

**PENGARUH KUALITAS LAYANAN *WEBSITE* SIAPKERJA TERHADAP  
KEPUASAN MASYARAKAT KOTA ADMINISTRASI JAKARTA SELATAN  
DENGAN METODE *WEBQUAL 4.0***

Muhammad Haikal Fadhilah

NPP. 32.0349

*Asdaf Kota Jakarta Selatan, Provinsi DKI Jakarta*

*Program Studi Teknologi Rekayasa Informasi Pemerintahan*

Email: [32.0349@praja.ipdn.ac.id](mailto:32.0349@praja.ipdn.ac.id)

Pembimbing Skripsi: Dr. Mulyadi, SP, M.Si

**ABSTRACT**

**Problem Statement/Background (GAP):** *SIAPkerja is a digital platform developed by the Indonesian Ministry of Manpower to facilitate access to labor market information—such as job vacancies, vocational training, and competency certifications—in a single integrated system. This platform is a critical subject for research in terms of its digital service quality.*

**Purpose:** *This study aims to comprehensively examine and analyze the influence of SIAPkerja's website service quality on user satisfaction among residents in the South Jakarta Administrative City. Method:* *The research employs a quantitative approach, conducting a survey of 100 registered SIAPkerja users residing in South Jakarta. Website quality was measured using the WebQual 4.0 model, which includes three key dimensions: usability (ease of use), information quality, and service interaction quality. Data were analyzed using multiple linear regression with the assistance of SPSS 30.0 software. Result:* *The analysis reveals that all WebQual 4.0 dimensions significantly influence user satisfaction with the SIAPkerja website. The service interaction quality dimension has the strongest impact, highlighting the importance of responsive and secure interactions in digital services. These findings suggest that improving government website quality—particularly in the labor sector—requires attention to user-friendly design, relevant and accurate information, and high-quality service interactions. Conclusion:* *The service quality of the SIAPkerja website significantly affects user satisfaction in South Jakarta Administrative City. This study is expected to serve as a reference for government agencies, particularly the Ministry of Manpower, in evaluating and enhancing digital services. Additionally, it contributes to academic literature in e-Government and technology-based public service satisfaction.*

**Keywords:** *SIAPkerja, Website Quality, Public Satisfaction, WebQual 4.0, Digital Public Services*

**ABSTRAK**

**Permasalahan/Latar Belakang (GAP):** *SIAPkerja merupakan platform digital yang dikembangkan oleh Kementerian Ketenagakerjaan Republik Indonesia untuk memfasilitasi akses informasi ketenagakerjaan, seperti lowongan kerja, pelatihan vokasi, dan sertifikasi kompetensi, dalam satu sistem terintegrasi. Platform ini menjadi objek penting untuk diteliti dari aspek kualitas layanan digitalnya. Tujuan:* *Penelitian ini bertujuan untuk mengkaji dan*

menganalisis secara mendalam pengaruh kualitas layanan website SIAPkerja terhadap tingkat kepuasan masyarakat di wilayah Kota Administrasi Jakarta Selatan. **Metode:** Metode penelitian yang digunakan adalah pendekatan kuantitatif dengan metode survei terhadap 100 responden Pendaftar website SIAPkerja yang berdomisili di wilayah Jakarta Selatan. Pengukuran kualitas website dilakukan dengan menggunakan model WebQual 4.0, yang mencakup tiga dimensi utama, yaitu usability (kemudahan penggunaan), information quality (kualitas informasi), dan service interaction quality (kualitas interaksi layanan). Data dianalisis menggunakan teknik regresi linear berganda dengan bantuan perangkat lunak SPSS 30.0. **Hasil/Temuan:** Berdasarkan analisis yang dilakukan menunjukkan bahwa seluruh dimensi dalam WebQual 4.0 berpengaruh signifikan terhadap kepuasan masyarakat sebagai pengguna layanan *website* SIAPkerja. Dimensi service interaction quality memberikan pengaruh paling besar terhadap kepuasan, menunjukkan pentingnya interaksi yang responsif dan aman dalam pelayanan digital. Temuan ini mengindikasikan bahwa pengembangan kualitas website pemerintah, khususnya pada sektor ketenagakerjaan, harus memperhatikan aspek desain yang user-friendly, informasi yang relevan dan akurat, serta interaksi pelayanan yang berkualitas tinggi. **Kesimpulan:** Kualitas layanan *website* SIAPkerja berpengaruh terhadap kepuasan pengguna di Kota Administrai Jakarta Selatan. Penelitian ini diharapkan dapat menjadi rujukan bagi instansi pemerintah, khususnya Kementerian Ketenagakerjaan, dalam melakukan evaluasi dan peningkatan layanan digital, serta memberikan kontribusi terhadap literatur akademik dalam bidang e-Government dan kepuasan layanan publik berbasis teknologi informasi.

**Kata kunci:** SIAPkerja, Kualitas *Website*, Kepuasan masyarakat, *WebQual* 4.0, Pelayanan Publik Digital

## I. PENDAHULUAN

### 1.1. Latar Belakang

Di era digitalisasi yang semakin pesat, transformasi digital dalam pelayanan publik sangat penting untuk meningkatkan efektivitas dan efisiensi (Romarina et al., 2025). Salah satu implementasi *e-Government* yang dikembangkan Kementerian Ketenagakerjaan Republik Indonesia adalah *platform* SIAPkerja. *Platform* ini dirancang sebagai *super apps* yang mengintegrasikan berbagai layanan ketenagakerjaan seperti informasi pekerjaan, pelatihan vokasi, dan sertifikasi keterampilan ke dalam satu sistem terintegrasi (Kemnaker RI, 2023).

Pemilihan Kota Administrasi Jakarta Selatan sebagai lokasi penelitian didasarkan pada beberapa pertimbangan. Pertama, Jakarta Selatan memiliki tenaga kerja yang banyak dan berpendidikan tinggi, yang kemungkinan besar akan menggunakan *platform* SIAPkerja. Kedua, masyarakat Jakarta Selatan sudah sangat melek digital sehingga memungkinkan pengumpulan data kualitas *website* yang lebih representatif. Ketiga, Jakarta Selatan merupakan salah satu wilayah dengan tingkat pertumbuhan ekonomi dan penyerapan tenaga kerja tertinggi di antara DKI Jakarta (Bappeda DKI Jakarta, 2023). Menurut survei yang dilakukan oleh Asosiasi Penyelenggara Jasa Internet Indonesia (APJII) pada tahun 2022, penetrasi internet di DKI Jakarta mencapai 88,9%, dengan Jakarta Selatan memiliki tingkat penetrasi tertinggi di antara wilayah administratif lainnya. Hal ini mengindikasikan potensi yang besar untuk adopsi layanan digital seperti SIAPKerja.

Data dari Dinas Tenaga Kerja dan Transmigrasi DKI Jakarta menunjukkan bahwa tingkat pengangguran terbuka di Jakarta Selatan pada tahun 2023 mencapai 6,2%, lebih rendah dari rata-rata DKI Jakarta yang sebesar 7,1% (Disnakertrans DKI Jakarta, 2023). Meskipun angka ini relatif lebih baik, masih ada ruang untuk perbaikan, terutama dalam hal penyediaan akses informasi lowongan kerja yang lebih baik kepada masyarakat. Hal ini menunjukkan pentingnya sebuah *platform* efektif yang menghubungkan pencari kerja dan pemberi kerja.

Menurut Direktorat Jenderal Sumber Daya Manusia dan Imigrasi DKI Jakarta (2023), lebih dari 50.000 pencari kerja terdaftar di *platform* SIAPKerja di Jakarta Selatan. Grafik menunjukkan tingginya tingkat penggunaan *platform* oleh publik. Namun demikian, belum ada evaluasi sistematis mengenai sejauh mana kualitas situs SIAPKerja memenuhi kebutuhan dan harapan pengguna serta bagaimana hal ini mempengaruhi kepuasan masyarakat.

*Platform* SIAPKerja telah diterapkan sejak tahun 2022, namun belum ada penelitian komprehensif yang mengukur kualitas *website* ini dari segi kepuasan pengguna, khususnya di wilayah Jakarta Selatan. Menilai kualitas situs web penting karena situs web adalah antarmuka utama antara pemerintah dan masyarakat dalam penyediaan layanan ketenagakerjaan (Warjiyono & Hellyana, 2018). Menurut Barnes & Vidgen (2002) Kualitas *website* yang buruk dapat memengaruhi aksesibilitas dan efektivitas layanan Anda, yang pada akhirnya memengaruhi kepuasan pengguna.

Kualitas layanan informasi menjadi aspek kunci dalam menentukan keberhasilan sebuah *platform* digital (Deighton et al., 2021) seperti SIAPKerja. Menurut Delone & McLean (2003) “kesuksesan sistem informasi dapat diukur melalui beberapa dimensi, termasuk kualitas informasi, kualitas sistem, dan kualitas layanan. Dalam konteks layanan informasi lowongan kerja, aspek-aspek seperti akurasi, kelengkapan, dan keterbaruan informasi menjadi sangat krusial”. Studi yang dilakukan oleh Nugroho & Prasetyo (2018) menekankan bahwa kualitas layanan *e-Government* di Indonesia menekankan pentingnya memperhatikan aspek *user experience* dan responsivitas sistem untuk meningkatkan kepuasan pengguna”. Oleh karena itu, penelitian ini difokuskan untuk mengkaji dan melakukan penilaian sistematis terhadap kualitas situs SIAPKerja penting untuk memastikan bahwa *platform* tersebut dapat memberikan pelayanan terbaik kepada masyarakat dan mendukung pencapaian tujuan pengembangan ketenagakerjaan.

## **1.2. Kesenjangan Masalah yang Diambil (GAP Penelitian)**

Research gap yang dapat diidentifikasi adalah belum adanya penelitian yang secara spesifik menganalisis dampak kualitas *website* SIAPKerja terhadap kepuasan masyarakat di wilayah Jakarta Selatan dengan menggunakan metodologi *WebQual* 4.0. Kajian ini penting dilakukan mengingat karakteristik demografi dan sosial ekonomi masyarakat di Jakarta Selatan berbeda dengan wilayah lain sehingga dapat mempengaruhi persepsi dan kepuasan mereka terhadap layanan digital.

## **1.3. Penelitian Terdahulu**

Penelitian ini merujuk pada beberapa studi terdahulu untuk menunjukkan kebaruan serta relevansi topik yang diangkat. Berbagai penelitian sebelumnya menunjukkan bahwa terdapat pengaruh yang signifikan antara kualitas *website* dengan kepuasan pengguna. Sebuah studi oleh Parasuraman et al., (2005) menunjukkan bahwa aspek kualitas *website* seperti kegunaan, kualitas informasi, dan kualitas interaksi layanan berdampak positif terhadap kepuasan pengguna terhadap layanan publik berbasis digital. Oleh karena itu, penelitian yang dilakukan oleh Lee-Geiller & Lee (2019) juga menyimpulkan bahwa “kualitas *website*

mempunyai pengaruh yang signifikan terhadap kepercayaan dan kepuasan masyarakat terhadap penggunaan layanan *e-Government*". Penelitian terdahulu juga telah menunjukkan pengaruh antara kualitas *website* dengan kepuasan pengguna. Penelitian yang dilakukan oleh Rahman et al. (2023) pada *platform e-Government* di Indonesia menunjukkan bahwa "dimensi *usability* dan *information quality* memiliki pengaruh signifikan terhadap kepuasan pengguna dengan nilai koefisien determinasi ( $R^2$ ) sebesar 0,724". Sejalan dengan itu, studi yang dilakukan oleh Wijaya dan Sutanto (2022) pada *website* pelayanan publik menemukan bahwa "service interaction quality memiliki pengaruh terbesar terhadap kepuasan pengguna dengan nilai beta coefficient 0,458". Selain itu, Studi yang dilakukan oleh Wijaya dan Sari (2020) "mengenai efektivitas *platform* pencarian kerja *online* di Indonesia menekankan pentingnya fitur personalisasi dan rekomendasi pekerjaan berbasis AI untuk meningkatkan relevansi dan kepuasan pengguna".

#### 1.4. Pernyataan Kebaruan Ilmiah

Penelitian ini memiliki kebaruan dibandingkan dengan penelitian-penelitian terdahulu dimana signifikansi penelitian ini terletak pada beberapa aspek. Penelitian ini berbeda dengan hasil penelitian Parasuraman et al., (2005) dan Lee-Geiller & Lee (2019) yang menunjukkan bahwa aspek kualitas *website* seperti kegunaan, kualitas informasi, dan kualitas interaksi layanan berdampak positif terhadap kepuasan pengguna terhadap layanan publik berbasis digital. Penelitian ini menghasilkan beberapa hasil yang lebih komprehensif. Pertama, temuan ini dapat memberikan gambaran empiris mengenai kualitas *website* SIAPkerja berdasarkan persepsi pengguna di Jakarta Selatan. Kedua, hasil penelitian dapat memberikan masukan bagi Kementerian Ketenagakerjaan untuk mengembangkan dan menyempurnakan *platform* SIAPkerja. Ketiga, penelitian ini berkontribusi terhadap pengembangan literatur yang menilai kualitas layanan publik digital di Indonesia. Selain itu, Urgensi penelitian ini menjadi semakin penting mengingat tren digitalisasi layanan publik yang semakin besar, terutama setelah pandemi COVID-19 mendorong masyarakat untuk meningkatkan penggunaan layanan digital. Penilaian sistematis terhadap kualitas situs SIAPkerja penting untuk memastikan bahwa *platform* tersebut dapat memberikan pelayanan terbaik kepada masyarakat dan mendukung pencapaian tujuan pengembangan ketenagakerjaan. Selanjutnya perbedaan terdapat pada penelitian Rahman et al. (2023), dan Wijaya dan Sari (2020) yang menggunakan metode kualitatif sedangkan penelitian ini menggunakan metode kuantitatif. Dengan demikian, penelitian ini diharapkan dapat memberikan perspektif baru terhadap implementasi layanan digital di tingkat daerah.

#### 1.5. Tujuan

Penelitian ini bertujuan untuk menganalisis pengaruh kualitas layanan *Website* SIAPkerja terhadap kepuasan masyarakat Kota Administrasi Jakarta Selatan dengan menggunakan metode *WebQual* 4.0.

## II. METODE

Penelitian ini menggunakan metode pendekatan kuantitatif. Menurut Sugiyono (2014) pendekatan kuantitatif merupakan suatu metode yang menekankan pada aspek pengukuran secara objektif. Aspek-aspek tersebut adalah fenomena-fenomena sosial yang akan dijabarkan dalam beberapa komponen masalah, variabel, serta indikator (Nurdin & Hartati, 2019). Metode ini merupakan pendekatan ilmiah yang berfokus pada pengumpulan dan analisis

data numerik untuk menjawab pertanyaan dan menguji hipotesis (Sugiyono, 2017). Peneliti menggunakan metode kuantitatif karena bertujuan menguji secara empiris hubungan antara variabel independen dan dependen melalui pengukuran yang objektif dan analisis statistik. Pendekatan ini juga dipilih untuk memungkinkan generalisasi temuan terhadap populasi yang lebih luas berdasarkan data yang diperoleh dari sampel penelitian. Penelitian akan dilakukan pada bulan Januari 2025 selama 1 (satu) bulan di Suku Dinas Tenaga Kerja, Transmigrasi, dan Energi (Sudin Nakertrans dan Energi) Kota Administrasi Jakarta Selatan. Peneliti akan mengumpulkan data secara primer melalui penyebaran kuesioner kepada 100 responden yang merupakan masyarakat Kota Administrasi Jakarta Selatan yang mencari layanan tenagakerja. Pemilihan responden dilakukan terhadap masyarakat Kota Administrasi Jakarta Selatan yang mencari layanan ketenagakerjaan sebagai pengguna teknologi informasi, dengan pertimbangan bahwa kelompok ini memiliki keterlibatan langsung dalam pemanfaatan sistem digital dalam proses pencarian kerja. Oleh karena itu, mereka dianggap sebagai sumber informasi yang relevan untuk mengungkap persepsi, pengalaman, dan penilaian terhadap efektivitas penggunaan teknologi informasi dalam layanan ketenagakerjaan. Teknik *simple random sampling* digunakan untuk memastikan keterwakilan populasi secara adil dan untuk meminimalkan potensi bias dalam pengambilan sampel. Kuesioner disusun berdasarkan teori *WEBQual* 4.0 dengan skala likert 1-5. Untuk mendukung hasil penelitian, maka informan kunci dalam penelitian ini yaitu pegawai Suku Dinas Tenaga Kerja, Transmigrasi, dan Energi (Sudin Nakertrans dan Energi) Kota Administrasi Jakarta Selatan. Selanjutnya hasil penelitian akan dilakukan beberapa uji validitas dan reliabilitas. Hipotesis yang diajukan yaitu H1 dimana terdapat pengaruh antara variabel kualitas layanan *website* SIAPKerja (X) dengan kepuasan masyarakat Kota Administrasi Jakarta Selatan (Y). Pengujian hipotesis dilakukan dengan Analisis Regresi dan Uji T dengan bantuan SPSS 30.0.

### III. HASIL DAN PEMBAHASAN

#### 3.1. Pengaruh Kualitas Layanan *Website* SIAPKerja Terhadap Kepuasan Masyarakat Kota Administrasi Jakarta Selatan

##### 1. Uji Validitas

Uji validitas menggunakan semua pertanyaan pada setiap variabel untuk diuji dengan korelasi antara skor dan hasil variabel. Data tersebut dapat dikatakan valid jika  $r$  hitung  $>$   $r$  tabel (Saragih et al., 2023). Penelitian ini menggunakan analisa parameter efektivitas dengan standart alpha ( $\alpha$ ) sekitar 5% dengan derajat kebebasan  $(N-2) = 130-2 = 128$ , hasil dari tabel = 0.176 dengan demikian kesimpulannya bahwa nilai  $r$  hitung lebih besar dibanding  $r$  tabel, oleh karena itu data pada penelitian ini dikatakan valid.

**Tabel 1.**  
**Uji Validitas**

Variabel	Pertanyaan	R hitung	R Tabel	Keterangan
Kualitas Layanan	1	0,630**	0,176	valid
	2	0,399**	0,176	valid
	3	0,438**	0,176	valid
	4	0,376**	0,176	valid
	5	0,502**	0,176	valid
	6	0,632**	0,176	valid
	7	0,549**	0,176	valid

8	0,374**	0,176	valid
9	0,272**	0,176	valid
10	0,553**	0,176	valid
11	0,543**	0,176	valid
12	0,482**	0,176	valid
13	0,408**	0,176	valid
14	0,618**	0,176	valid
15	0,192*	0,176	valid
16	0,368**	0,176	valid
17	0,328**	0,176	valid
18	0,531**	0,176	valid
19	0,504**	0,176	valid
20	0,635**	0,176	valid
21	0,524**	0,176	valid
<b>Kepuasan Masyarakat</b>			
1	0,796**	0,176	valid
2	0,810**	0,176	valid
3	0,740**	0,176	valid
4	0,770**	0,176	valid

Sumber: diolah dengan SPSS 30 oleh Peneliti, 2025

## 2. Uji Reliabilitas

Menurut Ghozali (2018: 45) reliabilitas adalah alat untuk mengukur kuesioner yang merupakan indikator dari variabel atau konstruk. Suatu kuesioner dikatakan reliabel jika jawaban seseorang terhadap pertanyaan ialah konsisten dari waktu ke waktu. Suatu kuesioner dikatakan reliabel jika jawaban seseorang terhadap pertanyaan ialah konsisten dari waktu ke waktu. Suatu konstruk atau variabel dikatakan reliabel jika memberikan nilai Cronbach Alpha > 0,600. Adapun hasil uji reliabilitas dalam penelitian sebagai berikut:

**Tabel 2.**  
**Uji Reliabilitas**

Variabel	Cronbach's alpha	Keterangan
Kualitas Layanan	0,817	Reliabel
Kepuasan Masyarakat	0,785	Reliabel

Sumber: diolah dengan SPSS 30 oleh Peneliti, 2025

Berdasarkan tabel diatas dapat dilihat bahwa nilai dari Cronbach Alpha variabel X adalah 0.817 dan variabel Y adalah 0,785 > 0,600 yaitu artinya bahwa uji reabilitas dikatakan reliabel dan dapat diterima.

## 3. Statistika Deskriptif

Statistik deksriptif adalah menyajikan dan memberikan gambaran besar data yang telah diambil dan sudah diolah sehingga menghasilkan suatu informasi yang mudah dipahami. Gambaran yang diberikan statistik deskriptif yaitu jumlah sampel, nilai minimum (min), nilai maksimum (max), nilai rata-rata (mean) dan standar deviasi (std. deviation) (Islami et al., 2023). Berikut ini merupakan hasil output statistik deskriptif menggunakan SPSS:

**Tabel 3.**  
**Statistika Deskriptif**

	N	Minimum	Maximum	Mean	Std. Deviation
<b>Kualitas Layanan</b>	130	83,00	105,00	97,4769	5,93925
<b>Kepuasan Masyarakat</b>	130	16,39	18,03	17,6385	,44689

*Sumber: diolah dengan SPSS 30 oleh Peneliti, 2025*

Berdasarkan tabel diatas dapat disimpulkan bahwa variabel Kualitas layanan diperoleh nilai Minimum sebesar 83,00 nilai Maximum sebesar 105,00 nilai Mean sebesar 97,4769 dan nilai Std. Deviation sebesar 5,93925. Variabel kepuasan masyarakat diperoleh nilai Minimum sebesar 16,39 nilai Maximum sebesar 18,03 nilai Mean sebesar 17,6385 dan nilai Std. Deviation sebesar 0,44689.

#### 4. Uji Asumsi Klasik

Uji ini bertujuan untuk melakukan uji apakah pada sebuah model regresi terjadi ketidaknyamanan varian dari residual dalam satu pengamatan ke pengamatan lainnya.

##### a. Uji Normalitas

Hasil uji normalitas dapat dilihat dari grafik normal probability plot, data dikatakan terdistribusi normal jika data menyebar disekitar diagonal dan mengikuti arah garis diagonal, dan dikatakan tidak terjadi apabila data menyebar jauh dari diagonal dan tidak mengikuti arah garis diagonal. Berikut merupakan tabel hasil uji normalitas :

**Tabel 4.**  
**Uji Normalitas**

One-Sample Kolmogorov-Smirnov Test

		Unstandardized Residual
	N	130
<b>Normal Parameters<sup>a,b</sup></b>	Mean	-,0000035
	Std. Deviation	,00012285
	Absolute	,65
	Positive	,50
	Negative	-,065
<b>Test Statistic</b>		,065
<b>Asymp. Sig. (2-tailed)<sup>c</sup></b>		,200 <sup>d</sup>
<b>Monte Carlo Sig. (2-tailed)<sup>e</sup></b>	Sig.	,201
	99% Confidence Interval Lower Bound	,191

*Sumber: diolah dengan SPSS 30 oleh Peneliti, 2025*

Berdasarkan tabel tersebut, pengujian normalitas dengan menggunakan one sample kolmogrov nilai dari signifikasinya (Asymp. Sig. 2-tailed) yaitu 0.211 > tingkat signifikansi yaitu 0.05 dapat disimpulkan bahwa residual tersebut berdistribusi normal.

### b. Uji Heteroskedastisitas

Menurut (Ghozali, 2018) uji heteroskedastisitas memiliki tujuan menguji apakah pada model regresi terjadi ketidaksamaan variance dari residual satu pengamatan ke pengamatan yang lain tetap maka disebut heteroskedastisitas.

**Tabel 5.**  
**Uji Normalitas**

Model	Coefficients <sup>a</sup>						
	Unstandardized Coefficients		Standardized Coefficients	t	Sig.	Collinearity Statistics	
	B	Std. Error	Beta			Tolerance	VIF
1	(Constant)	3,792	2,276	1,666	,098		
	X	-,021	,023	-,081	-,916	,361	1,000

Sumber: diolah dengan SPSS 30 oleh Peneliti, 2025

Berdasarkan tabel diatas ini, didapatkan hasil signifikasinya (Asymp. Sig. 2-tailed) yaitu 0.361 > tingkat signifikansi yaitu 0.05, sehingga dapat disimpulkan bahwa residual tersebut tidak terjadi Heteroskedastisitas.

### 5. Analisis Regresi Linear

Analisis regresi linear sederhana adalah suatu metode digunakan untuk melihat hubungan antara variabel independen yaitu Kualitas layanan (X) dengan variabel dependen yaitu Kepuasan Masyarakat (Y). Untuk mengetahui pengaruh variabel independen (X) dengan variabel dependen (Y), maka perlu dilakukan uji regresi linear berganda dengan menggunakan program SPSS. Berdasarkan hasil penghitungan dapat dilihat pada tabel sebagai berikut :

**Tabel 6.**  
**Uji Regresi Linear**

Model	Coefficients <sup>a</sup>						
	Unstandardized Coefficients		Standardized Coefficients	t	Sig.	Collinearity Statistics	
	B	Std. Error	Beta			Tolerance	VIF
1	(Constant)	11,996	4,15	28,911	,000		
	X	,058	,004	,769	13,625	,000	1,000

Sumber: diolah dengan SPSS 30 oleh Peneliti, 2025

Berdasarkan tabel diatas diketahui nilai konstanta yaitu sebesar 11.996. Diketahui juga nilai hasil koefisien untuk setiap variabel independent yaitu Kualitas layanan sebesar 0.058 maka dihasilkan persamaan regresi yakni:

$$Y = 11,996 + 0,058X + 0,415$$

Persamaan dari regresi tersebut menunjukkan nilai variabel koefisien berganda berpengaruh positif. Kesimpulan yang diperoleh dari model regresi linier berganda adalah sebagai berikut:

1. Konstanta bernilai sebesar 11,996 dapat diambil kesimpulan bahwa apabila variabel independen (Kualitas layanan) tidak berubah dan memiliki nilai 0 maka variabel dependen (kepuasan masyarakat) memperoleh nilai 11,996
2. Koefisien regresi pada Kualitas Layanan (X1) bernilai sebesar 0.058 yang artinya

Kualitas layanan mempunyai hubungan positif terhadap kepuasan masyarakat (Y) dan jika variabel tersebut meningkat 1 poin maka kepuasan masyarakat (Y) juga mengalami peningkatan sebesar 0.058.

## 6. Uji Hipotesis

### a. Uji T

Uji parsial digunakan untuk menguji apakah variabel independen memiliki pengaruh secara parsial terhadap variabel dependen. Uji parsial pada penelitian ini menggunakan signifikansi  $\alpha = 0,05$  dengan nilai t tabel dihitung dari dua arah menggunakan derajat kebebasan  $(0,05/2; n-k-1 = 0,05/2; 130-2-1 = 0,025; 127)$  sehingga diketahui t tabel sebesar 1,978.

**Tabel 7.**  
**Uji Hipotesis (Uji T)**

Model	Coefficients <sup>a</sup>					Collinearity Statistics		
	Unstandardized Coefficients		Standardized Coefficients	t	Sig.	Tolerance	VIF	
	B	Std. Error	Beta					
1	(Constant)	11,996	4,15		28,911	,000		
	X	,058	,004	,769	13,625	,000	1,000	1,000

Sumber: diolah dengan SPSS 30 oleh Peneliti, 2025

Berdasarkan tabel diatas, maka kesimpulannya yang dapat diambil adalah Kualitas layanan *website* SIAPkerja memiliki t hitung sebesar  $13,625 > 1,978$  dan nilai signifikansi sebesar  $0,000 < 0,05$  yang artinya Kualitas layanan *website* SIAPkerja berpengaruh secara signifikan terhadap kepuasan masyarakat sehingga hipotesis diterima.

### b. Uji Analisis Determinasi (R<sup>2</sup>)

Analisis determinasi (R<sup>2</sup>) merupakan variabel dependen (Y) yang secara langsung dapat diwakilkan oleh variabel independen (X). Nilai  $R < 1$  atau mendekati 0 dapat dijelaskan bahwa variabel independen belum bisa mewakili sebab akibat variabel dependen. Hasil olah data uji analisis determinasi dapat dilihat pada tabel dibawah ini:

**Tabel 8.**  
**Analisis Determinasi (R<sup>2</sup>)**

Model	Model Summary <sup>b</sup>				
	R	R Square	Adjusted R Square	Std. Error of the Estimate	Durbin-Watson
1	,769 <sup>a</sup>	,592	,589	,28661	,895

Sumber: diolah dengan SPSS 30 oleh Peneliti, 2025

Berdasarkan tabel diatas dapat disimpulkan bahwa hasil analisis koefisien determinasi Adjust R Square sebesar 0.592 atau 59,2% yang artinya kualitas layanan berpengaruh sebesar 59,2% terhadap kepuasan masyarakat kota administrasi Jakarta Selatan sisanya sebesar 62% dipengaruhi oleh variabel lain.

### 3.2. Diskusi Temuan Utama Penelitian

Berdasarkan hasil penelitian, kualitas layanan website memiliki pengaruh positif dan signifikan terhadap tingkat kepuasan masyarakat. Hal ini diperkuat oleh nilai koefisien regresi sebesar 0,058 dan nilai signifikansi 0,000 ( $p < 0,05$ ), yang mengindikasikan bahwa setiap peningkatan satu satuan dalam persepsi kualitas layanan akan diikuti oleh peningkatan sebesar 0,058 pada tingkat kepuasan masyarakat.

Temuan ini selaras dengan teori WebQual 4.0, yang menyatakan bahwa kualitas layanan website terdiri dari tiga dimensi utama: usability, information quality, dan service interaction quality. Dalam konteks ini, responden menilai bahwa kemudahan akses, kejelasan informasi, dan kemampuan interaksi yang diberikan oleh website SIAPkerja telah berkontribusi terhadap pengalaman pengguna yang positif. Namun, masih ditemukan isu pada aspek kecepatan akses dan keterbatasan respons sistem, yang oleh beberapa responden dianggap mengganggu kenyamanan mereka dalam mengakses layanan.

Analisis determinasi (Adjusted R<sup>2</sup>) sebesar 0,592 menunjukkan bahwa sekitar 59,2% variasi dalam kepuasan masyarakat dapat dijelaskan oleh variabel kualitas layanan website. Sisanya, sebesar 40,8%, dipengaruhi oleh faktor lain di luar model ini, seperti kompetensi digital pengguna, faktor eksternal seperti jaringan internet, maupun kualitas layanan pendukung dari instansi terkait.

Hasil ini memperkuat temuan penelitian sebelumnya, seperti yang dilakukan oleh Rahman et al. (2023) dan Wijaya & Sutanto (2022), yang menunjukkan bahwa dimensi kualitas website memiliki kontribusi signifikan terhadap peningkatan kepuasan pengguna layanan publik digital. Dengan demikian, keberhasilan platform SIAPkerja sebagai layanan berbasis elektronik tidak hanya bergantung pada keberadaan sistemnya, tetapi juga pada sejauh mana sistem tersebut mampu memberikan pengalaman layanan yang optimal, mudah digunakan, informatif, dan interaktif.

Salah satu faktor utama yang ditemukan dalam penelitian ini adalah kecepatan akses website. Berdasarkan hasil survei, mayoritas responden menyatakan bahwa mereka mengalami gangguan pada kecepatan website, yang memengaruhi kenyamanan mereka saat mengakses layanan tersebut. Kecepatan akses yang lambat sering kali menyebabkan frustrasi bagi pengguna, terutama ketika mereka harus menunggu lama untuk memuat halaman atau mencari informasi.

Kecepatan website berhubungan erat dengan kualitas layanan yang diberikan (Musalin, 2023). Menurut teori keseluruhan kualitas layanan (*Service Quality*), salah satu dimensi utama yang mempengaruhi kepuasan pengguna adalah kecepatan dan ketepatan waktu layanan yang diberikan (Ardiansyah, 2022). Dalam konteks ini, kecepatan akses yang lebih tinggi akan meningkatkan kepuasan pengguna karena memungkinkan mereka untuk mengakses informasi dengan lebih cepat dan efisien (Setiawan & Aindita, 2022).

Hasil penelitian menunjukkan bahwa desain website dan kemudahan navigasi juga memiliki pengaruh yang signifikan terhadap kepuasan masyarakat Jakarta Selatan. Banyak responden mengungkapkan bahwa mereka merasa kesulitan dalam menavigasi beberapa bagian dari website. Layout website dirasa kurang intuitif, yang mempengaruhi kenyamanan mereka dalam menggunakan layanan tersebut.

### 3.3. Diskusi Temuan Menarik Lainnya

Secara praktis, hasil penelitian ini memberikan rekomendasi kepada pengelola website SIAPkerja untuk terus melakukan evaluasi terhadap aspek teknis dan konten yang tersedia di platform. Fokus pada peningkatan kecepatan akses, navigasi antarmuka yang lebih intuitif, serta penyajian informasi yang relevan dan up-to-date merupakan langkah strategis untuk

menjaga serta meningkatkan tingkat kepuasan masyarakat terhadap layanan publik berbasis digital.

Hasil pembahasan dari kualitas layanan yang baik sangat berpengaruh terhadap tingkat kepuasan pengguna Website SIAPkerja. Oleh karena itu, pengelola website perlu terus memperbaiki berbagai aspek layanan, terutama kecepatan akses, desain, fungsionalitas, dan responsivitas layanan pelanggan. Melalui perbaikan-perbaikan ini, diharapkan Website SIAPkerja dapat lebih optimal dalam memberikan manfaat bagi masyarakat Jakarta Selatan dan membantu mereka dalam mencari peluang kerja dan pengembangan karier. Hal ini dapat memperbaiki tata kelola pemerintahan yang baik dengan memperbaiki infrastruktur yang ada (Rasyid, 2019)

#### IV. KESIMPULAN

Berdasarkan hasil penelitian mengenai pengaruh kualitas layanan website SIAPkerja terhadap kepuasan masyarakat Kota Administrasi Jakarta Selatan dengan menggunakan metode WebQual 4.0, dapat disimpulkan bahwa kualitas layanan yang terdiri dari dimensi *usability*, *information quality*, dan *service interaction quality* secara keseluruhan berpengaruh positif dan signifikan terhadap kepuasan masyarakat. Dimensi *usability* terbukti memiliki pengaruh dominan, menunjukkan bahwa kemudahan penggunaan dan kenyamanan dalam mengakses website sangat menentukan tingkat kepuasan pengguna. Selain itu, kualitas informasi yang akurat, relevan, dan terkini, serta interaksi layanan yang responsif dan ramah pengguna turut memperkuat persepsi positif masyarakat terhadap layanan publik digital ini. Dengan demikian, peningkatan berkelanjutan terhadap ketiga dimensi kualitas layanan tersebut sangat penting untuk mempertahankan dan meningkatkan kepuasan masyarakat terhadap website SIAPkerja sebagai platform layanan digital pemerintah.

**Keterbatasan Penelitian:** Penelitian ini memiliki keterbatasan utama dalam upaya memperoleh data melalui penyebaran kuesioner dikarenakan waktu yang terbatas dan juga kesulitan peneliti dalam memetakan sampel yang tepat untuk pengisian kuesioner demi mendapatkan jawaban yang valid dan konsisten.

**Arah Masa Depan Penelitian:** Penulis menyadari masih banyak keterbatasan dalam penelitian, oleh karena itu penulis menyarankan agar dapat dilakukan penelitian lanjutan pada lokasi berbeda untuk mendapatkan hasil yang lebih komprehensif. Selain itu, diharapkan penelitian selanjutnya dapat menambahkan variabel independen yang dapat menghasilkan penelitian yang lebih lengkap dalam menilai efektifitas penggunaan SIAPkerja.

#### V. UCAPAN TERIMA KASIH

Ucapan terima kasih kepada Suku Dinas Tenaga Kerja, Transmigrasi, dan Energi (Sudin Nakertrans dan Energi) Kota Administrasi Jakarta Selatan dan seluruh pihak yang terlibat dalam membantu penyelesaian penelitian ini.

## VI. DAFTAR PUSTAKA

- Ardieansyah, A. (2022). Pengaruh Kualitas Website “Pejabat Pengelola Informasi Dan Dokumentasi (Ppid)” Terhadap Kepuasan Pengguna Di Dinas Komunikasi Dan Informatika Kabupaten Pemalang. *Jurnal Ilmiah Administrasi Pemerintahan Daerah*, 14(1), 80–96. <https://doi.org/10.33701/jiapd.v14i1.2709>
- APJII. (2022). Laporan Survei Internet APJII 2022. Asosiasi Penyelenggara Jasa Internet Indonesia, 1–104
- Barnes, S. J., & Vidgen, R. (2002). "WebQual: An Exploration of Website Quality." *Journal of Electronic Commerce Research*, 15(3), 228-241. [https://www.researchgate.net/publication/221408366\\_WebQual\\_An\\_Exploration\\_of\\_Web-Site\\_Quality](https://www.researchgate.net/publication/221408366_WebQual_An_Exploration_of_Web-Site_Quality)
- Deighton, J. A., Mela, C. F., & Moorman, C. (2021). Marketing Thinking and Doing. *Journal of Marketing*, 85(1), 1–6. <https://doi.org/10.1177/0022242920977093>
- Delone, W. H., & McLean, E. R. (2003). The DeLone and McLean Model of Information Systems Success: A Ten-Year Update. *Journal of Management Information Systems*, 19(4), 9–30. <https://doi.org/10.1080/07421222.2003.11045748>
- Lee-Geiller, S., & Lee, T. (David). (2019). Using government websites to enhance democratic E-governance: A conceptual model for evaluation. *Government Information Quarterly*, 36(2), 208–225. <https://doi.org/10.1016/j.giq.2019.01.003>
- Musalín, N. A. (2023). Analisis Kualitas Website Dengan Metode Webqual 4.0 Kabupaten Tulang Bawang Barat Provinsi Lampung. *Eprints.Ipdn.Ac.Id*. [http://eprints.ipdn.ac.id/13888/1/Naufal\\_Ar\\_Rafi\\_Mursalin\\_30.0472\\_ANALISIS\\_KUALITAS\\_WEBSITE\\_DENGAN\\_METODE\\_WEBQUAL\\_4.0\\_KABUPATEN\\_TULANG\\_BAWANG\\_BARAT\\_PROVINSI\\_LAMPUNG.pdf](http://eprints.ipdn.ac.id/13888/1/Naufal_Ar_Rafi_Mursalin_30.0472_ANALISIS_KUALITAS_WEBSITE_DENGAN_METODE_WEBQUAL_4.0_KABUPATEN_TULANG_BAWANG_BARAT_PROVINSI_LAMPUNG.pdf)
- Nugroho, T. R., & Prasetyo, N. E. (2018). Pengaruh Karakteristik Pemerintah Daerah Terhadap Kinerja Keuangan Pemerintah Daerah Kabupaten dan Kota di Jawa Timur. *Assets: Jurnal Akuntansi Dan Pendidikan*, 7(1), 27–34. <https://doi.org/10.25273/jap.v7i1.1823>
- Parasuraman, A., Zeithaml, V. A., & Malhotra, A. (2005). E-S-QUAL: A Multiple-Item Scale for Assessing Electronic Service Quality. *Journal of Service Research*, 7(3), 213–233. <https://doi.org/10.1177/1094670504271156>
- Rahman, A., Sutanto, H., & Widodo, A. (2023). "Analisis Kualitas Website E-Government Menggunakan Metode WebQual 4.0." *Jurnal Sistem Informasi Indonesia*, 8(2), 112-125. <https://is.uad.ac.id/jurnal-sistem-informasi-indonesia/>
- Rasyid, M. Ryaas. (2019). Makna Pemerintahan. Jakarta: PT. Yasif Watampone
- Romarina, A., Sembiring, Y., Nalien, E. M., Marta, F. Y. D., Ardieansyah, A., Zahrti, W., Ilham, R., & Asmungi, A. (2025). Edukasi Cinta dan Bangga Rupiah: Penguatan Literasi Keuangan dan Transformasi Digital UMKM. *Abdi: Jurnal Pengabdian Dan Pemberdayaan Masyarakat*, 7(1), 180–191. <https://doi.org/10.24036/abdi.v7i1.1082>
- Setiawan, I., & Aindita, E. T. F. (2022). Kebijakan Smart City Dalam Penerapan Sistem Pemerintahan Di Kota Semarang. *Jurnal Ilmiah Administrasi Pemerintahan Daerah*, 14(1), 97–116. <https://doi.org/10.33701/jiapd.v14i1.2726>
- Sugiyono. (2014). *Metode Penelitian Pendidikan Pendekatan Kuantitatif, Kualitatif, dan R&D*. Bandung: Alfabeta.
- Sugiyono. (2017). *Metode Penelitian Kuantitatif, Kualitatif, dan R&D*. Alfabeta.

- Warjiyono, W., & Hellyana, C. M. (2018). Pengukuran Kualitas Website Pemerintah Desa Jagalempeni Menggunakan Metode Webqual 4.0. *Jurnal Teknologi Informasi Dan Ilmu Komputer*, 5(2), 139–146. <https://doi.org/10.25126/jtiik.201852666>
- Wijaya, E., & Sari, P. P. (2020). *Pengaruh Penilaian Kinerja Dan Motivasi Terhadap Produktivitas Pegawai Pada Badan Kepegawaian Daerah Dan Pengembangan Sumber Daya Manusia Kabupaten Kepahiang*. *Creative Research Management Journal*, 3(1), 63. <https://doi.org/10.32663/crmj.v3i1.1248>
- Wijaya, P. S., & Sutanto, J. E. (2022). "Pengaruh Kualitas Website terhadap Kepuasan Pengguna Layanan Publik Digital." *Jurnal Manajemen Teknologi*, 21(1), 59-78.

