

# ANALISIS *USABILITY WEBSITE* PEMERINTAH KABUPATEN BOLAANG MONGONDOW UTARA SEBAGAI PUSAT PELAYANAN INFORMASI PUBLIK

Fachrul Rivi H. Usup

NPP. 29.1499

*Asdaf Kabupaten Bolaang Mongondow Utara, Provinsi Sulawesi Utara  
Program Studi Teknologi Rekayasa Informasi Pemerintahan*

Email: riviusup@gmail.com

## ABSTRACT

**Problem/Background (GAP):** *In the implementation and development of E-Government which is managed directly by the Information Communications and Encryption Service within the North Bolaang Mongondow Regency Government, it is necessary to optimize the use of the website as an official means of the Regional Government to convey various information that occurs in the environment. the government. Purpose: This study aims to determine how the influence of the variables Ease of Use, Costumization, Download Delay, and Content partially and simultaneously (individually/combined) on community satisfaction on the website of the North Bolaang Mongondow Regency government as a public information service center. User satisfaction is a condition where all expectations, needs, and desires of users can be fulfilled. For this reason, it is necessary to analyze user satisfaction on the website of the North Bolaang Mongondow Regency Government whether it is in accordance with community expectations in media interaction and online information delivery. Methods: This research is a quantitative research with data collection techniques through questionnaires. The research sample was 96 visitors to government websites using purposive sampling method. The data analysis technique used is multiple linear regression analysis. Results: The research results show that Costumization, Download Delay, and Content partially/individually have an effect on community satisfaction, while Ease Of Use does not partially affect satisfaction/satisfaction. Furthermore, simultaneously/combined Ease of Use, Customization, Download Delay, and Content have an influence on community satisfaction/satisfaction on the website of the North Bolaang Mongondow Regency government as a public information service center. Conclusion: On the ease of use indicator, redesign the interface, including the completeness of information about the services provided by the government to website visitors, especially on the completeness of information, both SKPD information, regulations, and information on issues circulating in the community.*

**Keywords :** *Website Usability, Ease Of Use, Customization, Download Delay, Content, User Satisfaction.*

## ABSTRAK

**Permasalahan/Latar Belakang (GAP):** *Dalam pelaksanaan dan pengembangan E-Government yang dikelola langsung oleh Dinas Komunikasi Informatika dan Persandian di lingkungan Pemerintah Kabupaten Bolaang Mongondow Utara, perlu adanya optimalisasi pemanfaatan website sebagai sarana resmi Pemerintah Daerah untuk menyampaikan berbagai informasi yang terjadi dalam*

lingkungan pemerintahan tersebut. **Tujuan** : Penelitian ini bertujuan untuk mengetahui bagaimana pengaruh variabel *Ease of Use*, *Costumization*, *Download Delay*, dan *Content* secara parsial dan simultan (individu/gabungan) terhadap kepuasan/*Satisfaction* masyarakat pada *website* pemerintah kabupaten bolaang mongondow utara sebagai pusat pelayanan informasi publik. Kepuasan pengguna atau *User Satisfaction* adalah suatu keadaan dimana semua harapan, kebutuhan, serta keinginan pengguna dapat terpenuhi. Untuk itu perlu dilakukan analisis terhadap kepuasan pengguna terhadap *website* Pemerintah Kabupaten Bolaang Mongondow Utara apakah sudah sesuai dengan ekspektasi masyarakat dalam media interaksi dan penyampaian informasi secara *online*. **Metode** : Penelitian ini adalah penelitian kuantitatif dengan teknik pengumpulan data melalui penyebaran kuesioner. Sampel penelitian sebanyak 96 orang pengunjung *website* pemerintah dengan metode *purposive sampling*. Teknik analisis data yang digunakan adalah analisis regresi linier berganda. **Hasil/Temuan** : Hasil penelitian menunjukkan *Costumization*, *Download Delay*, dan *Content* secara parsial/individu berpengaruh terhadap kepuasan/*Satisfaction* masyarakat sedangkan *Ease Of Use* tidak berpengaruh secara parsial terhadap kepuasan/*satisfaction*. Selanjutnya, secara simultan/gabungan *Ease of Use*, *Costumization*, *Download Delay*, dan *Content* memiliki pengaruh terhadap kepuasan/*Satisfaction* masyarakat pada *website* pemerintah kabupaten bolaang mongondow utara sebagai pusat pelayanan informasi publik. **Kesimpulan** : Pada indikator *ease of use* Perancangan ulang tampilan antarmuka, termasuk kelengkapan informasi tentang layanan yang diberikan oleh pemerintah kepada pengunjung *website*, khususnya terhadap kelengkapan informasi baik informasi SKPD, Peraturan, maupun informasi mengenai isu-isu yang beredar dimasyarakat.

**Kata Kunci** : *Ketergunaan situsweb*, kemudahan, personalisasi, kecepatan akses, penyajian informasi, kepuasan pengguna.

## I. PENDAHULUAN

### 1.1. Latar Belakang

Teknologi informasi dan komunikasi (TIK) mengalami pertumbuhan dan perkembangan yang sangat pesat di zaman sekarang. Perkembangan teknologi tersebut akan selaras dengan perkembangan ilmu pengetahuan yang terus berkembang. Kemajuan teknologi tersebut berpengaruh besar terhadap seluruh hal dalam kehidupan baik dalam hal ekonomi, politik, seni dan juga dalam pendidikan. Seiring dengan perkembangan modernisasi, teknologi menjadi suatu kebutuhan manusia dalam melaksanakan aktivitas kehidupan sehari-hari. Selain itu teknologi yang didukung dengan adanya internet juga sebagai alternatif masyarakat untuk bergaul sebagai makhluk sosial melalui media massa.

Penggunaan internet secara luas yang terjadi sekarang ini secara tidak langsung memfasilitasi proses globalisasi menuju kepada era digital 4.0. Adanya internet, segala bentuk informasi akan mudah masuk ke Indonesia. Media massa merupakan sarana untuk menyampaikan pesan-pesan dan informasi. Salah satu jenis media massa diantaranya yaitu media siber yang meliputi media sosial, portal berita, blog, dan *website*.

*E-Government* merupakan program pemerintah dalam menyelenggarakan tugas pemerintahan berbasis internet kemudian merubah berbagai hal dalam pengelolaan pemerintahan. Interaksi pelayanan yang dilakukan antara pemerintah dengan masyarakat awalnya dilakukan secara tatap muka, sekarang sudah bisa dilakukan dan diakses oleh masyarakat tanpa harus melalui kantor pemerintahan. Tujuan dari *E-Government* yaitu untuk menciptakan suatu pemerintahan yang baik (Good Government) yang mencakup hal mengenai kecepatan dalam proses perizinan, administrasi

publik, maupun edukasi dan sosialisasi kepada masyarakat mengenai kebijakan pemerintah, dan lain-lain.

Pemerintah Daerah Kabupaten Bolaang Mongondow Utara (BOLMUT) dalam Peraturan Bupati Nomor 12A Tahun 2010 yang menjelaskan mengenai pengembangan *E-Government* pada lingkungan Pemerintah Kabupaten Bolmut, menyinggung bahwa dalam hal untuk terlaksananya standar pelayanan kepada masyarakat, perlu didukung oleh suatu sistem teknologi informasi terpadu agar dapat mewujudkan *E-Government* yang berkualitas dalam peningkatan kinerja dan pelayanan kepada masyarakat. Hal ini juga diatur dalam Peraturan Bupati Bolaang Mongondow Utara Nomor 25 Tahun 2018 Tentang Penyelenggaraan Pemerintahan Berbasis Teknologi Informasi dan Komunikasi (TIK) untuk mendukung pengembangan *E-Government* serta meningkatkan keefektifitasan dan efisiensi terhadap pelayanan publik yang dialokasikan oleh pemerintah kepada masyarakat.

Dalam pengembangan dan pelaksanaan *E-Government* di daerah Pemerintah Kabupaten Bolmut, perlu adanya optimalisasi pemanfaatan *website* sebagai sarana resmi Pemerintah Daerah untuk menyampaikan berbagai informasi yang terjadi dalam lingkungan pemerintahan tersebut. Pendayagunaan *website* diregulasikan kedalam Perbup (Peraturan Bupati) Bolaang Mongondow Utara Nomor 6 Tahun 2020 dengan akun resmi [bolmutkab.go.id](http://bolmutkab.go.id), yang dioperasikan oleh Dinas Kominfo dan Persandian.

## 1.2. Kesenjangan Masalah yang Diambil

Sejak dioperasikan oleh Dinas Kominfo dan Persandian, perubahan yang terjadi pada pengelolaan *website* tersebut, mulai dari bentuk informasi yang disajikan, serta adanya portal atau tampilan *homepage* yang baru di terapkan di *website* Pemerintah Kabupaten Bolaang Mongondow Utara. Selain itu, dari tinjauan awal yang dilakukan oleh penulis, Informasi diberitakan pada *website* yang mencakup lingkungan pemerintahan kabupaten bolaang mongondow utara sudah cukup baik, hanya saja dalam pelaksanaannya terdapat beberapa kendala yang terjadi. Hal tersebut menjadi hambatan serta tantangan dalam penerapan *website* bagi Dinas Komunikasi Informatika dan Persandian.

### Gambar 1.

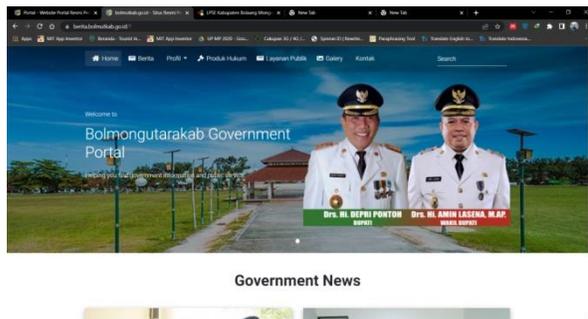
Brokenlink Website Kabupaten Bolaang Mongondow Utara



Berdasarkan gambar tersebut pada *Website* Pemerintah Kabupaten Bolaang Mongondow Utara masih ditemukan tautan yang tidak berfungsi pada *website*. Ketika masuk ke portal *website* ada menu yang tidak bisa diakses, contohnya yaitu *link* untuk mengakses perangkat daerah di suatu OPD, hanya menampilkan tulisan *failed to load*.

### Gambar 2.

## Kotak Pencarian Berita Website Kabupaten Bolaang Mongondow Utara



Berdasarkan gambar tersebut pada kotak pencarian berita tidak berfungsi dengan baik. Ketika ingin mencari sesuatu pada kotak pencarian, informasi yang ingin dicari tidak muncul dan hanya terjadi *refresh* pada halaman *website* itu sendiri.

### 1.3. Penelitian Terdahulu

Penelitian ini terinspirasi oleh beberapa penelitian terdahulu, Anis Fuad, (2014). Dalam penelitiannya mengkaji tentang *website usability* Kabupaten Serang, dengan objek penelitian mahasiswa Fisip Untirta yang mengontrak mata kuliah *e-government*. Penelitian ini bertujuan untuk mengukur kepuasan pelayanan dan kualitas situs *website* kabupaten serang yang di dasarkan pada lima dimensi yaitu: (1)*Ease of Use* (2)*customization* (3)*download delay* (4)*content* (5)*user satisfaction*. Penelitian ini merupakan penelitian deskriptif kuantitatif yang difokuskan pada kualitas *website* Kabupaten Serang.

Secara total kualitas *website* Kabupaten Serang sudah di anggap cukup baik dalam hal kemudahan dan isi dalam pengelolaan *website* Kabupaten Serang.

Pada variable *Ease Of Use* dan *content* paling banyak mempengaruhi terhadap kepuasan/*satisfaction* di banding variable lain.

Pada variable *customization* dan *download delay* di anggap kurang memuaskan menurut reponden.

Miftahul Huda, 2018, Dalam Penelitiannya Evaluasi *Usability Website* Stie Putra Bangsa Sebagai Media Informasi Perguruan Tinggi, dengan menggunakan teori *Usability* (Palmer), Penelitian Kuantitatif Dengan Pendekatan Kuantitatif Deskriptif, Hasil dari penelitian menyatakan perlu adanya perbaikan dalam *website* berupa perbaikan dalam aspek *Download Delay*, *Navigation*, *Interactivity*, *Responsiveness*, dan *User Satisfaction*.

Sigit Hadi Prayoga dan Dana Indra Sensuse, 2010, Dalam Penelitian mereka Analisis *Usability* Pada Aplikasi Berbasis Web Dengan Mengadopsi Model Kepuasan Pengguna (*User Satisfaction*) dengan teori *D.T. Green & J. M. Pearson*, menggunakan metode Kuantitatif, Analisis Jalur. Hasil penelitian menunjukkan bahwa kemudahan dalam mengoperasikan Aplikasi (*Ease of Use*) tidak memiliki pengaruh positif secara langsung terhadap kepuasan (*Satisfaction*) pengunjung *website* ini.

### 1.4. Pernyataan Kebaruan Ilmiah

Penulis melakukan penelitian yang berbeda dan belum dilakukan oleh penelitian terdahulu, dimana lokus dan cara menganalisis penelitian yang dilakukan memiliki perbedaan, yaitu penulis saat ini menggunakan metode penelitian kuantitatif dengan analisis regresi linier berganda dan berlokus pada *website* kabupaten bolaang mongondow utara yang di kelola oleh dinas komunikasi informatika dan persandian kabupaten bolaang mongondow utara.

### 1.5. Tujuan.

Penelitian ini bertujuan untuk Menganalisis pengaruh *Ease of Use, Customization, Download Delay,* dan *Content* secara gabungan terhadap kepuasan/*Satisfaction* masyarakat pada *Website* Pemerintah Kabupaten Bolaang Mongondow Utara Sebagai Pusat Pelayanan Informasi Publik. Dan Menganalisis pengaruh *Ease of Use, Customization, Download Delay,* dan *Content* secara parsial terhadap kepuasan/*satisfaction* masyarakat pada *Website* Pemerintah Kabupaten Bolaang Mongondow Utara Sebagai Pusat Pelayanan Informasi Publik.

## II. METODE

Teknik penelitian menggunakan teknik penelitian jenis kuantitatif. Penelitian menggunakan metode jenis kuantitatif biasanya disebut penelitian numerik (Sugiyono, 2014:14). Dalam tipe *convergent* ini Metode penelitian kuantitatif itu sendiri adalah metode berbasis filosofi positivis, dengan statistik yang bertujuan untuk mengamati data pada suatu populasi atau sampel sehingga mendapatkan jawaban dari hipotesis yang sebelumnya ditetapkan. Data kemudian dikumpulkan menggunakan instrumen yang telah ditentukan untuk melakukan analisis secara kuantitatif.

Analisis data yang digunakan yaitu menggunakan Analisis regresi linier berganda menggunakan SPSS.

Penulis mengumpulkan data melalui angket yang disebarakan secara online. Penelitian ini dalam pengambilan sampel menggunakan salah satu metode yaitu metode *simple random sampling*. Pengambilan suatu sampel memberikan probabilitas yang sama pada setiap anggota dari suatu populasi. Untuk penyebaran kuisisioner atau angket, peneliti akan menggunakan media internet yaitu mengirimkan pada *website* yang akan diteliti sehingga pengunjung bisa mengisi dan penulis bisa mengumpulkan 100 orang responden.

Adapun analisisnya menggunakan teori *usability* yang digagas oleh Prayoga dan Sensuse (2010) yang menyatakan bahwa user satisfaction dipengaruhi oleh variabel *ease of use, costumization, download delay, content*.

## III. HASIL DAN PEMBAHASAN

### 3.1. Uji Validitas dan Reliabilitas

**Tabel 1.**  
Uji Validitas

NO	R HITUNG	R. TABEL	KEPUTUSAN
1.	0,816	0,195	VALID
2.	0,867	0,195	VALID
3.	0,910	0,195	VALID
4.	0,890	0,195	VALID
5.	0,874	0,195	VALID
6.	0,863	0,195	VALID

7.	0,873	0,195	VALID
8.	0,829	0,195	VALID
9.	0,855	0,195	VALID
10.	0,905	0,195	VALID
11.	0,889	0,195	VALID
12.	0,761	0,195	VALID
13.	0,887	0,195	VALID
14.	0,884	0,195	VALID
15.	0,870	0,195	VALID
16.	0,876	0,195	VALID
17.	0,881	0,195	VALID
18.	0,904	0,195	VALID
19.	0,755	0,195	VALID
20.	0,874	0,195	VALID
21.	0,864	0,195	VALID

Kriteria butir instrumen yang akan dipakai yaitu jika nilai dari  $r$  hitung  $>$   $r$  tabel, maka bisa dinyatakan instrumen tersebut valid, dan jika nilai dari  $r$  hitung  $\leq$   $r$  tabel, berarti butir tersebut dinyatakan tidak valid. Dari hasil yang diatas, menunjukkan bahwa semua instrumen dinyatakan valid yang dibuktikan dari nilai  $r$  hitung  $>$   $r$  tabel pada taraf signifikan 5%.

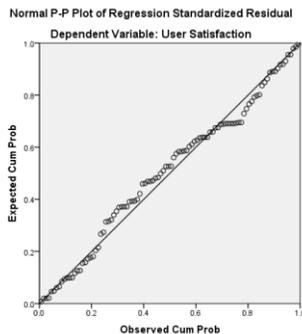
**Tabel 2.**  
Uji Reliabilitas

Reliability Statistics	
Cronbach's Alpha	N of Items
.983	21

Nilai *alpha cronbach* penelitian ini adalah  $.983 > 0,30$ , dan kemudian instrumen yang diuji dalam analisis berikutnya pasti dinyatakan reliabel dan dapat dipercaya.

### 3.2. Uji Asumsi Klasik

#### Uji Normalitas



Hasil pada gambar di atas menunjukkan bahwa bentuk grafik atau kurva normal p-plot memanjang di sekitar diagonal, menunjukkan bahwa distribusinya tidak terlalu jauh dari diagonal dan tidak lebar. Hal ini menjelaskan bahwa model regresi berjalan sesuai dengan asumsi normalitas dan dapat digunakan pada pengujian selanjutnya.

**Tabel 3.**  
Uji Linearitas

			ANOVA Table				
			Sum of Squares	df	Mean Square	F	Sig.
Unstandardized Residual *	Between Groups	(Combined)	198.309	88	2.254	3.233	.018
		Linearity	.000	1	.000	.000	1.000
Unstandardized Predicted Value		Deviation from Linearity	198.309	87	2.279	3.270	.017
		Within Groups	7.667	11	.697		
Total			205.975	99			

Berdasarkan hasil tabel 4.10, nilai p-value linearity (sig.)  $1.000 > 0.05$  sehingga dapat diketahui bahwa terdapat hubungan yang linier antara variabel bebas (independen) dengan variabel terikat (dependen).

**Tabel 4.**  
Uji Multikolinieritas

		Coefficients <sup>a</sup>	
Model		Collinearity Statistics	
		Tolerance	VIF
1	Ease Of Use	.114	8.745
	Costumization	.149	6.723
	Download Delay	.101	9.902

Content	.123	8.159
---------	------	-------

**a. Dependent Variable: User Satisfaction**

Setelah melalui proses eliminasi baris data, hasil menunjukkan dengan mengeliminasi item no. 92, 27, 29, dan 52 pada kuesioner, maka terjadi kenaikan pada nilai tolerance berjumlah 0.101 dan penurunan pada nilai VIF berjumlah 9.902 sehingga menjadikan data pada variabel X3 bebas multikolinearitas. Hal tersebut mengkonfirmasi data responden yang layak untuk diolah pada regresi linear berganda yaitu berjumlah 96 butir item.

**Tabel 5.**  
Uji Heterokedastisitas

Model		Coefficients <sup>a</sup>			t	Sig.
		Unstandardized Coefficients		Standardized		
		B	Std. Error	Beta		
1	(Constant)	1.236	.277		4.468	.000
	Ease Of Use	-.050	.050	.310	1.009	.316
	Costumization	-.038	.044	-.234	-.868	.388
	Download Delay	-.021	.068	-.103	-.313	.755
	Content	-.001	.064	-.004	-.014	.989

**a. Dependent Variable: RES\_2**

Hasil yang ditunjukkan pada uji heterokedastisitas menggunakan uji glejser, nilai sig. lebih besar dari 0.05. ini menjelaskan bahwa tidak adanya hubungan yang signifikan antara seluruh variabel independen terhadap nilai absolut residual, yang berarti model ini terbebas dari heterokedastisitas.

**3.3. Analisis Regresi Linier Berganda**

**Tabel 6.**  
Uji T

Model		Coefficients <sup>a</sup>			t	Sig.
		Unstandardized Coefficients		Standardized		
		B	Std. Error	Beta		
1	(Constant)	.234	.451		.518	.606
	Ease Of Use	.015	.080	.025	.184	.855
	Costumization	.165	.069	.280	2.390	.019
	Download Delay	.279	.108	.374	2.584	.011
	Content	.198	.099	.252	1.996	.049

**a. Dependent Variable: User Satisfaction**

### **A. Pengaruh *Ease Of Use* (X1) Terhadap *User Satisfaction* (Y)**

Berdasarkan hasil yang ditunjukkan Tabel 6 diatas nilai  $t_{hitung} = 0,184 < \text{nilai } t_{tabel} = 1,985$  dan nilai signifikan  $t (0,855) > \text{tingkat kesalahan } (\alpha = 0,05)$ , maka  $H_0$  diterima dan  $H_a$  ditolak, sehingga dapat disimpulkan bahwa *Ease Of Use* tidak berpengaruh secara signifikan terhadap *User Satisfaction*. Artinya koefisien regresi *Ease Of Use* secara parsial (Individu) tidak berpengaruh terhadap *User Satisfaction*.

Hasil hipotesis pada penelitian ini senada dengan hasil studi yang diperoleh Aljukhadar dan Senecal (2009) pada penelitiannya. Salah satu hipotesis dari mereka adalah, *perceive ease of use* salah satu variabel yang berpengaruh terhadap kepuasan pengguna, akan tetapi tidak positif berpengaruh signifikan kepada kepuasan/satisfaction pengguna. Meskipun demikian, bukan berarti jika variabel *ease of use* tidak bisa memberikan dampak bagi kepuasan pengguna sebuah *website*. Perlu dipahami juga bahwa seringkali, pengunjung *website* cenderung hanya menginginkan suatu informasi atau berita yang sesuai dengan keperluan mereka. Maka dari itu, pengunjung atau pengguna seringkali mengabaikan mengenai detail dalam mudahnya penggunaan atau pengoperasian sebuah *website*.

### **B. Pengaruh *Costumization* (X2) Terhadap *User Satisfaction* (Y)**

Berdasarkan hasil yang ditunjukkan Tabel 6 diatas nilai  $t_{hitung} = 2,390 > \text{nilai } t_{tabel} = 1,985$  dan nilai signifikan  $t (0,019) < \text{tingkat kesalahan } (\alpha = 0,05)$ , maka  $H_0$  ditolak dan  $H_a$  diterima, sehingga dapat ditarik kesimpulan *Costumization* berpengaruh secara signifikan terhadap *User Satisfaction*. Artinya koefisien regresi *Costumization* secara parsial (Individu) berpengaruh terhadap *User Satisfaction*.

Hipotesis kedua menjelaskan, tampilan *website* (*customization*) mempunyai pengaruh terhadap kepuasan pengguna *website* (*User Satisfaction*). Berdasarkan nilai yang ditunjukkan sig. pada penelitian, aspek dari *customization* dapat dengan baik memberikan pengaruh atas kepuasan pengunjung sebuah *website*. Hal ini karena *costumization* merupakan indikator yang didalamnya merupakan hal yang pertama kali dilihat oleh pengguna yaitu tampilan *website*. Dalam hal ini, *website* ditampilkan dengan menarik, serta penataan *website* yang tidak monoton dan tidak asing untuk digunakan.

### **C. Pengaruh *Download Delay* (X3) Terhadap *User Satisfaction* (Y)**

Berdasarkan hasil yang ditunjukkan Tabel 6 diatas, nilai  $t_{hitung} = 2,584 > \text{nilai } t_{tabel} = 1,985$  dan nilai signifikan  $t (0,011) < \text{tingkat kesalahan } (\alpha = 0,05)$ , maka  $H_0$  ditolak dan  $H_a$  diterima, sehingga dapat disimpulkan bahwa *Download Delay* berpengaruh secara signifikan terhadap *User Satisfaction*. Artinya koefisien regresi *Download Delay* secara parsial (Individu) berpengaruh terhadap *User Satisfaction*.

hipotesis ketiga menjelaskan, kecepatan untuk dapat menemukan informasi dan kecepatan dalam menampilkan tampilan pada sebuah halaman *website* (*Download Delay*) mempunyai pengaruh signifikan terhadap kepuasan pengunjung (*User Satisfaction*). Hal ini menegaskan bahwa cepatnya dalam mengakses dan kecepatan ketika pengguna berpindah dari satu tampilan halaman kehalaman lain pada *website* (*download delay*) dapat mempengaruhi pada kepuasan pengunjung *website* pemerintah.

#### D. Pengaruh *Content* (X4) Terhadap *User Satisfaction* (Y)

Berdasarkan hasil yang ditunjukkan tabel 6 diatas nilai  $t_{hitung} = 1,996 >$  nilai  $t_{tabel} = 1,985$  dan nilai signifikan  $t (0,049) <$  tingkat kesalahan ( $\alpha = 0,05$ ), maka  $H_0$  ditolak dan  $H_a$  diterima, sehingga dapat disimpulkan bahwa *Content* berpengaruh secara signifikan terhadap *User Satisfaction*. Artinya koefisien regresi *Content* secara parsial (Individu) berpengaruh terhadap *User Satisfaction*.

Hipotesis keempat menyatakan bahwa jumlah informasi (*Content*) berpengaruh signifikan terhadap kepuasan pengunjung (*User Satisfaction*). Ini sejalan dengan hasil uji yang dilakukan oleh Green dan Pearson (2009) pada penelitiannya, bahwa *content* berpengaruh pada kepuasan pengguna, karena mencakup isi informasi serta keberagaman informasi yang disajikan didalam suatu *website*. Pada penelitian ini, *website* Pemerintah Kabupaten Bolaang Mongondow Utara memiliki variasi informasi yang cukup memuaskan pengunjung *website*.

**Tabel 7.**  
Uji F

ANOVA <sup>a</sup>						
Model		Sum of Squares	df	Mean Square	F	Sig.
1	Regression	805.058	4	201.265	91.492	.000 <sup>b</sup>
	Residual	200.181	91	2.200		
	Total	1005.240	95			

a. Dependent Variable: User Satisfaction  
b. Predictors: (Constant), Content, Ease Of Use, Costumization, Download Delay

#### A. Pengaruh *Ease Of Use* (X1), *Costumization* (X2), *Download Delay* (X3), Dan *Content* (X4) Terhadap *User Satisfaction* (Y)

Berdasarkan hasil yang ditunjukkan Tabel 7 diatas, nilai  $F_{hitung} = 91.492 >$  nilai  $F_{tabel} = 2,470$  dan nilai signifikansi F (0,000) < tingkat kesalahan ( $\alpha = 0,05$ ), maka  $H_0$  ditolak dan  $H_a$  diterima, sehingga dapat disimpulkan bahwa *Ease Of Use*, *Costumization*, *Download Delay*, serta *Content* secara bersama-sama berpengaruh secara signifikan terhadap *User Satisfaction*.

**Tabel 8.**  
Uji R<sup>2</sup> Koefisien Determinasi

Model Summary				
Model	R	R Square	Adjusted R Square	Std. Error of the Estimate
1	.895 <sup>a</sup>	.801	.792	1.48317

a. Predictors: (Constant), Content, Ease Of Use, Costumization, Download Delay

Hasil pada tabel diatas menunjukkan hasil output dimana nilai dari R square sebesar 0.801, hal ini berarti bahwa pengaruh variabel X1, X2, X3, dan X4 secara bersama-sama atau simultan terhadap

variabel Y adalah sebesar 80,1%. Sedangkan 19,9% sisanya dipengaruhi oleh variabel lain selain X1, X2, X3, dan X4 yang tidak diteliti pada penelitian kali ini.

*Ease Of Use, Costumization, Download Delay, Dan Content* berpengaruh signifikan sebesar 80,1% terhadap *User Satisfaction*. Hal ini menegaskan bahwa variabel-variabel yang diuji pada penelitian ini bersama-sama dapat meningkatkan kepuasan pengguna untuk meningkatkan statistik pengunjung pada website.

### 3.4. Diskusi Temuan Penelitian

Pada Penelitian ini dapat dikatakan bahwa ketergunaan *website* Pemerintah Kabupaten Bolaang Mongondow Utara sudah dikatakan baik, dengan menggunakan variabel yang diteliti oleh penulis yaitu *Ease Of Use, Costumization, Download Delay, serta Content* pengaruh variabel tersebut secara bersama-sama terhadap *user satisfaction* adalah sebesar 80,1%. Sedangkan 19,9% sisanya dipengaruhi oleh variabel lain selain tersebut yang tidak diteliti pada penelitian kali ini. selanjutnya pada hasil uji T, ditemukan bahwa kendala yang ditemukan pada ketergunaan *website* berdasarkan variabel yang diteliti pada penelitian ini yaitu secara parsial, *Ease Of Use* tidak berpengaruh secara signifikan pada variabel *User Satisfaction*.

## IV. KESIMPULAN

Berdasarkan penelitian dan pembahasan yang diolah peneliti dalam skripsi ini tentang Analisis *Usability* Pada *Website* Pemerintah Kabupaten Bolaang Mongondow Utara, maka peneliti menarik kesimpulan mengenai *Ease Of Use, Costumization, Download Delay, Dan Content* terhadap *User Satisfaction*. Kesimpulan pada penulisan skripsi ini adalah:

1. Berdasarkan hasil pada uji t (parsial) yang dilakukan, dari variabel independen yang terdiri dari *Ease Of Use, Costumization, Download Delay, Dan Content*, yang berpengaruh signifikan adalah *Costumization, Download Delay, dan Content* terhadap *User Satisfaction*, Sedangkan *Ease Of Use dan Content*, tidak berpengaruh secara signifikan pada penelitian terhadap *Usability Website* Pemerintah.
2. Berdasarkan hasil uji F (Simultan) yang dilakukan pada penelitian ini, nilai dari signifikansi  $0,000 < 0,05$ , yang berarti terdapat pengaruh secara bersama-sama (simultan) antara variabel independen (bebas) *Ease Of Use, Costumization, Download Delay, Dan Content* terhadap variabel dependen (terikat) *User Satisfaction*.

Selanjutnya untuk pemerintah, saran dari penulis yang dapat diberikan untuk perbaikan website yang dapat ditindak lanjuti yaitu sebagai berikut :

1. Pada indikator *ease of use* Perancangan ulang tampilan antarmuka, termasuk kelengkapan informasi tentang layanan yang diberikan oleh pemerintah kepada pengunjung website, khususnya terhadap kelengkapan informasi baik informasi SKPD, Peraturan, maupun informasi mengenai isu-isu yang beredar dimasyarakat.

**Keterbatasan Penelitian.** Penelitian ini memiliki keterbatasan dalam hal waktu dikarenakan dalam proses Penelitian waktu yang diberikan Lembaga hanya 2 minggu sedangkan permasalahan di Dinas Komunikasi Informatika dan Persandian Kabupaten Bolaang Mongondow Utara yaitu kurangnya Infrastruktur Jaringan, SDM, serta sarana dan prasana.

**Arah Masa Depan Penelitian (Future Work).** Penulis menyadari awalnya penemuan penelitian ini, oleh karena itu penulis menyarankan agar dapat dilakukan penelitian selanjutnya pada lokasi serupa berkaitan dengan *Website* Pemerintah Daerah Kabupaten Bolaang Mongondow Utara untuk menemukan hasil yang lebih mendalam agar penelitian ini bisa disempurnakan lebih baik kedepannya.

## **V. UCAPAN TERIMA KASIH**

Alhamdulillah Tiada kata dan ucapan syukur melainkan hanya kepada Allah SWT, dan terima kasih yang tak terhingga atas doa, motivasi dan kasih Secara istimewa, penulis menyampaikan rasa hormat sayang serta bimbingan dan dukungan kepada Bapak Hamka P. Usup dan Ibu Ferny Masuara yang sangat menyayangi dan mengasihi penulis, dalam lantunan suci yang tiada henti menjadi selimut doa, beliau yang senantiasa memberikan semua yang terbaik.

## **VI. DAFTAR PUSTAKA**

Prasetyo, Bambang. Lina Miftahul Jannah. 2008. *Metode Penelitian Kuantitatif : Teori Dan Aplikasi*. Jakarta: PT Raja Grafindo Persada.

Siregar, Syofian. 2010. *Statistik Deskriptif Untuk Penelitian*. Jakarta: Raja Grafindo

Sugiyono. 2005. *Metode Penelitian Kuantitatif Kualitatif*. Bandung: Alfabeta.

Sugiyono. 2007. *Metode Penelitian Kuantitatif Kualitatif*. Bandung: Alfabeta.

Sugiyono. 2008. *Metode Penelitian Kuantitatif Kualitatif*. Bandung: Alfabeta.

Sugiyono. 2011. *Metode Penelitian Kuantitatif Kualitatif*. Bandung: Alfabeta.

Sugiyono. 2012. *Metode Penelitian Kuantitatif Kualitatif*. Bandung: Alfabeta.

Purwanto. 2007. *Metode Penelitian Kuantitatif*. Yogyakarta. Pustaka Pelajar

Suparmo. 2007. *Uji Kelayakan Ketergantungan Situs Web Jaringan Perpustakaan Asosiasi Perguruan Tinggi Katolik Di Indonesia (APTIK)*. Universitas Sanata Darma Yogyakarta.

Bungin, Burhan. 2009. *Penelitian Kuantitatif*. Jakarta: Kencana Prenada Media Grup.

Situmorang, Syafrizal Helmi dan Lufti, Muslich. 2014. *Analisis Data untuk Riset Manajemen dan Bisnis*. Medan: Katalog Dalam Terbitan (KDT)

Fuad, Anis. 2014. “*Website Usability Kabupaten Serang*” dalam *Jurnal Ilmiah Niagara Vol VI Nomor 1*. Banten: Universitas Sultan Ageng Tirtayasa.

Prayoga, Sigit Hadi dan Sensuse, Dana Indra. 2010. “Analisis Usability Pada Aplikasi Berbasis Web Dengan Mengadopsi Model Kepuasan Pengguna (User Satisfaction)” Dalam Jurnal Sistem Informasi.

D.T. Green & J. M. Pearson, “The Examination of two web site usability instruments for use in B2C e-Commerce Organizations,” Journal of Computer Information Systems, vol. 49, pp. 19-32, 2009.

Amanatullah Ridho (2019) “Analisis Kepuasan Pengguna Aplikasi Ujian Online Qualitiva Menggunakan Regresi Linear Berganda”

Ristiawan, Hery. 2015. “Analisis User Website Pemerintah Untuk Pengembangan Website Berbasis Citizen Centric” Dalam Jurnal Teknologi Informasi dan Komunikasi Vol.4 Nomor 2. Yogyakarta : Universitas Gadjah Mada

Huda, Miftahul. 2018. “Evaluasi Usability Website STIE Putra Bangsa Sebagai Media Informasi Perguruan Tinggi” Dalam Jurnal Ekonomi dan Teknik Informatika Vol.6 Nomor 2.

Istiana, Purwani. 2011. “Evaluasi Usability Situs Web Perpustakaan” Dalam Visi Pustaka Vol.13 Nomor 3.

MZ, Yumarlin. 2016. “Evaluasi Penggunaan Website Universitas Janabadra Dengan Menggunakan Metode Usability Testing” Dalam Jurnal Informasi Interaktif Vol.1 Nomor 1. Yogyakarta: Universitas Janabadra.

Hartawan, Muhammad Syarif. 2019. “Analisis User Experience Untuk User Interface Pada Website Fortis.ID” Dalam Jurnal Teknologi Informasi ESIT Vol. XIV Nomor 1. Jakarta: Universitas Krisna Dwipayana

Presiden Republik Indonesia. 2003. *Instruksi Presiden Republik Indonesia Nomor 3 Tahun 2003 Tentang Kebijakan Dan Strategi Nasional Pengembangan E-Government.*

Menteri Komunikasi Dan Informatika Republik Indonesia. 2017. *Peraturan Menteri Komunikasi Dan Informatika Republik Indonesia Tahun 2017 Tentang Penyelenggaraan Portal Dan Situs Web Badan Pemerintahan*

Bupati Bolaang Mongondow Utara. 2020. *Peraturan Bupati Bolaang Mongondow Utara Nomor 8 Tahun 2020 Tentang Pendayagunaan Website Di lingkungan Pemerintah Kabupaten Bolaang Mongondow Utara.*

Bupati Bolaang Mongondow Utara. 2018. *Peraturan Bupati Bolaang Mongondow Utara Nomor 25 Tahun 2018 Tentang Penyelenggaraan Pemerintahan Berbasis Teknologi Informasi Dan Komunikasi.*

Website Kabupaten Bolaang Mongondow Utara : [www.bolmutkab.go.id](http://www.bolmutkab.go.id)