

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

Author:

Rodikin Amelinda Safera<sup>1</sup>, Etin Indrayani<sup>2</sup>, Ardiensyah<sup>3</sup>

Affiliation:

Institut Pemerintahan Dalam Negeri <sup>1,2,3</sup>

Email:

<sup>3</sup>ardieansyah@ipdn.ac.id

\*Corresponding Author

Ardieansyah

Fakultas Manajemen Pemerintahan

Institut Pemerintahan Dalam Negeri

ardieansyah@ipdn.ac.id

Received: April 23, 2022

Revised: Mei 9, 2022

Accepted: Mei 27, 2022

Available Online: June 30, 2022

### **ABSTRAK**

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.

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). Penelitian ini menggunakan metode kuantitatif dengan mengambil populasi dari daftar pengunduh informasi melalui website PPID di Kabupaten Pemalang dengan jumlah sampel sebanyak 40 pengunduh 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.

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**

### **ABSTRACT**

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

*The study aims to determine the benefits of a 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 research the quality of the website. In this study, website quality analysis was carried out using Webqual 4.0 method according to Barnes and Vidnes (2003) with three variables, namely the quality of usability, quality of information, and quality of service interaction which will be tested for the effect of website user satisfaction following the theory of user satisfaction by Doll and Torkzadeh (Dasgupta 2014). This study used a quantitative method by taking the population from the list of information downloaders through the PPID website in Pematang Regency with a total sample of 40 downloaders and collecting data using online questionnaires and from the results of documents collected by the authors based on data taken from the Communication and Informatics Office of Pematang Regency.*

*The results of the questionnaire were processed with the SPSS tool version 21. Data analysis uses multiple linear regression analysis. 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 quality of information does not have a 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*

### **PENDAHULUAN**

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 Pematang mengeluarkan Peraturan Bupati Pematang Nomor 91 tahun 2019 tentang Pedoman Pengelolaan Pelayanan Informasi dan Dokumentasi di Lingkungan Pemerintah Kabupaten Pematang. PPID menyediakan Daftar Informasi yang berisi mengenai keterangan tentang informasi publik di Kabupaten Pematang. 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. Namun dalam pelaksanaannya layanan informasi dan kualitas data yang disajikan belum optimal. Masih banyak data yang diperlukan namun belum dapat ditampilkan pada website Pejabat Pengelola Informasi dan Dokumentasi. Masih kurangnya sosialisasi kepada masyarakat karena berdasarkan prasurvei yang dilakukan peneliti bahwa banyak masyarakat di Kabupaten Pemalang masih awam terhadap keberadaan website PPID Kabupaten Pemalang padahal website PPID sudah terintegrasi dengan Organisasi Perangkat Daerah (OPD) dan Kecamatan yang ada di Kabupaten Pemalang. Kemudian aplikasi PPID versi androidnya sudah ada dengan `ppid_Pemalang.apk`, namun dalam versi androidnya pun agak sulit ditemukan di playstore sehingga masyarakat susah mengaksesnya secara mobile.

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 Pemalang 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 Pemalang, 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.

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. Analisis

Analisis menurut Hastono (2001) merupakan suatu kegiatan meringkas atau menyederhanakan data menjadi ukuran tengah atau ukuran yang lebih bervariasi. Menurut

Sofian Effendi dari kutipan Siyoto, Sandu dan Sodik (2015: 109) tujuan dari analisis data yaitu agar dapat menyederhanakan data agar lebih mudah untuk dibaca dan diinterpretasi.

## 2. Website

Menurut Nurhadi (2017: 8) website merupakan suatu kumpulan halaman-halaman baik berupa gambar, grafik, tulisan yang memiliki kaitan antara satu dengan yang lain dan dihubungkan dengan jaringan halaman atau *hyperlink* yang bersifat statis maupun dinamis.

## 3. Pejabat Pengelola Informasi dan Dokumentasi (PPID)

Pejabat Pengelolaan Informasi dan Dokumentasi (PPID) adalah pejabat yang bertanggung jawab pada bagian penyimpanan, pendokumentasian, penyediaan maupun pelayanan informasi di Badan Publik yang bertanggung jawab kepada atasan Pejabat Pengelolaan Informasi dan Pelayanan Publik (PPID).

## 4. Metode Webqual 4.0

Menurut Barnes dan Vidnes (2002) dari kutipan Febriani S (2019: 130) model WebQual 4.0 adalah metode untuk mengukur kualitas website dimana metode ini sudah mengalami perkembangan dari tahun 2000. Dikutip dari Dr. Dhiraj Kelly Sawlani, S.E. (2021: 28–33) perkembangan metode WebQual 1.0 sampai WebQual 4.0. Model WebQual 4.0 menurut Barnes dan Vidnes (2003) memiliki 3 variabel utama yaitu *usability*, *information quality*, dan *service interaction quality*.

## 5. Model Kepuasan Pengguna

Pada penelitian ini model konseptual yang digunakan adalah teori Webqual oleh Barnes dan Vidgen (2003) dan juga teori kepuasan pengguna oleh Doll dan Torkzadeh (Dasgupta 2014). Berdasarkan konsep yang dikemukakan oleh Doll dan Torkzadeh, konsep kepuasan pengguna memiliki 2 dimensi yang dipaparkan dalam 5 indikator yakni *content*, *accuracy*, *format*, *easy of use*, dan *timelines* (Doll et al. 2004).

## 6. Pengaruh Kualitas Website terhadap Kepuasan Pengguna

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. Penelitian lain yang dilakukan oleh Suryani (2019) yang menyatakan bahwa kualitas kegunaan berpengaruh secara signifikan terhadap kepuasan pengguna. Selain itu didukung juga oleh penelitian yang dilakukan oleh Pratama (2018) menyatakan bahwa kualitas informasi berpengaruh terhadap kepuasan pengguna karena memiliki hasil perolehan penilaian responden termasuk dalam kategori yang tinggi. Didukung oleh penelitian lain oleh Isthafana (2019) menyatakan bahwa variabel *service interaction quality* berpengaruh terhadap kepuasan pengguna website. Selain itu perbandingan dengan penelitian sebelumnya yang dilakukan oleh Afif, Munandar, and Sarma (2017) yang menyatakan bahwa kualitas interaksi tidak berpengaruh terhadap kepuasan pengguna website. Secara simultan seluruh variabel pada metode WebQual 4.0 juga berpengaruh terhadap kepuasan pengguna, pernyataan tersebut didukung oleh penelitian yang dilakukan oleh Wulandari, Rizal, and Lusiana (2021) dengan hasil penelitiannya menyatakan bahwa kualitas kegunaan, kualitas informasi, dan kualitas interaksi layanan berpengaruh secara simultan terhadap kepuasan pengguna website.

## **METODE PENELITIAN**

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, populasi pada penelitian ini sesuai dengan jumlah data daftar pengunduh informasi PPID Kabupaten Pematang Bulan Januari tahun 2019 hingga bulan Oktober tahun 2021. Instrumen penelitian menggunakan kuesioner dalam bentuk *google form*. Teknik analisis data 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.

### HASIL DAN PEMBAHASAN

Guna mengetahui bagaimana kpengaruh kualitas website terhadap kepuasan pengguna maka dijelaskan dari beberapa hasil uji statistik berikut:

#### 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<sub>hitung</sub> Hasil Uji Validitas**

Variabel	Kode Pernyataan	Nilai $r_{hitung}$	Nilai $r_{tabel}$	Keterangan
Usability (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
Information Quality (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
	X3.1	0,837	0,2325	VALID
	X3.2	0,870	0,2325	VALID

<i>Service Interaction Quality</i> (Kualitas interaksi layanan)	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

## 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 2,3,4 dan 5 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. Uji Asumsi Kasik

a. Uji Normalitas

Pada penelitian ini uji normalitas data dilakukan dengan menggunakan uji Kolmogrov-Smirnov dimana dapat dilihat dari profabilitas dari Kolmogrov-Smirnov Z statistik. Angka probabilitas atau Asymp. Sig. (2-tailed), 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-Smirnov**

		Unstandardized Residual
N		40
Normal Parameters <sup>a,b</sup>	Mean	,0000000
	Std. Deviation	1,08907270
Most Extreme Differences	Absolute Positive	,168
	Absolute Negative	,168
	Positive 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 table 6 diatas diketahui bahwa nilai probabilitas atau Asymp. Sig. (2-Tailed) sebesar 0,211. Artinya bahwa nilai signifikansi  $> 0,05$  maka distribusi data dinyatakan normal.

b. Uji Multikolinearitas

Pengujian ini dengan melihat nilai *tolerance* dan *variance inflation vector* (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	e	Collinearity Statistics	
		Toleranc	VIF
1	Kegunaan	.188	5.322
	Informasi	.106	9.469
	Interaksi Layanan	.200	4.994

a. Dependent Variable: Kepuasan Pengguna

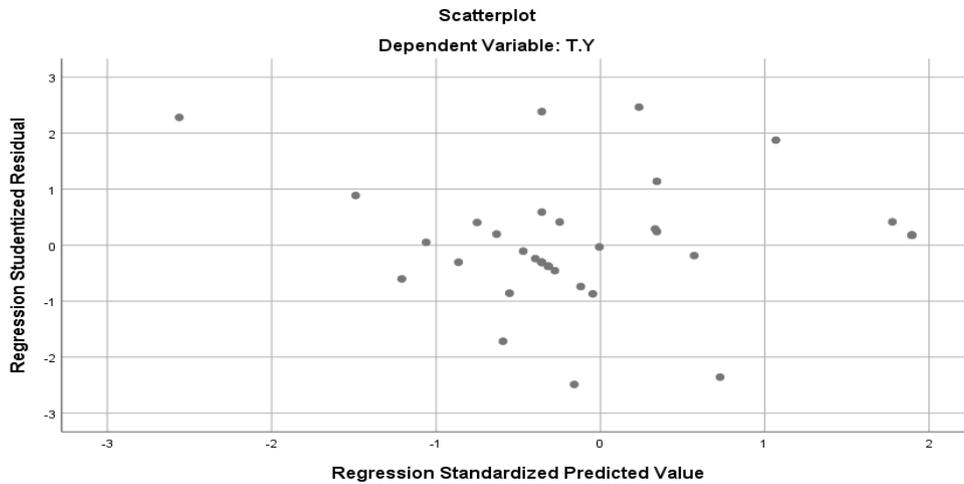
*Sumber: Data diolah oleh peneliti dengan alat bantu SPSS 21, 2022*

Berdasarkan table 7 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.

c. 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**

**Coefficients<sup>a</sup>**

Model	Unstandardized Coefficients		Standardize	t	Sig.
	B	Std. Error	d Coefficients Beta		
(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 8 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.

#### 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			
(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 9 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 variabel-variabel 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.

**A. 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.
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 10 diketahui bahwa nilai signifikansi 0,000, jadi diperoleh perbandingan nilai signifikansi  $0,000 < 0,05$ . Artinya H<sub>4</sub> kualitas kegunaan, kualitas informasi, dan kualitas interaksi layanan secara simultan berpengaruh positif dan signifikan terhadap kepuasan pengguna website PPID diterima.

**B. 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**

Model	Coefficients <sup>a</sup>				
	Unstandardized Coefficients B	Std. Error	Standardized Coefficients Beta	t	Sig.
(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 table 11 diatas dapat diuraikan sebagai berikut:

1. Berdasarkan hasil regresi 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 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 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.

### C. Uji Analisis Koefisien Determinasi (R Square/R<sup>2</sup>)

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 12 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.

## 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<sub>1</sub> 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<sub>2</sub> 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<sub>2</sub> 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<sub>3</sub> diterima yakni variabel kualitas interaksi layanan memiliki pengaruh signifikan terhadap kepuasan pengguna. H<sub>4</sub> 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.

## DAFTAR PUSTAKA

- Afif, Nurullah Sururi, Jono M Munandar, and Ma'mun Sarma. 2017. "*Faktor Yang Mempengaruhi Kepuasan Pengguna Layanan Pada Unit Pelayanan Disdukcapil Kota Bogor Nurullah Sururi Afif Kependudukan Dan Catatan Sipil Kota Bogor ; ( 2 ) Apakah Kualitas Interaksi Berpengaruh Kependudukan Dan Catatan Sipil Kota Bogor ; ( 3 ) Ap.*" *Jurnal Manajemen dan Organisasi* VIII(1): 1–14.
- 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.
- 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. "*M Easurement Of U Ser S Atisfaction With W Eb -B Ased I Nformation S Ystems : A N E Mpirical S Tudy.*" (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.
- Hastono, Sutanto Priyo. 2001. "*Analisis Data Sutanto Priyo Hastono Analisis Data.*"
- 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.
- 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.
- 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.*

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.”*

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.*

Rindi Nurlaila Sari. 2014. *“Peran Ppid Dalam Pelayanan Serta Penyediaan Informasi Publik.”*

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.

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.*

Xiao, Li And Dasgupta, Subhasis. 2002. *Measurement Of User Satisfaction With Web-Based Information Systems: An Empirical Study*. Eig Americas Conference On Information Systems

<https://gis.dukcapil.kemendagri.go.id/> diakses pada tanggal 30 agustus 2021 pukul 20.30 WIB

<https://pemalangkab.go.id/profil/kabupaten-pemalang> (diakses tanggal 30 Agustus 2021)

<https://Diskominfo.Pemalangkab.Go.Id/Struktur-Organisasi/> (diakses tanggal 27 Agustus 2021)

<https://ppid.pemalangkab.go.id/> (diakses tanggal 28 Agustus 2021)

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.