengisi kuisisioner kepuasan pengguna.

1.5 Tujuan.

Mengetahui seberapa besar pengaruh penggunaan media sosial Instagram @pemko_banjarmasin terhadap penyampaian informasi kehumasan di Kota Banjarmasin dengan dihubungkan teori uses and effect.

II. METODE

Metode yang dipakai pada penelitian ini yaitu melalui pendekatan kuantitatif dan jenis penelitian deskriptif. Hal ini sesuai dengan tujuan penelitian untuk mengetahui seberapa besar pengaruh variabel kegunaan, kualitas informasi, dan kualitas interaksi layanan terhadap kepuasan pengguna website Kota Tarakan. Teknik pengumpulan data yang digunakan pada penelitian yaitu menggunakan kuesioner yang ditempatkan pada halaman utama website Kota Tarakan. Hal ini agar pengguna website dapat dengan mudah menemukan kuisisioner tersebut. Sampel pada penelitian ini adalah pengguna website yang mengisi kuisisioner yang telah disediakan. Hal ini dikarenakan pengguna website belum tentu mengisi kuisisioner penelitian, sampel adalah pengguna website dan mengisi kuisisioner penelitian. Variabel terikat pada penelitian ini adalah kepuasan pengguna website kemudian variabel bebas pada penelitian ini adalah kegunaan, kualitas informasi, dan kualitas interaksi layanan. Variabel ini di ambil dari model Webqual 4.0 oleh (Stuart J barnes dan vidgen, 2002). seberapa besar pengaruh variabel kegunaan, kualitas informasi, dan kualitas interaksi layanan terhadap kepuasan pengguna website Kota Tarakan.



Gambar 1 : Desain Penelitian (Diolah oleh Peneliti, 2022)

Berdasarkan tinjauan teori yang telah dijelaskan sebelumnya, terdapat indikator-indikator dari tiap-tiap variabel bebas dan terikat yang dapat di rincikan menjadi pernyataan penelitian antara lain:

Tabel 1 . Operasional Konsep Penelitian

Variabel	Dimensi	Indikator	Pernyataan Webqual 4.0
1	2	3	4
kegunaan	Kegunaan	Mudah untuk dioperasikan	Website mudah dipelajari dan dioperasikan
		Jelas dan mudah dimengerti	Interaksi dengan website ini jelas dan mudah dimengerti
		Petunjuk jelas	website memiliki petunjuk yang jelas untuk dimengerti dan ditelusuri
		Mudah digunakan	Website mudah untuk digunakan
	Desain	Tampilan	Website memiliki tampilan yang menarik
		Kesesuaian desain dan tipe situs	Website memiliki desain yang sesuai dengan jenis website profil instansi
		Kompetensi/persaingan	Website memiliki kompetensi yang baik
		Pengalaman positif	Website memberikan pengalaman positif bagi yang mengakses
1	2	3	4

kualitas informasi	informasi	Akurat	Website menyediakan informasi yang akurat	
		Dapat dipercaya	Website memberikan informasi yang dapat dipercaya	
		Tepat waktu/up to date	Website memberikan informasi yang up to date	
		Relavan	Website memberikan informasi yang relavan	
		Mudah dimengerti	Website menyediakan informasi yang mudah dimengerti	
		Detail	Website menyediakan informasi secara detail	
		Format yang sesuai	Website memberikan informasi dalam format yang sesuai	
	1	2	3	4
	kepercayaan	Reputasi baik	Website memiliki reputasi yang baik	
		Keamanan	Website memberikan rasa aman saat berinteraksi (seperti file unduhan dari website terhindar dari virus dll).	
kualitas interaksi layanan		Keamanan informasi pribadi	Website menyimpan informasi pribadi orang yang mengakses dengan aman	
		empati	Kesan personal	website memberikan ruang untuk personalisasi dengan pengguna
	Tujuan organisasi		Website menyampaikan maksud dan tujuan dari instansi	
	kepercayaan	Kesesuaian dengan harapan	Kemudahan berkomunikasi	Website memberikan ruang bagi pengakses untuk berkomunikasi dengan instans
				Saya merasa yakin bahwa semua informasi dan layanan dalam website berjalan dengan baik dan optimal sesuai dengan yang diharapkan

Sumber : Diolah Oleh Peneliti, 2022

Tabel 2 . Kepuasan Pengguna

<i>variabel</i>	<i>Faktor</i>	<i>Indikator Pernyataan Kuisisioner</i>
1	2	3
Kepuasan pengguna	Isi	Website memberikan informasi yang sesuai dengan kebutuhan
	Ketepatan	Merasa puas dengan keakuratan informasi yang didapat dari website
	Format	Website memberikan informasi dengan format yang sesuai
	Kemudahan Penggunaan	Website mudah untuk digunakan

Garis Waktu	Website memberikan informasi yang anda butuhkan secara tepat waktu
-------------	--

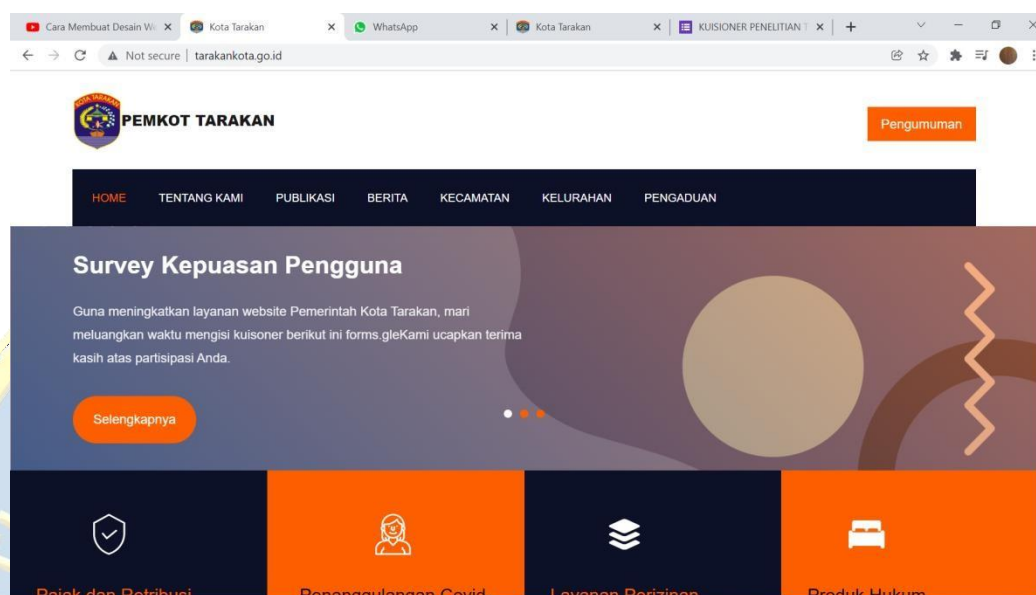
Sumber : Diolah Oleh Peneliti, 2022

Pengukuran data pada penelitian ini melalui skala *Likert*, skala *Likert* berfungsi untuk mengukur sikap seseorang, pendapat dan persepsi seseorang atau kelompok orang terkait fenomena sosial. fenomena sosial ini telah ditentukan secara spesifik oleh peneliti, yang kemudian disebut sebagai variabel penelitian. Dengan skala *Likert*, variabel yang akan diukur dirincikan menjadi indikator variabel. Selanjutnya indikator tersebut dijadikan sebagai titik tolak untuk Menyusun item-item instrumen yang dapat berupa pernyataan (Sugiyono, 2017).

Populasi adalah jumlah total objek dan subjek yang ingin diteliti. (Notoadmojo, 2010). Ada dua jenis populasi yaitu populasi finit dan infinit. Populasi infinit adalah populasi yang diketahui jumlah pastinya sehingga mudah ditentukan jumlah sampelnya, sedangkan populasi infinit memiliki jumlah populasi yang tidak pasti atau berubah-ubah. Populasi pada penelitian ini merupakan populasi infinit karena subjeknya adalah orang yang mengakses website Kota Tarakan yang tidak dapat diperkirakan jumlahnya. Populasi dari penelitian ini adalah seluruh pengguna internet yang mengakses website Kota Tarakan dan mengisi kuisisioner survey kepuasan pengguna pada website. Sumber data pada penelitian ini ialah kuisisioner dalam bentuk google form yang ditempatkan pada website Kota Tarakan, serta data dari pengelola website tarakankota.go.id. Pada penelitian kali ini sampel ditentukan dengan menggunakan teknik non-probability sampling dan untuk menentukan jumlahnya digunakan rumus Lemeshow (1997), Hal ini karena jumlah populasi yang tidak diketahui dengan pasti. Sampel pada penelitian ini adalah pengguna internet yang mengakses website Kota Tarakan dan mengisi kuisisioner survey kepuasan pengguna pada website kota Tarakan. Berdasarkan perhitungan sampel menggunakan rumus Lemeshow, sampel yang digunakan pada penelitian ini adalah 96 responden kemudian dibulatkan menjadi 100 responden. Alasan peneliti menggunakan rumus Lemeshow karena jumlah populasi pada penelitian ini yang tidak diketahui jumlahnya dan selalu berubah ubah

Teknik analisis data yang digunakan pada penelitian ini adalah Uji Validitas, Uji Reliabilitas, Uji Hipotesis (Uji-t), regresi linier sederhana, Uji Normalitas kemudian dengan melihat koefisien yang meliputi koefisien korelasi (R) dan koefisien determinasi (*R Square*). Peneliti menggunakan aplikasi SPSS (*Statistical for social science*) versi 25 untuk menghitung setiap pengujian pada penelitian ini.

III. HASIL DAN PEMBAHASAN



Gambar 2 : Halaman Utama Survey kepuasan Pengguna Website Kota Tarakan

Website tarakan.go.id merupakan website resmi pemerintah Kota Tarakan yang dikelola langsung oleh bagian aplikasi dan informatika Diskominfo Kota Tarakan. Website Kota Tarakan dibuat tepatnya pada bulan Januari 2012 sebagai upaya penyelenggaraan keterbukaan informasi publik dan tuntutan perkembangan *egovernment* yang telah diterapkan di berbagai daerah di Indonesia. Seperti website pemerintah kabupaten/kota lainnya, website Kota Tarakan berisi informasi atau berita terkini, serta info penting seputar Kota Tarakan. Dengan adanya website resmi pemerintah Kota Tarakan, masyarakat dapat lebih mudah menyampaikan aspirasi serta memperoleh informasi penting seputar Kota Tarakan.

3.1 Uji Validitas

Data yang didapatkan dari pengumpulan kuesioner, dilakukan pengujian validitas, instrument diuji melalui penghitungan koefisien korelasi antara skor item dan skor totalnya dalam taraf signifikansi 0,1 (10% toleransi kesalahan) menggunakan rumus Korelasi *Product Moment Pearson*. Instrumen bisa dikatakan valid apabila mempunyai nilai r hitung $>$ r tabel. Nilai r tabel didapatkan dengan penghitungan $df = n-2$ ($30-2$) =28, jadi r tabel pada angka 28 *Product Moment* adalah 0,3610.

Tabel 3. Validitas Variabel kegunaan

Pernyataan	r hititung	r tabel	Keterangan
X1.1	0,819	0,3610	Valid
X1.2	0,872	0,3610	Valid
X1.3	0,928	0,3610	Valid
X1.4	0,878	0,3610	Valid
X1.5	0,892	0,3610	Valid
X1.6	0,816	0,3610	Valid
X1.7	0,940	0,3610	Valid
X1.8	0,923	0,3610	Valid

Sumber : Hasil Olah SPSS (2022)

Tabel 4. Validitas Kualitas Informasi

Pernyataan	r hititung	r tabel	Keterangan
X2.1	0,942	0,3610	Valid
X2.2	0,892	0,3610	Valid
X2.3	0,926	0,3610	Valid
X2.4	0,921	0,3610	Valid
X2.5	0,940	0,3610	Valid
X2.6	0,934	0,3610	Valid
X2.7	0,921	0,3610	Valid

Sumber : Hasil Olah SPSS (2022)

Tabel 5. Validitas Kualitas Interaksi Layanan

Pernyataan	r hititung	r tabel	Keterangan
X3.1	0,961	0,3610	Valid
X3.2	0,915	0,3610	Valid
X3.3	0,858	0,3610	Valid
X3.4	0,939	0,3610	Valid
X3.5	0,878	0,3610	Valid
X3.6	0,908	0,3610	Valid
X3.7	0,947	0,3610	Valid

Sumber : Hasil Olah SPSS (2022)

Tabel 6 . Validitas Kepuasan Pengguna

Pernyataan	r hititung	r tabel	Keterangan
Y1.1	0,960	0,3610	Valid
Y1.2	0,962	0,3610	Valid
Y1.3	0,966	0,3610	Valid
Y1.4	0,882	0,3610	Valid
Y1.5	0,950	0,3610	Valid

Sumber : Hasil Olah SPSS (2022)

Berdasarkan tabel di atas pengujian validitas untuk variabel kegunaan, kualitas informasi, dan kualitas interaksi layanan mempunyai nilai korelasi atau nilai r hitung diatas 0,3610 (r tabel) dengan demikian berarti seluruh item pernyataan dari variabel kegunaan, kualitas informasi, kualitas interaksi layanan dinyatakan valid.

3.2 Uji Reliabilitas

Uji Reliabilitas berguna untuk menunjukkan konsistensi hasil pengukuran bila dilakukan pengukuran Kembali terhadap objek yang sama. Pengukuran reliabilitas dilakukan dengan menggunakan *Cronbach's Alpha*. Jika nilai suatu variabel memiliki *Cronbach's Alpha* > 0, 6 maka variabel tersebut dikatakan reliabel. (Sugiyono, 2017).

Tabel 7 . Hasil Uji Realibilitas Variabel X1,X2,X3 dan Y1

Variabel	<i>Cronbach's Alpha</i>	<i>N of item</i>
Kegunaan	0,961	8
Kualitas Informasi	0,971	7
Kualitas Interaksi Layanan	0,966	7
Kepuasan Pengguna	0,965	5

Sumber : Hasil Olah SPSS (2022)

Dari Tabel 4 di atas diketahui nilai alpha setelah melakukan uji reliabilitas yakni nilai variabel X1 = 0,961, X2=0,971, X3=0,966 dan nilai variabel Y1 = 0, 965. Nilai yang dihasilkan dari seluruh item lebih besar dari 0,6 nilai r-kritis sehingga dapat dinyatakan bahwa seluruh item reliabel.

3.3 Regresi Linier Berganda

Tabel 8. Koefisien SPSS

<i>Coefficients^a</i>						
<i>Model</i>		<i>Unstandardized Coefficients</i>		<i>Standardized Coefficients</i>	<i>t</i>	<i>Sig.</i>
		<i>B</i>	<i>Std. Error</i>	<i>Beta</i>		
1	(Constant)	.151	.913		.166	.869
	x1	.272	.062	.425	4.426	.000
	x2	.338	.072	.474	4.663	.000
	x3	.058	.038	.080	1.497	.138

a. Dependent Variable: y1

Sumber : Hasil Olah SPSS (2022)

Berdasarkan Tabel 5 di atas maka pada model regresi berganda diperoleh nilai persamaan regresi penelitian sebagai berikut:

$$Y = 0,151 + 0,27x_1 + 0,338x_2 + 0,058x_3$$

Penjelasan dari persamaan regresi di atas adalah:

a. Konstanta = 0,151

Jika variable kegunaan, kualitas informasi, dan kualitas interaksi layanan dianggap sama dengan nol, maka besar nilai variable kepuasan pengguna adalah 0,151.

b. Koefisien kegunaan (X1) = 0,272

Jika variable kegunaan mengalami kenaikan sebesar satu poin, sementara variable bebas lainnya (kualitas informasi dan kualitas interaksi layanan) dianggap tetap, maka akan menyebabkan kenaikan pada kepuasan pengguna sebesar 0.272. Kegunaan (X1) memiliki nilai koefisien regresi positif yang ditunjukkan oleh nilai 0.272 (angka positif). Koefisien regresi positif disini dapat diartikan bahwa ketika variable kegunaan itu naik maka variable kepuasan pengguna juga akan naik.

c. Koefisien kualitas informasi (X2) = 0,338

Jika variable kualitas informasi mengalami kenaikan sebesar satu poin, sementara variable bebas lainnya (kegunaan dan kualitas interaksi layanan) dianggap tetap, maka akan menyebabkan kenaikan kepuasan pengguna sebesar 0.338. Kualitas informasi (X2) memiliki nilai koefisien regresi positif yang ditunjukkan oleh nilai 0,338 (angka positif). Koefisien regresi positif disini dapat diartikan bahwa ketika variable kualitas informasi itu naik maka variable kepuasan pengguna juga akan naik.

d. Koefisien kualitas interaksi layanan (X3) = 0.058

Jika variable kualitas interaksi layanan mengalami kenaikan sebesar satu poin, sementara variable bebas lainnya (kegunaan dan kualitas informasi) dianggap tetap, maka akan menyebabkan kenaikan kepuasan pengguna sebesar 0,058. Kualitas interaksi layanan (X3) memiliki nilai koefisien regresi positif yang ditunjukkan oleh nilai 0,058 (angka positif). Koefisien regresi positif disini dapat diartikan bahwa ketika variable kualitas interaksi layanan itu naik maka variable kepuasan pengguna juga akan naik.

3.4 Uji Hipotesis

Uji t dilakukan untuk mengetahui apakah secara individu (parsial) variable-variabel independen kegunaan, kualitas informasi, kualitas interaksi layanan mempengaruhi variabel dependen kepuasan pengguna secara signifikan atau tidak. Hasil uji hipotesis secara parsial berdasarkan output dari olah data pada penelitian ini adalah:

Tabel 9. Uji t Kegunaan terhadap Kepuasan Pengguna

Coefficients^a

Model		Unstandardized Coefficients		Standardized Coefficients	t	Sig.
		B	Std. Error	Beta		
1	(Constant)	1.071	.980		1.093	.278
	Kegunaan	.580	.030	.905	19.500	.000

a. Dependent Variable: Kepuasan Pengguna

Sumber: Data diolah Penulis, 2022

Pada tabel olah data di atas diketahui nilai signifikan = 0.000 < 0.05 hal ini menunjukkan variabel kegunaan secara parsial benar-benar berpengaruh signifikan terhadap variabel kepuasan pengguna atau sama juga artinya dengan kegunaan secara parsial telah berkontribusi nyata terhadap kepuasan pengguna pada website Kota Tarakan. Dengan kata lain variabel independen pada penelitian ini mampu menjelaskan besarnya variabel dependen kepuasan pengguna. Sehingga hipotesis pertama pada penelitian ini “Kegunaan berpengaruh secara signifikan terhadap kepuasan pengguna.”, berdasarkan hasil olah data statistik dinyatakan telah terbukti secara statistik.

Tabel 10. Uji t Kualitas Informasi terhadap Kepuasan Pengguna

Coefficients^a

Model		Unstandardized Coefficients		Standardized Coefficients	t	Sig.
		B	Std. Error	Beta		
1	(Constant)	1.892	.889		2.127	.036
	kualitas Informasi	.652	.032	.914	20.602	.000

a. Dependent Variable: Kepuasan Pengguna

Sumber : diolah oleh penulis

Dari tabel olah data di atas diketahui nilai sig = 0.000 < 0.05 sehingga dapat disimpulkan bahwa variabel kualitas informasi secara parsial benar-benar berpengaruh signifikan terhadap variabel kepuasan pengguna atau sama juga artinya dengan kualitas informasi secara parsial telah berkontribusi nyata terhadap kepuasan pengguna pada website Kota Tarakan. Dengan kata lain variabel independen pada penelitian ini mampu menjelaskan besarnya variabel dependen kepuasan pengguna. Sehingga hipotesis kedua pada penelitian ini “Kualitas informasi berpengaruh secara signifikan terhadap kepuasan pengguna.”, berdasarkan hasil olah data statistik dinyatakan telah terbukti secara statistik.

Tabel 11 . Uji t Kualitas Interaksi terhadap Kepuasan Pengguna

Coefficients^a

<i>Model</i>		<i>Unstandardized Coefficients</i>		<i>Standardized Coefficients</i>	<i>T</i>	<i>Sig.</i>
		<i>B</i>	<i>Std. Error</i>	<i>Beta</i>		
1	(Constant)	6.662	1.664		4.003	.000
	Kualitas Interaksi Layanan	.473	.059	.659	8.041	.000

a. Dependent Variable: Kepuasan Pengguna

Sumber : Diolah oleh Penulis

Dari tabel olah data di atas diketahui nilai sig = 0.000 < 0.05 sehingga dapat disimpulkan bahwa variabel kualitas interaksi layanan secara parsial benar-benar berpengaruh signifikan terhadap kepuasan pengguna atau sama juga artinya dengan kualitas interaksi layanan secara parsial telah berkontribusi nyata terhadap kepuasan pengguna pada website Kota Tarakan. Dengan kata lain variabel independen pada penelitian ini mampu menjelaskan besarnya variabel dependen kepuasan pengguna. Sehingga hipotesis ketiga pada penelitian ini “Kualitas interaksi layanan berpengaruh secara signifikan terhadap kepuasan pengguna.”, berdasarkan hasil olah data statistik dinyatakan telah terbukti secara statistik.

Uji F atau uji koefisien secara serentak (simultan) bertujuan untuk mengetahui signifikansi atau keberartian/nyata kontribusi pengaruh yang diberikan oleh variabel independen secara simultan terhadap variabel dependen. Uji F sering juga disebut dengan istilah uji kelinieran persamaan regresi. Tujuannya adalah untuk melihat apakah pengaruh simultan yang diberikan berpengaruh secara signifikan atau tidak. Dengan menggunakan taraf signifikansi 0.05 atau 5%. Uji F pada penelitian ini akan disajikan pada tabel berikut ini:

Tabel 12 . Uji Koefisien Regresi (Uji F) Pengaruh Kegunaan, Kualitas Informasi dan Kualitas Interaksi Layanan Terhadap Kepuasan Pengguna

<i>ANOVA^a</i>						
<i>Model</i>		<i>Sum of Squares</i>	<i>df</i>	<i>Mean Square</i>	<i>F</i>	<i>Sig.</i>
1	Regression	1978.840	3	659.613	182.905	.000 ^b
	Residual	295.718	82	3.606		
	Total	2274.558	85			
a. Dependent Variable: Kepuasan Pengguna						
b. Predictors: (Constant), kualitas Informasi, Kegunaan, Kualitas Interaksi Layanan						

Sumber : diolah oleh penulis

Dari tabel olah data di atas diketahui nilai $\text{sig} = 0.000 < 0.05$ sehingga dapat disimpulkan bahwa variabel kegunaan, kualitas informasi dan kualitas interaksi layanan secara simultan benar-benar berpengaruh signifikan terhadap variabel kepuasan pengguna atau sama juga artinya dengan variabel independen secara simultan telah berkontribusi nyata terhadap kepuasan pengguna website Kota Tarakan. Dengan kata lain variabel kegunaan, kualitas informasi dan kualitas interaksi layanan mampu menjelaskan besarnya variabel kepuasan pengguna. Berdasarkan hasil olah data statistik maka yang hipotesis yang menyatakan bahwa “Kegunaan, kualitas informasi, dan kualitas interaksi layanan berpengaruh secara signifikan terhadap kepuasan pengguna” pada penelitian ini dinyatakan telah terbukti secara statistik.

3.5 Koefisien Determinasi

Analisis koefisien determinasi (R^2) dilakukan untuk mengetahui besar kontribusi secara simultan variabel independen terhadap variabel dependen. Besar kontribusi ditentukan dengan melihat nilai *adjusted R square* pada tabel *summary*. Uji koefisien determinasi (R^2) pada penelitian ini akan disajikan pada tabel di bawah ini:

Tabel 13 . Uji Koefisien Determinasi (R^2) Pengaruh Kegunaan, Kualitas Informasi dan Kualitas Interaksi Layanan Terhadap Kepuasan Pengguna

<i>Model Summary</i>					
<i>Model</i>	<i>R</i>	<i>R Square</i>	<i>Adjusted Square</i>	<i>R</i>	<i>Std. Error of the Estimate</i>
1	.933 ^a	.870		.865	1.89903
a. Predictors: (Constant), kualitas Informasi, Kegunaan, Kualitas Interaksi Layanan					

Sumber : diolah oleh penulis

Uji R^2 digunakan untuk melihat kontribusi pengaruh simultan variabel kegunaan, kualitas informasi dan kualitas interaksi layanan terhadap variabel kepuasan pengguna. Untuk melihat kontribusi pengaruh secara simultan yang diberikan oleh variabel independen maka yang digunakan adalah melihat nilai *Adjusted R-square*.

Nilai *Adjusted R-square* pada SPSS merupakan angka yang berkisar antara nol sampai 1. Semakin mendekati angka satu, artinya variabel independen semakin baik dalam memberikan hampir semua informasi yang dibutuhkan untuk memprediksi variabel dependen. Singkatnya apabila nilai *Adjusted R-square* semakin mendekati angka satu artinya variabel independen akan semakin baik dalam menjelaskan variabel dependen. Pada output olah data SPSS di atas diperoleh nilai *Adjusted R-square* = 0.865. Nilai ini mengandung arti bahwa variabel kegunaan, kualitas informasi dan kualitas interaksi layanan secara simultan mampu memberikan kontribusi pengaruh terhadap kepuasan pengguna sebesar 86,5% sementara sisanya 13,5% (100%-86.5%) dipengaruhi oleh faktor/variabel lain yang tidak termasuk dalam penelitian.

Besar kontribusi variabel independen terhadap variabel dependen yaitu sebesar 86,5%. Semakin

besar angka persentase atau mendekati 100% maka variabel independen akan semakin baik dalam menjelaskan setiap perubahan dari variabel dependen. Artinya kepuasan pengguna website Kota Tarakan 86,5% tergantung pada Indikator variabel independen. Setiap perubahan dari variabel dependen 86,5% dapat dicari penyebabnya dengan cara melihat indikator-indikator variabel independen, apakah terdapat kekurangan atau perlu penambahan, sedangkan 13,5% lainnya tidak dapat dijelaskan menggunakan indikator variabel pada penelitian ini.

Tabel 14. Pengaruh Variabel Kegunaan, Kualitas Informasi, dan Kualitas Interaksi Layanan

SE	Nilai
X1	38,4625
X2	43,3236
X3	5,2725
R square	87,0581

Sumber : diolah oleh penulis

3.6 Diskusi Temuan Utama Penelitian

Variabel kegunaan mencakup rancangan dari sebuah website, tampilan halaman website, kemudahan dalam pengoperasian website, dan persepsi yang ditangkap pengguna ketika mengunjungi website. Variabel kegunaan memiliki delapan indikator pertanyaan pada penelitian ini. Hasil uji statistik menunjukkan kegunaan ini berpengaruh cukup besar terhadap kepuasan pengguna yaitu sebesar 38,46% terhadap kepuasan pengguna.

Rekomendasi perbaikan akan diberikan pada indikator X1.5 “website memiliki tampilan yang menarik”. Indikator X1.5 memiliki persentase sebesar 78%. Hal ini menunjukkan masih perlunya perbaikan pada indikator X1.5. Indikator X1.5 berkaitan dengan tampilan website Kota Tarakan. Rekomendasi perbaikan yang diberikan adalah untuk dapat meningkatkan kepuasan pengguna website Kota Tarakan, pihak pengelola dapat memperbaiki tampilan website pada halaman utama terutama pada bagian bawah website yang menampilkan foto-foto pemandangan yang ada di Kota Tarakan. Sebaiknya foto yang ditampilkan dapat berganti-ganti sehingga tidak menimbulkan kesan bosan pada pengunjung website. Foto-foto yang ditampilkan tidak hanya foto pemandangan saja, melainkan dapat berupa foto event atau berita terkini yang terjadi di Kota Tarakan. Selain menu utama atau halaman home, hal yang harus ditingkatkan lagi adalah tampilan pada halaman menu-menu website yang masih terlalau sederhana dan kurang menarik. Agar dapat lebih menarik lagi, pengelola website dapat menambahkan foto terkait informasi yang disampaikan.

Variabel Kualitas informasi mencakup isi dari sebuah website. Isi sebuah website haruslah sesuai dengan jenis website dan dapat menyediakan informasi yang dibutuhkan oleh pengguna. selain itu isi dari website haruslah benar dan tepat waktu. Variabel kualitas informasi memiliki tujuh indikator pertanyaan pada penelitian ini. Hasil uji statistik menunjukkan kualitas informasi memberikan pengaruh paling besar terhadap kepuasan pengguna yaitu sebesar 43,32% terhadap kepuasan pengguna. Oleh karena itu perbaikan pada variabel kualitas informasi sangatlah diperlukan guna meningkatkan kepuasan pengguna website Kota Tarakan.

Rekomendasi perbaikan akan diberikan pada indikator X2.3 “ website menyediakan informasi yang uptodate”. Indikator X2.3 memiliki persentase sebesar 74%. Hal ini menunjukkan masih perlunya perbaikan pada indikator X2.3. Indikator X2.3 berkaitan dengan konten atau informasi pada website Kota Tarakan. Rekomendasi perbaikan yang diberikan adalah untuk dapat meningkatkan kepuasan pengguna website Kota Tarakan, pihak pengelola atau admin website haruslah meng

update data dan informasi yang ada pada website. Beberapa informasi mengenai struktur organisasi perangkat daerah masih belum di update serta berita-berita yang ditampilkan pada halaman utama adalah berita-berita lama.

Variabel kualitas interaksi layanan mencakup keamanan website, serta sarana komunikasi antara pengguna website dengan organisasi terkait. Variabel kualitas interaksi layanan memiliki 7 indikator pada penelitian ini. Hasil uji statistik menunjukkan kualitas interaksi layanan memberikan pengaruh yang kecil terhadap kepuasan pengguna website yaitu sebesar 5,27%. Meski demikian dalam uji-t variabel kualitas interaksi layanan tetap berpengaruh signifikan terhadap kepuasan pengguna. Dengan demikian perbaikan pada variabel kualitas informasi dianggap penting juga dalam meningkatkan kepuasan pengguna website Kota Tarakan.

Rekomendasi perbaikan akan diberikan pada indikator X3.4 “ website memberikan ruang untuk personalisasi dengan pengguna”. Indikator X3.4 memiliki persentase sebesar 75%. Hal ini menunjukkan masih perlu adanya perbaikan pada indikator X3.4. Rekomendasi perbaikan yang diberikan adalah pihak pengelola website seharusnya menyediakan fasilitas atau layanan berkomunikasi antara pihak pengguna dengan admin atau instansi terkait. Dengan adanya layanan untuk berkomunikasi yang interaktif antara pengguna dengan penyedia informasi, maka pihak pengguna akan lebih mudah mendapat informasi yang dibutuhkan.

IV. KESIMPULAN

Penelitian ini menggunakan tiga variabel independen yaitu variabel kegunaan, kualitas informasi, kualitas interaksi layanan, dan satu variabel dependen yaitu kepuasan pengguna. Berdasarkan analisis data yang telah dilakukan pada penelitian ini dapat ditarik kesimpulan, yaitu:

1. Terdapat pengaruh signifikan secara parsial variabel kegunaan (X1) terhadap kepuasan pengguna. Besar pengaruh secara parsial yang diberikan variabel kegunaan terhadap kepuasan pengguna website Kota Tarakan adalah sebesar 38,46%.
2. Terdapat pengaruh signifikan secara parsial variabel kualitas informasi (X2) terhadap kepuasan pengguna. Besar pengaruh secara parsial yang diberikan variabel kualitas informasi terhadap kepuasan pengguna website Kota Tarakan adalah sebesar 43,32 %.
3. Terdapat pengaruh signifikan secara parsial variabel kualitas interaksi layanan (X3) terhadap kepuasan pengguna. Besar pengaruh secara parsial yang diberikan variabel kualitas interaksi layanan terhadap kepuasan pengguna website Kota Tarakan adalah sebesar 5,27 %.
4. Terdapat pengaruh signifikan secara simultan variabel kegunaan, kualitas informasi, kualitas interaksi layanan terhadap kepuasan pengguna website Kota Tarakan. Besar pengaruh secara simultan yang diberikan variabel kualitas interaksi layanan terhadap kepuasan pengguna website Kota Tarakan adalah sebesar 86,5 %.
5. Hasil pengolahan data menemukan dan membuktikan bahwa masing- masing variabel bebas memiliki bentuk pengaruh positif terhadap kepuasan pengguna website Kota Tarakan. Pengaruh positif disini dapat diartikan bahwa jika variabel bebas (kegunaan, kualitas informasi, kualitas interaksi layanan) dalam penelitian ini ditingkatkan maka terhadap kepuasan pengguna website Kota Tarakan juga akan meningkat, begitu juga sebaliknya jika variabel bebas dalam penelitian ini menurun atau diturunkan maka terhadap kepuasan pengguna website Kota Tarakan juga akan menurun.
6. Rekomendasi perbaikan yang diberikan kepada website Kota Tarakan adalah foto-foto yang ada pada halaman utama website Kota Tarakan agar dapat berganti-ganti tidak hanya satu

foto saja dan foto foto yang ditampilkan agar lebih bervariasi tidak hanya foto pemandangan saja tetapi juga foto-foto berita terkini yang terjadi di Kota Tarakan. Tampilan halaman pada menu-menu website juga harus dibuat lebih menarik agar pengguna tidak bosan ketika mengunjungi laman tersebut. Agar lebih menarik, pengelola website dapat menambahkan foto dan fitur tambahan pada halaman menu website. Rekomendasi selanjutnya adalah berita-berita yang ditampilkan haruslah berita-berita terkini. Berita-berita yang telah lama agar dihapus dan tidak ditampilkan kembali. Selain berita, informasi-informasi lainnya juga harus di update, seperti informasi tentang perangkat daerah, susunan organisasi perangkat daerah dan lain-lain. Rekomendasi terakhir adalah agar ditambahkan fasilitas komunikasi antara pengguna dengan pihak pengelola website ataupun organisasi terkait.

Keterbatasan Penelitian. Dalam pelaksanaan penelitian ini tentunya tidak terlepas dari keterbatasan, karena itu merupakan sifat dasar manusia yang tidak terlepas dari keterbatasan dan kelemahan. Beberapa keterbatasan yang terdapat dalam penelitian ini adalah peneliti hanya membatasi pada faktor atau pengaruh kegunaan, kualitas informasi dan kualitas interaksi layanan terhadap kepuasan pengguna website Kota Tarakan. Artinya faktor-faktor yang mempengaruhi kepuasan pengguna selain dari faktor yang telah disebut di atas tidak dibahas dalam penelitian ini. Kuisioner pada penelitian ini ditempatkan pada halaman utama website Kota Tarakan. Responden dari penelitian ini adalah user yang mengunjungi website dan mengisi kuisioner survey kepuasan pengguna. Akibatnya jumlah responden yang diperoleh tidak mencukupi sampel yang telah ditentukan. Hal ini dikarenakan semua pengunjung website belum tentu mau mengisi kuisioner survey kepuasan pengguna.

Arah Masa Depan Penelitian (*future work*). Dalam mengukur kualitas suatu website, tentunya dapat menggunakan banyak model tidak hanya berpedoman pada model webqual 4.0 saja. Harapan peneliti kedepannya model Webqual 4.0 ini dapat dikombinasikan dengan model pengukuran kualitas website lainnya seperti IPA serta menambahkan variabel lain yang berbeda dari penelitian ini.

V. UCAPAN TERIMA KASIH

Ucapan terima kasih terutama ditujukan kepada seluruh bagian dari Dinas Komunikasi Informatika dan Statistik (Diskominfotik) Kota Tarakan beserta jajarannya terkhusus pada bidang Aplikasi Informatika yang telah memberikan kesempatan penulis untuk melaksanakan penelitian, membantu memberikan informasi yang berharga bagi penulis sehingga disini penulis dapat menyelesaikan skripsi ini tepat waktu dengan hasil yang sangat memuaskan serta seluruh pihak yang membantu dan mensukseskan pelaksanaan penelitian.

VI. DAFTAR PUSTAKA

a. Buku

- Susanto. (2013). Metodologi Penelitian (Dasar-Dasar Penyelidikan Ilmiah). UNP Press.
- O’Brein, J. A. (2006). Introduction To Information System: Pengantar Sistem informasi Perspektif Bisnis dan Manajerial (12th ed.). penerbit Salemba Empat.
- Raymon Mcleod. (1995). Sistem Informasi Manajemen (Jakarta). PT. Indeks.
- Sugiyono. (2017). Metode Penelitian Kuantitatif, Kualitatif dan R&D. Alfabeta.
- Vidgan, S. J. B. dan R. T. (2002). Webqual: An Exploration of website Quality. University of bath.
- Delone, W. H., & Mclean, E. R. (2003). The DeLone and McLean Model of Information Systems Success: A Ten-Year Update. Management Information Systems, 9-30.
- Veronika. (2018). Software Analisis Multivariate dengan program SPSS. Semarang: Badan Penerbit Universitas Diponegoro.
- Notoadmojo. (2010). Metode Penelitian Kuantitatif. Yogyakarta: Gava Media.

b. Artikel Ilmiah

Ramadhan, D., Furgaan, A., Setiawan, I., & Ibrahim, A. (2019). Analisis Pemanfaatan e-Government sebagai Media Pelayanan Publik di Indonesia. *POSITIF : Jurnal Sistem Dan Teknologi Informasi*, 5(1), 16. <https://doi.org/10.31961/positif.v5i1.673>

Febrianto. (2019). Analisis Pengaruh Kepercayaan, Kemudahan dan Kualitas Informasi Terhadap Keputusan Pembelian Secara Online di Situs Kaskus. Semarang.

Tarigan. (2008). Evaluasi Kualitas Layanan E-Government Pemerintah Kota Yogyakarta Dengan Metode E-Govqual Modifikasi. *AKPRIND Yogyakarta*, II(8), 379-386:38.

