

ANALISIS KEPUASAN PENGGUNA *WEBSITE* DINAS PENDIDIKAN BANYUASIN DENGAN MENGGUNAKAN METODE *WEBQUAL 4.0*

Khoiru Falupi¹, Nyimas Sopiah²

Fakultas Ilmu Komputer, Universitas Bina Darma Palembang
Email: khoirufalupi@gmail.com¹, nyimas.sopiah@binadarma.ac.id²

ABSTRACT

Website is an application of information technology that plays an important role as a means of providing information and promotion. The website studied in this study is the Banyuasin Education Office website which serves as a means of delivering information to support the quality of employee performance, in this study researchers conducted an analysis to find out the Banyuasin Education Office website service. The analysis is a reference or benchmark used in relation to the system analysis method. In this study, the webqual 4.0 analysis model was used. The webqual 4.0 method has four dimensions, namely: 1) quality of information 2) quality of service interaction 3) usability 4) user satisfaction. Objective: To analyze the service quality of the Banyuasin Education Office website using the webqual 4.0 method. Methods: This study uses a descriptive research method with an analytical survey approach, this research instrument uses a questionnaire for data collection, this type of research is a non-experimental study with a population of 1026, and a sample of 92 respondents. The results of the research that have been carried out by researchers show that the majority of respondents from school operators are 52 women (56.5%), and 40 (43.5%). Usability variable has a positive and significant effect on user satisfaction with a significance value of 0.01, Information Quality variable is found to be insignificant and has no effect on user satisfaction with a significance value of 0.162, and the Interaction Quality variable has a positive and significant effect on user satisfaction. significant effect on user satisfaction with a significance value of 0.00.

Keywords: *User Satisfaction, Website, Webqual 4.0.*

ABSTRAK

Website merupakan salah satu aplikasi Teknologi informasi yang berperan penting sebagai sarana penyediaan informasi dan promosi adapun *website* yang diteliti dalam penelitian ini adalah *website* Dinas Pendidikan Banyuasin yang berfungsi sebagai sarana penyampaian informasi untuk mendukung kualitas kinerja pegawai, dalam penelitian ini peneliti melakukan analisis Untuk mengetahui layanan *website* Dinas Pendidikan Banyuasin. Analisis merupakan acuan ataupun tolak ukur yang digunakan terkait dengan metode analisis sistem tersebut Pada penelitian ini digunakan model analisis *webqual 4.0*. Metode *webqual 4.0* mempunyai empat dimensi yaitu: 1) *information Quality* 2) *service interaction Quality* 3) *usability* 4) *User Satisfaction*. Tujuan Untuk menganalisis Kepuasan Pengguna *website* Dinas Pendidikan Banyuasin dengan menggunakan metode *webqual 4.0*. Metode penelitian ini menggunakan metode penelitian *Deskriptif* dengan pendekatan survey analitik, instrumen penelitian ini menggunakan kuesioner untuk pengumpulan data, Jenis penelitian ini penelitian non-eksperimen dengan populasi 1026, dan sampel sebanyak 92 responden. Hasil : Hasil dari penelitian ini yang telah dilakukan oleh peneliti menunjukkan mayoritas responden operator sekolah berjenis kelamin perempuan sebanyak 52 (56,5%), dan untuk yang berjenis kelamin laki-laki sebanyak 40 (43,5%), dalam penelitian ini untuk variabel *Usability* berpengaruh positif dan signifikan terhadap kepuasan pengguna dengan nilai signifikan 0,01, variabel *Informasi quality* didapatkan tidak signifikan dan tidak berpengaruh terhadap kepuasan pengguna dengan nilai signifikan 0.162, dan variabel *Interaction Quality* berpengaruh positif dan signifikan terhadap kepuasan pengguna dengan nilai signifikan 0,00.

Kata Kunci: Kepuasan Pengguna, Website, *Webqual 4.0*.

1. PENDAHULUAN

Nurahman mengungkapkan *Website* merupakan salah satu aplikasi Teknologi informasi yang berperan penting sebagai sarana penyediaan informasi dan promosi. peran strategis sistem informasi ini dapat membantu pihak manajemen dalam menyediakan sarana informasi yang dapat di sampaikan kepada masyarakat. Pemerintah khususnya pengelolaan *website* perlu memikirkan bagaimana caranya agar SI yang telah dimiliki dan di kembangkan bisa mencapai kesuksesan (3).

Website Dinas Pendidikan Banyuasin berfungsi sebagai sarana penyampaian informasi untuk mendukung kualitas kinerja pegawai serta memberikan layanan kepada masyarakat yang membutuhkan informasi dinas pendidikan sehingga menghasilkan informasi yang berguna untuk meningkat pengetahuan masyarakat tentang *website* Dinas Pendidikan. Untuk mengetahui layanan *website* Dinas Pendidikan Banyuasin perlu dilakukan analisis. Analisis merupakan acuan ataupun tolak ukur yang digunakan terkait dengan metode analisis sistem tersebut, dapat dilihat dari hasil kinerja suatu sistem baik secara kuantitatif ataupun kualitatif.

Dengan menganalisis suatu *web* yang sudah berjalan diharapkan instansi yang dianalisis lebih mengerti dan memahami hambatan-hambatan dan keuntungan dari pengguna *website* yang berjalan di instansinya. Metode analisis yang digunkan dalam mengukur *website* dalam penelitian ini yaitu: 1) kualitas informasi dari penelitian suatu sistem informasi (*information Quality*).; 2) Interaksi dan kualitas suatu layanan dari penelitian kualitas sistem informasi (*service interaction Quality*).; 3) *usability* dari *human computer interaction*. adapun metode yang digunakan pada pengukuran *webqual* ini adalah observasi pengguna yang mengakses *website* secara langsung.; 4) Kepuasan Pengguna sistem (*User Satisfaction*).

Demi menjaga kualitas *website* maka perlu adanya perhatian khusus pada *website* tersebut agar penilaian *website* menjadi lebih baik. oleh karena itu, perlu adanya upaya peningkatan kepuasan pengguna berbasis *website* harus dilakukan dengan jangka panjang dan berkelanjutan agar dapat menjaga keyakinan pengguna untuk tetap menggunakan layanan *website* Dinas Pendidikan Banyuasin. Perlu diadakan suatu penelitian untuk mengukur dan menganalisis suatu kualitas *website* yang ada pada saat ini.

Berdasarkan study pedahuluan yang dilakukan pada 8 Desember 2020 terdapatnya kekurangan dalam *website* Dinas Pendidikan Banyuasin, didapatkan data yang tidak ada di dalam *website* terutama pada bagian dapodik tidak terdapatnya jumlah guru di Banyuasin dan juga di dalam *website* Dinas Pendidikan Banyuasin ini tidak adanya statistik pengujung atau untuk melihat seberapa banyak yang mengakses Dinas Pendidikan Banyuasin.

2. METODOLOGI PENELITIAN

2.1 Tipe (Desain) Penelitian

Variabel bebas dalam dalam penelitian ini terdiri dari tiga variabel. Variabel pertama (X1) adalah kegunaan (*usability*), Variabel kedua (X2) adalah kualitas informasi (*information quality*), dan ketiga (X3) adalah interaksi layanan (*service interaction*). Penelitian ini menggunakan bentuk penellitian deskriptif. Sedangkan variabel terikat pada variabel ini yakni kepuasan pengguna (*user satification*). Pada penelitian ini variabel (X1)(X2)(X3) berpengaruh terhadap variabel (Y).

2.2 Tempat dan objek penelitian

Penelitian ini di lakukan secara *daring* dan dilaksanakan di Dinas Pendidikan Banyuasin III, objek dalam penelitian ini seluruh operator sekolah yang ada di Banyuasin.

2.3 Populasi dan sampel

Populasi dalam penelitian ini adalah sekolah yang berada di seluruh Kabupaten Banyuasin sebanyak 1026. Berdasarkan jumlah tersebut maka diperkecil lagi untuk menentukan sampel menggunakan rumus slovin di dapatkan hasil 92 responden.

24 Definisi Operasional

Data yang diperlukan dalam penelitian ini berasal dari variabel bebas dan variabel terikat. Data tersebut adalah data mengenai kegunaan kualitas informasi dan interaksi layanan serta data mengenai kepuasan pengguna menggunakan website Dinas Pendidikan Banyuasin, tiap variabel dioperasionalkan dan diukur skalanya.

25 Teknik Pengumpulan Data

Untuk memperoleh data yang digunakan dalam penyusunan penelitian ini dilakukan pengambilan data secara primer (data atau informasi yang diambil langsung dari subjek penelitian melalui prosedur penelitian dengan kuesioner, pengamatan dan wawancara) dan sekunder (sumber dan penelitian yang diambil secara tidak langsung melalui media perantara yaitu dari dokumen dan studi pustaka, baik yang dipublikasikan maupun yang tidak dipublikasikan).

3. HASIL DAN PEMBAHASAN

3.1 Hasil Statistik Deskriptif

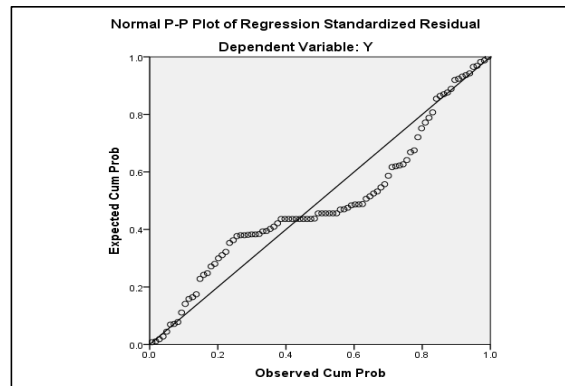
Penelitian yang dilakukan menggunakan kuesioner yang disebar kepada operator sekolah. Karakteristik responden dalam penelitian ini ada tiga jenis, yaitu berdasarkan jumlah responden dari seluruh sekolah yang ada di Banyuasin. Untuk karakteristik operator sekolah meliputi jenis kelamin laki-laki sebanyak 40 orang, perempuan sebanyak 52 orang, dan karakteristik usia untuk usia 17-22 sebanyak 29 orang, 23-37 sebanyak 46 orang, 28-33 sebanyak 15 orang, sedangkan usia 34-39 sebanyak 2 orang.

3.2 Analisis Uji Valid dan Reabilitas

Rahman mengungkapkan uji valid merupakan suatu langkah untuk mengetahui kuesioner yang akan peneliti gunakan dalam mengukur variabel yang akan diteliti [1]. Uji validitas ini digunakan pada peneliti yang mengambil penelitian kuantitatif yang menggunakan alat pengumpulan data berupa kuesioner uji valid ini akan dilakukan pada operator sekolah yang ada di Banyuasin. Dalam penelitian ini menggunakan kuesioner dengan variabel metode *webqual* terdapat empat variabel yang akan diteliti: *usability*, *information quality*, *service interaction quality*, *user satisfaction* sebanyak 92 responden untuk menginterpretasikan valid ataupun tidak valid bisa dilihat dari r_{tabel} dengan $df = n-2$ ($92-2 = 90$) dengan nilai signifikan yaitu 0,05 atau 5% pertanyaan di dalam kuesioner valid jika nilai $r_{hitung} > r_{tabel}$ 0,205, jika pertanyaan kuesioner tidak valid maka kuesioner akan dimodifikasi oleh peneliti, diganti dengan yang baru ataupun dihilangkan, selanjutnya dibagikan lagi kepada responden untuk uji validitas ulang [5]. Soekidjo Notoatmodjo mengungkapkan uji reliabilitas merupakan suatu indeks untuk menunjukkan sejauh mana alat ukur dapat digunakan [6]. Pada uji *Cronbach's alpha* nilai konstantanya 0,6 jika nilai instrumen kuesionernya mempunyai nilai $> 0,6$ maka dinyatakan reliabel.

3.3 Uji persyaratan Analisis Regresi

Nuryadi mengungkapkan bahwa Uji normalitas digunakan untuk mengetahui dan menunjukkan apakah nilai residual dalam model regresi ini terdistribusi normal atau tidak. Uji normalitas pada penelitian ini menggunakan metode *Kolmogorov-Smirnov*. Model regresi yang baik haruslah memiliki nilai residual yang berdistribusi normal, dan dapat dinyatakan normal apabila nilai *asympt. sig* $> 0,05$ [4].



Gambar 1. P-Plot

Berdasarkan tabel P-P Plot di atas terlihat bahwa titik-titik menyebar disekitar garis diagonal. berdasarkan Uji Normalitas analisis regresi layak digunakan meskipun sedikit terdapat P-P Plot yang menyimpang dari garis diagonal.

3.4 Uji Heteroskedastisitas

Cruz mengungkapkan Uji heteroskedastisitas pada model regresi penelitian ini menggunakan metode *Park*. dilakukan dengan meregresikan semua variabel bebas terhadap nilai Ln residual kuadrat ($\ln e^2$). Jika terdapat pengaruh variabel bebas yang signifikan terhadap nilai Ln residual kuadrat ($\ln e^2$), maka dalam model terdapat masalah heteroskedastisitas. Oleh karena itu persamaan yang digunakan untuk uji heteroskedastisitas dengan metode *Park*(1) adalah sebagai berikut:

Tabel 1. Uji Heteroskedastisitas Coefficients^a

Model	Unstandardized Coefficients		Standardized Coefficients	t	Sig.
	B	Std. Error	Beta		
1 (Constant)	-1.100	.748		-1.471	.145
X1	.238	.068	.301	3.500	.001
X2	.098	.069	.133	1.410	.162
X3	.744	.138	.541	5.407	.000

Sumber: *output SPSS 24 data diolah, 2021.*

Berdasarkan hasil Uji Heteroskedastisitas menggunakan uji glejser, terdapat hasil signifikansi dari variabel X1 dan X2 yaitu 0,001, 0,162 dan 0,00 nilai tersebut berada lebih besar dari nilai standar signifikan 0,05. Sehingga dapat disimpulkan bahwa tidak terjadi masalah Uji Heteroskedastisita.

3.5 Uji T

Nihayah mengungkapkan Uji-t atau t test adalah salah satu uji statistik untuk menguji kebenaran hipotesis yang di ajukan oleh Uji-t pertama kali peneliti dalam dikembangkan oleh peneliti dalam membedakan rata-rata pada dua populasi [2].

Berdasarkan hasil perhitungan dari aplikasi SPSS, diperoleh besarnya angka t tabel dengan ketentuan $\alpha = 0,05$ dan $dk = (n-k)$ atau $(35-3) = 32$, sehingga diperoleh nilai t tabel = 1.6216 maka dapat diketahui masing-masing variabel sebagai berikut:

- Berdasarkan hasil perhitungan dengan menggunakan program SPSS 24 seperti pada tabel diatas, variabel *Usability* (X1) memiliki t hitung senilai 3.500 dengan nilai sig. 0,001. Ketentuan pengambilan keputusan hipotesis diterima atau ditolak, didasarkan dengan nilai t hitung > t tabel, -t hitung < -t tabel, atau jika signifikansi < 0,05, maka dapat diambil kesimpulan bahwa hipotesis diterima. Hasil penelitian

pada penelitian ini, memperoleh nilai t hitung $> t$ tabel ($3.500 > 1.6216$) dan nilai signifikansi sebesar $0,001 < 0,05$, maka dapat disimpulkan bahwa *Usability* (X1) berpengaruh positif dan signifikan terhadap kepuasan pengguna operator sekolah yang ada di Banyuasin.

- b. Berdasarkan hasil perhitungan dengan menggunakan program SPSS 24 seperti pada tabel diatas, variabel *information quality* (X2) memiliki t hitung senilai 1.410 dengan nilai sig. 0,162. Ketentuan pengambilan keputusan hipotesis diterima atau ditolak, didasarkan dengan nilai t hitung $> t$ tabel, $-t$ hitung $< -t$ tabel, atau jika signifikansi $< 0,05$, maka dapat diambil kesimpulan bahwa hipotesis ditolak. Hasil penelitian pada penelitian ini, memperoleh nilai t hitung $< t$ tabel ($1.410 < 1.6216$) dan nilai signifikansi sebesar $0,0162 < 0,05$, maka dapat disimpulkan bahwa *information quality* (X2) didapatkan tidak signifikan terhadap kepuasan pengguna operator sekolah yang ada di Banyuasin.
- c. Berdasarkan hasil perhitungan dengan menggunakan program SPSS 24 seperti pada tabel diatas, variabel *service interaction quality* (X3) memiliki t hitung senilai 5.407 dengan nilai sig. 0,000. Ketentuan pengambilan keputusan hipotesis diterima atau ditolak, didasarkan dengan nilai t hitung $> t$ tabel, $-t$ hitung $< -t$ tabel, atau jika signifikansi $< 0,05$, maka dapat diambil kesimpulan bahwa hipotesis diterima. Hasil penelitian pada penelitian ini, memperoleh nilai t hitung $> t$ tabel ($5.407 > 1.6216$) dan nilai signifikansi sebesar $0,000 < 0,05$, maka dapat disimpulkan *Service interaction quality* (X3) berpengaruh positif dan signifikan terhadap kepuasan pengguna operator sekolah yang ada di Banyuasin.

3.6 Uji F

Tabel 2. Uji F

ANOVA ^a						
	Model	Sum of Squares	Df	Mean Square	F	Sig.
1	Regression	2332.802	3	777.601	263.076	.000 ^b
	Residual	260.111	88	2.956		
	Total	2592.913	91			

Berdasarkan hasil perhitungan uji F Tabel 4.10 diatas, diperoleh F hitung sebesar 263.076. Untuk menentukan nilai F tabel dengan tingkat signifikansi 5%, serta *degree of freedom* (derajat kebebasan), $df = (n-k)$ atau $(92-3)$ dan $(k-1)$ atau $(3-1)$, $df = (92-3 = 89)$ dan $(3-1=2)$. Maka dapat diperoleh hasil untuk F tabel senilai 3.10. Maka dari itu, hasil perhitungan F hitung $> F$ tabel ($263.076 > 3.10$) dengan diperoleh nilai sig ($0,000 < 0,05$), maka secara simultan (bersama-sama) *Usability*, *information Quality*, *service interaction Quality* berpengaruh secara bersama-sama terhadap Kepuasan pengguna yaitu operator sekolah di Banyuasin

3.7 Pembahasan

Variabel *Usability* (X1) Berpengaruh positif dan signifikan terhadap Kepuasan pengguna operator sekolah di Banyuasin. *Usability* berasal dari kata *usable* yang artinya berguna dengan baik, sesuatu dapat dikatakan baik apabila kegagalan dapat diminimalisir, serta dapat memberikan manfaat bagi pengguna *website*. Secara umum *Usability* atau kualitas pengguna merupakan suatu variabel yang melihat bagaimana kualitas dari *website* tersebut, untuk melihat apakah *website* tersebut bekerja dengan baik, menyediakan tampilan *website* yang menarik, serta isi dari *website* tersebut apakah mudah di fahami oleh pengguna atau tidak. *Usability* juga dapat diartikan sebagai tingkat kualitas dari sistem yang mudah dipelajari, dan mendorong pengguna *website* untuk menggunakan sistem sebagai alat bantu yang positif dalam menyelesaikan suatu tugas, atau memberikan informasi yang dicari, dalam konteks ini yang dimaksud dengan sistem ialah perangkat lunak, *Usability* juga dapat diartikan sebagai ukuran, dimana dalam hal ini pengguna dapat mengakses fungsi dari sebuah sistem dengan efektif, efisien dalam mencapai tujuan informasi yang di cari. Berdasarkan hasil penelitian pada penelitian ini memperoleh nilai t hitung $> t$ tabel ($3.500 > 1.6216$) dan nilai signifikansi sebesar $0,001 < 0,05$, maka dapat disimpulkan bahwa *Usability* (X1) berpengaruh positif dan signifikan terhadap kepuasan pengguna operator sekolah yang ada di Banyuasin.

Information quality (X2) tidak berpengaruh positif dan signifikan terhadap kepuasan pengguna operator sekolah di Banyuasin. Kualitas informasi merupakan suatu tingkat seberapa besar teknologi komputer atau sistem dirasakan relatif mudah untuk dipahami dan digunakan, untuk kualitas informasi memperlihatkan jika pengguna sistem informasi merasa informasi yang didapat berguna terhadap konsumen. Kualitas informasi merupakan informasi yang akurat, *informasi yang up to date*, informasi yang dapat dipercaya, informasi yang disajikan suatu website sesuai dengan *website* tersebut, informasi yang disajikan dapat dimengerti, kedetailan informasi yang sesuai. Dapat diartikan jika semakin tinggi kualitas informasi yang dihasilkan suatu website maka akan semakin meningkat pula kepuasan pengguna website tersebut. Berdasarkan hasil penelitian yang dilakukan oleh peneliti, didapatkan hasil untuk variabel kualitas informasi memperoleh nilai t hitung $< t$ tabel ($1.410 < 1.6216$) dan nilai signifikansi sebesar $0,0162 < 0,05$, maka dapat disimpulkan bahwa *information quality* (X2) didapatkan tidak signifikan terhadap kepuasan pengguna operator sekolah yang ada di Banyuasin.

Service Interaction Quality Berpengaruh positif dan signifikan terhadap Kepuasan pengguna operator sekolah di Banyuasin. *Service interaction quality* merupakan suatu interaksi layanan yang dirasakan oleh pengguna website, masalah interaksi layanan ini biasanya berhubungan dengan kepercayaan, misalnya masalah transaksi dan keamanan informasi saat mengakses suatu *website*. *Service interaction quality* juga dapat diartikan sebagai mutu dari suatu interaksi pelayanan yang dialami oleh pengguna *website*. Berdasarkan hasil penelitian yang dilakukan oleh peneliti didapatkan hasil memperoleh nilai t hitung $> t$ tabel ($5.407 > 1.6216$) dan nilai signifikansi sebesar $0,000 < 0,05$, maka dapat disimpulkan *Service interaction quality* (X3) berpengaruh positif dan signifikan terhadap kepuasan pengguna operator sekolah yang ada di Banyuasin.

4. KESIMPULAN

Berdasarkan hasil penelitian tentang analisis kepuasan pengguna *website* Dinas pendidikan banyuasin maka peneliti memberikan kesimpulan sebagai berikut:

- Berdasarkan hasil penelitian yang dilakukan peneliti, pada penelitian ini untuk Variabel *Usability* (X1) memperoleh nilai t hitung $> t$ tabel ($3.500 > 1.6216$) dan nilai signifikansi sebesar $0,001 < 0,05$, maka dapat disimpulkan bahwa *Usability* (X1) berpengaruh positif dan signifikan terhadap kepuasan pengguna operator sekolah yang ada di Banyuasin.
- Berdasarkan hasil penelitian yang dilakukan peneliti, pada penelitian ini untuk variabel *information quality* (X2) memperoleh nilai t hitung $< t$ tabel ($1.410 < 1.6216$) dan nilai signifikansi sebesar $0,0162 < 0,05$, maka dapat disimpulkan bahwa *information quality* (X2) didapatkan tidak signifikan terhadap kepuasan pengguna operator sekolah yang ada di Banyuasin.
- Berdasarkan hasil penelitian yang dilakukan peneliti, pada penelitian ini untuk variabel kualitas informasi memperoleh nilai t hitung $< t$ tabel ($1.410 < 1.6216$) dan nilai signifikansi sebesar $0,0162 < 0,05$, maka dapat disimpulkan bahwa *information quality* (X2) didapatkan tidak signifikan terhadap kepuasan pengguna operator sekolah yang ada di Banyuasin.

DAFTAR PUSTAKA

- [1] Cruz, A. P. S. (2013) 'Processing Data Penelitian Kuantitatif Menggunakan Eviews', *Journal Of Chemical Information And Modeling*, 53(9), Pp. 1689–1699.
- [2] Nihayah, A. Z. (2019) 'Pengolahan Data Penelitian Menggunakan Software Spss 23.0', *Uin Walisongo Semarang*, Pp. 1–37.
- [3] Nurrahman, F. (2020) 'Perbandingan Analisis Kualitas Website Jne', 2(3), Pp. 228–238.
- [4] Nuryadi, T. D. A. D. (2017) *Dasar-Dasar Statistika Penelitian*. Buku-Ajar_Dasar-Dasar-Statistik-Penelitian.Pdf.Yogyakarta: Gramasurya
- [5] Rahman, R. Topan Aditya (2015) *Analisis Statistik Penelitian (Prosedur Pemilihan Uji Hipotesis Penelitian)*. Bogor: In Media.
- [6] Soekidjo Notoatmodjo (2018) *Metodologi Penelitian*. Jakarta: Rineka Cipta.