

# Evaluasi Kualitas Website Layanan E-Government Disdukcapil Kabupaten Kotawaringin Timur Menggunakan Metode Webqual 4.0

Nadia Tiara Rahman\*, Agung Purwanto

Fakultas Ilmu Komputer, Program Studi Sistem Informasi, Universitas Darwan Ali, Kotawaringin Timur  
Jl. Batu Berlian No.10, Mentawa Baru Hulu, Kec. Mentawa Baru Ketapang, Kabupaten Kotawaringin Timur, Kalimantan Tengah, Indonesia

Email: 1.\*nadiatiara2000@gmail.com, 2\*purwanto.agoeng@gmail.com

Email Penulis Korespondensi: nadiatiara2000@gmail.com

Submitted: 30/06/2022; Accepted: 12/07/2022; Published: 31/07/2022

**Abstrak**—*E-government* merupakan kinerja pemerintah untuk mendukung proses pelayanan dan administrasi dalam penyebaran informasi kepada masyarakat menjadi lebih efisien dan efektif. *Website* layanan Dinas Kependudukan dan Pencatatan Sipil merupakan salah satu *website e-government* berada di Kotawaringin Timur beralamatkan <https://disdukcapil.kotimkab.go.id/>. *Website* disdukcapil telah dikembangkan pada tahun 2022 dan belum dilakukan evaluasi berkala. Untuk memenuhi persyaratan kualitas *website* yang berkualitas tinggi maka perlu dilakukan evaluasi secara berkala dengan kegunaan, informasi, dan kualitas layanan. Pada proses evaluasi peneliti menggunakan metode Webqual 4.0 yang memiliki tiga dimensi pengukuran kualitas *website* yaitu, *usability*, *information quality* dan *service interaction quality*. Penelitian dilakukan dengan cara penyebaran kuesioner menggunakan teknik *purposive sampling* kepada pengguna yang pernah menggunakan *website* Dinas Kependudukan dan Pencatatan Sipil, serta penelitian menggunakan 100 responden. Penelitian dapat disimpulkan secara parsial dengan tingkat signifikan hasil uji lebih kecil dari 0.05 maka variabel independen memiliki pengaruh terhadap variabel dependen. Hasil dari penelitian menunjukkan terdapat dua dimensi yang memiliki pengaruh positif dan signifikan terhadap kepuasan pengguna yaitu kualitas kegunaan dengan nilai signifikan  $0.001 < 0.05$  dan  $T_{hitung} > T_{tabel}$  ( $3.343 > 1.98498$ ) serta kualitas layanan dengan nilai signifikan  $0.000 < 0.05$  dan  $T_{hitung} > T_{tabel}$  ( $8.410 > 1.98498$ ), sedangkan yang tidak memiliki pengaruh positif dan signifikan terhadap kepuasan pengguna yaitu kualitas informasi dengan nilai signifikan  $0.606 > 0.05$  dan  $T_{hitung} < T_{tabel}$  ( $0.517 < 1.98498$ ).

**Kata Kunci:** Disdukcapil; E-Government; Webqual 4.0; SPSS; Regresi Linier Berganda

**Abstract**—*E-government* is the government's performance to support service and administrative processes in disseminating information to the public to be more efficient and effective. The service website for the Population and Civil Registration Service is an e-government website located in East Kotawaringin with the address <https://disdukcapil.kotimkab.go.id/>. The website has been developed in 2022 and has not yet been evaluated. To meet the quality requirements of high-quality websites with usability, information and quality of service. In the evaluation process, the researcher employed the Webqual 4.0 method which has three dimensions of measuring website quality including usability, information quality, and service interaction quality. The research was conducted by distributing questionnaires using purposive sampling technique to the users who had used the website of the Department of Population and Civil Registration, and the study involved 100 respondents. The research could be concluded partially with a significant level of test results less than 0.05 so that the independent variable had an influence on the dependent variable. The results of the study showed that there were two dimensions that had a positive and significant effect on the users' satisfaction, namely the quality of usability with a significant value of  $0.001 < 0.05$  and  $T_{count} > T_{table}$  ( $3.343 > 1.98498$ ) and service quality with a significant value of  $0.000 < 0.05$  and  $T_{count} > T_{table}$  ( $8.410 > 1.98498$ ), while the dimension that did not have a positive and significant effect on the users' satisfaction was the quality of information with a significant value of  $0.606 > 0.05$  and  $T_{count} < T_{table}$  ( $0.517 < 1.98498$ ).

**Keywords:** Disdukcapil; E-Government; Webqual 4.0; SPSS; Multiple Linear Regression

## 1. PENDAHULUAN

Di era globalisasi, kemajuan teknologi informasi seperti internet semakin pesat. Dengan kemajuan teknologi internet, semua informasi yang diinginkan didapat dengan mudah, cepat dan akurat. Internet merupakan suatu wadah untuk mencari informasi yang dapat dicapai terlepas dari jarak dan batasan waktu. Teknologi informasi yang memiliki peran penting bagi setiap individu, pelaku bisnis, pemerintahan dan dunia pendidikan. *Website* adalah sebuah informasi yang terdapat pada internet yang tidak dapat dipisahkan dengan perkembangan teknologi saat ini. *Website* merupakan media elektronik yang tidak hanya digunakan untuk berbagi informasi, tetapi digunakan pada perusahaan untuk memberikan pelayanan secara *online* kepada pengguna. Teknologi informasi memberikan keuntungan dan keunggulan para pengguna dalam memenuhi kebutuhan serta mempermudah kehidupan sehari-hari terkait dengan informasi.

Dengan memanfaatkan teknologi informasi, pemerintah menetapkan kebijakan yang mengatur *e-government* tertuang dalam Inpres Nomor 3 Tahun 2003 tentang Kebijakan dan Strategi Pengembangan *E-Government* [1]. *E-government* merupakan kinerja pemerintah untuk mendukung proses pelayanan dan administrasi dalam penyebaran informasi kepada masyarakat menjadi lebih efisien dan efektif. *E-government* adalah teknik penyampaian layanan yang menggunakan teknologi dan komunikasi untuk memenuhi harapan dan permintaan masyarakat termasuk pemrosesan informasi yang cepat dan informasi yang akurat. [2]. Penerapan *e-government* untuk meningkatkan kualitas dan aksesibilitas layanan publik yang dilakukan secara *online*. Bentuk implementasi *e-government* di Disdukcapil Kabupaten Kotawaringin Timur ialah sistem informasi pelayanan.

Pada situs web sistem informasi pelayanan berfungsi memberikan informasi dan pelayanan yang dapat dilakukan penduduk Kabupaten Kotawaringin Timur.

Berdasarkan wawancara yang sudah dilakukan peneliti, *website* pernah dilakukan perkembangan pada tahun 2022. Setelah dilakukan perkembangan *website* dari awal belum pernah dilakukan evaluasi kualitas *website* terhadap pengguna yang pernah menggunakan layanan tersebut. Untuk penilaian kualitas *website* pelayanan dengan menggunakan pendekatan Webqual 4.0, kualitas *website* dapat diukur berdasarkan persepsi pengguna. Webqual 4.0 memiliki tiga dimensi: *usability* (kualitas kegunaan), *information quality* (kualitas informasi) dan *service interaction quality* (kualitas interaksi layanan) menurut Stuart Barnes(2002)[3]. Adapun tujuannya untuk mengetahui pengaruh layanan *e-government* di Disdukcapil Kabupaten Kotawaringin Timur.

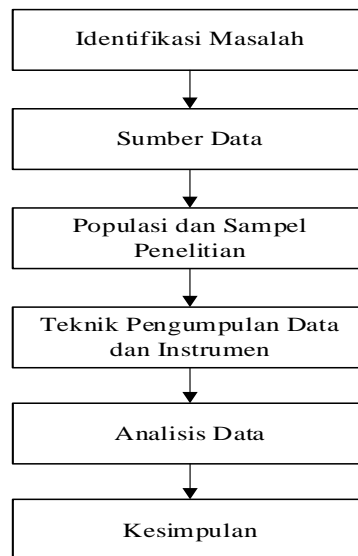
Ada beberapa penelitian tentang kepuasan pengguna dengan *webqual*. Menurut Manik, *dkk.* penelitian yang dilakukan *website* Politeknik Negeri Sriwijaya menggunakan metode *webqual* 4.0 berdasarkan persepsi pengguna akhir, hasil yang didapat kualitas kegunaan dan kualitas informasi berpengaruh positif dengan signifikan terhadap kepuasan pengguna [4]. Menurut Setyawan, *dkk.* penelitian melakukan pengukuran kualitas *website* lab menggunakan *webqual* yang diukur berdasarkan pengguna akhir. Hasil dari penelitian mendapatkan 83 responden dan dimensi yang memiliki pengaruh positif signifikan terhadap kepuasan pengguna ialah kualitas informasi dan kualitas interaksi layanan [3]. Menurut Warjiyono, *dkk.* penelitian pengukuran kualitas *website* pemerintahan menggunakan *webqual* 4.0. Hasil dari penelitian didapat 122 responden dan dimensi kualitas kegunaan, kualitas informasi serta kualitas visual mempunyai pengaruh positif yang signifikan [5]. Menurut Penelitian Syaifullah, *dkk.* Penelitian yang dilakukan ialah mengukur kualitas *website* dengan metode *webqual*. Hasil dari penelitian diambil 10.000 dari populasi dan tiga dimensi menghasilkan keseluruhan berpengaruh positif dan signifikan [6]. Menurut penelitian Yoga Pratama yang mengukur kualitas *website* Universitas Telkom dengan metode *webqual* untuk mengambil sampel berdasarkan persepsi pengguna sehingga tiga dimensi berpengaruh positif dan signifikan terhadap kepuasan pengguna [7]. Menurut Hariselmi, *dkk.* penelitian melakukan pengukuran kualitas *website* terhadap akademik menggunakan *webqual* yang diukur berdasarkan pengguna akhir. Hasil dari kuesioner mendapatkan 40 responden dan dimensi yang memiliki pengaruh positif signifikan terhadap kepuasan pengguna ialah kualitas penggunaan dan kualitas informasi [8].

Berdasarkan permasalahan tersebut, maka diperlukan evaluasi terhadap layanan Disdukcapil Kabupaten Kotawaringin Timur, penilaian pengguna menggunakan metode Webqual 4.0 untuk mengetahui kualitas *website*. Evaluasi akan menghasilkan kualitas berdasarkan persepsi pengguna mengenai penilaian kualitas *website* yang diberikan penilaian yang untuk meningkatkan perbaikan terhadap kualitas *website*, sebagai bahan pertimbangan kepada pengelola untuk mengembangkan *website* pelayanan Dinas Kependudukan dan Pencatatan Sipil Kabupaten Kotawaringin Timur.

## 2. METODOLOGI PENELITIAN

### 2.1 Tahapan Penelitian

Alur penelitian ditunjukkan pada gambar berikut:



Gambar 1. Diagram Alir penelitian

### 2.2 Identifikasi Masalah



Identifikasi masalah penelitian dimulai dengan memecahkan masalah, untuk menghilangkan keraguan dilakukan observasi pada website dan wawancara kepada pihak Disdukcapil Kabupaten Kotawaringin Timur. Cara untuk mengidentifikasi masalah pada penelitian ini dilakukan pengamatan langsung terhadap *website* serta alur penggunaan *website* layanan Disdukcapil Kabupaten Kotawaringin Timur.

### 2.3 Sumber Data

Data yang dibutuhkan dalam sumber data ini meliputi:

- a. Data Primer  
Data primer ialah data yang diperoleh langsung dari sumber objek penelitian, dengan membagikan kuesioner kepada pengguna yang pernah menggunakan *website* pelayanan Disdukcapil Kabupaten Kotawaringin Timur.
- b. Data Sekunder  
Data sekunder ialah yang tidak diperoleh dari objek penelitian, tetapi data berupa studi litelatur atau teori seperti jurnal, buku dan dokumen yang berkaitan dengan judul penelitian.

### 2.4 Populasi dan Sampel

Populasi penelitian ini adalah yang pernah menggunakan *website* pelayanan Disdukcapil Kabupaten Kotawaringin Timur. Pada penelitian ini populasi yang pernah menggunakan *website* sebanyak 3.925 dari akhir februari 2022 sampai April 2022. Untuk menentukan sampel menggunakan rumus Slovin [9] sebagai berikut:

$$n = \frac{N}{1+N.e^2} \tag{1}$$

Keterangan:

n : Jumlah sampel keseluruhan.

N : Jumlah populasi.

e : Perkiraan tingkat kesalahani (ditetapkan 10% dengani tingkat kepercayaan 90%) [5]

$$n = \frac{3.925}{1+3.925 \cdot 0,1^2}$$

$$n = 97,52$$

Jadi jumlah sampel penelitian dibulatkan menjadi 100 responden. Dalam penelitian ini digunakan *non-probability sampling* dengan teknik *purposive sampling* untuk mengumpulkan data. Dikarenakan pengambilan sampel dengan adanya pertimbangan kriteria yaitu masyarakat Kabupaten Kotawaringin Timur dan pernah menggunakan *website* layanan Disdukcapil Kabupaten Kotawaringin Timur.

### 2.5 Pengumpulan Data dan Instrumen

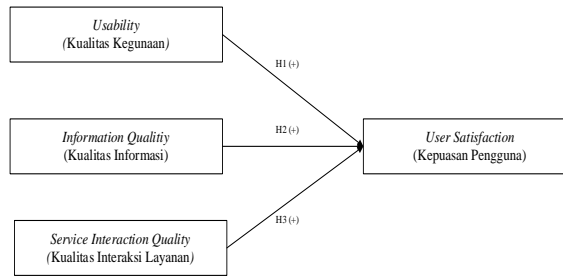
- a. Observasi  
Melakukan pengamatan langsung terhadap website serta alur penggunaan *website* layanan Disdukcapil Kabupaten Kotawaringin Timur, guna mempermudah menemukan permasalahan pada *website* tersebut
- b. Studi Litelatur  
Menggunakan literatur didapatkan dari jurnal, referensi, artikel ataupun buku yang relevan, mendukung atau berhubungan dengan penelitian sebagai referensi.
- c. Wawancara  
Pelaksanaan langsung sesi tanya jawab dengan pengelola situs *website* pelayanan Dinas Kependudukan dan Pencatatan Sipil Kabupaten Kotawaringin Timur.
- d. Instumen Penelitian  
Penelitian ini mencakup kuesioner untuk menilai persepsi pengguna gunamengetahui sejauh mana efek yang dirasakan. Penyebaran dilakukan dengan fitur bantuan dari *google form* yang disebarakan kepada yang pernah menggunakan *website*.  
Agar dapat memperoleh data dengan benar maka dalam kuesioner menggunakan skala likert 1 sampai dengan 4 dapat dilihat pada tabel 1 dibawah ini sebagai berikut:

Tabel 1. Skor dalam Skala Likert

| Keterangan          | Skor |
|---------------------|------|
| Sangat Tidak Setuju | 1    |
| Tidak Setuju        | 2    |
| Setuju              | 3    |
| Sangat Setuju       | 4    |

### 2.6 Analisis Data

Metode analisis yang digunakan dalam penelitian ini adalah pengujian data dengan menggunakan uji validitas dan reliabilitas serta pengujian asumsi., uji analisis regerasi berganda, dan uji hipotesis. Alat yang digunakan dalam penelitian adalah *SPSS versi 26*. Adapun kerangka konseptual akan di tunjukan pada gambar 2.



**Gambar 2.** Kerangka Konseptual

### 3. HASIL DAN PEMBAHASAN

Berikut menjelaskan hasil dari penelitian kualitas *website* layanan Disdukcapil Kabupaten Kotawaringin Timur terhadap kepuasan pengguna menggunakan metode Webqual 4.0. Kuesioner yang disebar mendapatkan 100 responden yang merupakan masyarakat yang pernah menggunakan *website* tersebut.

#### 3.1 Hasil Uji Validitas Dan Reliabilitas

##### a. Uji Validitas

Masing-masing karakteristik ini diuji untuk menentukan apakah kuesioner itu sah atau tidak valid. Uji validitas yang dilakukan dalam penelitian ini ditunjukkan pada tabel 2 sebagai berikut:

**Tabel 2.** Uji Validitas

| Kode  | Person Correlation<br>R Hitung | Keterangan |
|-------|--------------------------------|------------|
| USA.1 | 0,776                          | Valid      |
| USA.2 | 0,806                          | Valid      |
| USA.3 | 0,743                          | Valid      |
| USA.4 | 0,839                          | Valid      |
| USA.5 | 0,532                          | Valid      |
| USA.6 | 0,810                          | Valid      |
| USA.7 | 0,637                          | Valid      |
| USA.8 | 0,786                          | Valid      |
| IQ.1  | 0,675                          | Valid      |
| IQ.2  | 0,659                          | Valid      |
| IQ.3  | 0,721                          | Valid      |
| IQ.4  | 0,710                          | Valid      |
| IQ.5  | 0,708                          | Valid      |
| IQ.6  | 0,701                          | Valid      |
| IQ.7  | 0,789                          | Valid      |
| SIQ.1 | 0,866                          | Valid      |
| SIQ.2 | 0,761                          | Valid      |
| SIQ.3 | 0,724                          | Valid      |
| SIQ.4 | 0,874                          | Valid      |
| SIQ.5 | 0,792                          | Valid      |
| SIQ.6 | 0,849                          | Valid      |
| SAT.1 | 0,767                          | Valid      |
| SAT.2 | 0,801                          | Valid      |
| SAT.3 | 0,782                          | Valid      |
| SAT.4 | 0,731                          | Valid      |
| SAT.5 | 0,848                          | Valid      |

Berdasarkan hasil uji validitas kepuasan pengguna dengan tingkat kepercayaan 0,05 sehingga r tabel didapatkan adalah 0,1966. Pada tabel 2 menunjukkan bahwa setiap item pertanyaan atau pernyataan yang digunakan layak atau valid untuk mengumpulkan data yang akan digunakan dalam penelitian

##### b. Uji Reliabilitas

Reliabilitas adalah suatu rangkaian pengukuran atau rangkaian alat ukur yang mempunyai konsistensi apabila pengukuran yang dilakukan dengan alat tersebut diulangi. [10].

**Tabel 3.** Uji Reliabilitas

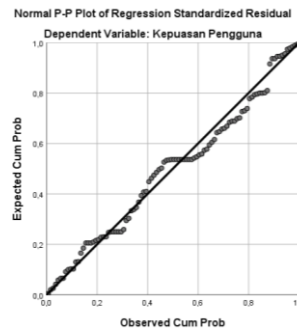
| Variabel           | Cronbach's Alpha | Keterangan |
|--------------------|------------------|------------|
| Kualitas Kegunaan  | 0,874            | Reliabel   |
| Kualitas Informasi | 0,831            | Reliabel   |
| Kualitas Layanan   | 0,896            | Reliabel   |
| Kepuasan Pengguna  | 0,842            | Reliabel   |

Berdasarkan hasil uji reliabilitas instrumen, ketiga variabel tersebut yaitu kualitas kegunaan ( $X_1$ ), kualitas informasi ( $X_2$ ) kualitas layanan ( $X_3$ ) dan kepuasan pengguna ( $Y$ ) adalah reliabilitas, karena *Cronbach's Alpha* lebih besar dari 0,6 oleh karena itu, untuk menyimpulkan bahwa kuesioner itu akurat dan sebagai alat pengukur dalam penelitian ini bersifat reliabel.

### 3.2 Hasil Uji Asumsi Klasik

#### a. Uji Normalitas

Uji normalitas berusaha untuk menilai apakah variabel residual atau pengganggu dalam model regresi memiliki distribusi normal. Nilai residu diketahui terdistribusi secara teratur. Jika hipotesis dilanggar, maka uji statistiknya tidak valid.[11].



**Gambar 3.** Hasil Uji Normalitas

Berdasarkan gambar 3 grafik *probability plot*, gambar tersebut menunjukkan bahwa Data yang digunakan dalam penelitian ini dapat digambarkan sebagai terdistribusi secara normal. mengingat titik-titik tersebar di sekitar diagonal dan distribusinya mengikuti garis diagonal.

#### b. Uji Multikoloniretias

Uji multikoloniretias bertujuan untuk menguji apakah model regresi ditemukan adanya korelasi antar variabel independen[11].

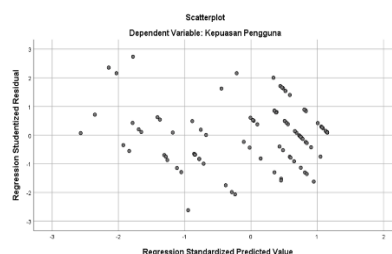
| Coefficients <sup>a</sup> |                    |                         |       |
|---------------------------|--------------------|-------------------------|-------|
| Model                     |                    | Collinearity Statistics |       |
|                           |                    | Tolerance               | VIF   |
| 1                         | Kualitas Kegunaan  | ,318                    | 3,140 |
|                           | Kualitas Informasi | ,309                    | 3,231 |
|                           | Kualitas Layanan   | ,250                    | 3,997 |

a. Dependent Variable: Kepuasan Pengguna

**Gambar Error!** No text of specified style in document.. Hasil Uji Multikoloniretias

Pada gambar 4 Dapat ditunjukkan bahwa bahwa semua variabel bebas memiliki nilai toleransi lebih dari 0,10 dan nilai VIF kurang dari 10, sehingga tidak ada satupun yang menunjukkan multikolinearitas.

#### c. Uji Heteroskedastisitas



**Gambar 5.** Hasil Uji Multikoloniretias



Berdasarkan dari grafik pada gambar 5 menunjukkan bahwa titik-titik tidak tersusun dalam suatu pola dan tersebar baik di atas maupun di bawah. Sehingga dapat disimpulkan tidak terjadi heteroskedastisitas.

**d. Uji Linearitas**

Jika nilai signifikansi dari tabel anova, pada baris *Linearty* dengan signifikansi < 0,05 maka nilai tersebut terdapat hubungan liner. Jika baris *Linearty* dengan signifikansi > 0,05 maka nilai tersebut tidak terdapat hubungan liner. Hasil uji linearitas dapat dilihat pada gambar berikut:

**Tabel 4.** Hasil Uji Linearitas X<sub>1</sub> Terhadap Y

| ANOVA Table                           |                |                          |                |    |             |         |      |
|---------------------------------------|----------------|--------------------------|----------------|----|-------------|---------|------|
|                                       |                |                          | Sum of Squares | df | Mean Square | F       | Sig. |
| Kepuasan Pengguna * Kualitas Kegunaan | Between Groups | (Combined)               | 402,930        | 15 | 26,862      | 16,372  | ,000 |
|                                       |                | Linearity                | 362,686        | 1  | 362,686     | 221,055 | ,000 |
|                                       |                | Deviation from Linearity | 40,244         | 14 | 2,875       | 1,752   | ,060 |
|                                       | Within Groups  |                          | 137,820        | 84 | 1,641       |         |      |
|                                       | Total          |                          | 540,750        | 99 |             |         |      |

**Tabel 5.** Hasil Uji Linearitas X<sub>2</sub> Terhadap Y

| ANOVA Table                            |                |                          |                |    |             |         |      |
|--|----------------|--------------------------|----------------|----|-------------|---------|------|
|  |                |                          | Sum of Squares | df | Mean Square | F       | Sig. |
| Kepuasan Pengguna * Kualitas Informasi | Between Groups | (Combined)               | 422,937        | 14 | 30,210      | 21,796  | ,000 |
|  |                | Linearity                | 323,623        | 1  | 323,623     | 233,488 | ,000 |
|  |                | Deviation from Linearity | 99,313         | 13 | 7,639       | 5,512   | ,000 |
|  | Within Groups  |                          | 117,813        | 85 | 1,386       |         |      |
|  | Total          |                          | 540,750        | 99 |             |         |      |

**Tabel 6.** Hasil Uji Linearitas X<sub>3</sub> Terhadap Y

| ANOVA Table                          |                |                          |                |    |             |         |      |
|--------------------------------------|----------------|--------------------------|----------------|----|-------------|---------|------|
|                                      |                |                          | Sum of Squares | df | Mean Square | F       | Sig. |
| Kepuasan Pengguna * Kualitas Layanan | Between Groups | (Combined)               | 476,644        | 12 | 39,720      | 53,906  | ,000 |
|                                      |                | Linearity                | 443,579        | 1  | 443,579     | 601,997 | ,000 |
|                                      |                | Deviation from Linearity | 33,065         | 11 | 3,006       | 4,079   | ,000 |
|                                      | Within Groups  |                          | 64,106         | 87 | ,737        |         |      |
|                                      | Total          |                          | 540,750        | 99 |             |         |      |

Dapat dilihat pada tabel 4,5 dan 6, baris *linearty* dengan nilai signifikansi 0,00 < 0,05 dapat disimpulkan bahwa hubungan antara kualitas kegunaan, kualitas informasi, serta kualitas layanan dan kepuasan pengguna terdapat hubungan liner.

**e. Uji Autokorelasi**

Uji autokorelasi menguji dimanaapakah model regresi linear terdapat korelasi antara kesalahan pengganggu pada periode sebelumnya menurut[11].

**Tabel 6.** Hasil Uji autokorelasi

| Model Summary <sup>b</sup> |                   |          |                   |                            |               |
|----------------------------|-------------------|----------|-------------------|----------------------------|---------------|
| Model                      | R                 | R Square | Adjusted R Square | Std. Error of the Estimate | Durbin-Watson |
| 1                          | ,918 <sup>a</sup> | ,843     | ,838              | ,942                       | 2,226         |

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

Jumlah sampel 100 dan memiliki variabel independen tiga dan mendapatkan (dU) batas bawah dan (dL) batas atas. Nilai dL adalah 1.6131 dan dU 1.7364, Oleh karna itu nilai lebih besar dari batas dU 1.7364 dan kurang dari 4-dU (4-1.7364 = 2.2636). Maka dapat disimpulkan dalam penelitian Tugas Akhir, tidak terjadi autokorelasi karena nilai dU lebih kecil dari Dw (1.7364 < 2.226 < 2.2636).



### 3.3 Hasil Uji F

Uji f (simultan) dilakukan untuk mengetahui pengaruh variabel bebas secara simultan terhadap variabel terikat. Berikut ini hasil perhitungan dari uji f pada tabel 7:

Tabel 7. Hasil Uji F

| ANOVA <sup>a</sup> |            |                |    |             |         |                   |
|--------------------|------------|----------------|----|-------------|---------|-------------------|
| Model              |            | Sum of Squares | df | Mean Square | F       | Sig.              |
| 1                  | Regression | 455,600        | 3  | 151,867     | 171,217 | ,000 <sup>b</sup> |
|                    | Residual   | 85,150         | 96 | ,887        |         |                   |
|                    | Total      | 540,750        | 99 |             |         |                   |

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

Berdasarkan hasil uji f hitung nilai yaitu 171.217 dan tingkat signifikan 0,000. Nilai  $f_{hitung} > f_{tabel}$  (171,217 > 2,70) dan tingkat signifikan 0,000 < 0,05 maka  $H_0$  ditolak dan  $H_a$  diterima yang berarti terdapat pengaruh antara variabel kualitas kegunaan, kualitas informasi dan kualitas layanan terhadap kepuasan pengguna.

### 3.4 Hasil Uji T

Tabel 8. Hasil Regresi (Uji T)

| Coefficients <sup>a</sup> |                    |                             |            |                           |       |      |
|---------------------------|--------------------|-----------------------------|------------|---------------------------|-------|------|
| Model                     |                    | Unstandardized Coefficients |            | Standardized Coefficients | t     | Sig. |
|                           |                    | B                           | Std. Error | Beta                      |       |      |
| 1                         | (Constant)         | 2,800                       | ,687       |                           | 4,076 | ,000 |
|                           | Kualitas Kegunaan  | ,139                        | ,042       | ,240                      | 3,346 | ,001 |
|                           | Kualitas Informasi | ,026                        | ,050       | ,038                      | ,517  | ,606 |
|                           | Kualitas Layanan   | ,498                        | ,059       | ,681                      | 8,410 | ,000 |

a. Dependent Variable: Kepuasan Pengguna

Dari tabel 8 Hasil regresi dalam uji t dapat disimpulkan bahwa :

Kualitas kegunaan sebesar 3.346 dengan tingkat signifikan 0.001. Untuk variabel kualitas kegunaan mempunyai nilai  $t_{hitung}(3.343) > t_{tabel}$  (1.98498) dan tingkat signifikan 0.001 < 0.05 menunjukkan bahwa  $H_0$  ditolak dan  $H_1$  diterima. Sehingga hipotesis terdapat pengaruh antara kualitas kegunaan terhadap kepuasan pengguna.

Kualitas informasi sebesar 3.346 dengan tingkat signifikan 0.001. Untuk variabel kualitas informasi mempunyai nilai  $t_{hitung}(0.517) < t_{tabel}$  (1.98498) dan tingkat signifikan 0.606 > 0.05 menunjukkan bahwa  $H_0$  diterima dan  $H_2$  ditolak. Sehingga hipotesis tidak terdapat pengaruh antara kualitas informasi terhadap kepuasan pengguna.

Kualitas layanan sebesar 8.410 dengan tingkat signifikan 0.000. Sehingga diperoleh  $t_{tabel}$  sebesar 1.98498 (lampiran t tabel). Untuk variabel kualitas layanan mempunyai nilai  $t_{hitung}(8.410) > t_{tabel}$  (1.98498) dan tingkat signifikan 0.000 < 0.05 menunjukkan bahwa  $H_0$  ditolak dan  $H_1$  diterima. Sehingga hipotesis terdapat pengaruh antara kualitas layanan terhadap kepuasan pengguna. Pada hasil data pada penelitian ini menunjukkan bahwa dimensi kualitas kegunaan dan kualitas layanan terdapat pengaruh positif terhadap kepuasan pengguna. Sedangkan dimensi kualitas informasi terdapat pengaruh negatif terhadap kepuasan pengguna.

Berdasarkan data pada tabel 8 dapat diperoleh persamaan regresi linier berganda, nilai konstanta (nilai  $\alpha$ ) sebesar 2.800 dan untuk kualitas kegunaan (nilai  $\beta$ ) sebesar 0.139 sementara kualitas informasi (nilai  $\beta$ ) sebesar 0.26 serta kualitas layanan sebesar (nilai  $\beta$ ) 0.498. sehingga dapat diperoleh persamaan regresi liner berganda sebagai berikut:

$$Y = 2.800 + 0.139X_1 + 0.026X_2 + 0.498X_3 + e$$

Yang dapat dinyatakan:

- a. Koefisien  $X_1$  sebesar 0.138 menunjukan bahwa setiap terjadi peningkatan kualitas kegunaan 1% maka kepuasan pengguna pada *website* Disdukcapil Kabupaten Kotawaringin Timur meningkat sebesar 0.138 atau 13,8%.
- b. Koefisien  $X_2$  sebesar 0.026 menunjukan bahwa setiap terjadi peningkatan kualitas informasi 1% maka kepuasan pengguna pada *website* Disdukcapil Kabupaten Kotawaringin Timur meningkat sebesar 0.026 atau 2,6%.
- c. Koefisien  $X_3$  sebesar 0.498 menunjukan bahwa setiap terjadi peningkatan kualitas layanan 1% maka kepuasan pengguna pada *website* Disdukcapil Kabupaten Kotawaringin Timur meningkat sebesar 0.498 atau 49,8%.

Dari uraian persamaan regresi dapat disimpulkan bahwa kualitas kegunaan, kualitas informasi, dan kualitas layanan berpengaruh terhadap kepuasan pengguna.

## 4. KESIMPULAN

Pada hipotesis yang dikembangkan oleh Stuart Barnes yang memiliki dimensi kualitas kegunaan, kualitas informasi, dan kualitas layanan. Berdasarkan penelitian ini menggunakan pengujian dengan menggunakan 26



butir pertanyaan yang terbentuk dimensi dari webqual semua data valid dan reliabel. Sehingga layanan *e-government* pada *website* Dinas Kependudukan dan Pencatatan Sipil Kabupaten Kotawaringin Timur pada dimensi yang memiliki pengaruh signifikan positif adalah kualitas kegunaan dan kualitas layanan terhadap kepuasan pengguna. Dalam penelitian dimensi yang memiliki pengaruh positif dan signifikan adalah kualitas kegunaan dan kualitas layanan. Sedangkan dimensi kualitas informasi tidak memiliki pengaruh positif dan signifikan terhadap kepuasan pengguna dengan. Dapat dilihat pada penelitian ini secara parsial yang memiliki nilai terkecil ialah kualitas informasi, maka pengelola *website* Disdukcapil Kabupaten Kotawaringin Timur untuk meningkatkan kualitas informasi yang indikatornya informasi yang akurat, informasi yang dapat dipercaya, informasi yang relevan, informasi yang mudah dimengerti, informasi yang detail dan dengan format yang sesuai.

## REFERENCES

- [1] M. P. Damanik and E. H. Purwaningsih, "E-GOVERNMENT DAN APLIKASINYA DI LINGKUNGAN PEMERINTAH DAERAH ( STUDI KASUS KUALITAS INFORMASI WEBSITE KABUPATEN BENGKALIS PROPINSI RIAU )," *J. Stud. Komun. DAN MEDIA*, vol. 21 No.2, no. (Juli-Desember 2017), pp. 151-164, 2017, doi: 10.31445/jskm.2017.210202.
- [2] D. R. Aprianty, "Penerapan Kebijakan E-Government dalam Peningkatan Mutu Pelayanan Publik di Kantor Kecamatan Sambutan Kota Samarinda," *eJournal Ilmu Pemerintah.*, vol. volume 4, no. 4, p. hlm. 1593., 2016.
- [3] H. B. Setyawan, T. H. Susilo, and F. Apritasari, "Pengukuran Kualitas Website Laboratorium Komputer Stikom Surabaya Menggunakan Metode Webqual 4.0," *Jsika*, vol. 6, no. 4, pp. 1-5, 2016.
- [4] A. Manik, I. Salamah, and E. Susanti, "PENGARUH METODE WEBQUAL 4.0 TERHADAP KEPUASAN PENGGUNA WEBSITE POLITEKNIK NEGERI SRIWIJAYA," *J. Elektro dan Telekomun. Terap.*, pp. 477-484, 2017.
- [5] W. Warjiyono and C. M. Hellyana, "Pengukuran Kualitas Website Pemerintah Desa Jagalempeni Menggunakan Metode Webqual 4.0," *J. Teknol. Inf. dan Ilmu Komput.*, vol. 5, no. 2, p. 139, 2018, doi: 10.25126/jtiik.201852666.
- [6] Syaifullah and D. O. Soemantri, "Pengukuran Kualitas Website Menggunakan Metode Webqual 4.0 (Studi Kasus: CV. Zamrud Multimedia Network)," *J. Rekayasa dan Manaj. Sist. Inf.*, vol. 2, no. 1, pp. 19-25, 2016, [Online]. Available: <http://dx.doi.org/10.24014/rmsi.v2i1.1689>.
- [7] Y. Pratama, "Pengukuran Kualitas Website Universitas Telkom," *Pengukuran Kualitas*, vol. 2, no. 1, pp. 1-5, 2018.
- [8] H. Hariselmi and S. Sahara, "Pengukuran Kualitas Pengguna Terhadap Sistem Informasi Akademik (Sia) Stmik Gici Menggunakan Metode Webqual 4.0," *Jursima*, vol. 8, no. 1, p. 1, 2020, doi: 10.47024/js.v8i1.193.
- [9] N. A. Mutmainnah, A. Kusyanti, and Y. T. Mursityo, "Evaluasi Website Fakultas Ilmu Komputer Universitas Brawijaya Malang Berdasarkan Presepsi Pengguna Website Dengan Menggunakan Metode," *J. Pengemb. Teknol. Inf. dan Ilmu Komput. Univ. Brawijaya*, vol. 2, no. 10, pp. 3851-3859, 2018.
- [10] P. D. Sugiyono, *Metode Penelitian Kuantitatif, Kualitatif dan R&D*. Bandung: Alfabeta,CV, 2013.
- [11] C. Prof.H. Imam Ghozali, M. Com, Ph.D. *Aplikasi Analisis Multivariate dengan program IBM SPSS 26*. Semarang: Badan Penerbit Universitas Diponegoro, 2021.