

PENGUKURAN KUALITAS WEBSITE KOTA ADMINISTRASI JAKARTA UTARA TERHADAP KEPUASAN PENGGUNA MENGGUNAKAN METODE WEBQUAL 4.0

Rachma Dien¹, Iwan²
Universitas Nusa Mandiri¹²

Jl. Kramat Raya No.18, RW.7, Senen, Kota Jakarta Pusat, DKI Jakarta 10450
E-mail : rachma.d13n@gmail.com¹ , iwan@gmail.com

ABSTRACTS

Based on Presidential Instruction No. 3 of 2003, the government in this case the Ministry of Communication and Information has established a National Policy and Strategy on the development of e-government. So that a quality government website is demanded. Based on that, this research is to measure the quality of the website of the North Jakarta administration city government, namely <https://utara.jakarta.go.id/> which is viewed from the side of end user satisfaction. The purpose of this study was to determine the quality of the North Jakarta administration city website and to provide recommendations for improving the North Jakarta administration city website in improving the quality of information services. The sample of this study included 100 respondents who were calculated based on the Slovin formula and used the purposive sampling technique. This study uses the webqual 4.0 method which consists of three independent variables, namely usability, information quality and interaction quality and 1 dependent variable, namely user satisfaction. The results obtained from the t-test show that the dimensions of ease of use and the dimensions of information quality have no effect on the dimensions of user satisfaction and only the interaction quality variables that affect user satisfaction. The results obtained from the f test show that the variables usability, information quality and interaction quality simultaneously affect the user satisfaction variable by 49% while the remaining 51% possibly influenced by factors other than the webqual 4.0 variable.

Keywords: Website Measurement, Website Quality, Webqual 4.0, e-government

ABSTRAK

Berdasarkan Inpres No. 3 Tahun 2003, pemerintah dalam hal ini Kementerian Komunikasi dan Informatika telah menetapkan Kebijakan dan Strategi Nasional tentang pengembangan e-government. Sehingga dituntut adanya website pemerintah yang berkualitas. Berdasarkan hal itu, penelitian ini adalah untuk mengukur kualitas website pemerintah kota administrasi Jakarta Utara yaitu <https://utara.jakarta.go.id/> yang ditinjau dari sisi kepuasan pengguna akhir. Tujuan dari penelitian ini adalah untuk menentukan kualitas website kota administrasi Jakarta Utara dan untuk memberikan rekomendasi perbaikan website pemerintah kota administrasi Jakarta Utara dalam meningkatkan kualitas pelayanan informasi. Sampel dari penelitian ini meliputi 100 orang responden yang dihitung berdasarkan rumus slovin dan menggunakan teknik Purposive sampling. Responden dalam penelitian ini terdiri dari pegawai suku dinas komunikasi, informatika dan statistik kota administrasi Jakarta Utara, rekan-rekan media dan masyarakat umum yang sering mengakses website tersebut. Penelitian ini menggunakan metode webqual 4.0 yang terdiri dari tiga variabel independen yaitu usability (kemudahan penggunaan), information quality (kualitas informasi) dan interaction quality (kualitas interaksi) dan 1 variabel dependen yaitu user satisfaction (kepuasan pengguna). Hasil yang diperoleh dari uji t menunjukkan dimensi kemudahan penggunaan dan dimensi kualitas informasi tidak berpengaruh terhadap dimensi kepuasan pengguna dan hanya variabel kualitas interaksi yang berpengaruh terhadap kepuasan pengguna. Hasil yang diperoleh dari uji f menunjukkan variabel usability (kualitas kegunaan), information quality (kualitas informasi) dan interaction quality (kualitas interaksi) secara simultan (bersama-sama) berpengaruh terhadap variabel user satisfaction (kepuasan pengguna) sebesar 49 % sedangkan sisanya 51 % kemungkinan dipengaruhi oleh faktor selain dari variabel webqual 4.0.

Kata Kunci : Pengukuran Website, Kualitas Website, Webqual 4.0, e-government

1. PENDAHULUAN

Intruksi presiden nomor 3 tahun 2003 mengenai Strategi dan Kebijakan Pengembangan E-Government, dimana Intruksi Presiden tersebut mengharuskan pemerintah pusat dan pemerintah daerah secara perlahan-lahan dapat menyediakan sistem berbasis layanan yang terintegrasi antara pemerintah ke pemerintah, pemerintah ke bisnis, pemerintah ke konsumen [1].

Asosiasi Penyelenggara Jasa Internet Indonesia (APJII) setiap tahun melakukan survei terkait jumlah pengguna internet. Data yang di hasilkan pada 2019 hingga 2020 menunjukkan sebanyak 196,71 juta pengguna internet dari jumlah total 266,91 juta atau sekitar 73,7 %. Angka ini memperlihatkan semakin meningkatnya jumlah pengguna internet dari tahun ke tahun. Yakni 132,7 juta pada 2016, 143,26 juta pada tahun 2017 dan 171,17 juta pada 2018 [2].

Berdasarkan data survei diatas, keputusan yang dibuat oleh pemerintah Indonesia sudah tepat, dengan mengimplementasikan e-government guna menambah pelayanan kepada masyarakat, sehingga pelayanan publik yang efektif dan efisien dapat tercapai. Sebagai bentuk pemanfaatan teknologi informasi dan komunikasi di sektor publik, e-government bertujuan membangun sistem hubungan yang baru diantara pemerintah dengan semua pemangku kepentingan seperti masyarakat, pelaku bisnis dan lembaga pemerintah lainnya dengan maksud memberikan secara luas akses informasi dan layanan publik yang berkualitas serta kesempatan ikut berpartisipasi pada proses penyelenggaraan pemerintahan [3]. Proses implementasi e-government, memiliki 4 (empat) fase utama, yaitu persiapan, penerapan, pematangan dan pematapan [1]. Salah satu contoh e-business yang diterapkan di bidang pemerintahan adalah e-government, sehingga e-government diharapkan dapat mempercepat distribusi dan pertukaran informasi dari pemerintah kepada masyarakat dan sebaliknya, memberikan penyelesaian atas persoalan tersebut [4].

Pemerintah kota administrasi Jakarta Utara merupakan bagian dari pemerintah provinsi DKI Jakarta, kantor walikota Jakarta Utara beralamatkan di jalan Yos Sudarso No. 27-29 kelurahan Kebon Bawang, kecamatan Tanjung Priok kota Jakarta Utara. Sebagai kota administrasi tentunya banyak sekali dilakukan penyampaian informasi berupa kegiatan kewilayahan di Jakarta Utara kepada instansi terkait maupun masyarakat umum yang membutuhkan informasi. Dengan

adanya website segala informasi tersebut bisa tersampaikan dengan cepat dan tepat. Website pemerintah kota administrasi Jakarta Utara dapat di akses di <https://utara.jakarta.go.id/>. Website tersebut di kelola oleh suku dinas komunikasi, informatika dan statistik kota administrasi Jakarta Utara.

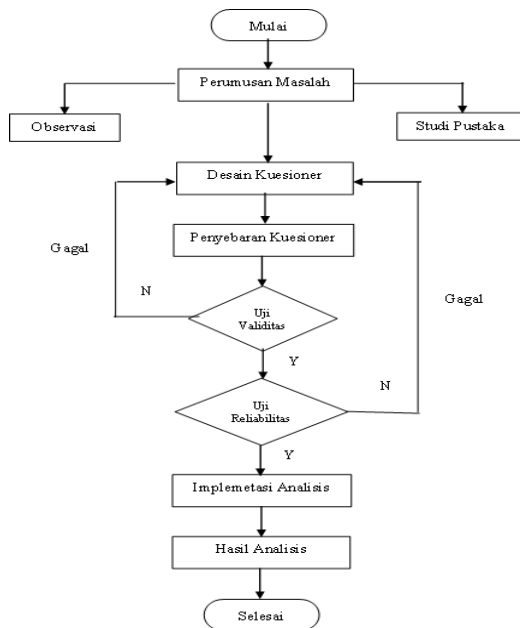
Website pemerintah kota administrasi Jakarta Utara sebelumnya belum pernah dilakukan penelitian terhadap kualitas website. Hanya saja dilakukan evaluasi setiap tahun berdasarkan kriteria-kriteria penilaian dari pemerintah pusat provinsi DKI Jakarta. Agar website menjadi lebih baik dan berkualitas secara maksimal, penilaian dari pemerintah pusat saja belum cukup, perlu adanya penilaian/pengukuran dari sudut pandang pengguna yaitu masyarakat. Hasil dari penelitian website ini juga diharapkan dapat menjadi rekomendasi untuk pengembangan website kota administrasi Jakarta Utara selanjutnya.

Menurut Barnes dan Vidgen [5], “kualitas situs web memiliki tiga komponen tolok ukur : kegunaan, kualitas informasi dan kualitas interaksi layanan”. Ketiga komponen ini termasuk dalam komponen metode Webqual. Metode ini telah dikembangkan beberapa kali dan saat ini sudah mencapai versi 4.0. Alasan metode Webqual 4.0 dipilih adalah karena dalam menentukan hasil kualitas website lebih berdasarkan persepsi akhir dari pengguna. Terlepas dari mengapa webqual dipilih, karena metode webqual lebih fokus pada kualitas website. Sebagai referensi telah dilakukan penelitian oleh Diana dan Nuri David mengenai “analisis kualitas website provinsi Bengkulu menggunakan metode webqual 4.0” dengan hasil penelitian didapat kesimpulan responden mengatakan bahwa website e-government Bengkulu mudah digunakan, informasi yang diberikan berkualitas, cukup dalam interaksi layanan dan keseluruhan website e-government Bengkulu memiliki kualitas [6].

Berdasarkan penjelasan diatas peneliti tertarik untuk melakukan penelitian kualitas website yang berjudul “Pengukuran Kualitas Website Pemerintah Kota Administrasi Jakarta Utara Terhadap Kepuasan Pengguna Menggunakan Metode Webqual 4.0”.

Dari penjelasan diatas, disimpulkan bahwa permasalahan yang diangkat pada penelitian ini adalah belum pernah diukur dari segi kepuasan pengguna kualitas website Jakarta Utara dengan metode webqual 4.0.

2. METODE PENELITIAN



Gambar 1 Tahapan Penelitian

Berdasarkan gambar 1 diatas, tahap awal penelitian adalah dengan merumuskan masalah tentang kepuasan pengguna terhadap website pemerintah kota administrasi Jakarta Utara, lalu mengadakan observasi di kantor sudin komunikasi informatika dan statistik Jakarta Utara kemudian mencari literatur yang berisi teori-teori tentang permasalahan yang akan dibahas.

Setelah menyusun pertanyaan dan mencari referensi, kemudian dilanjutkan dengan membuat desain kuesioner sesuai aturan webqual 4.0 dan selanjutnya dilakukan uji validitas dan uji reliabilitas kuesioner. Bila kuesioner tidak valid dan tidak reliabel, maka kuesioner akan didesain kembali. Bila kuesioner sudah valid dan reliabel, kemudian baru bisa di implementasikan ke dalam metode pengujian dan pada akhirnya mendapatkan hasil penelitian.

Instrument yang digunakan sebagai penilaian terhadap kualitas website, yaitu dengan cara menyebarkan kuesioner sebagai pengumpulan data primer yang dibuat menggunakan aturan webqual 4.0.

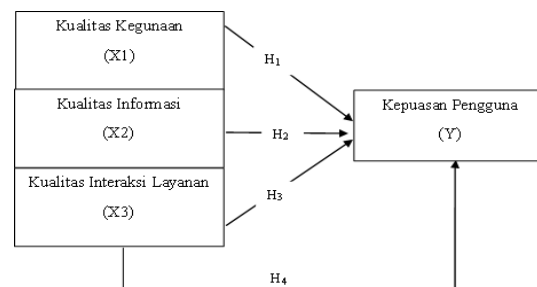
Terdapat empat variabel webqual 4.0 yang menjadi dasar penelitian. Variabel independent yakni *usability*, kualitas informasi dan kualitas interaksi serta variabel dependen yaitu kepuasan pengguna.

Tabel 1 Variabel Penelitian

| Variabel | Keterangan |
|----------------|----------------------|
| X ₁ | kemudahan penggunaan |
| X ₂ | kualitas informasi |
| X ₃ | kualitas interaksi |
| Y | kepuasan pengguna |

Sebelum menggunakan instrumen untuk pengumpulan data, sebelumnya dilakukan uji validitas dan reliabilitas. Kemudian setelah data terkumpul, dilakukan analisis guna menjawab pernyataan dan pengujian hipotesis yang dilakukan menggunakan teknik statistik tertentu. Hasil data yang didapat kemudian di input kedalam software Ms.Excel dan hasil data tersebut diolah dengan software SPSS

Metode webqual 4.0 adalah model yang di gunakan pada penelitian ini dengan 3 variabel yaitu variabel *usability*, kualitas informasi dan kualitas interaksi. Serta menambahkan 1 variabel lagi yakni kepuasan pengguna. Kerangka model penelitian dapat ditunjukkan pada Gambar 2.



Gambar 2 Model Webqual 4.0

Jumlah populasi atau pengguna website pemerintah kota administrasi Jakarta Utara diperkirakan sekitar 10.000 pengguna yang diantaranya adalah pegawai sudin kominfortik Jakarta Utara, rekan-rekan media dan juga masyarakat umum yang sekiranya sering menggunakan website kota administrasi Jakarta Utara untuk mendapatkan informasi. Sampel diambil dari populasi menggunakan metode Purposive sampling sebagai dasar untuk menentukan sampel mana yang akan digunakan.

Purposive sampling ialah metode penetapan sampel berdasarkan kriteria tertentu. Kriteria responden dalam penelitian ini adalah seorang responden yang pernah menggunakan website pemerintah kota administrasi Jakarta Utara [7].

Rumus Slovin digunakan dalam menentukan jumlah sampel penelitian. Rumus Slovin ialah perhitungan jumlah sampel minimum ketika populasi tidak diketahui secara pasti. Tingkat

kesalahan ialah 10% atau $a = 0,1$ seperti rumus 1 :

$$N = N / (1 + Na^2) \dots\dots\dots (1)$$

$$n = N / (1 + Na^2) = 10.000 / (1 + 10.000(0,1)^2) = 10.000 / (1 + 10.000(0,01))$$

$$n = 10.000 / (1 + 100) = 10.000 / 101 = 99,00$$

dibulatkan menjadi 100 sampel responden

Keterangan :

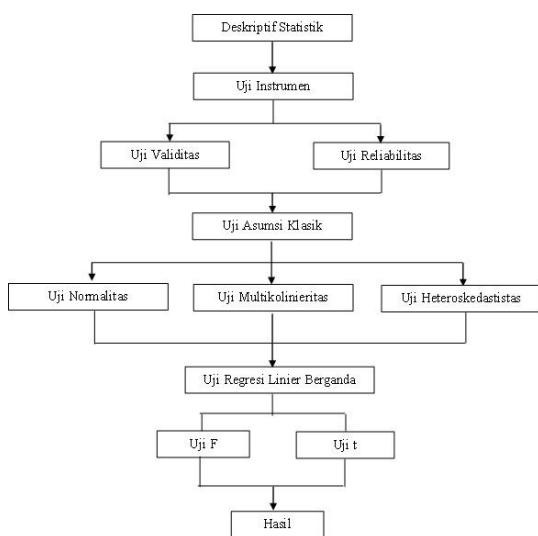
- N = Jumlah populasi
- n = Jumlah sampel
- a = Margin Error dalam persen

Jumlah sampel yang disurvei dari hasil perhitungan diatas adalah sejumlah 100 responden.

Untuk mengukur kualitas website kota administrasi Jakarta Utara terhadap kepuasan pengguna digunakan tingkat kesalahan (acceptable error) sebesar 10% dari hasil, sehingga sampel yang dibutuhkan ialah 100 orang responden.

Pengujian dan Analisis Data

Tahapan uji dan analisa data dalam penelitian ini dapat ditunjukkan dalam Gambar 3:



Gambar 3 Alur Uji dan Analisa Data

Dari gambar 3 dapat dilihat bahwa proses yang pertama dilakukan adalah penyajian data yang disajikan secara statistik deskriptif berupa tabel-tabel dan diagram. Kemudian dilanjutkan dengan uji instrumen menggunakan uji validitas dan uji reliabilitas yang bertujuan untuk memastikan bahwa data yang didapat dari responden valid dan reliabel atau dapat dipercaya. Selanjutnya adalah

proses uji asumsi klasik, pada penelitian ini menggunakan uji normalitas, uji multikolinieritas dan uji heteroskedastisitas sebagai prasyarat untuk dimasukkan dalam persamaan regresi linear berganda. Pada persamaan regresi linear berganda dilakukan uji t dan uji f untuk menyimpulkan hipotesis yang telah diajukan.

A. Statistik Deskriptif

Statistik deskriptif merupakan bagian dari statistik yang mempelajari cara pengumpulan dan penyajian data agar mendapatkan informasi yang mudah dimengerti. Informasi didapat dengan statistik deskriptif antara lain pemusatan data dan penyebaran data [8].

B. Uji Validitas

Menurut Priyatno [9], “uji validitas adalah tes instrumen data untuk melihat seberapa akurat suatu item mengukur apa yang diukur. Suatu item dikatakan valid bila berkorelasi secara signifikan”.

Menurut Priyatno [9], “pengujian signifikansi dilakukan dengan kriteria menggunakan r tabel pada tingkat signifikansi 0,05 dengan uji 2 sisi. Bila nilainya positif dan r hitung > r table, maka item bisa dikatakan valid, jika r hitung < r table maka item dikatakan tidak valid”.

C. Uji Reliabilitas

Menurut Priyatno [9], “uji reliabilitas digunakan untuk mengetahui keajegan atau konsistensi alat ukur yang biasanya menggunakan kuesioner. Metode yang sering digunakan dalam penelitian untuk mengukut skala rentangan (seperti skala likert) adalah Cronbach Alpha”.

D. Uji Asumsi Klasik

Pada penelitian ini digunakan tiga uji asumsi klasik, meliputi uji normalitas, uji multikolinieritas dan uji heteroskedastisitas.

1. Uji Normalitas

Uji normalitas dibuat guna mengetahui apakah data berdistribusi normal ataukah tidak. Menurut Nugraha [10], “Pengertian data berdistribusi normal ialah data akan mengikuti bentuk dari distribusi normal”. Uji normalitas menggunakan metode grafik dan statistic. Metode grafik dapat dilihat pada Grafik Normalitas P Plot Residual. Sedangkan metode statistik dengan cara uji Kolmogorov

Smirnov (KS).

2. Uji Multikolinieritas

Uji multikolinieritas dibuat untuk menyatakan bahwa variabel bebas harus terbebas dari gejala multikolinieritas. Menurut Nugraha [10], “Gejala multikolinieritas merupakan gejala kolerasi antar variabel independen. Gejala ini ditunjukkan dengan korelasi yang signifikan antar variabel independen. Bila terjadi gejala multikolinieritas, salah satu langkah untuk memperbaiki model adalah dengan menghilangkan variabel dari model regresi.”

3. Uji Heteroskedastisitas

Menurut Nugraha [10], “Uji heteroskedastisitas dibuat untuk menyatakan dalam regresi dimana varian dari residual tidak sama untuk satu pengamatan ke pengamatan lain. Dalam regresi, salah satu asumsi yang harus dipenuhi adalah bahwa varian dari residual dari satu pengamatan ke pengamatan yang lain tidak memiliki pola tertentu. Pola yang tidak sama ini ditunjukkan dengan nilai yang tidak sama antar satu varian dari residual. Gejala yang tidak sama ini disebut dengan gejala heteroskedastisitas.”

E. Regresi linier berganda

Menurut Nugraha [10], “Uji regresi linear berganda dilakukan guna mengetahui ada tidaknya pengaruh variabel bebas terhadap variabel terikat”. Rumus regresi linear ialah :

Keterangan :

Y = variabel terikat

a = konstanta

b = koefisien

X1, X2, X3 = variabel bebas

e = standar error

1. Uji F

| Jenis Kelamin | Frequency | Percent | Valid Percent | Cumulative Percent |
|---------------|-----------|---------|---------------|--------------------|
| Laki-laki | 63 | 63.0 | 63.0 | 63.0 |
| Perempuan | 37 | 37.0 | 37.0 | 100.0 |
| Total | 100 | 100.0 | 100.0 | |

Uji F dilakukan guna mengetahui pengaruh kemampuan secara simultan atau bersama-sama antara variabel independent yakni

kemudahan penggunaan, kualitas informasi

dan kualitas interaksi apakah berpengaruh signifikansi atau tidak terhadap variabel dependen yakni kepuasan pengguna. Dan hasil yang diperoleh dari uji F bisa dilihat melalui output SPSS pada table ANOVA.

2. Uji t

Uji t memperlihatkan individual variabel bebas yaitu kemudahan penggunaan, kualitas informasi dan kualitas interaksi apakah berpengaruh besar atau tidak terhadap variabel terikat yaitu kepuasan pengguna. Uji t memperlihatkan seberapa besar variabel bebas secara parsial mempengaruhi variabel terikat. Dan hasil uji t bisa dikonfirmasi dalam output SPSS yang terlihat dalam tabel koefisien. Hasil uji t bisa terlihat dari p-value (pada kolom Sig).

3. Koefisien Diterminasi

Koefisien Diterminasi bertujuan untuk mengetahui persentase pengaruh yang diberikan variabel bebas secara simultan (bersama-sama) terhadap variabel terikat.

4. HASIL DAN PEMBAHASAN

Dalam penelitian ini, digunakan alat penelitian berupa kuesioner yang dibagikan kepada pengguna website pemerintah kota administrasi Jakarta Utara. Sebanyak 100 responden telah mengisi kuesioner penelitian ini untuk mengetahui tingkat kepuasan pengguna terhadap website pemerintah kota administrasi Jakarta Utara. Karakteristik responden dalam penelitian ini diantaranya usia, jenis kelamin dan bidang / unit.

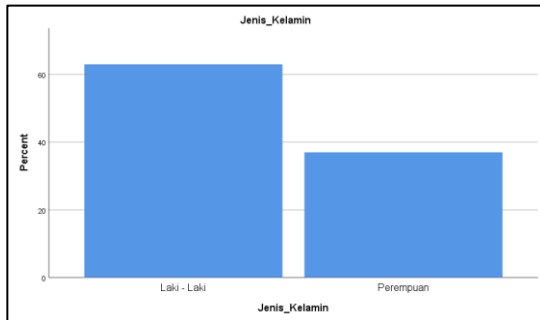
4.1 Karakteristik Responden

A. Jenis Kelamin

Pada tabel 1 dan grafik dibawah ini dapat dilihat bahwa dari 100 responden terdapat 63 laki-laki dan 37 perempuan. Dari hasil tersebut kita bisa melihat bahwa pengunjung website kota administrasi Jakarta Utara mayoritas adalah laki-laki.

Tabel 2

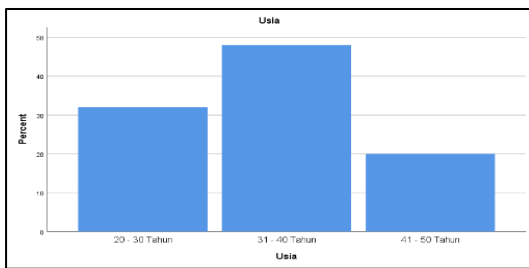
Distribusi Hasil Data Responden berdasarkan Jenis Kelamin



Gambar 4 Grafik Distribusi Responden berdasarkan Jenis Kelamin

B. Umur Responden

Data ini dikumpulkan untuk mengetahui distribusi dari umur responden. Adapun hasil pengolahan data dapat dilihat pada tabel dan grafik dibawah ini :



Tabel 3 Distribusi hasil data responden berdasarkan umur

Pada tabel 3 dan grafik diatas dapat dilihat bahwa dari 100 responden terdapat 32 responden yang berusia 20-30 tahun, 48 respoden yang berusia 31-40 tahun dan 20 responden berusia 41-50 tahun. Dari data tersebut dapat dilihat mayoritas responden adalah berusia 31-40 tahun.

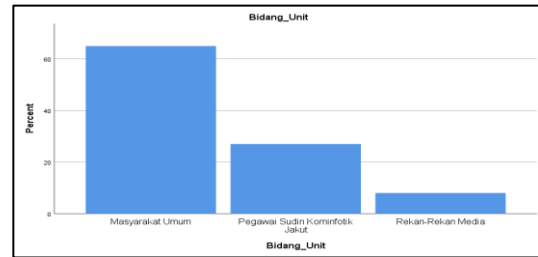
C. Bidang / Unit

Data ini dikumpulkan untuk mengetahui distribusi dari bidang/unit responden. Adapun hasil pengolahan data dapat dilihat pada tabel dan grafik dibawah ini :

Tabel 4

| Umur | Frequency | Percent | Valid Percent | Cumulative Percent |
|---------|-----------|---------|---------------|--------------------|
| 20 - 30 | 32 | 32.0 | 32.0 | 32.0 |
| 31 - 40 | 48 | 48.0 | 48.0 | 80.0 |
| 41 - 50 | 20 | 20.0 | 20.0 | 100.0 |
| Total | 100 | 100.0 | 100.0 | |

Distribusi hasil data responden berdasarkan Bidang/Unit



Gambar 6 Grafik Distribusi Responden berdasarkan Bidang/Unit

Pada tabel 4 dan grafik diatas dapat dilihat bahwa dari 100 responden terdapat 65 responden berasal dari masyarakat umum, 27 responden berasal dari pegawai sudin kominfotik jakut dan 8 responden dari rekan-rekan media. Dari hasil tersebut dapat dilihat bahwa mayoritas responden adalah berasal dari masyarakat umum.

4.2 Pengujian dan Analisis Data

A. Uji Validitas

Uji validitas dilakukan dengan cara membandingkan nilai r hitung (nilai pada Corrected Item Total Correlation) lebih besar dari r tabel (didapat dari r tabel).

- 1. Jika nilai r hitung > r tabel = valid
- 2. Jika nilai r hitung < r tabel = tidak valid

Tabel r menggunakan signifikan 0,05 dengan uji 2 sisi N (jumlah responden) = 30

$Df = N - 2$

$Df = 30 - 2$

$Df = 28 \Rightarrow Df = 0,374$ Maka didapat nilai r table sebesar 0,374

Berikut ini r hitung yang didapat akan dipaparkan dalam tabel IV.10 sebagai berikut :

| Bidang / Unit | Frequency | Percent | Valid Percent | Cumulative Percent |
|--------------------------------|-----------|---------|---------------|--------------------|
| Masyarakat Umum | 65 | 65.0 | 65.0 | 65.0 |
| Pegawai Sudin Kominfotik Jakut | 27 | 27.0 | 27.0 | 92.0 |
| Rekan-Rekan Media | 8 | 8.0 | 8.0 | 100.0 |
| Total | 100 | 100.0 | 100.0 | |

Tabel 5 Uji Validitas Instrumen Penelitian

| No | Variabel | Indikator | Rhitung | rtabel | Ket |
|----|---------------------|-----------|---------|--------|-------|
| 1 | Usability | X1.1 | 0,725 | 0,374 | Valid |
| | | X1.2 | 0,672 | 0,374 | Valid |
| | | X1.3 | 0,634 | 0,374 | Valid |
| | | X1.4 | 0,679 | 0,374 | Valid |
| | | X1.5 | 0,709 | 0,374 | Valid |
| | | X1.6 | 0,683 | 0,374 | Valid |
| | | X1.7 | 0,863 | 0,374 | Valid |
| | | X1.8 | 0,858 | 0,374 | Valid |
| 2 | Information Quality | X2.1 | 0,727 | 0,374 | Valid |
| | | X2.2 | 0,713 | 0,374 | Valid |
| | | X2.3 | 0,636 | 0,374 | Valid |
| | | X2.4 | 0,539 | 0,374 | Valid |
| | | X2.5 | 0,858 | 0,374 | Valid |
| | | X2.6 | 0,759 | 0,374 | Valid |
| | | X2.7 | 0,818 | 0,374 | Valid |
| 3 | Interaction Quality | X3.1 | 0,807 | 0,374 | Valid |
| | | X3.2 | 0,808 | 0,374 | Valid |
| | | X3.3 | 0,799 | 0,374 | Valid |
| | | X3.4 | 0,740 | 0,374 | Valid |
| | | X3.5 | 0,735 | 0,374 | Valid |
| | | X3.6 | 0,805 | 0,374 | Valid |
| | | X3.7 | 0,794 | 0,374 | Valid |
| 4 | User Satisfaction | Y | 0,823 | 0,374 | Valid |

Dari table 5 diatas sesuai dengan pernyataan diatas untuk variabel usability, dari 8 pertanyaan dalam instrumen penelitian dinyatakan semuanya valid, karena nilai r hitung > r tabel. Sedangkan variabel information quality, dari 7 butir pertanyaan dalam instrumen penelitian dinyatakan valid semua karena nilai r hitung > r tabel. Begitu pula variabel interaction quality dari 7 pertanyaan semuanya valid, karena nilai r hitung > r tabel. Sedangkan untuk variabel user satisfaction dari 1 pertanyaan semuanya valid, karena nilai r hitung > r tabel

A. Uji Reliabilitas

Untuk menguji reliabilitas instrument digunakan koefisien reliability Cronbach's Alpha. Tujuannya untuk menilai kestabilan ukuran dan konsistensi responden dalam menjawab kuesioner. Jika nilai cronbach alpha lebih besar dari 0,60 maka kuesioner dapat dikatakan memenuhi konsep reliabilitas. Sedangkan jika nilai cronbach alpha lebih kecil dari 0,60 maka kuesioner tidak memenuhi konsep reliabilitas, sehingga pernyataan/pertanyaan tidak dapat dijadikan

sebagai alat ukur penelitian. Dari hasil uji reliabilitas diperoleh nilai Cronbach's Alpha di bawah ini:

Tabel 6
Hasil Uji Reliabilitas Instrumen Penelitian

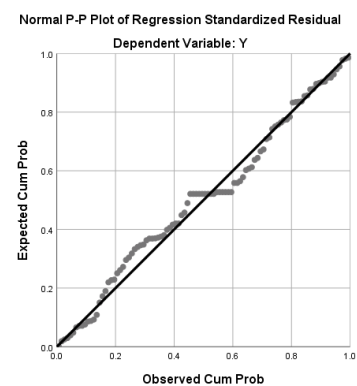
| Cronbach's Alpha | N of Items |
|------------------|------------|
| 0,969 | 23 |

Dari table 6

hasil analisis dengan bantuan program SPSS 25. menunjukkan bahwa hasil Cronbach's Alpha ialah 0,969. Menurut Priyatno [32], "reliabilitas kurang dari 0,6 adalah kurang baik, sedangkan 0,7 dapat diterima dan diatas 0,8 adalah baik". Karena nilai 0,969 > 0,6 maka hasil kuesioner dikatakan reliabel.

B. Uji Asumsi Klasik Regresi

1. Uji Normalitas



Gambar 7 Grafik Normalitas P Plot Normalitas Residual

Cara mendeteksi normalitas data yaitu dengan melihat sebaran data atau titik di dalam sumbu diagonal dari grafik atau dengan melihat histogram dari residualnya. Regresi dinyatakan memenuhi normalitas jika data tersebar di sekitar garis diagonal atau grafik histogram.

Dari grafik diatas bisa diketahui sebaran data ada disekitar garis diagonal dan mengikuti arah garis tersebut. Walaupun sebaran data sedikit keluar garis dan selanjutnya mengikuti garis diagonal kembali, jadi sebaran data dalam penelitian ini dinyatakan berdistribusi normal.

2. Uji Multikolinieritas

Multikolinearitas berarti ada hubungan yang kuat di antara beberapa atau antara semua variabel bebas pada model regresi. Jika terdapat multikolinieritas, tingkat kesalahan menjadi besar dan biasanya ditandai dengan nilai koefisien determinasi yang sangat besar, tetapi

pada pengujian parsial koefisien regresi tidak ada, ataupun kalau ada sangat sedikit sekali koefisien regresi yang signifikan. Pada penelitian ini digunakan nilai *variance inflation* faktor t hasil perhitungannya adalah sebagai berikut:

Melihat hasil besaran korelasi antar variabel independen pada tabel 7 diatas tampak bahwa nilai *tolerance usability* (X1) sebesar 0,319; nilai *tolerance information quality* (X2) sebesar 0,381; nilai *tolerance interaction quality* (X3) sebesar 0,279; Sementara nilai VIF usability (X1) sebesar 3,137; nilai VIF information quality (X2) sebesar; 2,625; nilai VIF interaction quality (X3) sebesar 3,584. Semua nilai tolerance variabel independen tidak ada yang lebih kecil dari 0,10 dan nilai VIF semua variabel independen tidak ada yang lebih besar 10 jadi dapat disimpulkan tidak ada multikolinieritas antar variabel independen dalam model regresi.

C. Uji Heteroskedastisitas

Dalam analisis regresi berganda untuk mendapatkan hasil yang baik selain tidak terjadi multikolinieritas, maka varians dalam komponen penggangguannya harus sama (homokedastisitas). Jika asumsi ini tidak bisa dipenuhi maka terjadi heterokedastisitas. Uji heterokedastisitas pada

| Model | Unstandardized Coefficients | | Standardized Coefficients | t | Sig. | Collinearity Statistics | |
|-------|-----------------------------|------------|---------------------------|------|-------|-------------------------|-------|
| | B | Std. Error | Beta | | | Tolerance | VIF |
| 1 | (Constant) | .051 | .389 | .131 | .896 | | |
| | X1 | .042 | .023 | .242 | 1.878 | .063 | 3.137 |
| | X2 | .046 | .024 | .228 | 1.935 | .056 | 2.625 |
| | X3 | .049 | .023 | .290 | 2.103 | .038 | 3.584 |

a. Dependent Variable: Y

penelitian ini menggunakan uji glejser dengan menggunakan program SPSS versi 25 dengan hasil terlihat pada tabel dibawah ini :

Tabel 8
Hasil Pengujian Glejser

| Model | Unstandardized Coefficients | | Standardized Coefficients | T | Sig. |
|-------|-----------------------------|------------|---------------------------|-------|------|
| | B | Std. Error | Beta | | |
| 1 | (Constant) | .453 | .250 | 1.816 | .073 |
| | Usability (X1) | -.005 | .014 | -.065 | .361 |
| | Information Quality (X2) | -.012 | .015 | -.124 | .754 |
| | Interaction Quality (X3) | .013 | .015 | .167 | .870 |

a. Dependent Variable: Abs_Res

Dari tabel 8 diatas dapat diketahui bahwa setelah variabel absolute residual diregresikan dengan variabel independent, menunjukkan variabel *usability* (X1), *information quality* (X2) dan *interaction quality* (X3) memiliki nilai signifikan 0,719, 0,453 dan 0,386.

Variabel *usability* (X1), *information quality* (X2) dan *interaction quality* (X3) memiliki nilai signifikan diatas 0,05 maka variabel tersebut tidak terjadi heterokedastisitas, jadi kesimpulannya tidak ada heteroskedastisitas dalam data ini yang berarti pada model regresi ini tidak ada perbedaan variance dari residual dan model regresi dianggap memenuhi syarat.

4.3 Teknik Analisis Data

A. Uji Regresi Linier Berganda

Perhitungan regresi linier berganda digunakan untuk memprediksi besarnya hubungan antara variabel terikat (dependen) yaitu kepuasan pengguna (Y), dengan variabel bebas (independen) yaitu *usability* (X1), kualitas informasi (X2) dan kualitas interaksi (X3). Dimana perhitungan analisis dilakukan menggunakan bantuan SPSS for Windows Ver.25. Hasil regresi linier berganda dapat dilihat dibawah ini :

Tabel 9
Hasil Pengujian Regresi Linear Berganda

| Model | Unstandardized Coefficients | | Standardized Coefficients | T | Sig. | |
|-------|-----------------------------|------------|---------------------------|-------|--------|-------|
| | B | Std. Error | Beta | | | |
| 1 | (Constant) | -0,051 | 0,389 | | -0,131 | 0,896 |
| | Usability (X1) | 0,042 | 0,023 | 0,242 | 1,878 | 0,063 |
| | Kualitas Informasi (X2) | 0,046 | 0,024 | 0,228 | 1,935 | 0,056 |
| | Kualitas Interaksi (X3) | 0,049 | 0,023 | 0,29 | 2,103 | 0,038 |

a. Dependent Variable: Kepuasan Pengguna (Y)

Dari hasil pengolahan data pada tabel 9 diatas, maka diperoleh hasil persamaan regresi linear berganda sebagai berikut :

$$Y = a + b(x_1) + b(x_2) + b(x_3) + e \quad (4)$$

$$Y = -0,051 + 0,042 X_1 + 0,046 X_2 + 0,049 X_3 + e$$

Dari persamaan regresi diatas menunjukkan hubungan antar variabel independent dengan variabel dependen secara parsial, dari persamaan itu bisa didapat kesimpulan sebagai berikut :

1. Konstanta = -0,051

Konstanta (a) sebesar -0,051 menyatakan bahwa bila semua variabel independent bernilai 0, maka variabel kepuasan pengguna menjadi senilai -0,051.

2. b1 = 0,042 (Usability)

Hasil persamaan regresi pada variabel kegunaan diperoleh 0,042 mempunyai nilai positif. Hasil itu menunjukkan bahwa setiap terjadi peningkatan kegunaan senilai 1 %, maka nilai kepuasan pengguna (Y) naik senilai 0,042, begitupun sebaliknya, penurunan kegunaan senilai 1 % akan menurunkan nilai kepuasan pengguna senilai 0,042 dengan syarat variabel lain konstan.

3. B2 = 0,046 (Information Quality)

Hasil persamaan regresi pada variabel kualitas informasi diperoleh 0,046 mempunyai nilai positif. Hasil itu memperlihatkan bahwa setiap terjadi peningkatan kualitas informasi senilai 1 %, maka nilai kepuasan pengguna (Y) naik senilai 0,046, begitupun sebaliknya, penurunan kualitas informasi senilai 1 % akan menurunkan nilai kepuasan pengguna senilai 0,046 dengan syarat variabel lain konstan..

4. B3 = 0,049 (Interaction Quality)

Hasil persamaan regresi pada variabel kualitas interaksi diperoleh 0,049 mempunyai nilai positif. Hasil itu memperlihatkan bahwa setiap terjadi peningkatan kualitas interaksi senilai 1 %, maka nilai kepuasan pengguna (Y) naik senilai 0,049, begitupun sebaliknya, penurunan kualitas interaksi senilai 1 % akan menurunkan nilai kepuasan pengguna senilai 0,049 dengan syarat variabel lain konstan.

4.4 Pengujian Hipotesis t (Uji t)

Tabel 10
Hasil Uji Coefficients

| Model | Unstandardized Coefficients | | Standardized Coefficients | T | Sig. | |
|-------|-----------------------------|------------|---------------------------|-------|--------|-------|
| | B | Std. Error | Beta | | | |
| 1 | (Constant) | -0,051 | 0,389 | | -0,131 | 0,896 |
| | Usability (X1) | 0,042 | 0,023 | 0,242 | 1,878 | 0,063 |
| | Kualitas Informasi (X2) | 0,046 | 0,024 | 0,228 | 1,935 | 0,056 |
| | Kualitas Interaksi (X3) | 0,049 | 0,023 | 0,29 | 2,103 | 0,038 |

a. Dependent Variable: Kepuasan Pengguna (Y)

Dari hasil Uji t pada tabel 10 menunjukkan bahwa variabel *usability* (X1) dan variabel kualitas informasi (X2) memiliki nilai signifikan sebesar 0,063 dan 0,056 yang berarti lebih besar dari 0,05 yang artinya variabel *usability* (X1) dan variabel kualitas informasi (X2) secara parsial tidak berpengaruh terhadap variabel dependen yaitu kepuasan pengguna (Y) sedangkan variabel kualitas interaksi (X3) memiliki nilai signifikan 0,038 yang berarti lebih kecil dari 0,05 yang artinya variabel kualitas interaksi (X3) mempunyai pengaruh yang signifikan terhadap variabel dependen yaitu kepuasan pengguna (Y).

Kesimpulan Uji t Parsial berdasarkan nilai signifikan sebagai berikut :

- A. a.Usability (X1) tidak berpengaruh terhadap user satisfaction (Y)
- B. b.Information quality (X2) tidak berpengaruh terhadap user satisfaction (Y)
- C. c.Interaction quality (X3) berpengaruh terhadap user satisfaction (Y)

4.5 Pengujian Hipotesis f (Uji f)

Uji F merupakan tahapan awal mengidentifikasi model regresi yang diestimasi layak atau tidak. Layak (andal) disini maksudnya adalah model yang diestimasi layak digunakan untuk menjelaskan pengaruh variabel-variabel bebas terhadap variabel terikat. Nama uji ini disebut

sebagai uji F, karena mengikuti distribusi F yang kriteria pengujiannya seperti one way anova. Penggunaan software SPSS untuk memudahkan penarikan kesimpulan dalam uji ini menggunakan software SPSS 25.

1. Dasar pengambilan keputusan Uji F berdasarkan nilai signifikansi

Menurut Imam Ghozali [11], “jika nilai Sig. < 0,05 maka artinya variabel independent (X) secara simultan berpengaruh terhadap variabel dependent (Y).”

| Model | | Sum of Squares | Df | Mean Square | F | Sig. |
|---|------------|----------------|----|-------------|--------|-------------------|
| 1 | Regression | 18,638 | 3 | 6,213 | 30,805 | ,000 ^b |
| | Residual | 19,362 | 96 | 0,202 | | |
| | Total | 38 | 99 | | | |
| a. Dependent Variable: Kepuasan Pengguna (Y) | | | | | | |
| b. Predictors: (Constant), Kualitas Interaksi (X3), Kualitas Informasi (X2), Usability (X1) | | | | | | |

Tabel 11
Data Uji F Tabel ANOVA

Berdasarkan tabel ANOVA diperoleh hasil signifikansi 0,000. Karena hasil signifikan jauh lebih kecil dari 0,05 jadi bisa diambil kesimpulan *usability* (X1), *information quality* (X2) dan *interaction quality* (X3) secara simultan (bersama-sama) berpengaruh terhadap *user satisfaction* (Y).

2. Dasar pengambilan keputusan Uji F berdasarkan nilai f hitung dan f tabel

Menurut Sujarweni [35], “jika nilai F hitung > F tabel maka artinya variabel independent (X) secara simultan berpengaruh terhadap variabel dependent (Y).”

Rumus mencari f tabel = (k;n-k) = (3;100-3) = (3;97) = 2,70

Berdasarkan perhitungan diatas diperoleh hasil f hitung lebih besar dari pada f tabel, 30,805 > 2,70 maka didapat kesimpulan bahwa *usability* (X1), kualitas informasi (X2) dan kualitas interaksi (X3) secara simultan (bersama-sama) berpengaruh terhadap kepuasan pengguna (Y).

4.6 Koefisien Determinasi Berganda

Koefisien determinasi berganda (R²) digunakan untuk mengetahui besarnya sumbangan atau kontribusi dari keseluruhan variabel bebas pengaruhnya terhadap variabel terikat (Y),

sedangkan sisanya dipengaruhi oleh variabel lain yang tidak dimasukkan dalam model. Hasil koefisien determinasi dapat dilihat pada tabel berikut ini :

Tabel 12

| Model | R | R Square | Adjusted R Square | Std. Error of the Estimate | Durbin-Watson |
|---|-------------------|----------|-------------------|----------------------------|---------------|
| 1 | ,700 ^a | 0,49 | 0,475 | 0,449 | 1,812 |
| a. Predictors: (Constant), Kualitas Interaksi (X3), Kualitas Informasi (X2), Usability (X1) | | | | | |
| b. Dependent Variable: Kepuasan Pengguna (Y) | | | | | |

Hasil Koefisien Determinasi (Model Summary)

Berdasarkan output SPSS 25 model summary menunjukkan R Square senilai 0,490. Berarti variabel independent X1 (*usability*), X2 (kualitas informasi) dan X3 (kualitas interaksi) berpengaruh secara simultan (bersama-sama) terhadap variabel dependent Y (kepuasan pengguna) sebesar 49 %. Sedangkan sisanya (100% - 49% = 51%) kemungkinan merupakan pengaruh selain dari variabel webqual 4.0.

| Variabel | Koefisien Regresi (BETA) | Koefisien Korelasi | SE |
|--------------------------|--------------------------|--------------------|-----|
| Usability (X1) | 0,242 | 0,643 | 16% |
| Information Quality (X2) | 0,228 | 0,626 | 14% |
| Interaction Quality (X3) | 0,290 | 0,661 | 19% |
| | | R Square | 49% |

Perhitungan sumbangan efektif dan relatif pada variabel independen bisa dilihat pada tabel 13 dan table 14

Tabel 13

Sumbangan Efektif Variabel Independen (X1,X2,X3)

| Variabel | SE | R Square | SR |
|--------------------------|-----|----------|------|
| Usability (X1) | 16% | 49 | 33% |
| Information Quality (X2) | 14% | 49 | 29% |
| Interaction Quality (X3) | 19% | 49 | 39% |
| TOTAL | | | 100% |

Tabel 14

Sumbangan Relatif Variabel Independen (X1,X2,X3)

Pada tabel 13 dan tabel 14 dapat dilihat variabel *Interaction Quality* (X3) memberikan sumbangan paling banyak sebesar 19 % untuk sumbangan efektif dan 39 % untuk sumbangan relarif, dan variabel *Usability* sebesar 16 % untuk sumbangan efektif dan 33 % untuk sumbangan relative, sedangkan variabel *information quality* sebesar

14 % untuk sumbangan efektif dan 29% untuk sumbangan relatif.

4.7 Hasil Pengujian Hipotesis

Hasil pengujian ini dilakukan berdasarkan hasil analisis website pemerintah kota administrasi Jakarta Utara yaitu <https://utara.jakarta.go.id/> berdasarkan model dari dimensi webqual 4.0 dan hasil statistik dengan metode regresi linear berganda yang telah diolah dengan program SPSS 25.

Pengaruh usability (X1) terhadap user satisfaction (Y).

Nilai uji t yang diperoleh atas dasar hasil koefisien B pada variabel X1 (usability) senilai 0,042 dengan tingkat signifikan senilai 0,063 maka tidak signifikan pada sig. > 0,05.

Kesimpulan Ho diterima dan Ha ditolak atau dalam hal ini memperlihatkan bahwa tidak adanya pengaruh signifikan antara variabel usability (kegunaan) terhadap user satisfaction (kepuasan pengguna).

Pengaruh information quality (X2) terhadap user satisfaction (Y).

Nilai uji t yang diperoleh atas dasar hasil koefisien B pada variabel X2 (kualitas informasi) senilai 0,046 dengan tingkat signifikan senilai 0,056 maka tidak signifikan pada sig. > 0,05.

Kesimpulan Ho diterima dan Ha ditolak atau dalam hal ini memperlihatkan bahwa tidak adanya pengaruh signifikan antara variabel kualitas informasi terhadap kepuasan pengguna website.

Pengaruh interaction quality (X3) terhadap user satisfaction (Y).

Nilai uji t yang diperoleh atas dasar hasil koefisien B pada variabel X3 (kualitas interaksi) senilai 0,049 dengan tingkat signifikan senilai 0,038 jadi signifikan pada sig. < 0,05).

Kesimpulan Ho ditolak dan Ha diterima atau dalam hal ini memperlihatkan bahwa adanya pengaruh signifikansi antara kualitas interaksi layanan terhadap kepuasan pengguna website.

Pengaruh Usability (X1), Kualitas Informasi (X2), Kualitas Interaksi (X3) terhadap Kepuasan Pengguna (Y).

Dalam pengujian ini berdasarkan hasil perhitungan yang dapat dilihat pada tabel 4.17, menunjukkan signifikansi F hitung (sig)= 0,000. Jadi Sig F < 5 % (0,000 < 0,05), dengan demikian Ha diterima dan Ho ditolak yang berarti bahwa secara serempak variabel X1, X2 dan X3 mempunyai pengaruh yang signifikan terhadap variabel Y. Jadi terbukti bahwa variabel usability, kualitas informasi dan kualitas interaksi secara bersama-sama berpengaruh terhadap kepuasan pengguna website utara.jakarta.go.id.

KESIMPULAN

Dari hasil pengumpulan data, pengolahan data dan analisa data dalam penelitian ini dengan menggunakan 4 variabel yaitu kegunaan, kualitas informasi, kualitas interaksi dan kepuasan pengguna bisa didapat kesimpulan sebagai berikut :

1. Hasil penelitian ini menunjukkan bahwa variabel kegunaan, kualitas informasi dan kualitas interaksi secara simultan (bersama-sama) memberikan pengaruh positif terhadap kepuasan pengguna, sedangkan secara parsial dari 3 variabel webqual 4.0, hanya variabel kualitas interaksi yang dinilai paling berpengaruh terhadap kepuasan pengguna website, sedangkan dimensi usability dan kualitas informasi dinilai tidak berpengaruh terhadap kepuasan pengguna website, karena nilai t hitung dan tingkat signifikan dari variabel usability dan kualitas informasi yang tidak signifikan 5 % atau bernilai lebih besar dari 0,05.
2. Dari ketiga variabel bebas yaitu kegunaan, kualitas informasi dan kualitas interaksi secara bersama-sama memberikan kontribusi terhadap kepuasan pengguna sebesar 49 %. Variabel kualitas interaksi memberikan kontribusi terbesar terhadap kepuasan pengguna, yaitu sebesar 19 %. Diantara variabel bebas lainnya yaitu kegunaan memiliki kontribusi terhadap kepuasan pengguna sebesar 16 % dan variabel kualitas informasi memiliki kontribusi terhadap kepuasan pengguna paling rendah yaitu sebesar 14 %.
3. Rekomendasi yang dapat diberikan guna meningkatkan kualitas website pemerintah kota administrasi Jakarta Utara ialah sebagai berikut :
 - a. Dari dimensi kemudahan pengguna, perlu menambah menu panduan dalam penggunaan website agar mudah untuk digunakan dan dapat memberikan pengalaman positif bagi

- pengguna, serta memperbaiki desain tampilan website menjadi lebih atraktif, informatif dan kekinian..
- b. Dari dimensi kualitas informasi, perlu menambah halaman berupa informasi dan layanan seperti informasi dan layanan kependudukan, kesehatan, pendidikan, transportasi, pengaduan warga serta informasi lainnya yang dapat membantu masyarakat yang membutuhkan informasi dan layanan tersebut.
 - c. Dari dimensi kualitas interaksi, perlu membuat fasilitas chat atau tanya jawab yang interaktif guna menunjang hubungan antara pengguna website dengan pemerintah kota administrasi Jakarta Utara serta membuat fasilitas komentar pada setiap berita yang ditampilkan sehingga pengguna bisa saling berinteraksi satu sama lain.

DAFTAR PUSTAKA

- [1] Kementerian Komunikasi dan Informasi Republik Indonesia, *Kebijakan dan Strategi Nasional Pengembangan E-Government (Inpres No. 3 Tahun 2003)*, no. 3. 2003, pp. 1–59.
- [2] A. P. J. I. I. APJII, “Laporan Survey Internet APJII 2019 – 2020 (Q2),” 2020.
- [3] D. Napitupulu *et al.*, *E-Government: Implementasi, Strategi dan Inovasi*. Yayasan Kita Menulis, 2020.
- [4] B. Noveriyanto, L. C. Nisa, A. S. Bahtiar, S. Sahri, and I. Irwansyah, “E-Government Sebagai Layanan Komunikasi Pemerintah Kota Surabaya (Studi Kematangan e-government Sebagai Layanan Komunikasi Government to Government, Government to Citizen, Government to Business),” *Profetik J. Komun.*, vol. 11, no. 1, p. 37, Apr. 2018, doi: 10.14421/pjk.v11i1.1371.
- [5] S. J. Barnes and R. Vidgen, “Measuring web site quality improvements: A case study of the forum on strategic management knowledge exchange,” *Industrial Management and Data Systems*, vol. 103, no. 5–6. 2003. doi: 10.1108/02635570310477352.
- [6] D. Diana and N. D. M. Veronika, “Analisis Kualitas Website Provinsi Bengkulu Menggunakan Metode Webqual 4.0,” *Pseudocode*, vol. 5, no. 1, pp. 10–17, 2018, doi: 10.33369/pseudocode.5.1.10-17.
- [7] Sugiyono, “Metode Penelitian Pendidikan,” *Pendekatan Kuantitatif, Kualitatif, dan R&D*, 2013.
- [8] S. E. M. M. Dr. M. Muchson, *Statistik Deskriptif*. SPASI MEDIA. [Online]. Available: <https://books.google.co.id/book?id=4n0tDwAAQBAJ>
- [9] D. Priyatno, “SPSS 22 Pengolah data terpraktis,” *Yogyakarta CV Andi Offset*, 2014.
- [10] B. Nugraha, *Pengembangan Uji Statistik : Implementasi Metode Regresi Linier Berganda dengan Pertimbangan Uji Asumsi Klasik*. Pradina Pustaka, 2022.
- [11] I. Ghozali, *Aplikasi Analisis Multivariate Dengan Program SPSS*. Semarang: Badan Penerbit Universitas Diponegoro, 2011.