

# ANALISIS PENGARUH KUALITAS WEBSITE “PEJABAT PENGELOLA INFORMASI DAN DOKUMENTASI (PPID)” TERHADAP KEPUASAN PENGGUNA DI DINAS KOMUNIKASI DAN INFORMATIKA KABUPATEN PEMALANG

Rodikin Amelinda Safera

NPP. 29.0847

Asdaf Pemalang, Jawa Tengah

Fakultas Manajemen Pemerintahan

Program Studi Teknologi Rekayasa Informasi Pemerintahan

Email: [amelindasaferarodikin@gmail.com](mailto:amelindasaferarodikin@gmail.com)

## ABSTRACT

**Problem Statement/Background (GAP):** In the current era of globalization, the use of information technology is very much needed by the community, In Indonesia, including in Pemalang Regency, the delivery of information from the government to the community is one of them by utilizing the Information Management and Documentation Officer (PPID) website which has the function of providing information from various Regional Apparatus Organizations (PPID). OPD which can be downloaded by the public.

**Purpose:** This study aims to determine the benefits of the PPID website as measured by the influence of the quality of the PPID website on website user satisfaction. With the PPID website, it is necessary to do research on the quality of the website. In this study, website quality analysis was carried out using the Webqual 4.0 model according to Barnes and Vidnes (2003) with three variables namely usability quality, information quality, and service interaction quality which will be tested for the effect of website user satisfaction according to the user satisfaction theory by Doll and Torkzadeh (Dasgupta 2014). **Method:** This study uses a quantitative method by taking a population from a list of information downloaders through the PPID website in Pemalang Regency with a sample of 40 downloaders and collecting data using an online questionnaire and from the results of documents collected by the author based on data taken from the Communication and Information Office of Pemalang Regency. The results of the questionnaire were processed using SPSS version 21. Data analysis used multiple linear regression analysis. **Result:** Based on the results of the analysis, the conclusions that can be drawn are that the quality of usability, the quality of information, and the quality of service interactions have a simultaneous effect on the satisfaction of PPID website users. However, partially the quality of usability and the quality of information have no significant effect on the satisfaction of PPID website users. Partially, only the quality of service interaction affects the satisfaction of PPID website users.

**Keywords:** PPID Website, Usability Quality, Information Quality, Service Interaction Quality, User Satisfaction

## ABSTRAK

**Permasalahan/Latar Belakang (GAP):** Di era globalisasi sekarang ini pemanfaatan teknologi informasi sangat dibutuhkan masyarakat, Di Indonesia termasuk di Kabupaten Pemalang, penyampaian informasi dari pemerintah kepada masyarakat salah satunya adalah dengan memanfaatkan website Pejabat Pengelola Informasi dan Dokumentasi (PPID) yang memiliki fungsi menyediakan informasi dari berbagai Organisasi

Perangkat Daerah (OPD) yang dapat diunduh oleh masyarakat. **Tujuan:** Penelitian bertujuan untuk mengetahui manfaat dari website PPID yang diukur dari pengaruh antara kualitas website PPID terhadap kepuasan pengguna website. Dengan adanya website PPID, maka perlu dilakukan penelitian mengenai kualitas website. Pada penelitian ini analisis kualitas website dilakukan menggunakan model Webqual 4.0 menurut Barnes dan Vidnes (2003) dengan tiga variabel yakni kualitas kegunaan, kualitas informasi, dan kualitas interaksi layanan yang akan diuji pengaruhnya terhadap kepuasan pengguna website sesuai dengan teori kepuasan pengguna oleh Doll dan Torkzadeh (Dasgupta 2014). **Metode:** Penelitian ini menggunakan metode kuantitatif dengan mengambil populasi dari daftar pengunjung informasi melalui website PPID di Kabupaten Pemalang dengan jumlah sampel sebanyak 40 pengunjung dan pengumpulan data menggunakan kuesioner online dan dari hasil dokumen yang dikumpulkan oleh penulis berdasarkan data yang diambil dari Dinas Komunikasi dan Informatika Kabupaten Pemalang. Hasil kuesioner diolah dengan alat bantu SPSS versi 21. Analisis data menggunakan analisis regresi linear berganda. **Hasil/Temuan:** Berdasarkan hasil analisis, kesimpulan yang dapat diambil adalah kualitas kegunaan, kualitas informasi, dan kualitas interaksi layanan berpengaruh secara simultan terhadap kepuasan pengguna website PPID. Namun secara parsial kualitas kegunaan dan kualitas informasi tidak berpengaruh secara signifikan terhadap kepuasan pengguna website PPID. Secara parsial hanya kualitas interaksi layanan yang berpengaruh terhadap kepuasan pengguna website PPID.

**Kata Kunci:** Website PPID; Kualitas Kegunaan; Kualitas Informasi; Kualitas Interaksi Layanan; Kepuasan Pengguna

## I. PENDAHULUAN

### 1.1. Latar Belakang

Teknologi komputer dan internet di era sekarang banyak dimanfaatkan dalam kehidupan sehari-hari termasuk dalam penerapan sistem informasi. Bersumber pada Undang-undang 14 tahun 2008 tentang Keterbukaan Informasi Publik (UU KIP) menjelaskan tentang hak memperoleh informasi merupakan Hak Asasi Manusia dan Keterbukaan Informasi Publik merupakan salah satu karakteristik Indonesia merupakan negara yang berkedaulatan rakyat dengan tujuan mewujudkan pemerintahan yang baik. UU KIP mengarahkan kepada Badan Publik agar menetapkan Pejabat Pengelola Informasi dan Dokumentasi (PPID) dengan tujuan sebagai pengelola informasi yang tersimpan dalam dokumen. Menindaklanjuti UU KIP, Pemerintah Kabupaten Pemalang mengeluarkan Peraturan Bupati Pemalang Nomor 91 tahun 2019 tentang Pedoman Pengelolaan Pelayanan Informasi dan Dokumentasi di Lingkungan Pemerintah Kabupaten Pemalang. PPID menyediakan Daftar Informasi yang berisi mengenai keterangan tentang informasi publik di Kabupaten Pemalang. PPID juga mengelola layanan informasi yang berkaitan dengan data dan informasi pada tiap daerah serta Organisasi Perangkat Daerah (OPD) masing-masing daerah di Kabupaten Pemalang.

Salah satu program Kementerian Komunikasi dan Informatika (Kominfo) adalah adanya kegiatan Pemeringkatan *e-Government* Indonesia (PeGI) bertujuan untuk mengetahui perkembangan *e-government* di seluruh wilayah Indonesia yang melibatkan instansi-instansi pemerintahan. Ada 5 dimensi yang dikaji oleh PeGI antara lain yaitu kebijakan, kelembagaan, infrastruktur, aplikasi, dan perencanaan. Website *e-government* adalah salah satu dimensi aplikasi (Wijaya, Sri Pujiarti, E. Winarni 2018). Pemanfaatan website PPID sebagai sarana layanan pengelolaan informasi publik diharapkan dapat menghasilkan layanan yang lebih efektif dan efisien.

Berdasarkan uraian diatas, penulis tertarik melakukan penelitian mengenai analisis pengaruh kualitas website “pejabat pengelola informasi dan dokumentasi (PPID)” terhadap kepuasan pengguna di dinas komunikasi dan informatika kabupaten pemalang. Peneliti berharap hasil penelitian ini dapat dipahami pembaca dan dapat diimplementasikan oleh pemerintah daerah.

## 1.2. Kesenjangan Masalah yang Diambil

Menurut UU KIP, atau UU 14 tahun 2008 tentang Keterbukaan Informasi Publik sangat penting sebagai landasan hukum yang berkaitan dengan hak setiap orang untuk memperoleh Informasi, kewajiban Badan Publik menyediakan dan melayani permintaan Informasi secara cepat, tepat waktu, biaya ringan / proporsional, dan cara sederhana, ketiga pengecualian bersifat ketat dan terbatas, keempat kewajiban Badan Publik untuk membenahi sistem dokumentasi dan pelayanan Informasi.

Penelitian sebelumnya (Rindi Nurlaila Sari 2014) berpendapat bahwa dengan melalui website PPID dalam menyediakan layanan keterbukaan informasi publik sudah berjalan dengan baik. Tetapi masih banyak warga kabupaten Pematang Jaya yang belum mengenal dan memahami website PPID dan sungkan dalam mencari informasi melalui website PPID. Penyebabnya antara lain sedikitnya sosialisasi dari Dinas Komunikasi dan Informatika kabupaten Pematang Jaya, belum lancarnya suplay informasi dari PPID Pembantu untuk memenuhi jenis-jenis informasi yang harus disediakan, kurang *up to date* informasi yang disampaikan, tampilan website perlu di *upgrade*, kategori jenis informasi masih tergolong minim, kurangnya ketersediaan SDM untuk mengisi bidang-bidang pada struktur Pengelola Layanan Informasi dan Dokumentasi (PLID), akses internet yang belum merata bagi warga di pedesaan atau daerah terpencil sehingga terjadi kesenjangan informasi yang menyebabkan warga mengalami kesusahan untuk mengakses informasi melalui jaringan internet. Pengukuran kualitas website selama ini hanya diukur dengan mengevaluasi hasil berdasarkan kriteria dari pusat dan belum pernah dilakukan penelitian mengenai pengukuran kualitas website.

## 1.3. Penelitian Terdahulu

Menurut teori WebQual 4.0 kualitas website dapat diukur melalui 3 variabel yakni *usability*, *information quality*, dan *service interaction quality*. Berdasarkan identifikasi dari penelitian sebelumnya menyatakan bahwa kualitas website berdasarkan kriteria WebQual 4.0 berpengaruh terhadap kepuasan pengguna (*user satisfaction*).

Menurut penelitian Agusti, E, and T (2020) ditemukan hasil bahwa variabel dari metode WebQual 4.0 berpengaruh positif terhadap kepuasan pengguna baik secara simultan maupun secara parsial. Penelitian tersebut didukung oleh Mustopa et al. (2020) pada penelitiannya yang menyatakan jika kualitas kegunaan, kualitas layanan, interaksi layanan mempunyai pengaruh terhadap kepuasan pengguna. Pada penelitian Purwandani and Syamsiah (2021) juga menghasilkan bahwa kategori pengukuran kualitas WebQual 4.0 memiliki tingkat kepuasan yang tinggi terhadap kepuasan pengguna.

## 1.4. Pernyataan Kebaruan Ilmiah

Penulis melakukan penelitian yang berbeda dan belum dilakukan oleh penelitian terdahulu. Berdasarkan hasil wawancara dengan pegawai Dinas Komunikasi dan Informatika Kabupaten Pematang Jaya, Pejabat Pengelola Informasi dan Dokumentasi (PPID) dalam menjalankan tugasnya dalam menyebarkan informasi publik dengan memanfaatkan website PPID sebagai sarana pertukaran informasi antara pemerintah dengan masyarakat.

Dalam penyebaran melalui website sampai saat ini belum pernah dilakukan penelitian mengenai pengukuran kualitas website, pengukuran kualitas website hanya dilakukan dengan evaluasi berdasarkan kriteria penilaian dari pusat.

Pengukuran kualitas website dengan melibatkan pengguna website itu sangat dibutuhkan.

Metode pengukuran kualitas website salah satunya adalah metode WebQual 4.0. Pengembangan Webqual dimulai pada tahun 1998 dan dalam setiap versi pada pengembangan webqual mempunyai indikator yang berbeda-beda. Metode WebQual 4.0 mempunyai instrumen-instrumen antara lain adalah *usability*, *information quality*, dan *service interaction quality* (Dr. Dhiraj Kelly Sawlani, S.E. 2021: 28). Dari pernyataan tersebut, dilakukan penelitian mengenai pengukuran kualitas website PPID menggunakan metode webqual 4.0.

### 1.5. Tujuan.

Penelitian ini bertujuan untuk mengetahui kualitas website PPID Kabupaten Pemalang dari dimensi kualitas kegunaan, kualitas informasi, dan kualitas interaksi layanan, terhadap kepuasan pengguna menggunakan metode WebQual 4.0. Serta untuk mengetahui kualitas website PPID Kabupaten Pemalang dari dimensi kualitas kegunaan, kualitas informasi, dan kualitas interaksi layanan secara simultan terhadap kepuasan pengguna menggunakan metode WebQual 4.0.

## II. METODE

Jenis pendekatan pada penelitian ini adalah menggunakan metode kuantitatif dengan model konseptual yang digunakan adalah teori WebQual 4.0 oleh Barnes dan Vidgen (2003) yakni kegunaan (*usability*), kualitas informasi (*information quality*), dan kualitas interaksi layanan (*service interaction quality*) serta teori kepuasan pengguna (*satisfaction quality*) oleh Doll dan Torkzadeh. Jumlah populasi adalah 65 orang dan jumlah sampel sebanyak 40 responden diambil dari rumus slovin, pulasi pada penelitian ini sesuai dengan jumlah data daftar pengunjung informasi PPID Kabupaten Pemalang bulan Januari tahun 2019 hingga bulan Oktober tahun 2021. Instrumen penelitian menggunakan kuesioner dalam bentuk *google form*. Teknik analisis data berupa berupa statistik deskriptif dan statistik inferensial. Pengujian pada teknik analisis data antara lain yakni uji validitas dan uji reabilitas, statistic deskriptif, uji asums klasik antara lain uji normalitas, uji multikolinearitas, dan uji heteroskedastistas, sedangkan uji linear berganda menggunakan uji F, uji T, dan uji analisis koefisien determinasi/ uji R Square.

## III. HASIL DAN PEMBAHASAN

### 3.1. Uji Validitas

Kuesioner dikatakan signifikan dengan cara membandingkan antara  $r_{hitung}$  dengan  $r_{tabel}$  dimana *degree of freedom* (df) = N-2, N adalah jumlah sampel dengan nilai *alpha* 0,05. Pada hasil pengujian ini hasil  $r_{tabel}$  sebesar 0,2353.

**Tabel 1. Nilai  $R_{hitung}$  Hasil Uji Validitas**

Variabel	Kode Pernyataan	Nilai $r_{hitung}$	Nilai $r_{tabel}$	Keterangan
<i>Usability</i> (Kualitas Kegunaan)	X1.1	0,822	0,2325	VALID
	X1.2	0,800	0,2325	VALID
	X1.3	0,764	0,2325	VALID
	X1.4	0,710	0,2325	VALID
	X1.5	0,895	0,2325	VALID
	X1.6	0,848	0,2325	VALID

	X1.7	0,810	0,2325	VALID
<i>Information Quality</i> (Kualitas Informasi)	X2.1	0,801	0,2325	VALID
	X2.2	0,844	0,2325	VALID
	X2.3	0,860	0,2325	VALID
	X2.4	0,896	0,2325	VALID
	X2.5	0,888	0,2325	VALID
	X2.6	0,909	0,2325	VALID
	X2.7	0,905	0,2325	VALID
<i>Service Interaction Quality</i> (Kualitas interaksi layanan)	X3.1	0,837	0,2325	VALID
	X3.2	0,870	0,2325	VALID
	X3.3	0,805	0,2325	VALID
	X3.4	0,861	0,2325	VALID
	X3.5	0,777	0,2325	VALID
	X3.6	0,578	0,2325	VALID
Kepuasan Pengguna	Y1	0,775	0,2325	VALID
	Y2	0,868	0,2325	VALID
	Y3	0,844	0,2325	VALID
	Y4	0,838	0,2325	VALID
	Y5	0,878	0,2325	VALID

Sumber: Data diolah oleh peneliti dengan alat bantu SPSS 21, 2022

### 3.2. Uji Reabilitas

Menurut Imam Ghozali (2018:45) tentang uji reabilitas instrumen merupakan alat ukur kuesioner yang merupakan indikator dari variabel.

**Tabel 2. Uji X1 (Kualitas Kegunaan)**

Reliability Statistics	
Cronbach's Alpha	N of Items
.911	7

**Tabel 3. Uji X2 (Kualitas Informasi)**

Reliability Statistics	
Cronbach's Alpha	N of Items
.945	7

**Tabel 4. Uji X3 (Kualitas Interaksi Layanan)**

Reliability Statistics	
Cronbach's Alpha	N of Items
.880	6

**Tabel 5. Uji Y (Kepuasan Pengguna)**

Reliability Statistics	
Cronbach's Alpha	N of Items
.888	5

Sumber: Data diolah oleh peneliti dengan alat bantu SPSS 21 2022

Berdasarkan tabel hasil uji reabilitas variabel X1, X2, X3, dan Y diatas dapat disimpulkan bahwa seluruh variabel dikatakan dapat dipercaya (reliabel) karena memiliki nilai *Cronbach's Alpha* lebih dari 0,06.

### 3.3. Uji Asumsi Klasik

#### 3.3.1 Uji Normalitas

Pada penelitian ini uji normalitas data dilakukan dengan menggunakan uji Kolmogorov-Smirnov dimana dapat dilihat dari profabilitas dari Kolmogorov-Smirnov Z statistik. Angka probabilitas atau Asymp. Sig. (2tailed), nilai ini yang akan dibandingkan dengan taraf signifikansi  $\alpha = 5\%$  atau 0,05. Dalam pengambilan keputusan uji normalitas data apabila nilai signifikan (Sig.) atau nilai probabilitas  $< 0,05$  maka distribusi data dianggap tidak normal begitupun sebaliknya.

**Tabel 6. Uji Kolmogorov-Smirno**

		Unstandardized Residual
N		40
Normal Parameters <sup>a,b</sup>	Mean	,0000000
	Std. Deviation	1,08907270
Most Extreme Differences	Absolute	,168
	Positive	,168
	Negative	-,149
Kolmogorov-Smirnov Z		1,060
Asymp. Sig. (2-tailed)		,211

a. Test distribution is Normal.

Sumber: Data diolah oleh peneliti dengan alat bantu SPSS 21 2022

Berdasarkan tabel diatas diketahui bahwa nilai probabilitas atau Asymp. Sig. (2-Tailed) sebesar 0,211. Artinya bahwa nilai signifikansi  $> 0,05$  maka distribusi data dinyatakan normal.

#### 3.3.2 Uji Multikolinearitas

Pengujian ini dengan melihat nilai *tolerance* dan *variance inflation factor* (VIF). Jika nilai *tolerance* lebih dari 0,1 dan nilai VIF kurang dari 10 maka tidak terjadi multikolinearitas.

**Tabel 7. Uji Multikolinearitas**

#### Coefficients<sup>a</sup>

Model		Collinearity Statistics	
		Tolerance	VIF
1	Kegunaan	.188	5.322
	Informasi	.106	9.469

Interaksi Layanan	.200	4.994
-------------------	------	-------

a. Dependent Variable: Kepuasan Pengguna

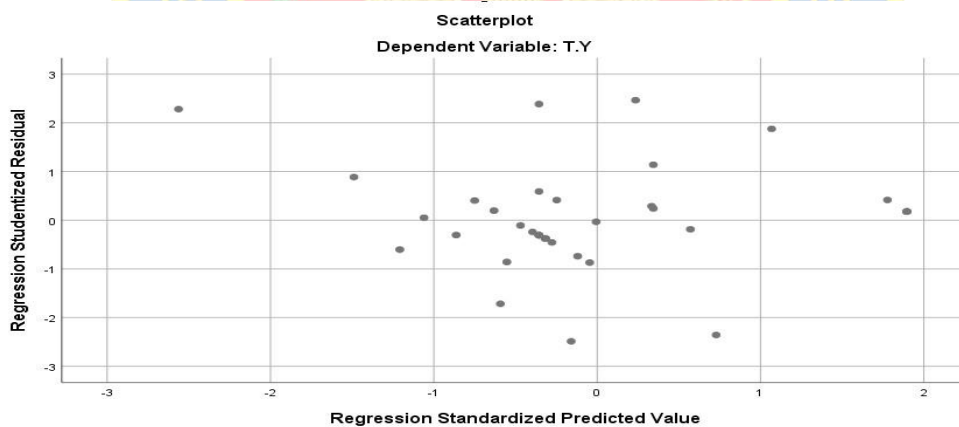
Sumber: Data diolah oleh peneliti dengan alat bantu SPSS 21, 2022

Berdasarkan table 4.9 menyatakan bahwa nilai tolerance dari masing-masing variabel lebih dari 0,1 dan nilai VIF kurang dari 10 yaitu variabel kualitas kegunaan (X1) dengan nilai *tolerance* 0,188, variabel kualitas informasi (X2) dengan nilai *tolerance* 0,106, dan variabel kualitas interaksi layanan (X3) dengan nilai *tolerance* 0,200 serta variabel X1 dengan nilai VIF 5,322, variabel X2 dengan nilai VIF 9,469, dan variabel X3 dengan nilai VIF 4,994. Maka dapat disimpulkan bahwa tidak terjadi multikolinearitas dalam model regresi. Artinya, tidak terjadi hubungan linear antara variabel bebas (X1, X2, X3) sehingga layak untuk analisis lebih lanjut.

### 3.3.3 Uji Heteroskedastistas

Pengujian ini dilakukan dengan melihat pada grafik plot antara nilai prediksi variabel yakni ZPRED dengan residualnya SRESID. Heteroskedastistas dikatakan terjadi apabila titik membuat pola teratur seperti melebar, menyempit, atau bergelombang, dan dikatakan tidak terjadi heteroskedastistas apabila titik menyebar diatas ataupun dibawah angka 0 pada sumbu Y. Berikut penjelasan uji heteroskedastistas:

Gambar 1. Diagram scatterplot hasil uji heteroskedastistas



Sumber: Data diolah oleh peneliti dengan alat bantu SPSS 21, 2022

Dari gambar diatas dapat dilihat bahwa titik menyebar tidak menentu dan menyebar diatas dan dibawah angka 0 pada sumbu Y. Jadi dapat disimpulkan bahwa tidak terjadi heteroskedastistas. Uji heteroskedastistas juga dapat dilakukan dengan menggunakan uji glejser yang hasilnya akan dijelaskan sebagai berikut:

**Tabel 8. Hasil Uji Glejser**

a

**Coefficients**

Model		Unstandardized Coefficients		Standardized Coefficients	t	Sig.
		B	Std. Error	Beta		
1	(Constant)	2.069	1.303		1.587	.121
	Kegunaan	.000	.099	-.001	-.003	.998
	Informasi	-.104	.120	-.430	-.863	.394
	Interaksi Layanan	.070	.101	.248	.686	.497

a. Dependent Variable: ABRESID

*Sumber: Data diolah oleh peneliti dengan alat bantu SPSS 21, 2022*

Berdasarkan tabel 4.11 diketahui bahwa nilai signifikansi dari variabel kegunaan sebesar 0,998, variabel informasi 0,394, dan variabel interaksi layanan 0,497. Dari nilai tersebut diketahui bahwa nilai signifikansi > dari 0,05, maka dapat disimpulkan bahwa tidak terjadi heteroskedastitas artinya tidak ada perbedaan varian dari residual dalam model regresi ini.

**3.4 Uji Analisis Regresi Linear Berganda****Tabel 9. Hasil Coefficients****Coefficients<sup>a</sup>**

Model		Unstandardized Coefficients		Standardized Coefficients	t	Sig.
		B	Std. Error	Beta		
1	(Constant)	2.467	1.860		1.326	.193
	T.X1	.079	.142	.102	.554	.583
	T.X2	.225	.171	.324	1.312	.198
	T.X3	.391	.145	.484	2.700	.010

a. Dependent Variable: T.Y

*Sumber: Data diolah oleh peneliti dengan alat bantu SPSS 21, 2022*

Berdasarkan tabel diatas sesuai dengan persamaan regresi linear berganda sebagai berikut:

$$Y = a + b(x_1) + b(x_2) + b(x_3) + e$$

$$Y = 2,467 + 0,079(x_1) + 0,225(x_2) + 0,391(x_3) + 0,05$$

Penjelasan dari pernyataan diatas adalah sebagai berikut:

- 1 Nilai a pada persamaan diatas adalah 2,467. Angka ini merupakan angka konstan yang berarti jika semua variabel independen bernilai nol maka nilai kepuasan pengguna adalah 2,467.
- 2 Nilai variabel kegunaan X1 sebesar 0,079 dan bernilai positif, memiliki arti jika ada kenaikan satu skor kegunaan X1 maka akan menaikkan kepuasan pengguna sebesar 0,079, disertai asumsi bahwa variabelvariabel lain bersifat konstan. Nilai koefisien regresi pada kegunaan X1



memiliki tanda positif berarti apabila kualitas kegunaan semakin baik maka akan menaikkan kepuasan pengguna.

- 3 Nilai variabel informasi X2 sebesar 0,225 dan bernilai positif, memiliki arti jika ada kenaikan satu skor informasi X2 maka akan menaikkan kepuasan pengguna sebesar 0,225, disertai asumsi bahwa variabel-variabel lain bersifat konstan. Nilai koefisien regresi pada informasi X2 memiliki tanda positif berarti apabila kualitas informasi semakin baik maka akan menaikkan kepuasan pengguna.
- 4 Nilai variabel interaksi layanan X3 sebesar 0,391 dan bernilai positif, memiliki arti jika ada kenaikan satu skor interaksi layanan X3 maka akan menaikkan kepuasan pengguna sebesar 0,391, disertai asumsi bahwa variabel-variabel lain bersifat konstan. Nilai koefisien regresi pada interaksi layanan X3 memiliki tanda positif berarti apabila interaksi layanan semakin baik maka akan menaikkan kepuasan pengguna.

### 3.4.1 Uji F

Jika nilai signifikansi kurang dari 5% maka persamaan diterima artinya variabel independen berpengaruh secara bersamaan terhadap variabel dependen.

**Tabel 10. Hasil Uji F ANOVA<sup>a</sup>**

Model		Sum of Squares	df	Mean Square	F	Sig.
1	Regression	153.63	3	51.214	39.858	.000 <sup>b</sup>
	Residual	46.257	36	1.285		
	Total	199.900	39			

a. Dependent Variable: Kepuasan Pengguna b. Predictors: (Constant), Interaksi Layanan, Kegunaan, Informasi

Sumber: Data diolah oleh peneliti dengan alat bantu SPSS 21, 2022

Berdasarkan tabel 4.13 diketahui bahwa nilai signifikansi 0,000, jadi diperoleh perbandingan nilai signifikansi  $0,000 < 0,05$ . Artinya  $H_4$  kualitas kegunaan, kualitas informasi, dan kualitas interaksi layanan secara simultan berpengaruh positif dan signifikan terhadap kepuasan pengguna website PPID diterima.

### 3.4.2 Uji T

Uji T digunakan untuk menguji pengaruh variabel independen secara individu terhadap variabel dependen apakah pengaruhnya signifikan atau tidak. Berikut tabel hasil uji T:

**Tabel 11. Hasil Uji T Coefficients<sup>a</sup>**

Model	Unstandardized Coefficients		Standardized Coefficients	t	Sig.
	B	Std. Error			
			Beta		

1	(Constant)	2.467	1.860		1.326	.193
	Kegunaan	.079	.142	.102	.554	.583
	Informasi	.225	.171	.324	1.312	.198
	Interaksi Layanan	.391	.145	.484	2.700	.010

a. Dependent Variable: Kepuasan Pengguna

Sumber: Data diolah oleh peneliti dengan alat bantu SPSS 21, 2022

Berdasarkan tabel diatas dapat diuraikan sebagai berikut:

1. Berdasarkan hasil regresi tabel 4.11 dapat diketahui variabel kegunaan memiliki nilai signifikansi  $0,583 > 0,05$ . Maka dapat ditarik kesimpulan bahwa H1 kualitas kegunaan tidak memiliki pengaruh terhadap kepuasan pengguna website PPID.
2. Berdasarkan hasil regresi tabel 4.11 dapat diketahui variabel informasi memiliki nilai signifikansi  $0,193 > 0,05$ . Maka dapat ditarik kesimpulan bahwa H2 kualitas informasi tidak memiliki pengaruh terhadap kepuasan pengguna website PPID.
3. Berdasarkan hasil regresi tabel 4.11 dapat diketahui variabel interaksi layanan memiliki nilai signifikansi  $0,010 < 0,05$ . Maka dapat ditarik kesimpulan bahwa H3 kualitas informasi berpengaruh positif dan signifikan terhadap kepuasan pengguna website PPID.

### 3.4.3 Uji Uji Analisis Koefisien Determinasi (R Square/R2)

Uji R Square digunakan untuk mengetahui seberapa besar persentase sumbangan pengaruh kualitas website terhadap kepuasan pengguna website.

**Tabel 12. Hasil Uji R Square**

Model Summary <sup>b</sup>				
Model	R	R Square	Adjusted R Square	Std. Error of the Estimate
1	.877 <sup>a</sup>	.769	.749	1.134

a. Predictors: (Constant), Interaksi Layanan, Kegunaan, Informasi b. Dependent Variable: Kepuasan Pengguna

Sumber: Data diolah oleh peneliti dengan alat bantu SPSS 21, 2022

Berdasarkan tabel 4.15 diperoleh angka R<sup>2</sup> (R Square) sebesar 0,769 atau (76,9%). Hal ini menunjukkan bahwa persentase sumbangan pengaruh kualitas kegunaan, kualitas informasi, dan kualitas interaksi layanan terhadap kepuasan pengguna website PPID sebesar 76,9% sedangkan sisanya yaitu 23,1% dipengaruhi oleh variabel lain yang tidak diteliti.

### 3.5 Diskusi Temuan Utama Penelitian

Berdasarkan hipotesis yang ditetapkan, variabel kualitas website berpengaruh terhadap kepuasan pengguna sehingga harus dilakukan uji regresi linear berganda untuk mengetahui pengaruh antara variabel independen terhadap variabel dependen. Analisis hasil jawaban kuesioner dari responden diolah dengan alat bantu software SPSS 21. Analisis awal dengan menguji kuesioner yakni uji validitas dan uji reabilitas data yang dilanjut dengan uji asumsi klasik antara lain uji normalitas data, uji multikolinearitas data, dan uji heteroskedastitas. Persamaan pada regresi linear berganda diketahui bahwa variabel kualitas kegunaan, kualitas informasi, dan kualitas interaksi layanan berpengaruh secara simultan dibuktikan dengan hasil uji F 0,000. Namun pada secara individu variabel kualitas kegunaan dan kualitas informasi tidak berpengaruh terhadap kepuasan pengguna website PPID dengan nilai signifikansi hasil dari uji T 0,583 pada variabel kualitas kegunaan dan 0,193 pada variabel kualitas informasi. Hasil dari uji T yang menyatakan bahwa tidak semua variabel independen berpengaruh terhadap variabel disebabkan oleh beberapa faktor salah satunya adalah adanya pengaruh variabel lain terhadap kepuasan pengguna website yang tidak diteliti dalam penelitian kali ini.

## IV. KESIMPULAN

Berdasarkan hasil pembahasan pada penelitian analisis kualitas website PPID dengan 4 variabel yaitu kualitas kegunaan, kualitas informasi, kualitas interaksi layanan, dan kepuasan pengguna maka dapat ditarik kesimpulan bahwa  $H_1$  ditolak, dimana hasil dari uji T pada variabel kualitas kegunaan (*usability*) memiliki nilai signifikansi 0,583. Dengan persamaan  $0,583 > 0,05$ , artinya variabel kualitas kegunaan tidak memiliki pengaruh signifikan terhadap kepuasan pengguna.  $H_2$  ditolak dengan hasil dari uji T pada variabel kualitas informasi (*information quality*) memiliki nilai signifikansi 0,193. Dengan persamaan  $0,193 > 0,05$ , artinya  $H_2$  variabel kualitas informasi tidak memiliki pengaruh signifikan terhadap kepuasan pengguna. Hasil dari uji T pada variabel kualitas interaksi layanan (*service interaction quality*) memiliki nilai signifikansi 0,01. Dengan persamaan  $0,01 < 0,05$ , artinya  $H_3$  diterima yakni variabel kualitas interaksi layanan memiliki pengaruh signifikan terhadap kepuasan pengguna.  $H_4$  diterima dengan hasil dari uji F (simultan) yakni dengan nilai signifikansi  $0,000 < 0,05$ . Berdasarkan perbandingan tersebut dapat disimpulkan bahwa variabel kualitas kegunaan, variabel kualitas informasi, dan variabel kualitas interaksi layanan secara keseluruhan berpengaruh terhadap kepuasan pengguna.

**Keterbatasan Penelitian.** Penelitian ini memiliki keterbatasan utama dalam hal waktu dikarenakan pada pelaksanaannya hanya diberikan waktu oleh lembaga selama 2 minggu sedangkan permasalahan yang akan diteliti cukup kompleks berkaitan dengan sosialisasi, sarana prasarana, dan standar operasional prosedur.

**Arah Masa Depan Penelitian (*future work*).** Penulis menyadari masih awalnya temuan penelitian, oleh karena itu penulis menyarankan agar dapat dilakukan penelitian lanjutan pada lokasi serupa berkaitan dengan layanan pengelolaan informasi dan dokumentasi pada website PPID kabupaten Pematang Jaya untuk menemukan hasil yang lebih mendalam.

## V. UCAPAN TERIMA KASIH

Ucapan terima kasih terutama ditujukan kepada Orang Tua, Keluarga, Rekan dan seluruh pihak terkait yang mengizinkan saya melakukan penelitian ini serta seluruh dosen yang telah membantu dan membimbing saya dalam menyelesaikan tugas akhir ini dengan baik.

## VI. DAFTAR PUSTAKA Buku

- Dr. Dhiraj Kelly Sawlani, S.E., M.Msi. 2021. *Keputusan Pembelian Online Kualitas Website, Keamanan Dan Kepercayaan*. Ed. M.Msi Oleh Dr. Dhiraj Kelly Sawlani, S.E. Surabaya: Scopindo Media Pustaka.
- Dasgupta, Subhasish. 2014. "Measurement Of User Satisfaction With Web-Based Information Systems : An Empirical Study." (May).
- Ghozali, Imam. 2009. *Aplikasi Analisis Multivariate Dengan Program SPSS*. Semarang: UNDIP.
- . 2018. *Aplikasi Analisis Multivariate Dengan Program IBM SPSS 25*. Semarang: Badan Penerbit Universitas Diponegoro.
- Herlina, Vivi. 2019. *Panduan Praktis Mengolah Data Kuesioner Menggunakan SPSS*. Jakarta: PT Alex Media Komputindo.
- Hutahaean, Joperson. 2014. *Konsep Sistem Informasi*. Yogyakarta: CV Budi Utama.
- Nurhadi. 2017. *Pondasi Dasar Pemrograman Website*. Surabaya: CV.Garudamas Sejahtera.
- Pratama, Arya Rifqi. 2018. "Pengaruh Kualitas Website (Webqual 4.0) Terhadap Kepuasan Pengguna Pada Repository Universitas Airlangga."
- Siyoto, Sandu. Sodik, M Ali. 2015. *Dasar Metodologi Penelitian*. Yogyakarta: Literasi Media Publishing.
- Sugiyono. 2012. *Metode Penelitian Kuantitatif Kualitatif Dan R&D*. Bandung: Alfabeta.
- . 2015. *Metode Penelitian Kombinasi (Mix Method)*. Bandung: Alfabeta.
- Xiao, Li And Dasgupta, Subhasish. 2002. *Measurement Of User Satisfaction With Web-Based Information Systems: An Empirical Study*. Eig Americas Conference On Information Systems
- Undang-undang Nomor 14 Tahun 2008 tentang Keterbukaan Informasi Publik
- Peraturan Menteri Dalam Negeri Nomor 3 Tahun 2017 Tentang Pedoman Pengelolaan Pelayanan Informasi dan Dokumentasi Kementerian Dalam Negeri dan Pemerintah Daerah
- Peraturan Bupati Pematang Nomor 91 tahun 2019 tentang Pedoman Pengelolaan Pelayanan Informasi dan Dokumentasi di Lingkungan Pemerintah Kabupaten Pematang.
- Agusti, Reinaldy, Maya Ariyanti S E, and M Yudha Febrianta S T. 2020. "Pengaruh Kualitas Website Tribunnews . Com Terhadap Kepuasan Pengguna Dengan Metode Webqual 4 . 0 The Effect Of Tribunnews . Com Website Quality On User Satisfaction With Webqual 4 . 0 Method." 7(2): 5535–42.
- Doll, William J. Et Al. 2004. "The Meaning And Measurement Of User Satisfaction: A Multigroup Invariance Analysis Of The End-User Computing Satisfaction Instrument." Journal Of Management Information Systems 21(1): 227–62.
- Hastono, Sutanto Priyo. 2001. "Analisis Data Sutanto Priyo Hastono Analisis Data."
- Rindi Nurlaila Sari. 2014. "Peran Ppid Dalam Pelayanan Serta Penyediaan Informasi Publik."
- Suryani, Ade Rezita. 2019. "Bengkulu, Analisis Kualitas Website Dan Fasilitas Terhadap Kepuasan Konsumen Dalam Berbelanja Menggunakan Aplikasi Shopee Pada Mahasiswa Febi Semester Vi Iain."
- Wulandari, Eko Retno, Edwin Rizal, and Elnovani Lusiana. 2021. "Pengaruh Kualitas Website Kandaga Terhadap Kepuasan Pengguna Perpustakaan Pusat Universitas Padjadjaran." Jurnal Kajian Informasi & Perpustakaan 9(1): 79.
- Agusti, Reinaldy, Maya Ariyanti S E, and M Yudha Febrianta S T. 2020. "Pengaruh Kualitas Website Tribunnews . Com Terhadap Kepuasan Pengguna Dengan Metode Webqual 4 . 0 The Effect Of Tribunnews . Com Website Quality On User Satisfaction With Webqual 4 . 0 Method." 7(2): 5535–42.

Mustopa, Ali, Sarifah Agustiani, Siti Khotimatul Wildah, and Maysaroh Maysaroh. 2020. “Analisa Kepuasan Pengguna Website Layanan Akademik Kemahasiswaan (LYKAN) UBSI Menggunakan Metode Webqual 4.0.” *Jurnal Perspektif* 18(1): 75–81.

Suryani, Ade Rezita. 2019. “Bengkulu, Analisis Kualitas Website Dan Fasilitas Terhadap Kepuasan Konsumen Dalam Berbelanja Menggunakan Aplikasi Shopee Pada Mahasiswa Febi Semester Vi Iain.”

Purwandani, Indah, and Nurfia Oktaviani Syamsiah. 2021. “Analisis Kualitas Website Menggunakan Metode Webqual 4 . 0 Studi Kasus : MyBest E-Learning System UBSI . Website Quality Measurement Based on Webqual 4 . 0 Method . A Research on MyBest E-Learning System UBSI .” 09(3): 300–306.

Isthafana, Muhammad Rifqi. 2019. “Analisis Kualitas Website Kanwil Kementerian Agama Provinsi Jawa Timur Menggunakan Metode Webqual 4.0 Modifikasi.” Program Studi Sistem Informasi Fakultas Sains dan Teknologi Universitas Islam Negeri Sunan Ampel Surabaya. <https://gis.dukcapil.kemendagri.go.id/> diakses pada tanggal 30 agustus 2021 pukul 20.30 WIB <https://pemalangkab.go.id/profil/kabupaten-pemalang> <https://Diskominfo.Pemalangkab.Go.Id/Struktur-Organisasi/> <https://ppid.pemalangkab.go.id/>

